

DAFTAR ISI

KIPRAH



04 Dilematis Pungutan Sekolah



10 Ombudsman Buka Gerai Pengaduan di Kota Pontianak



12 Ombudsman Sulawesi Barat Tengahi Polemik di RSU Regional



44 Optimalisasi Penguatan Kerja Sama Pelayanan Publik di Kalimantan Tengah



48 Hari Ibu Dirayakan dengan Pembuatan KTP Elektronik Khusus Perempuan



52 Cerita Sedih dari Balik Lepas

TAJUK

Lebih Dekat dengan Masyarakat

hal 38-43



SUARA OMBUDSMAN

14 Perlunya Payung Hukum Biaya Penerbitan Surat Tanah di Tingkat Desa

LENSA



Ombudsman Media Center **hal 36-37**

PERISTIWA



18 Layanan Publik Terpatuh Tahun 2017

24 Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2017

32 Ombudsman Babel Gelar On The Spot Tengah Malam

Kata pengantar

Di pengujung tahun 2017 ini, Ombudsman Republik Indonesia kembali mengeluarkan hasil penilaian kepatuhan terhadap kementerian, lembaga, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten, dan pemerintah kota yang ada di seluruh Indonesia. Tujuannya adalah untuk mengevaluasi pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat sepanjang 2017. Hasilnya, ada kementerian, lembaga, pemprov, pemkab, dan pemkot yang telah masuk ke zona hijau, tapi ada juga yang masih berada di zona merah alias pelayanan publiknya masih kurang.

Peningkatan pelayanan publik tak akan berubah tanpa adanya partisipasi masyarakat untuk memberikan laporan kepada Ombudsman Republik Indonesia. Minimnya partisipasi masyarakat tersebut salah satunya disebabkan oleh belum tersosialisasikan dengan baik fungsi dan tugas Ombudsman di masyarakat, terutama di daerah terpencil.

Untuk itu, tak menunggu tahun berganti, Ombudsman Republik Indonesia langsung beraksi dengan meluncurkan logo baru pada 5 Desember 2017 yang diharapkan dapat memudahkan masyarakat untuk mengenal Ombudsman dan mengenali fungsinya. Logo baru ini didesain sederhana agar mudah diingat, tapi tetap memiliki makna yang dalam. Pembahasan detail mengenai logo baru tersebut kami angkat menjadi tulisan utama di majalah digital ini.

Selamat membaca, dan selamat tahun baru.



Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik

Penanggung Jawab
Alvin Lie

Redaktur
Marsetiono
Siska Widyawati

Editor
Heru Tjahjono
Johar W. Marpaung
Maharandy F. Monoarfa

Desain Grafis
Nurul Imam Perkasa
Taufik Saleh
Irma Nurjanah
Lugas Prastowo

Fotografer
Anita Widyaning Putri
Gosanna O. Harianja
Indra
Rezki Septianto

Sekretariat
Noerman Adi Santoso
Stefianus Inkiriwang
Fajar Baharudin
Ade Wahyu Hidayat
Aprilisty

Pembuat Artikel
Insan Ombudsman

Alamat Redaksi

Jl. HR. Rasuna Said Kav. C-19
Jakarta 12920 | Tel. (021) 52960894-
95, 52960904-05 | Fax: (021)
52960907-08



Oleh
Yogie
Oktavianus
Sihombing

Seluruh Kepala Sekolah SMP Negeri di kota Palangka Raya sedang mengalami dilema terkait kurangnya dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) untuk menutupi kegiatan belajar mengajar dan meningkatkan kegiatan operasional sekolah. Pasalnya, untuk menarik pungutan kepada wali murid, pihak sekolah takut dituduh meminta pungli, padahal pungutan tersebut hanya dikenakan kepada wali murid yang mampu secara ekonomi dan besarnya sudah disetujui semua pihak.

Untuk itu, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah melakukan sosialisasi terkait pungutan yang dihadiri seluruh Kepala Sekolah SMP Negeri se-kota Palangka Raya. Tujuan sosialisasi ini adalah untuk membahas bersama mengenai mekanisme pungutan uang sekolah.

Ombudsman RI sebagai bagian dari tim Saber Pungli (Sapu Bersih Pungutan Liar) terlebih dahulu memberikan edukasi mengenai Permendikbud Nomor 44 Tahun 2012 tentang Pungutan dan Sumbangan Biaya Pendidikan pada Satuan Pendidikan Dasar, dan Permendikbud Nomor 75 Tahun 2017 tentang Komite Sekolah.

Dilematis Pungutan Sekolah

Permendikbud Nomor 44 Tahun 2012 mengatur secara garis besar mengenai pungutan pendidikan untuk SD dan SMP. Pada Pasal 1 ayat (2) disebutkan bahwa pungutan adalah penerimaan biaya pendidikan berupa uang dan/atau barang/jasa yang diberikan oleh peserta didik atau orang tua/wali secara langsung yang bersifat wajib, mengikat, serta jumlah dan jangka waktu pemungutannya ditentukan oleh satuan pendidikan dasar.

Sementara itu, pada Pasal 5 disebutkan bahwa sumber biaya pendidikan pada satuan pendidikan dasar yang diselenggarakan oleh pemerintah didapat dari APBN, APBD, serta sumbangan peserta didik, orang tua/wali, lembaga lain yang tidak mengikat, dan bantuan pihak lain yang tidak mengikat. Mengacu pada pasal tersebut, sumbangan menjadi salah satu sumber pendidikan yang sah karena definisi sumbangan menurut Pasal 1 ayat (3) adalah bersifat sukarela, tidak

memaksa, tidak mengikat, dan tidak ditentukan besaran nilai dan jangka waktunya.

Berdasarkan pasal-pasal tersebut, sudah jelas bahwa pungutan itu dilarang, dan apabila terbukti pihak sekolah melakukan pungutan maka harus mengembalikan sepenuhnya kepada peserta didik atau orang tua/wali peserta didik berdasarkan Pasal 16.

Namun, di sisi lain pihak sekolah mengeluhkan apabila mereka menerapkan sistem sumbangan, tidak akan mencukupi operasional sekolah yang tidak tertutupi oleh dana BOS karena sifat sumbangan yang sukarela, jadi bisa saja diberikan atau tidak.

Sementara itu, Permendikbud Nomor 75 Tahun 2017 mengatur tentang tugas dan fungsi komite sekolah. Titik berat penjelasan di sini adalah bagaimana mekanisme penggalangan dana dari pihak komite sekolah dalam memberikan dukungan, baik itu tenaga, sarana dan prasarana, serta pengawasan pendidikan.

Lagi-lagi dalam peraturan ini disebutkan bahwa komite sekolah tidak diperbolehkan melakukan pungutan, hanya boleh dilakukan dengan cara penggalangan dana untuk menutupi kekurangan biaya satuan pendidikan, kegiatan peningkatan mutu sekolah yang tidak dianggarkan, pengembangan sarana prasarana, dan untuk kegiatan operasional komite sekolah yang dilakukan secara wajar dan harus dipertanggungjawabkan secara transparan.

Penggalangan dana ini pun ada batasannya, antara lain tidak boleh berasal dari perusahaan rokok, perusahaan minuman beralkohol, dan partai politik. Pada Pasal 12 juga disebutkan bahwa komite sekolah dilarang untuk menjual buku pelajaran atau pakaian seragam.

Kedua peraturan dari Menteri Pendidikan dan Kebudayaan inilah yang menjadi buah simalakama bagi dunia pendidikan, khususnya pihak sekolah dan komite sekolah. Untuk saat ini, mau tidak mau, suka tidak suka, sekolah pun harus mengubah sistemnya menjadi berbasis sumbangan.

Ke depannya, pihak sekolah dapat duduk bersama dengan pemerintah daerah untuk mencari jalan keluar permasalahan ini, sebab peran penting justru dari pemerintah daerah itu sendiri selaku pembina yang sudah menjadi tugasnya membina dan menjadi pemecah masalah dari tiap permasalahan sekolah-sekolah tersebut dengan mendengarkan curahan hati pihak sekolah. ●



Keluhkan Mati Sehari

Urusan listrik memang merupakan hajat hidup. Bila listrik padam sehari atau mati nyala tanpa ada pemberitahuan, tentu menjadi masalah. Keluhan yang mewakili masyarakat itu disampaikan Azwar, salah seorang mahasiswa kepada Ombudsman RI Perwakilan

Jambi dalam dialog Sosialisasi Ombudsman dan Pelayanan Publik di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Graha Karya Batang Hari, Jambi, Selasa (19/12) lalu.

"Kami heran, di Muara Bulian, mungkin se-Kabupaten Batanghari listrik padam sehari. Kalau tidak sehari, listrik mati nyala bisa sampai lima kali





dalam sehari. Kami jadi bertanya-tanya dengan PLN, apa yang harus kami lakukan lagi agar listrik tetap menyala," katanya menyimpan kekecewaan.

Kekesalan warga semakin menjadi-jadi saat melihat tagihan listrik. Bukan hanya tagihan listrik yang terus membengkak. Azwar mengatakan setiap kali protes, PLN selalu beralasan ada selisih yang harus dibayarkan. Belum lagi biaya pemakaian listrik yang mahal.

Terhadap masalah itu, Ombudsman meminta

masyarakat terlebih dahulu menyampaikan pengaduan ke PLN Rayon Muara Bulian. Shopian Hadi, Asisten Ombudsman mengatakan bila pemadaman listrik tidak ada pemberitahuan dan penyelesaian dari PLN Rayon Muara Bulian, maka masyarakat bisa menyampaikan laporan ke Ombudsman.

Untuk selisih atau tagihan yang membengkak, masyarakat bisa keberatan ke PLN dengan meminta dilakukan penghitungan ulang. Bila meteran rusak

juga bisa dilakukan tera dan akan diketahui tagihan sebenarnya.

Ratna, salah satu mahasiswi juga menyampaikan keluhan. Masalahnya, orang tuanya sebagai penerima Program Sertifikasi Tanah dari Pemerintah Provinsi Jambi tidak kunjung menerima sertifikat. Padahal, orang tuanya sudah berulang kali menanyakan ke kantor Lurah dan Camat tidak mendapatkan kepastian. Terhadap masalah itu, Ombudsman memintanya

memastikan ke kelurahan atau kecamatan. Bila tidak mendapatkan penjelasan atau penyelesaian, masalah itu bisa dilaporkan ke Ombudsman.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jambi, M Taufik Yasak mengatakan sosialisasi Ombudsman dan Pelayanan Publik yang digelar di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Graha Karya Batang Hari merupakan bagian dari upaya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat. Di luar dugaan, sambutan dan curahan

hati mahasiswa terhadap pelayanan publik sangat tinggi.

"Keluhan pelayanan publik bisa disampaikan ke Ombudsman, kepedulian dan melaporkan pelayanan publik diperlukan guna perbaikan oleh penyelenggara," katanya di hadapan seratus orang lebih peserta.

Selain mahasiswa STIE Graha Karya Batang Hari, peserta juga datang dari Akademi Keperawatan (AKPER) Muara Bulian dan Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Muara Bulian. Menurut

Ketua STIE Graha Karya Batang Hari, H Ahmadi, selama ini pelayanan publik memang paling banyak dikeluhkan.

Untuk itu, STIE berharap bisa bekerjasama dengan Ombudsman RI Perwakilan Jambi untuk melakukan Memorandum Of Understanding (MoU).

"Kegiatan ini sangat bermanfaat bagi mahasiswa untuk mengetahui kiprah Ombudsman dan pelayanan publik, apalagi pada masyarakat di daerah-daerah," katanya. ●

Ombudsman Buka Gerai Pengaduan di Kota Pontianak



Ombudsman Perwakilan Kalimantan Barat, telah membuka gerai pengaduan terkait pelayanan publik di Kota Pontianak. Gerai pengaduan di Ruang Tunggu Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohamad Alkadrie buka dari 5 – 8 Desember 2017, mulai pukul 08.30-15.00 WITA.

“Kami melakukan sistem ‘jemput bola’ guna mempermudah dan mendekatkan masyarakat untuk melaporkan atau mengadukan kalau ada tindakan maladministrasi. Melalui gerai ini juga kami mengedukasi warga tentang Ombudsman RI dan kewenangannya,” ujar Budi Rahman, salah satu penjaga Gerai Pengaduan yang bertugas.

Gerai Pengaduan merupakan salah satu produk pelayanan yang disediakan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat untuk menjangkau masyarakat yang belum dapat mengakses layanan lembaga negara pengawas penyelenggara pelayanan publik.

Dengan mendekatkan layanan ini diharapkan warga bisa lebih mudah untuk mendapatkan informasi dan pelayanan terkait Ombudsman dan

pelayanan publik.

“Kami berharap masyarakat semakin berani dan mudah untuk melapor praktik-praktik Maladministrasi kepada Ombudsman,” tambah Rudi.

Selama empat hari membuka Gerai Pengaduan, puluhan warga terlihat menyampaikan aduan dan permasalahan mereka. Mulai dari persoalan pelayanan BPJS, IMB sampai pengelolaan dana desa disampaikan oleh warga.

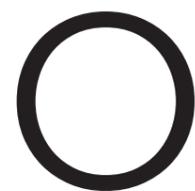
Ada juga warga yang mengunjungi Gerai Pengaduan untuk sekadar konsultasi mengenai pelayanan publik. Namun, kebanyakan dari mereka mengeluhkan tentang pelayanan di bidang kesehatan, perizinan, dan pertanahan di Kota Pontianak.

Masyarakat berharap kegiatan ini bisa dilakukan lebih rutin. Pun demikian, mereka meminta agar Gerai Pengaduan dibuka di tempat-tempat strategis lainnya.

“Kami sangat terbantu dengan keberadaan Gerai Pengaduan. Di Gerai Pengaduan kami bisa menanyakan dan mendapatkan informasi soal pelayanan publik di sini,” ujar M. Duin, salah satu warga yang berkunjung ke gerai.●



Ombudsman Sulawesi Barat Tengahi Polemik di RSUD Regional



mbudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Barat menengahi polemik yang terjadi di RSUD Regional

Sulawesi Barat antara dokter spesialis dengan manajemen Rumah Sakit Regional Provinsi Sulawesi Barat, di mana para dokter spesialis di RSUD Regional melakukan aksi protes tidak memberikan

elayanan kesehatan.

Tim On The Spot Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Barat pun melakukan investigasi tertutup, dan menemukan fakta bahwa para dokter spesialis di semua poli kesehatan RSUD Regional Sulawesi Barat tidak melakukan pelayanan selain layanan UGD. Bahkan, jika terdapat pasien yang membutuhkan pelayanan tindak lanjut akan dirujuk ke rumah sakit lain.

"Dampak dari polemik ini sangat mengganggu hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan

kesehatan, dan kondisi ini tidak boleh berlarut-larut, harus segera diselesaikan," ujar Ashari Fardiansyah, S.H., M.H., Asisten Ombudsman



RI.

Sementara itu, Lukman Umar, Kepala Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Barat, mengatakan, aksi protes atau penyampaian aspirasi bisa dilakukan oleh setiap warga negara selama tidak merugikan hak publik atau kepentingan orang banyak.

Menyikapi polemik di RSUD Regional, Ombudsman Republik Indonesia sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik berharap peran Ikatan Dokter Indonesia (IDI) bisa memfasilitasi penyelesaian persoalan ini untuk dikomunikasikan kepada pemerintah daerah.

"Baru-baru ini kami mendapat informasi bahwa Ikatan Dokter Indonesia (IDI) sudah mengambil langkah, dan kami berharap peran IDI bisa maksimal karena aksi pengunduran diri sejumlah dokter spesialis di RSUD Regional bisa berakibat fatal, terutama terhadap masyarakat atau pasien, dan Ombudsman RI melihat ini adalah bentuk maladministrasi berupa pengabaian pelayanan publik yang harus segera diselesaikan," ujar Lukman Umar.

Selain itu, aksi pengunduran diri para dokter juga akan memberatkan RSUD Regional karena proses pengadaan dokter spesialis bukan perkara mudah atau instan sehingga pemerintah harus bijak dalam melihat persoalan ini.●



ombudsman
Republik
Indonesia
Perwakilan
Bangka

Belitung mendorong Pemkab Bangka Tengah untuk menerbitkan payung hukum biaya penerbitan Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah pada Kantor Desa, Kelurahan dan Kecamatan bagi Non-Pejabat Pembuat Akta Tanah (Non-PPAT).

Selama ini biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat berdasarkan kebiasaan maupun keikhlasan dari masyarakat yang hendak mengurus surat tersebut. Hal ini sangat rawan terjadinya modus pungutan liar (pungli).

Dengan adanya payung hukum, biaya penerbitan Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah pada Kantor Desa, Kelurahan dan Kecamatan bagi Non-Pejabat Pembuat Akta Tanah (Non-PPAT) menjadi lebih pasti dan jelas.

Tidak ada lagi unsur keikhlasan sehingga bisa mencegah persepsi pungutan tanpa dasar hukum alias pungutan liar (pungli).

"Kepastian hukum juga mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik. Camat, Lurah dan Kades pun tidak lagi perlu was-was atau khawatir dalam menjalankan tugas untuk memberikan pelayanan berkaitan dengan biaya-biaya dalam penerbitan surat-surat tanah kepada masyarakat di tingkat Desa,

Perlunya Payung Hukum Biaya Penerbitan Surat Tanah di Tingkat Desa



Lurah dan Camat," kata Kepala Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung

Jumli Jamaluddin. Terkait solusi perlunya ada payung hukum mengenai

biaya-biaya dalam penerbitan Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah tersebut,

diketahui yang selama ini sudah menjadi rahasia umum di masyarakat biaya yang

dikeluarkan oleh masyarakat berdasarkan kebiasaan maupun keikhlasan dari masyarakat yang hendak mengurus surat tersebut.

Dalam penerbitan Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah dan surat-surat lainnya berkaitan dengan pernyataan pengakuan maupun pelepasan fisik bidang tanah ditingkat Kelurahan, Desa, dan Kecamatan, selama ini yang menjadi perhatian adalah karena melibatkan aparatur pemerintah desa atau kelurahan, menggunakan tenaga dan waktu luang orang, honorarium atau anggaran khusus dari pemerintah baik APBN maupun APBD untuk itu tidak ada, dan akses masyarakat atau pengguna layanan menyampaikan keluhan semakin luas.

Semakin tingginya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik di Bangka Belitung akhir-akhir ini maka tidak bisa dielakkan perlunya transparansi, kejelasan dan adanya dasar hukum atau payung hukum tersebut.

Apalagi saat ini di tengah semangatnya upaya pemerintah untuk melakukan pencegahan terhadap berbagai potensi terjadinya dugaan pungli, dan ramainya pembahasan maupun perbincangan di masyarakat mengenai persepsi pungli dalam suatu pelayanan.

Sebelumnya, Ombudsman RI Babel telah turun ke



lapangan terutama ke Kantor Kades dan Desa serta Kelurahan di Bangka Tengah yang dijadikan sampel kegiatan kajian cepat tersebut dengan melakukan pengambilan data dan informasi termasuk informasi dari masyarakat.

Kemudian diteruskan dengan dilakukannya Focus Group Discussion (FGD) Kajian Cepat (Rapid Assessment) berupa kajian publik mengenai biaya

penerbitan Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah pada Kantor Desa, Kelurahan dan Kecamatan (Non-PPAT), di Pangkalpinang pada bulan Mei yang lalu yang dihadiri diantaranya Inspektorat Bangka Tengah, Dinsos PMD Bangka Tengah, Kabag Hukum Bangka Tengah, Camat Koba, Camat Sungai Selan, Camat Lubuk Besar, Camat Simpang Katis, Camat Namang, Camat Pangkalan Baru, Lurah Koba,

Kades Melabun, dan Kades Air Mesu.

Jumli mengajak para Camat se Kabupaten Bangka Tengah, Lurah, Para Kades untuk mendiskusikan terkait solusi perlunya ada dasar hukum mengenai biaya-biaya dalam penerbitan Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah. Sehingga besaran biaya yang dikeluarkan untuk itu oleh masyarakat menjadi jelas dan bukan sekedar kebiasaan

atau keikhlasan. Oleh sebab itu Ombudsman RI Babel mendorong perlunya payung hukum itu diusulkan kepada Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah.

Ini penting untuk menjadi perhatian kita semua, karena sebagaimana kita tau bahwa untuk mengurus surat tanah tersebut, maka lurah, kades atau camat perlu ke lapangan untuk mengukur atau melakukan pengecekan dan sebagainya," ujar Jumli.

Staf ahli Bupati Bangka Tengah, Julhasman, mengatakan, dia ditugasi langsung oleh Bupati Bangka Tengah, Ibnu Saleh, karena Bupati sedang rapat paripurna di kantor DPRD Bangka Tengah.

Dia menyampaikan terimakasih kepada Ombudsman RI Babel yang telah melakukan kajian publik dan telah menyampaikan hasilnya serta Pemkab Bangka Tengah sebagai pilot project untuk kegiatan tersebut. Juliazman akan menyampaikan secara langsung hasil kajian cepat dari Ombudsman RI Babel kepada Bupati Bangka Tengah dan akan membahasnya lebih lanjut dilingkungan Pemkab Bangka Tengah.

"Diharapkan, hasilnya nanti dapat bermanfaat bagi perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Pemkab Bangka Tengah dan bermanfaat bagi masyarakat Bangka Tengah," imbuh Zulhasnan. ●

LAYANAN PUBLIK TERPATUH TAHUN 2017



Ombudsman Republik Indonesia (ORI) telah merampungkan laporan penilaian terhadap 22 Kementerian,

6 Lembaga, 22 Provinsi, 45 Pemerintah Kota dan 107 Pemerintah Kabupaten.

Dalam menilai, Ombudsman menggunakan variabel dan indikator berbasis pada kewajiban pejabat pelayanan

publik dalam memenuhi komponen standar pelayanan publik sesuai Pasal 15 dan Bab V UU Pelayanan Publik. Hasil penilaian lalu diklasifikasikan dengan menggunakan traffic light system (zona merah, zona

kuning dan zona hijau).

"Kami fokus pada Kementerian, Lembaga, Pemda penyelenggara layanan yang masih di zona kuning dan merah pada Penilaian Kepatuhan tahun lalu," ujar Anggota Ombudsman, Adrianus Meliala pada Selasa (5/12) di sela acara Penganugerahan Predikat Kepatuhan di Balai Kartini Jakarta.

Pada tahun ini, lima kementerian berhasil masuk zona hijau dalam penilaian Ombudsman. Kementerian Ketenagakerjaan meraih peringkat pertama dengan nilai rata-rata 108.00 dan masuk Zona Hijau dengan predikat Kepatuhan Tinggi. Kemenaker menempati peringkat pertama lewat penilaian terhadap 10 produk layanan administrasi mereka.

Di belakang Kemenaker, berturut-turut ada Kementerian Sekretariat Negara (99.50), Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (95.63), Kementerian Kelautan dan Perikanan (91.13), dan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (90.71).

Kementerian Pertahanan menjadi satu-satunya

Kementerian yang berada di zona merah dengan nilai 50.50. Di sisi lain, ada sembilan kementerian yang masuk zona kuning di antaranya Kementerian Sosial.

Sementara itu, untuk kategori lembaga, Badan Narkotika Nasional (BNN) menjadi jawaranya. Lembaga pimpinan Budi Waseso ini mendapatkan nilai 99.50. Selain BNN, Badan Pengawas Tenaga Nuklir (Bapeten), juga masuk zona hijau dengan nilai 96.50. Total, ada enam lembaga yang masuk penilaian Ombudsman.

Nusa Tenggara Barat (NTB) mengalahkan DKI Jakarta dalam penilaian Ombudsman terhadap 22 provinsi. NTB meraih nilai 97.58, sedangkan DKI Jakarta berada di peringkat kelima dengan nilai 83.45. Meskipun demikian, keduanya masuk ke dalam enam provinsi yang berada di zona hijau.

Kontras dengan hal tersebut, sebanyak enam provinsi masuk ke dalam zona merah. Maluku mendapat nilai paling rendah yakni 35.28. Sisanya, 10 provinsi masuk ke dalam zona kuning.

"Dalam penelitian kepatuhan,

kami memposisikan diri sebagai masyarakat pengguna layanan yang ingin mengetahui hak-haknya. Misalnya, ada atau tidak persyaratan pelayanan, kepastian waktu dan biaya, prosedur dan alur pelayanan, sarana pengaduan, pelayanan yang ramah,” kata Adrianus.

Di sisi lain, sebanyak 13 Kabupaten dan 15 Kota masuk ke dalam zona hijau penilaian Ombudsman. Kabupaten Bangka mendapat nilai tertinggi yakni 97.35, sedangkan Kota Manado mendapat nilai tertinggi yaitu 97.32 di antara kota-kota lainnya.

Kurangnya Pelayanan untuk yang Berkebutuhan Khusus

Dalam penilaiannya, Ombudsman menemukan bahwa pelayanan untuk yang berkebutuhan khusus masih kurang. Hal itu terjadi baik di Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi, Kabupaten, dan Kota.

Untuk kategori Kementerian, hanya 105 produk layanan dari total yang memenuhi hak pengguna layanan berkebutuhan khusus, seperti kaum disabilitas, ibu menyusui, manula, dan lain sebagainya. Di kategori lembaga, produk layanan yang tidak memenuhi hak bagi yang berkebutuhan khusus ada 269 produk layanan.

Hal serupa terjadi untuk kategori Pemerintah Provinsi di mana 2158 produk layanan pada 22 Pemerintah Provinsi. Di saat yang sama, 4.258 produk layanan di 107 Pemerintah

Kabupaten, juga 1914 produk layanan di 45 Pemerintah Kota belum memenuhi pelayanan untuk yang berkebutuhan khusus.

Padahal, para pengguna layanan publik yang berkebutuhan khusus dijamin haknya dalam Bagian Ke-5 Undang-Undang Pelayanan Publik No.25 Tahun 2009. Selain itu, terdapat pula sanksi bagi entitas yang pelayanan publiknya berada di bawah standar yang ditetapkan Undang-Undang.

“Bahkan ada sanksi yang tercantum dalam Pasal 54 UU Pelayanan Publik jika tidak

tersedia standar pelayanan publik. Mulai dari sanksi pembebasan dari jabatan, sampai dengan sanksi pembebasan atas permintaan sendiri bagi pelaksana,” jelas Adrianus.

Sekilas Para Peringkat Pertama

Pada tahun ini, Ombudsman membuat kebijakan untuk tak menyertakan entitas yang pada tahun lalu berada di zona hijau. Hal ini membuat beberapa entitas yang semula berada di zona kuning, naik ke zona hijau bahkan meraih nilai tertinggi.

Siapa saja entitas tersebut?

Kementerian Ketenagakerjaan (Kemenaker)

Tahun ini, Kemenaker sukses meraih nilai tertinggi di kategori kementerian dengan dengan nilai rata-rata 108.00 dan masuk Zona Hijau dengan predikat Kepatuhan Tinggi. Kemenaker menempati peringkat pertama lewat penilaian terhadap 10 produk layanan administrasi mereka.

10 jenis produk layanan yang memperoleh penghargaan adalah permohonan

Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing (RPTKA) baru, permohonan RPTKA sementara, permohonan RPTKA perpanjangan, permohonan Izin Mempekerjakan Tenaga Asing (IMTA) baru, permohonan Izin Mempekerjakan Tenaga Asing (IMTA) Darurat sementara, penerbitan surat persetujuan penempatan (SPP) Antar Kerja Antar Daerah (AKAD), Permohonan Pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama (PKB), permohonan baru Surat Izin Usaha (SIU) LPTKS- AKAD, perpanjangan SIU LPTKS-AKAD dan pengesahan peraturan perusahaan (PP).

Penilaian ORI juga berfokus pada atribut-atribut standar pelayanan yang sudah terpasang dan terlihat di ruang pelayanan.

“Penilaian ORI juga berfokus pada atribut-atribut standar pelayanan yang sudah terpasang dan terlihat di ruang pelayanan, hal ini memudahkan masyarakat luas untuk mengakses dan mendapatkan standar pelayanan,” kata Irjen Kemenaker, Sunarno seperti dilansir situs resmi Kemenaker.

Sementara itu, Menaker Hanif Dhakiri berharap penghargaan Ombudsman jadi pelecuk kinerja kementriannya. “Semoga penghargaan ini menambah semangat jajaran Kemnaker untuk terus berprestasi dan memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat sebagai implementasi Nawacita Presiden Jokowi dan JK,” kata Menteri Ketenagakerjaan RI (Menaker) M. Hanif Dhakiri di Jakarta pada Rabu (6/12/2017).

Badan Narkotika Nasional (BNN)

Badan Narkotika Nasional (BNN) semula bernama Badan Koordinasi Narkotika Nasional





dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan nasional penanggulangan narkoba; dan 2. mengoordinasikan pelaksanaan kebijakan nasional penanggulangan narkoba.

Saat ini, BNN telah memiliki perwakilan daerah di 33 Provinsi. Sedangkan di tingkat kabupaten dan kota, BNN telah memiliki 100 BNNK/Kota. Secara bertahap, perwakilan ini akan terus bertambah seiring dengan perkembangan tingkat kerawanan penyalahgunaan Narkoba di daerah.

Nusa Tenggara Barat (NTB)

NTB resmi menjadi provinsi sejak tahun 1958, berawal dari ditetapkannya Undang-undang Nomor 64 Tahun 1958 Tanggal 14 Agustus 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Swatantra Tingkat I Bali, NTB dan NTT.

Provinsi dengan ibukota Mataram ini memiliki dua pulau besar, Lombok dan Sumbawa. NTB juga dikelilingi oleh 280 pulau-pulau kecil. Luas wilayah Provinsi NTB mencapai 49.312,19km² terdiri dari daratan seluas 20.153,15 Km² (40,87%) dan perairan laut seluas 29.159,04 Km² (59,13%) dengan panjang garis pantai 2.333 km. Luas Pulau Sumbawa mencapai 15.414,5 km² (23,51%).

Berdasarkan data penduduk Dana Alokasi Umum (DAU) 2013 jumlah penduduk Nusa Tenggara Barat mencapai 4.630.302 jiwa. Masyarakat NTB rata-rata memiliki mata pencaharian berladang,



(BKNN). Namun pada 2002, lewat Keputusan Presiden Nomor 17, BKNN berubah menjadi BNN.

BNN sendiri adalah sebuah lembaga forum dengan tugas mengoordinasikan 25 instansi pemerintah terkait dan ditambah dengan kewenangan operasional, mempunyai tugas dan fungsi: 1. mengoordinasikan instansi pemerintah terkait



berdagang, dan menjadi Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Pada tahun lalu, Provinsi NTB mendapatkan nilai 73,96 dari Ombudsman dan masuk zona kuning. Itu artinya, nilai Provinsi NTB naik sekitar 22 poin pada tahun ini di mana NTB meraih nilai 97.58.

Kabupaten Bangka

UU No. 28 tahun 1959 menjadi awal terbentuknya Kabupaten Bangka dengan ibukota Kabupaten, Sungai Liat. Kabupaten Bangka memiliki semboyan Sepintu Sedulang yang mencerminkan sifat kegotong-royongan dalam kehidupan/kebudayaan masyarakat Bangka.

Kabupaten Bangka sendiri memiliki penduduk 277.138 Jiwa dengan jumlah 8 Kecamatan, 9 Kelurahan, dan 60 Desa. Masyarakat Bangka tergolong masyarakat yang multi etnis dan budaya.

Hal tersebut terlihat dari tradisi yang mencerminkan

beragam budaya di Bangka. Di antara tradisi masyarakat Bangka adalah upacara Sembahyang Rebut yang merupakan tradisi masyarakat keturunan Tionghoa di Bangka.

Kota Manado

Sama seperti Bangka, masyarakat Kota Manado adalah masyarakat yang multi

etnis dan kultur. Berdasarkan data sensus penduduk tahun 2010, jumlah penduduk yang beragama Kristen 62,10 persen, Katolik 5,02 persen, sedangkan Muslim 31,30 persen dan sisanya beragama lain.

Manado sering juga disebut Manado. Ibukota Provinsi Sulawesi Utara ini memiliki salah satu obyek wisata air yang cukup terkenal yaitu Bunaken. Kota Manado juga dikelilingi barisan perbukitan dan pegunungan.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang baru saja diluncurkan Kota Manado adalah Call Center Manado Siaga 112. Pembentukan Call Center ini menurut pemerintah Kota Manado adalah untuk beradaptasi dengan teknologi yang ada.

"Kita tidak boleh ketinggalan. Makanya, perlu adanya inovasi-inovasi yang kreatif dari pemerintah untuk menjawab tuntutan zaman di era digitalisasi ini," ujar Wakil Walikota, Mor Dominus Bastiaan.●

OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

Sampaikan keluhanmu mengenai pelayanan publik
Hubungi 137

Awasi, Tegur, Laporkan

0821 3737 3737
pengaduan@ombudsman.go.id

Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2017



Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 mengamanatkan kepada Ombudsman Republik Indonesia (ORI) untuk berperan sebagai lembaga pengawas eksternal pelayanan publik, baik yang dilakukan oleh pemerintah termasuk BUMN, BUMD, dan BHMN serta badan swasta

atau perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang seluruhnya atau sebagian dananya berasal dari APBN atau APBD.

Karena itu, sejak 2013, Ombudsman Republik Indonesia melaksanakan penilaian dan pemeriksaan tingkat kepatuhan di kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah

terhadap standar pelayanan publik, terutama 14 komponen standar pelayanan berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Bahkan, sejak 2015, penilaian kepatuhan telah masuk dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019 berdasarkan Peraturan

Presiden Nomor 2 Tahun 2015.

Fokus pemeriksaan tersebut dipilih karena standar pelayanan publik menjadi ukuran baku yang wajib disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai bentuk pemenuhan asas-asas transparansi dan akuntabilitas. Pengabaian terhadap standar pelayanan publik berpotensi memburuknya kualitas pelayanan serta akan mendorong terjadinya potensi perilaku maladministrasi dan perilaku koruptif yang tidak hanya dilakukan oleh sumber daya manusia aparatur pemerintah secara individu, tapi juga secara sistematis melembaga terjadi dalam instansi pelayanan publik. Dalam jangka panjang, pengabaian terhadap standar pelayanan publik berpotensi mengakibatkan penurunan kredibilitas peranan pemerintah sebagai fasilitator, regulator, dan katalisator pembangunan pelayanan publik.

Penilaian terhadap

pemenuhan standar pelayanan publik yang Ombudsman lakukan berpedoman pada Pasal 8 UU No 37 Tahun 2008. Survei kepatuhan ini berfokus pada atribut standar layanan yang wajib disediakan dan dipasang pada setiap unit pelayanan publik, seperti standing banner, brosur, booklet, pamflet, media elektronik, dan sebagainya. Sebab, atribut tersebut dapat memudahkan masyarakat luas untuk mengakses dan mendapatkan pelayanan.

Pada 2017, Ombudsman RI melakukan penilaian kepatuhan dengan melibatkan 33 perwakilan di seluruh Indonesia dengan mengambil sampel di 14 kementerian, 6 lembaga, 22 pemerintah provinsi, 107 pemerintah kabupaten, dan 45 pemerintah kota. Sampel tersebut dikumpulkan pada periode Mei-Juli 2017. Hasil penilaian diklasifikasikan dengan menggunakan traffic light system, yaitu penilaian kepatuhan tinggi (zonasi hijau) dengan nilai antara 81-100, penilaian kepatuhan sedang (zonasi

kuning) dengan nilai antara 51-80, dan penilaian kepatuhan rendah (zonasi merah) dengan nilai 50-0. Metode penilaian dilakukan secara tertutup, artinya pihak Ombudsman RI tidak akan memberitahukan kapan waktu penilaian akan dilakukan kepada setiap institusi yang akan dinilai.

HASIL PENILAIAN KEPATUHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

1 Kepatuhan di Kementerian

Di lingkungan kementerian, dari 481 produk layanan yang telah diteliti Ombudsman, terdapat beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar. Pertama, ketersediaan maklumat layanan atau berupa janji kepada pengguna layanan untuk menjalankan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan bersedia untuk dikenakan sanksi jika melanggar janji tersebut, dengan jumlah pelanggaran mencapai 59,04% atau 284 produk layanan. Hal itu menjadi indikasi kuat bahwa penyelenggara tidak mau berjanji kepada pengguna layanan dengan tidak membuat maklumat layanan di unit masing-masing penyelenggara layanannya.

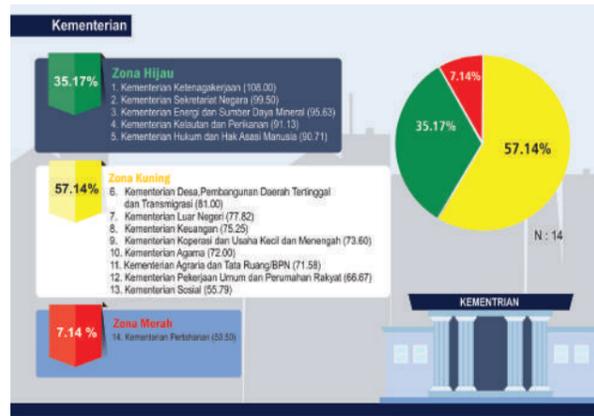
Kedua, produk yang juga menjadi perhatian adalah hak pengguna layanan berkebutuhan khusus,

seperti kaum disabilitas, ibu menyusui, manula, dan lain sebagainya. Produk tersebut hanya terpenuhi sebesar 21,81 persen atau hanya 105 produk layanan. Ketiga, sebanyak 48,65 persen atau 234 produk layanan belum memublikasikan tata cara dan mekanisme pengaduan. Keempat, sebanyak 52,39 persen atau 252 produk layanan belum menyediakan sarana pengukuran kepuasan pelanggan.

ruang menyusui, dan sebagainya) masih sebanyak 53,14 persen atau 169 produk layanan di Lembaga yang belum memenuhi indikator tersebut.

Selanjutnya, sebanyak 72,96 persen atau 232 produk layanan belum mampu memublikasikan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan oleh suatu unit pelayanan publik. Berkaitan dengan masukan dan

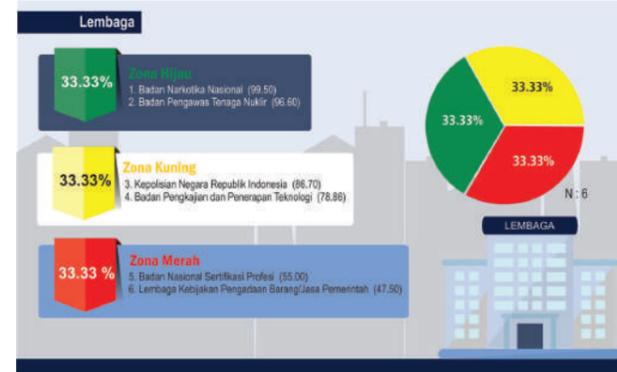
pengaduan pengguna layanan, terdapat 46,54 persen atau 148 produk layanan yang tidak menyediakan petugas pengelola pengaduan.



2 Kepatuhan di Lembaga

Hasil penilaian pada 318 produk layanan di Lembaga memperlihatkan adanya temuan menarik. Pertama, sebanyak 84,59 persen atau 269 produk layanan di 6 Lembaga belum mampu memberikan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

Sementara itu, indikator ketersediaan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ramp, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus,



3 Kepatuhan di Pemerintah Provinsi

Tingkat kepatuhan tinggi atau zona hijau di tingkat pemerintah provinsi pada 2017 yang hanya mencapai

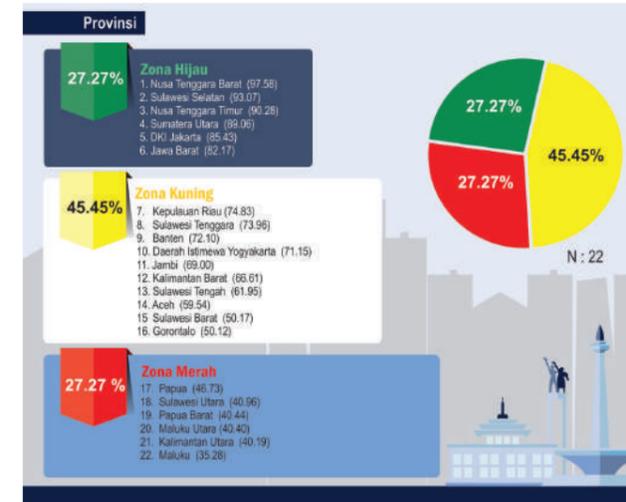
27,27 persen ini masih jauh dari target sasaran RPJMN 2015 – 2019 dalam hal mendorong Kepatuhan Terhadap UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang telah ditetapkan sebesar 85 persen.

Di tingkat pemerintah provinsi, Ombudsman Republik Indonesia telah meneliti 2.984 produk layanan. Ternyata, diketahui bahwa beberapa komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar adalah yang berkaitan dengan hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang cepat dan transparan tentang pemberian masukan/pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebanyak 72,32 persen atau 2.158 produk layanan pada 22 pemerintah provinsi belum tersedia layanan

khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, antara lain akses prioritas bagi mereka yang berkebutuhan khusus serta akses yang tidak

harus diselenggarakan oleh unit khusus (bisa digabung atau menempel dengan unit lainnya) dengan mengutamakan prinsip pengguna berkebutuhan khusus dilayani terlebih dahulu dibandingkan dengan



pengguna lainnya.

Indikator informasi dan tata cara penyampaian pengaduan menempati posisi kedua dari sisi yang tidak terpenuhi di level pemerintah provinsi ini, dengan angka 1.392 produk layanan atau 46,65 persen. Hal menarik lainnya yang terdapat di pemerintah provinsi adalah sebanyak 1.233 produk layanan atau 41,32 persen tidak memublikasikan biaya atau tarif layanan mereka, bahkan tidak mencantumkan kata-kata "Gratis" apabila memang tidak berbayar. Indikator ini dianggap sangat penting untuk meminimalisasi terjadinya pungutan di luar ketentuan yang berlaku.

4 Kepatuhan di Pemerintah Kabupaten

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 107 pemerintah kabupaten (pemkab) menunjukkan bahwa sebanyak 44,86 persen atau 48 pemkab

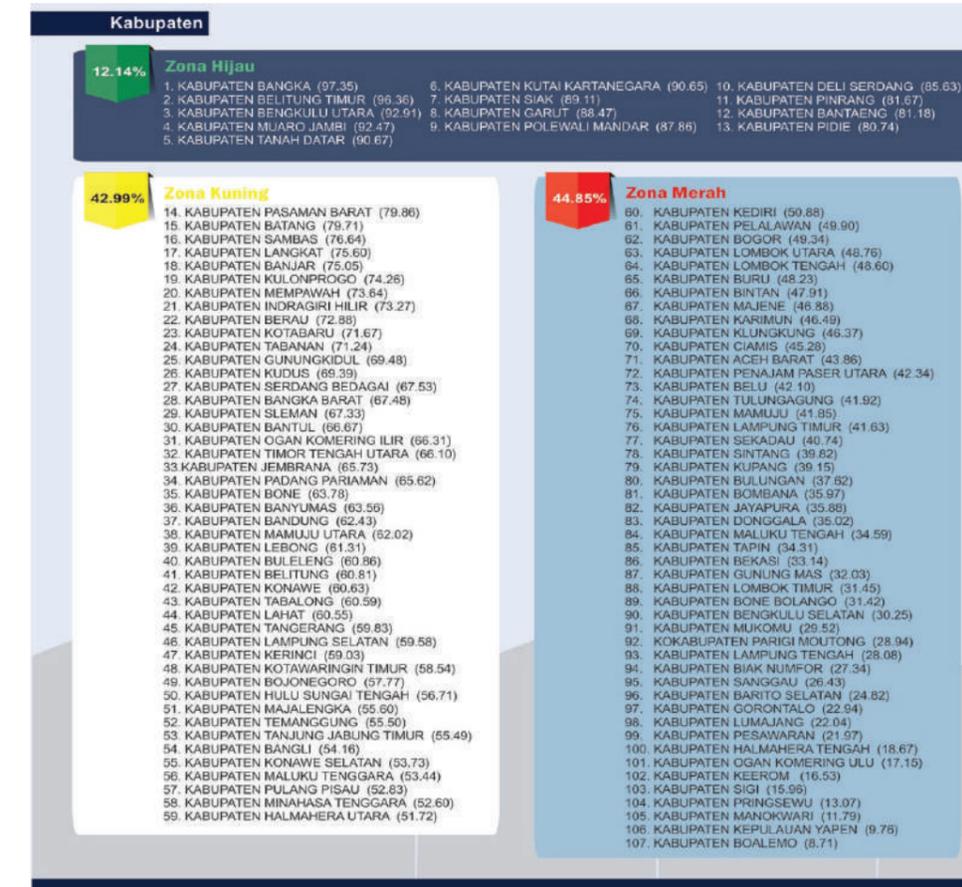
masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 42,99 persen atau 46 pemkab masuk dalam zona kuning dengan

predikat kepatuhan sedang, dan 12,15 persen atau 13 pemkab masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.

Ombudsman Republik Indonesia meneliti 6.147 produk layanan yang

tersebar di 107 pemerintah kabupaten. Dari jumlah tersebut, sebanyak 86,33 persen atau 4.258 produk layanan di 107 pemkab belum mampu menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, dan 69,27 persen atau 4.258 produk layanan tidak menyediakan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, seperti ramp, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dan lain-lain.

Selain itu, sebanyak 3.611 produk atau 58,74 persen layanan tidak menyediakan sarana pengukuran kepuasan pelanggan.



5 Kepatuhan di Pemerintah Kota

Di lingkungan pemerintah kota, Ombudsman Republik Indonesia telah meneliti 2.520 produk layanan. Adapun komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar adalah yang berkaitan dengan hak masyarakat memperoleh layanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (lansia, ibu hamil, disabilitas) dan sarana untuk pengguna berkebutuhan khusus, serta informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan.

Sebanyak 75,95 persen atau 1.914 produk layanan di 45 pemerintah kota belum mampu

menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (lansia, ibu hamil, disabilitas), dan 51,39 persen atau 1.295 produk layanan belum mampu menyediakan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, seperti ramp, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, ruang bermain anak, dan sebagainya.

Selain itu, berkaitan dengan masukan dan pengaduan pengguna layanan, terdapat 1.337 produk layanan atau 53,06 persen yang tidak menyediakan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan.

KOMPARASI PENCAPAIAN TAHUN 2016 DENGAN 2017

1. Kementerian

Pada 2017, penilaian kepatuhan di tingkat kementerian menunjukkan peningkatan hasil yang cukup signifikan pada 14 kementerian yang dijadikan objek penilaian. Ke-14 kementerian tersebut merupakan kementerian yang tidak masuk dalam zona hijau pada tahun 2016.

Dari ke-14 kementerian tersebut, 5 di antaranya atau 35,71 persen tidak lagi dijadikan objek penilaian pada tahun 2018 karena mereka sudah masuk dalam zona hijau. Sementara itu, sisanya 9 kementerian akan kembali dilakukan penilaian kepatuhan pada tahun 2018 karena kembali masuk ke dalam non-zona hijau.

Penurunan zona merah juga terjadi pada tahun 2017 ini, di mana pada tahun 2016 ada 2 kementerian yang masuk ke dalam zona merah, sedangkan pada tahun 2017 ini hanya 1 kementerian yang ada di zona merah.

Memang terjadi peningkatan objek penilaian dari tahun 2015 ke 2016. Hal tersebut terjadi karena banyaknya kementerian yang



melaksanakan restrukturisasi dan reorganisasinya disebabkan pemerintahan pusat yang baru terpilih di tahun sebelumnya.

2. Lembaga

Momentum peningkatan zona hijau terjadi pada tahun 2016, di mana 10 lembaga masuk ke dalam zona hijau dan hanya menyisakan 6 lembaga yang masuk zona merah dan zona kuning. Pada tahun 2017 ini, hanya 2 lembaga yang masuk ke dalam zona hijau, sisanya 4 lembaga kembali akan dinilai pada tahun 2018 karena masih belum masuk dalam zona hijau.

Peningkatan nilai secara drastis terjadi di Badan Pengawas Tenaga Nuklir (Bapeten) yang meroket nilainya pada lima produk yang dinilai, dari sebelumnya

pada 2016 masuk di zona merah (51,75), lalu pada 2017 ini mampu naik ke zona hijau (96,60). Peningkatan signifikan juga terjadi di Badan Narkotika Nasional (BNN) yang sebelumnya pada 2016 masuk di zona kuning (57,50), dan pada 2017 ini berhasil masuk dalam zona hijau (99,50).

3. Pemerintah Provinsi

Pada 2015 hanya tiga pemerintah provinsi yang berada pada zona hijau, yaitu Provinsi Jawa Timur, Provinsi Sulawesi Selatan, dan Provinsi Kalimantan Barat. Lalu, provinsi yang sebelumnya berada di zona kuning telah melakukan perbaikan-perbaikan yang dinilai cukup sehingga mendapatkan predikat kepatuhan tinggi atau masuk ke dalam zona hijau pada tahun 2016.

Kemudian, pada tahun 2017, enam pemerintah provinsi masuk ke dalam zona hijau, yakni Nusa Tenggara Barat, Sulawesi Selatan, Nusa Tenggara Timur, Sumatera Utara, DKI Jakarta, dan Jawa Barat.

Peningkatan nilai maksimal terjadi pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Pemprov DKI Jakarta masuk ke zona hijau di tahun 2017 ini (85,43) dari tahun sebelumnya di zona kuning (74,64). Kecenderungan enam pemerintah provinsi yang tahun ini masuk ke dalam zona hijau adalah pemerintah provinsi yang tahun sebelumnya masuk zona kuning.

4. Pemerintah Kabupaten

Hasil observasi kepatuhan Ombudsman Republik Indonesia pada

Kota

33.33%

Zona Hijau

- | | | |
|----------------------------|------------------------------|--------------------------------|
| 1. Kota Manado (97.32) | 6. Kota Lubuklinggau (86.81) | 11. Kota Sukabumi (82.65) |
| 2. Kota Mataram (96.14) | 7. Kota Pekanbaru (85.55) | 12. Kota Pangkalpinang (82.05) |
| 3. Kota Payakumbuh (94.01) | 8. Kota Jambi (85.22) | 13. Kota Palopo (81.80) |
| 4. Kota Banda Aceh (92.81) | 9. Kota Dumai (84.85) | 14. Kota Palembang (81.06) |
| 5. Kota Bengkulu (88.02) | 10. Kota Balikpapan (83.19) | 15. Kota Blitar (80.04) |

48.89%

Zona Kuning

- | | | |
|---------------------------------|-----------------------------|------------------------------------|
| 16. Kota Ternate (78.54) | 24. Kota Kotamobago (70.20) | 31. Kota Malang (60.29) |
| 17. Kota Tanjung Pinang (77.07) | 25. Kota Makassar (68.81) | 32. Kota Salatiga (55.09) |
| 18. Kota Bogor (75.84) | 26. Kota Kupang (68.49) | 33. Kota Jayapura (54.43) |
| 19. Kota Samarinda (75.54) | 27. Kota Bitung (64.07) | 34. Kota Ambon (53.25) |
| 20. Kota Banjarbaru (75.13) | 28. Kota Surakarta (62.86) | 35. Kota Tidore Kepulauan (52.05) |
| 21. Kota Sawahlunto (74.41) | 29. Kota Cilegon (62.85) | 36. Kota Prabumulih (51.76) |
| 22. Kota Lhokseumawe (73.04) | 30. Kota Tangerang (61.41) | 37. Kota Tangerang Selatan (51.31) |
| 23. Kota Batam (71.03) | | |

17.78%

Zona Merah

- | | |
|--------------------------------|----------------------------------|
| 38. Kota Palu (48.62) | 42. Kota Binjai (32.61) |
| 39. Kota Kendari (47.80) | 43. Kota Gorontalo (30.91) |
| 40. Kota Palangka Raya (41.82) | 44. Kota Pematangsiantar (24.63) |
| 41. Kota Serang (35.35) | 45. Kota Sorong (4.79) |

tahun 2017 pada level pemerintah kabupaten bergerak relatif stagnan. Pada tahun 2016, jumlah pemerintah kabupaten yang masuk dalam zona hijau berjumlah 15 atau 17,65 persen dari total 85 pemerintah kabupaten yang menjadi objek. Lalu,

pada tahun 2017 terdapat 13 pemerintah kabupaten yang masuk dalam zona hijau atau 12,15 persen dari total 107 kabupaten yang menjadi objek penilaian.

Pada tahun 2017, sebanyak 70 pemerintah kabupaten kembali menjadi objek penilaian karena

belum masuk ke zona hijau pada 2016, ditambah 37 kabupaten baru yang dijadikan objek penilaian.

Pemerintah Kabupaten Belitung Timur (96,36), Pemerintah Kabupaten Tanah Datar (90,67), dan Pemerintah Kabupaten Pinrang (81,67) merupakan tiga kabupaten

yang baru dijadikan objek penilaian tapi langsung masuk zona hijau.

Selain itu, 10 pemerintah kabupaten lainnya yang masuk ke dalam zona hijau di tahun ini adalah pemerintah kabupaten yang masuk ke dalam zona kuning di tahun sebelumnya.

5. Pemerintah Kota

Pemerintah kota menunjukkan perbaikan tingkat kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan publik. Perbaikan penyediaan standar pelayanan publik oleh pemerintah kota yang memperoleh Predikat Kepatuhan Tinggi (Zona Hijau) dari sebelumnya berada pada tingkat 29,09 persen pada 2016 menjadi 33,33 persen atau 15 pemerintah kota pada 2017.

Namun, di sisi lain, jumlah pemerintah kota yang masuk ke zona merah pada 2017 juga meningkat dari 14,55 persen pada 2016 menjadi 17,78 persen atau 8 pemerintah kota di tahun ini.

Sisanya adalah penurunan yang cukup signifikan pada faktor zona kuning yang menjadi anomali pada dua zona sebelumnya.

Pemerintah Kota Payakumbuh (94,01) adalah objek penilaian baru pada tahun 2017 yang langsung masuk ke zona hijau. Hal yang juga sangat positif ditunjukkan oleh Pemerintah Kota Jambi, dari zona merah (41,07) pada tahun 2016 lalu melonjak drastis dan masuk dalam zona hijau (85,22) pada 2017 ini.●

Nusa Tenggara Barat Miliki Pelayanan Publik Terbaik

Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat dan Pemerintah Kota Mataram mendapatkan penghargaan kepatuhan tinggi (zonasi hijau) dari Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2017. Tak tanggung-tanggung, Pemprov Nusa Tenggara Barat menjadi yang tertinggi dibandingkan pemerintah provinsi lainnya dengan nilai 97,58. Sementara itu, Pemkot Mataram berada di peringkat kedua dibanding pemkot lainnya dengan nilai 96,14, kalah tipis dari Pemkot Manado di peringkat pertama dengan nilai 97,32.

Pencapaian ini merupakan usaha bersama antara Pemkot Mataram dengan Ombudsman RI Perwakilan NTB dalam dua tahun terakhir. Penyerahan Predikat Kepatuhan Tinggi terhadap UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diserahkan langsung oleh Ketua Ombudsman RI, Prof. Dr. Azulian Rivai, dan diterima langsung oleh Wali Kota

Mataram.

Adhar Hakim, Kepala Perwakilan Ombudsman RI di NTB, mengatakan, perkembangan sejumlah pemerintah kota dan kabupaten serta Provinsi NTB mengalami progres mengembirakan dalam perbaikan kepatuhan terhadap UU Pelayanan Publik. Sebelumnya, pada 2016, Kota Bima dan Kabupaten Sumbawa telah terlebih dahulu meraih Predikat Kepatuhan tinggi (zona hijau).

Selain Pemprov NTB dan Pemkot Mataram, Ombudsman RI juga melakukan penilaian kepatuhan di tiga kabupaten lain, yaitu Pemkab Lombok Utara, Pemkab Lombok Tengah, dan Pemkab Lombok Timur. Sayangnya, ketiga kabupaten tersebut masih berada dalam tingkat kepatuhan rendah (zonasi merah). Pemkab Lombok Utara mendapatkan nilai 48,76, Pemkab Lombok Tengah 48,60, dan Pemkab Lombok Timur dengan nilai 31,45.●



Lapor Permasalahan E-KTP pada Ombudsman!

Kesulitan memperoleh layanan E-KTP? Laporkan pada kanal khusus pengaduan layanan E-KTP Ombudsman:

bit.ly/LaporEKTP



OMBUDSMAN BABEL

Gelar On The Spot Tengah Malam



Ombudsman RI perwakilan Bangka Belitung (Babel) melakukan pengawasan on the spot terhadap

petugas di instansi pelayanan publik yang beraktivitas 24 jam. On the spot yang dilakukan sejak 12 hingga 20 Desember itu dilakukan tanpa pemberitahuan terlebih dulu. Kegiatan tersebut

dilakukan sesuai arahan dari anggota Ombudsman RI, Prof. Adrianus Meliala, selaku pengampu kegiatan pengawasan On the Spot pelayanan 24 jam. "Pengawasan On the

Spot pelayanan 24 jam dilakukan dalam rangka untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan publik dan kualitas pelayanannya di Bangka Belitung khususnya terkait pelayanan 24 jam yang

diberikan kepada masyarakat. Mengingat kualitas pelayanan publik tidak memandang waktu, baik pagi, siang, dan malam hari bahkan dini hari," jelas kata Kepala Ombudsman RI Perwakilan Babel Jumli Jamaludin.

Ia menjelaskan, pelayanan publik yang diselenggarakan selama 24 jam rawan dan berpotensi terjadi maladministrasi karena penyelenggara layanan cenderung menggunakan waktunya pada malam hari untuk beristirahat dan secara kuantitas jumlah petugas penyelenggara layanan pada malam hari relatif terbatas. Selain itu untuk memastikan bahwa "Negara Hadir" dalam bentuk Pelayanan Publik 24 jam bagi masyarakat setiap hari.

Untuk pengawasan On the Spot kali ini dilaksanakan pada beberapa Rumah Sakit Umum Daerah, Puskesmas, Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di Polres dan Polsek, dan Kantor Pelayanan Teknik PT. PLN (Persero), yang dijadikan sampel di 6 (enam)

Kabupaten di Bangka Belitung.

Di Kabupaten Bangka dilaksanakan pada RSUD Sungailiat, Puskesmas Puding Besar, dan SPK Polsek Sungailiat. Di Kabupaten Bangka Barat dilaksanakan pada RSUD Sejiran Setason, SPK Polsek Muntok, dan Puskesmas Muntok.

Di Kabupaten Belitung dilaksanakan pada RSUD Dr. H. Marsidi Judono, Puskesmas Tanjung Binga, SPKT Polres Belitung, dan Kantor Pelayanan Teknik PT. PLN (Persero) Rayon Tanjung Pandan. Di Kabupaten Belitung Timur dilaksanakan pada RSUD Belitung Timur, Puskesmas Manggar, SPK Polsek Manggar, dan Kantor Pelayanan Teknik PT. PLN Rayon Manggar.

Sedangkan di Kabupaten Bangka Selatan dilaksanakan pada RSUD Bangka Selatan, SPKT Polres Toboali, dan Kantor Pelayanan Teknik PT. PLN Rayon Toboali. Dan di Kabupaten Bangka Tengah dilaksanakan pada RSUD Bangka Tengah, SPK Polsek Namang, dan Kantor



Pelayanan Teknik PT. PLN Rayon Koba.

Pengawasan On the Spot pelayanan 24 jam yang dilakukan oleh semua Asisten Ombudsman RI Bangka Belitung dengan dibagi menjadi tiga tim tersebut dikomandoi langsung oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Bangka Belitung, Jumli Jamaluddin.

Selama pengawasan, Ombudsman Babel menemukan penyelenggara layanan 24 jam cenderung kurang siap dan siaga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya di waktu malam hari.

“Kami menemukan pada unit pelayanan di RSUD dan Puskesmas yang dijadikan sampel pengawasan On the Spot Ombudsman tersebut, beberapa petugasnya tidur bahkan ada yang tidur semua termasuk petugas security,”

ungkapnya.

Lebih lanjut ia mengatakan ketika tim Ombudsman masuk ke dalam ruangan pelayanan tidak ada satu petugas pun yang tahu kalau tim Ombudsman masuk ke dalamnya, sehingga tim Ombudsman yang membangunkannya. Hal semacam ini sangat rawan untuk keamanan pasien, peugas dan unit pelayanan itu sendiri.

Namun demikian, tidak semua pelayanan publik 24 jam buruk ada beberapa layanan yang menjadi obyek pengawasan telah menunjukkan kesiapan, kesiagaan dan kesigapan petugas bahkan tidak memiliki kendala pada pelayanan malam atau dini hari tersebut seperti hampir semua pelayanan SPKT Kepolisian baik di Polres maupun di Polsek dan Pelayanan Teknis PT. PLN



Rayon yang disambangi Ombudsman. Meskipun tidak semua petugasnya yang standby di ruang jaga.

Ketidaksiagaan pelayanan publik 24 jam itu bukan tanpa sebab. Para petugas mengeluhkan keterbatasan sumber daya manusia (SDM), terutama tenaga medis. Selain itu ketersediaan obat ditemukan kurang lengkap. hal ini mengakibatkan tidak dokter jaga yang standby, serta dokter selalu hadir apabila ditelepon oleh perawatnya.

Hal lainnya, para petugas pemberi layanan kesehatan 24 jam belum memiliki jaminan kesehatan seperti BPJS Kesehatan, terutama tenaga medis baik bidan dan perawat maupun perawat honorer atau perawat PTT (Pegawai Tidak Tetap). Selain itu, sarana dan prasarana yang dimiliki tiap RSUD dan Puskesmas juga terbatas.

“Kami berharap atasan atau petinggi RSUD dan Puskesmas dapat memberikan prioritas kepada pelayanan publik yang diselenggarakan secara 24 jam tersebut sehingga tidak terjadi penurunan kualitas pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik 24 jam diharapkan betul-betul memperhatikan jumlah dan kompetensi SDM termasuk dukungan sarana prasarana bahkan termasuk jaminan kesehatan bagi petugas-petugasnya,” kata Jumli.

Jumli menambahkan, pengawas internal maupun atasan memberikan atensi terhadap kualitas pelayanan publik 24 jam dengan metode pengawasan yang lebih efektif dan kesiapan sarana prasarana, membuka peran serta masyarakat untuk memberikan saran dan kritik melalui



pengelolaan pengaduan serta menindaklanjuti secara terbuka.

Jumli berharap dengan adanya temuan dari Ombudsman ini, untuk kedepannya para penyelenggara pelayanan publik 24 jam dapat lebih meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat dengan melakukan perbaikan-perbaikan baik sarana maupun prasarana.

Hasil detailnya dan saran terkait pengawasan On the Spot oleh Ombudsman

Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung dalam waktu dekat nantinya akan disampaikan kepada Kepala Daerah atau Pimpinan penyelenggara pelayanan publik masing-masing.

Dan dalam rangka untuk memastikan standar pelayanan publik terpenuhi khususnya penyelenggaraan pelayanan publik 24 jam dengan penegasan terkait waktu pelayanan, selain itu juga dengan mencantumkan jumlah petugas yang memberikan pelayanan. ●



OMBUDSMAN MEDIA CENTER

Bagi seorang wartawan bekerja dilapangan dengan berpindah dari satu tempat ketempat lainnya merupakan sebuah keniscayaan. Tujuannya hanya satu mencari narasumber untuk mengemas sebuah berita sehingga bisa diwartakan. Namun, wartawan tak melulu berpindah-pindah tempat, terkadang lelah menghampiri, terkadang juga butuh satu tempat pemberhentian yang nyaman untuk membuat berita. Atas dasar inilah kemudian Ombudsman membuat ruang media center atau press room sebagai tempat pemberhentian wartawan, sehingga mereka bisa mengerjakan tugas-tugasnya dengan nyaman,

Media center yang dibuat tepat dibagian pojok lobby Kantor Ombudsman tersebut dikelilingi oleh dinding kaca untuk memudahkan wartawan melihat kondisi sekitar. Termasuk menemui komisioner yang sedang keluar ruangan. Terdapat juga televisi untuk

memudahkan wartawan memantau isu-isu yang sedang berkembang. Selain itu, terdapat juga wifi lengkap dengan stop kontak listrik ditiap-tiap meja. Ah, tak lupa juga di media center Ombudsman juga menyediakan galon air mineral lengkap dengan dispensernya. Semua yang tersedia disana tak lebih untuk membuat wartawan nyaman dan tenang.

Dengan adanya media center yang nyaman, Ombudsman berharap wartawan mampu membuat berita dengan baik. Juga, memudahkan koordinasi antara wartawan dengan Ombudsman agar tak ada kesimpangsiuran informasi. Sebagai lembaga negara yang mengawasi Pelayanan publik, Ombudsman tak mampu bekerja sendiri. Melalui wartawan yang merupakan lidah penyambung Ombudsman dengan masyarakat. Ombudsman berharap masyarakat tergerak untuk ikut terlibat aktif dalam pengawasan pelayanan publik dan administrasi pemerintah. ●





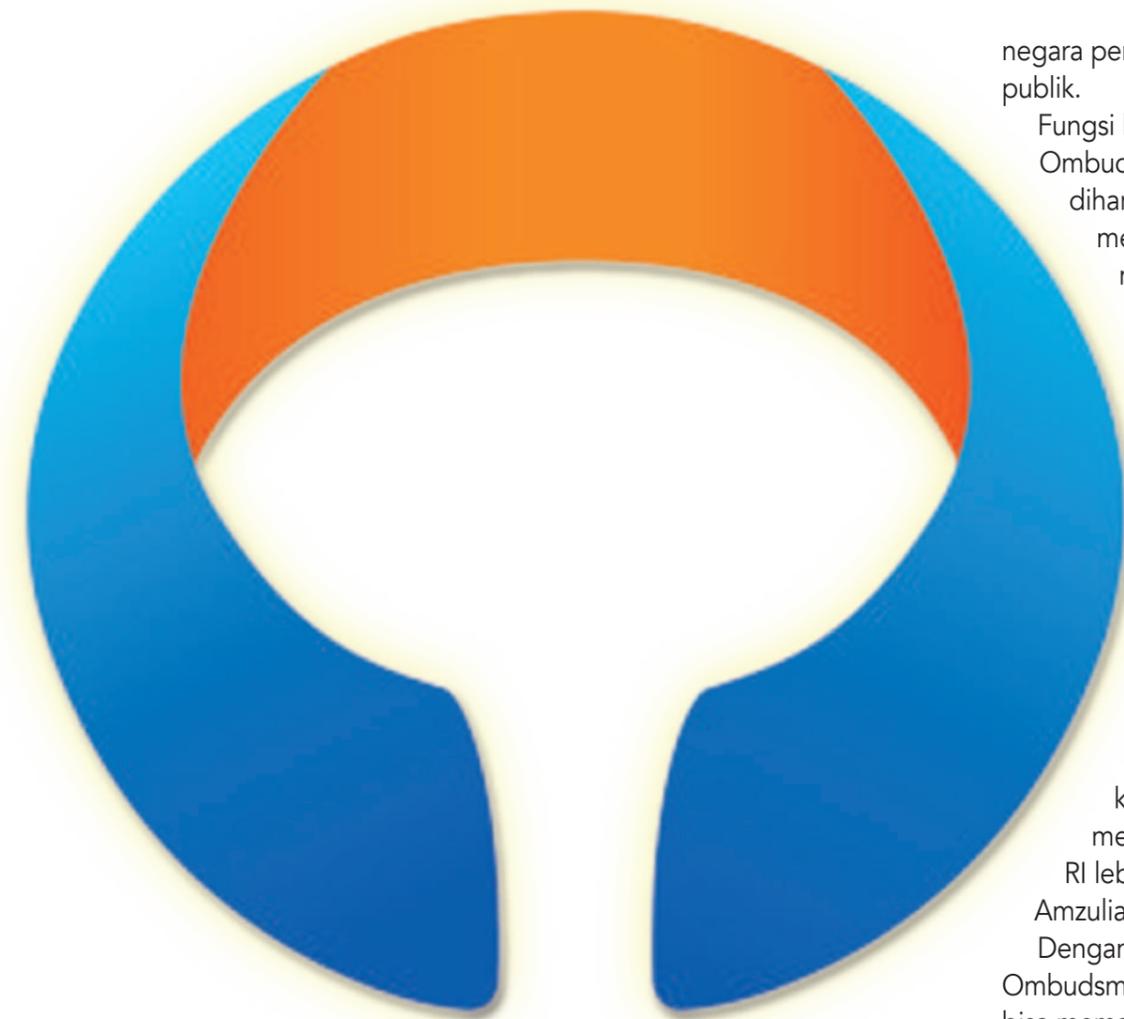
Lebih Dekat dengan Masyarakat

Ombudsman memiliki fungsi dan peran yang besar dalam ikut menjaga

kehidupan masyarakat. Sebagai salah satu lembaga negara, Ombudsman mempunyai kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan.

Termasuk juga yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara. Dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Melihat fungsi dan perannya yang besar tersebut, Ombudsman pun senantiasa berusaha menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik. Termasuk mendekati diri ke masyarakat. Ombudsman harus dikenal



negara pengawas pelayanan publik.

Fungsi logo terbaru Ombudsman ini diharapkan dapat memudahkan khalayak mengidentifikasi lembaga dan mengenali fungsinya.

“Seperti diketahui, nama Ombudsman saja masih asing di telinga. Diharapkan dengan adanya sebuah logo yang sederhana dan mudah diingat, khalayak bisa lebih mengenal Ombudsman RI lebih dekat,” ujar Amzulian.

Dengan semakin dikenalnya Ombudsman RI, masyarakat bisa memanfaatkan keberadaan lembaga ini lebih maksimal. Sehingga pengawasan pelayanan publik yang menjadi kewenangan Ombudsman pun makin optimal.

“Sehingga masyarakat bisa memanfaatkan keberadaan lembaga ini sesuai tugas dan fungsi sebagaimana diatur undang-undang,” ujar Amzulian.

Logo Ombudsman sendiri tampil dengan begitu sederhana. Namun memberikan makna yang mendalam. Logo yang berbentuk melingkar memaknai satu ikatan yang kuat antara Ombudsman dan masyarakat yang begitu terkait.

Amzulian menjelaskan, ikon lingkaran seperti tangan dalam

dengan baik oleh masyarakat.

Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menghadirkan “wajah” baru Ombudsman dalam sebuah logo yang sederhana namun memiliki kedalaman makna yang begitu besar. Logo baru itu pun resmi diperkenalkan pada 5 Desember lalu.

Ketua Ombudsman RI, Prof. Amzulian Rifai, SH, LLM, Ph.D mengatakan, desain logo terbaru Ombudsman secara spesifik merupakan karya yang bisa mengomunikasikan fungsi, nilai-nilai dan karakter khas Ombudsman RI. Yakni dalam kapasitasnya sebagai lembaga

posisi merangkul adalah nilai dasar dari Ombudsman. Yakni yang ingin melayani masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik dengan suasana hangat dan mendamaikan. Sementara gambar di tengah menunjukkan kemiripan dengan kaca pembesar.

“Ini menggambarkan bahwa Ombudsman bekerja dengan

tingkat kecermatan dan ketelitian tinggi,” ujar Amzulian.

Dalam ikon lingkaran itu juga menunjukkan gesture seperti tangan terbuka. Sekali lagi, hal ini guna menyampaikan makna bahwa meskipun lembaga negara yang berwibawa, Ombudsman adalah lembaga yang mudah didekati oleh masyarakat yang memerlukan



Lapor Permasalahan E-KTP pada Ombudsman!

Kesulitan memperoleh layanan E-KTP? Laporkan pada kanal khusus pengaduan layanan E-KTP Ombudsman:

bit.ly/LaporEKTP



pelayanan.

"Gradasi lingkaran utama warna biru tua ke muda menggambarkan tingkat kepercayaan yang terus dibangun dari waktu ke waktu," kata dia.

Sementara warna orange dibagian dalam memberikan kesan welcoming yang begitu hangat. Menggambarkan sisi pelayanan penuh keramahan dan kehangatan.

"Sementara lingkaran tengah membentuk kepala orang, menggambarkan bahwa pusat dari kinerja Ombudsman adalah pada sisi kemanusiaan sebagai subyek pelayanan," ujarnya.

Semua makna tersebut kemudian juga diperkuat dengan tulisan dan font Ombudsman Republik Indonesia.

Tulisan Ombudsman menggunakan font customized family sans-serif yang ditulis dengan menggunakan huruf besar semua. Untuk menggarisbawahi kewibawaan dan sifa authoritative (berkekuatan mengikat).

Warna merah tua yang disematkan dalam tulisan untuk menggambarkan kematangan lembaga ini yang semakin dikenal masyarakat.

"Sementara kata Republik Indonesia untuk menekankan kekuatan Ombudsman sebagai lembaga negara," ujar Amzulian.

Hadirnya lembaga Ombudsman sendiri dengan juga melibatkan masyarakat. Yakni melalui sebuah sayembara yang digelar Ombudsman pada awal tahun 2017 lalu. Yakni mulai 27 Desember 2016 hingga 28

Februari 2017.

Anggota Ombudsman RI yang juga menjadi salah satu anggota dewan juri, Alvin Lie mengatakan, dalam kurun waktu tersebut, Ombudsman menerima sebanyak 4.504 desain logo hasil kiriman masyarakat.

"Jumlah tersebut tidak sedikit, sehingga membuat panitia sayembara bekerja ekstra

keras untuk bisa menemukan yang terbaik," kata Alvin Lie.

Setelah tahapan penerimaan materi logo, dewan juri kemudian melakukan penilaian selama bulan Maret 2017. Dewan juri terdiri dari enam orang, termasuk salah satunya adalah Kepala Badan Ekonomi Kreatif (Bekraf) Triawan Munaf.

"Kemudian ditentukan 10

desain logo terbaik serta 16 desain logo favorit warganet," kata Alvin Lie.

Alvin mengatakan, dengan tingginya respons masyarakat yang mengirimkan hasil karya logo mereka, menunjukkan arah yang positif bagi Ombudsman. Bahwa Ombudsman sebagai lembaga negara sudah semakin dikenal masyarakat.

Sehingga kedepannya bisa benar-benar menjalankan fungsinya sesuai kewenangannya dalam mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah, baik pusat maupun daerah.

"Termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara serta badan

Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu," kata Alvin Lie.

Ombudsman RI, ujar Alvin Lie, mengucapkan terima kasih atas partisipasi masyarakat Indonesia yang telah memberikan dan sumbangsih yang besar pada penyelenggaraan Sayembara Desain Logo. ●

MAKNA LOGO OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA



ICON dan WARNA

- Icon lingkaran seperti tangan dalam posisi merangkul adalah nilai dasar dari Ombudsman yang ingin melayani masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik dengan suasana hangat dan mendamaikan
- Gambar di tengah juga mirip dengan kaca pembesar yang menggambarkan bahwa Ombudsman bekerja dengan tingkat kecermatan dan ketelitian tinggi.
- Gesture seperti tangan terbuka ingin menyampaikan makna bahwa meskipun lembaga negara yang berwibawa namun Ombudsman adalah lembaga yang mudah didekati oleh masyarakat yang memerlukan pelayanan
- Gradasi lingkaran utama warna biru tua ke muda menggambarkan tingkat kepercayaan yang terus dibangun dari waktu ke waktu
- Warna orange dibagian dalam adalah sisi welcoming, sisi pelayanan penuh keramahan dan kehangatan.
- Lingkaran tengah membentuk kepala orang, menggambarkan bahwa pusat dari kinerja Ombudsman adalah pada sisi kemanusiaan sebagai subyek pelayanan
- **TULISAN DAN FONT**
- Tulisan Ombudsman menggunakan font customized family sans-serif ditulis dengan huruf besar semua untuk menggarisbawahi kewibawaan dan sifa authoritative (berkekuatan mengikat)
- Waran merah tua untuk menggambarkan kematangan lembaga ini yang semakin dikenal masyarakat
- Kata Republik Indonesia untuk menekankan kekuatan Ombudsman sebagai lembaga negara

Optimalisasi Penguatan Kerja Sama Pelayanan Publik di Kalimantan Tengah

Oleh
Yogie
Oktavianus
Sihombing



Selain memiliki fungsi menyelesaikan laporan masyarakat, Ombudsman RI juga mempunyai fungsi pencegahan. Hal itu

mengacu pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang menjelaskan Ombudsman RI mempunyai tugas dalam melakukan

penguatan kerja sama dengan lembaga pemerintah dalam rangka tindakan pencegahan maladministrasi.

Pada 2017, Ombudsman RI bekerja sama dengan pemprov

Kalimantan Tengah dan 14 pemkot/pemkab di Kalimantan Tengah serta Sekolah Tinggi Agama Hindu Tampung Penyang (STAHN-TP) dalam rangka penguatan kerja sama untuk

mendorong pemerintahan yang efektif, efisien, transparansi, bebas dari korupsi, serta meningkatkan mutu pelayanan di segala bidang.

Penandatanganan Nota



Kesepahaman tersebut dihadiri langsung oleh Ketua Ombudsman RI, Prof. Amzulian Rifai, S.H., LL.M., Ph.D., dan perwakilan seluruh daerah di Kalimantan Tengah.

Amzulian Rifai mengatakan, penyelenggaraan negara yang bersih, transparan, dan akuntabel merupakan tujuan bersama antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah, serta memudahkan kerja sama antara Ombudsman RI dan pemerintah daerah apabila ada permasalahan pelayanan publik yang bermasalah.

Said Ismail, Wakil Gubernur Kalimantan Tengah, mengatakan, penandatanganan nota kesepahaman ini merupakan momentum untuk meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas sehingga tingkat kepuasan publik tetap terjaga dengan baik di Kalimantan Tengah.

Selain itu, Ombudsman RI juga melakukan

penandatanganan MoU dengan kampus STAHN-TP di Palangka Raya terkait pelayanan publik di lingkungan kampus STAHN-TP. Ketua STAHN-TP pun sangat mendukung program Ombudsman RI dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik. Diharapkan dengan adanya penandatanganan MoU dengan STAHN-TP dapat memacu kampus-kampus lain dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik yang masih dirasa kurang.

Penguatan kerja sama seperti ini secara khusus dapat mempercepat proses penanganan pengaduan masyarakat, baik pengaduan yang masuk langsung melalui dinas terkait di pemerintah daerah maupun yang masuk



melalui Ombudsman RI.

Pada 2018, harapannya Nota Kesepahaman ini berjalan sesuai dengan jalur yang telah dicanangkan, tidak hanya sebatas payung hukum semata tanpa implementasi. Di sisi lain, dari penguatan kerja sama ini, masyarakat sebagai penikmat pelayanan publik tidak apatis dengan pemerintahan sekarang

ini, justru diharapkan menjadi masyarakat yang partisipatif. Artinya, mereka juga mempunyai hak dalam mengawasi dan mendapatkan pelayanan publik yang baik, namun dengan tidak melupakan kewajibannya untuk mematuhi standar pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Salam Anti-Maladministrasi!

Hari Ibu Dirayakan dengan Pembuatan KTP Elektronik Khusus Perempuan

Ratusan ibu-ibu sudah memadati Lapangan Tepian Karang Asam Samarinda. Padahal saat itu waktu baru menunjukkan pukul 07.00 WITA. Mereka seolah tak sabar mengikuti kegiatan bertema “Perempuan Peduli Pelayanan Publik”, Sabtu 23 Desember 2017.

Kegiatan yang diprakasai oleh Anggota DPR RI Dapil Kaltim-Kaltara Hetifah Sjaifudiani ini bertujuan untuk memfasilitasi pembuatan KTP-el dan pelayanan pengaduan pelayanan publik. Untuk membantu warga Kaltim, Hetifah Sjaifudiani bekerjasama dengan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) dan Ombudsman Republik Indonesia (ORI).

Tidak hanya di Samarinda. Acara yang diselenggarakan dalam rangka memperingati Hari Ibu, untuk Ibu dan calon Ibu, juga digelar di Lapangan Merdeka Balikpapan pada Minggu 24 Desember 2017. Kerumunan ibu-ibu rumah tangga terlihat di sepanjang jalur Hijau Kota Samarinda tersebut, dimeriahkan dengan berbagai kegiatan lainnya, seperti



#Hetifahbookgiveaway.

Leni, warga Sungai Pinang menuturkan merasa sangat terbantu dengan adanya program “Perempuan Peduli Pelayanan Publik” ini. Dengan demikian ia bisa mendapatkan KTP elektronik yang telah dinantikannya

selama setahun. Leni mengaku ia harus bolak-balik kantor kecamatan, kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil (Disdukcapil) untuk mengurus KTP Elektronik. Namun tetap belum juga memperoleh tanda kependudukan tersebut.

Selain Leni, ratusan

perempuan juga melakukan perekaman data. Ada juga warga yang berkonsultasi seputar e KTP elektronik yang hilang, atau ketidasesuaian data. Ribuan kaum perempuan tersebut mendapat layanan pembuatan KTP elektronik dengan datang, rekam, cetak dan langsung jadi.

Inilah fasilitas yang memanjakan perempuan di Hari Ibu, sehingga mereka tidak perlu repot mengurus ke kantor pencatatan sipil setempat.

Komisioner Ombudsman RI Ninik Rahayu yang berkesempatan hadir dalam acara “Perempuan Peduli

Pelayanan Publik” memuji inisiatif Hetifah tersebut. Menurut Ninik, memperjuangkan pelayanan paling dasar untuk perempuan, yakni identitas.

“Walau hanya 1 keping, fungsi KTP sangat penting. Semua akses pelayanan publik, mulai dari kesehatan, pendidikan, perbankan, dan lainnya dimulai dari KTP. Kepemilikan KTP elektronik juga berkaitan dengan hak pilih dalam Pemilihan Gubernur (Pilgub), ataupun Pemilihan Presiden (Pilpres) yang akan datang,” kata Ninik.

Lebih lanjut Ninik mengatakan, digelarnya kegiatan ini menjawab salah satu permasalahan di layanan publik yang saat ini paling dikeluhkan masyarakat, khususnya kaum ibu dan calon ibu, yakni sulitnya membuat KTP elektronik.

“Apa yang dilakukan oleh Bu Hetifah ini sangat luar biasa, yakni memperjuangkan apa yang menjadi identitas bagi para perempuan. KTP-elektronik ini menjadi kebutuhan setiap warga negara Indonesia,” ucapnya.

Dalam kesempatan itu Ninik juga memberikan semangat kepada kaum perempuan, yakni tidak ragu bersuara jika ada diskriminasi atau jika ada hak-



hak perempuan tidak mendapat respon dalam pelayanan publik.

"Menyampaikan keluhan adalah hak setiap warga, termasuk bagi perempuan. Jika ke depan ada masalah terkait hak yang tidak terpenuhi, jangan ragu untuk bertanya dan adukan ke Ombudsman. Perempuan jangan takut bersuara!" ungkap Ninik.

Sementara itu, Hetifah Sjaifudian mengingatkan para perempuan untuk mengabaikan permintaan uang atau pungutan liar. Sebab pelayanan publik saat ini di pemerintahan tidak dipungut biaya alias gratis. Hanya saja, permainan oknum bisa saja terjadi, namun perlu penindakan tegas dari penegak hukum atau tim Saber Pungli



yang dibentuk di setiap daerah.

"Pungli itu melanggar aturan. Tidak dibenarkan adanya pungli di pelayanan publik. Laporkan segera, sekarang ada pusat pengaduan masyarakat, dilaporkan saja," tegas Hetifah.

Mengutip data Dukcapil Kalimantan Timur (Kaltim), dari sebanyak 536.000 ribu penduduk, saat ini baru 300.000 penduduk Samarinda yang sudah memiliki KTP Elektronik. Sisanya KTP Elektronik, belum tercetak. Meski demikian, data per November 2017, perekaman KTP elektronik di Provinsi Kaltim sudah mencapai 97,56 persen.

Menyikapi hal tersebut, Hetifah menargetkan bisa mencetak 2.000 KTP khusus perempuan 17 tahun ke atas bagi warga Samarinda selama kegiatan "Program Pelayanan

Publik". Sedangkan bagi warga yang belum terlayani KTP elektronik baik perempuan maupun laki-laki, ia minta tidak cemas, karena Ditjen Dukcapil telah membawa blanko KTP yang cukup, sehingga pendaftar baru di luar 2.000 orang tersebut akan tetap mendapat pelayanan sampai tahun 2018 oleh pihak terkait di Samarinda.

"Saya tidak ingin hanya gara-gara KTP elektronik yang belum jadi, kemudian hak pilih warga jadi hilang, makanya kami terus melakukan koordinasi dengan pihak terkait untuk memastikan bahwa semua warga usia 17 tahun ke atas harus memiliki KTP elektronik, terutama kaum perempuan yang sering hak-haknya diabaikan," ucapnya.

Untuk itu, lanjut politisi Golkar ini, berkaitan dengan Hari Ibu

ini pihaknya merasa memiliki tanggung jawab memenuhi kebutuhan dasar bagi kaum perempuan, baik hak mendapat KTP-elektronik maupun hak menyuarkan aspirasinya.

Untuk mempercepat proses, maka disediakan enam mesin pencetakan yang beroperasi. Pembuatan 2 ribu KTP elektronik khusus bagi perempuan itu pun bisa langsung jadi dalam beberapa menit mulai pendaftaran hingga pencetakan.

Menurut Sekretaris Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri Gede Suratha, tiga masalah yang pernah menghambat pembuatan KTP elektronik. Pertama, terkait adalah blanko yang belum tersedia, namun sekarang sudah tersedia 20 juta blanko

melalui pengadaan pada 2017, kemudian ada tambahan 16 juta yang segera dilakukan pengadaan pada 2018.

Kendala kedua yang kini sudah teratasi adalah terkait lisensi, karena jika tidak ada lisensi, meskipun dilakukan perekaman tapi tidak bisa dicetak. Namun, sekarang masalah tersebut sudah beres karena ada 10.650.000 lisensi di tahun 2018, kemudian akan mengadakan lagi sebanyak 6 juta lisensi pada 2018. Jumlah ini dipastikan mampu melayani kebutuhan masyarakat yang wajib memiliki KTP-e.

"Masalah ketiga adalah perawatan sistem, namanya adalah teknikal support. Ibarat mobil, sistem ini berfungsi sebagai perawatan rutin setiap jalan 4 ribu km, 8 ribu km, dan seterusnya. Selama ini perawatan semacam itu tidak dilakukan," tuturnya.

Menurutnya, tidak adanya perawatan berkala seperti itu bukan karena pemerintah tidak punya uang, tetapi pemerintah tidak berhasil mewujudkan kontrak akibat dari perbandingan harga perawatan yang tidak ada karena perusahaan yang khusus melakukan perawatan berkala sangat terbatas di Indonesia.

"Namun sekarang sudah berhasil dan telah dilakukan kontrak untuk perawatan berkala. Kemudian sudah ada jaringan untuk perekaman KTP-e sehingga kami optimis bisa menuntaskan cetak pada 2018 atau sebelum pemilu 2019 berjalan agar semua warga yang memiliki hak suara dapat menyalurkan," katanya. ●



Catatan perjalanan Komisioner Ombudsman RI Ninik Rahayu saat mengunjungi Lapas Samarinda, Balikpapan, dan Banjarmasin.

Komisioner Ombudsman RI Ninik Rahayu punya cara berbeda untuk merayakan Hari Ibu yang jatuh pada tanggal 22 Desember. Perempuan yang pernah menjadi dosen Fakultas Hukum Universitas Jember ini memilih berkeliling lembaga pemasyarakatan (lapas) perempuan di Kalimantan selama lima hari, mulai dari 23 Desember hingga 27 Desember.

Ninik memulai perjalanan di Lapas Klas IIA Samarinda, Kalimantan Timur. Kedatangan Komisioner Ombudsman dan rombongan yang dilakukan secara mendadak cukup membuat kaget petugas Lapas. Pun demikian, rombongan Ombudsman RI tetap disambut, yang kemudian diantar ke blok khusus perempuan.

Blok yang khusus menampung warga binaan pemasyarakatan (WBP) perempuan itu tidak seperti hunian layak tinggal. Tempat itu lebih mirip barak militer, hanya saja bersih dan rapi.

Soal ukuran, blok khusus perempuan di Lapas Klas IIA Samarinda cukup sempit. Hanya 4x10 meter dan dihuni oleh 67

WBP perempuan. Padahal blok khusus perempuan ini hanya memiliki kapasitas 20 orang.

Kalau dihitung-hitung, masing-masing WBP sebenarnya hanya mendapat tempat dua ubin (1 ubin berukuran sekitar 30 Cm X 30 Cm. Akhirnya, WBP tidur berimpitan. Tidak ada sekat pembatas.

Agar semua WBP perempuan mendapat tempat, tempat tidur dibuat bertingkat. Saking sempitnya, beberapa WBP harus rela mendapat tempat tidur berada tepat di depan WC. Seluruh barang-barang bawaan napi juga ditaruh di tempat yang sama. Di dalam ruangan, juga disediakan dua buah WC dan sebuah televisi.

Fenomena ini mengkhawatirkan. Selain menunjukkan lapas yang masuk kategori kelas IIA itu kelebihan kapasitas penghuni.

Kepala Lapas Kelas II A Samarinda M Ikhsan menuturkan, kondisi Lapas Blok Perempuan ini memang cukup memprihatinkan. Dibanding lapas lainnya yang ada di Samarinda, kondisi Lapas Kelas IIA Samarinda ini jauh tertinggal. Terutama dari sisi kapasitas yang jauh lebih kecil dibanding lapas

CERITA SEDIH DARI

BALIK LAPAS



lainnya.

"Kami sudah melakukan permohonan mengalihkan WBP ke tempat lain. Tapi itu sulit karena masalah di lapas lainnya sama, yakni over kapasitas," kata M Ikhsan.

Saat ini, pihaknya hanya fokus agar para napi bisa selalu sehat.

"Yang penting mereka di dalam tidak sakit. Itu saja sekarang," ungkap M Ikhsan.

Tidak itu saja, M Ikhsan juga berupaya memenuhi kebutuhan makan WBP perempuan. Dengan anggaran Rp 15 ribu per hari, artinya setiap WBP hanya bisa memaksimalkan Rp 5 ribu untuk sekali makan, dengan asumsi ideal sehari makan tiga kali, masih mendapatkan menu cukup.

Pantauan Ombudsman, WBP mendapatkan nasi, sayur, dan ikan dalam jumlah dikit. WBP tidak terlalu banyak mengeluh soal makanan, selain nasi yang masih agak keras. Setidaknya, WBP mendapatkan variasi nasi, sayur, tempe, telur atau ikan setiap harinya.

Ketika makanan sudah tercukupi. Lapas Samarinda belum bisa memenuhi kebutuhan kesehatan WBP. Sejumlah warga masih mengeluhkan sulitnya mendapatkan obat-obatan saat sakit. Mereka mengaku hanya diberikan resep dan obat seadanya jika ada yang mengeluh sakit. Kondisi ini tidak ideal untuk mereka yang punya penyakit HIV Aids, dan perempuan dengan penyakit obat serius misalnya gula dan hipertensi. Oleh karena itu, kebutuhan dasar obat-obatan



menjadi penting.

Kondisi serupa juga ditemui saat rombongan Ombudsman mengunjungi lapas Balikpapan dan Banjarmasin.

Selain over kapasitas, ketiga lapas masih belum mampu memenuhi kebutuhan obat-obatan.

Saat berbincang dengan WBP, didapati fakta bahwa rata-rata penghuni Lapas Samarinda adalah korban KDRT. Ninik menjelaskan, sebagian besar

mereka menjalani hukuman karena menjadi korban perpecahan rumah tangga.

"Menjanda, kemudian kesulitan ekonomi, akhirnya melakukan tindak pidana," ujar Ninik.

Hal lainnya adalah hak atas informasi. Mereka banyak menyampaikan kalau belum mengetahui tata cara hak mendapatkan justice collaborator (JC). Akibatnya, ada 3 orang warga binaan di

Samarinda yang bilang JC-nya dinyatakan palsu.

"Ketiganya mengaku tidak tahu menahu alasan mengapa JC terindikasi palsu. Namun, selama proses yang diurus pihak keluarga, mereka diminta sejumlah uang," kata Ninik.

Para WBP juga mengeluhkan soal permintaan uang untuk pengurusan JC hampir dialami semua WBP. Bahkan, ada WBP yang mengadu bahwa permohonan JC ditolak karena ia tidak sanggup memenuhi syarat uang yang diminta. Sementara, seorang WBP lainnya yang sanggup memberikan uang mendapatkan JC dan kini sudah bebas.

Mereka bahkan menyebutkan untuk mendapatkan JC sampai memberikan uang. Untuk mendapat status JC tersebut, pihak korban bahkan harus menyetor uang senilai Rp 1 juta hingga Rp 35 juta kepada oknum di Kejaksaan dan Kepolisian. Memang mereka tidak menyebutkan orang lapas sama sekali. Namun karena ketidaktahuan ini mereka jadi tersesat, berhubungan dengan orang yang tidak bertanggungjawab.

"Minimnya informasi membuat tiga WBP mengalami nasib yang lebih naas. Ketiganya seharusnya sudah keluar dari proses hukuman, tapi hingga masa hukumannya habis terpidana tersebut belum juga keluar dari lapas. Hal ini karena salinan putusan perintah eksekusi dari Mahkamah Agung tidak segera sampai ke lapas sampai lebih dari dua tahun," kata Ninik. ●

Sulsel Raih Penghargaan Kepatuhan Tinggi dari Ombudsman RI

PEMERINTAH Provinsi Sulawesi Selatan menerima penghargaan Predikat Kepatuhan Tinggi dari Ombudsman Republik Indonesia. Penghargaan tersebut berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Ombudsman RI yang kemudian menganugerahkan predikat kepatuhan pada kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah sebagai hasil penilaian terhadap kepatuhan standar pelayanan publik yang diterapkan oleh masing-masing instansi.

Berdasarkan hasil survei Kepatuhan 2017, Provinsi Sulawesi Selatan yang dipimpin oleh Gubernur Syahrul Yasin Limpo memperoleh Predikat

Kepatuhan Tinggi (Zona Hijau). "Apresiasi ini diberikan kepada Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan atas pencapaian kinerja dalam pemenuhan komponen standar pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik," ujar Ridwan Asiz, anggota Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan.

Terkait hal tersebut, Presiden Republik Indonesia Joko Widodo berencana akan menemui Gubernur Syahrul Yasin Limpo di Jakarta untuk mengucapkan selamat atas penghargaan yang diterima oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan. ●

Pelecehan Seksual Berlarut-Larut, Ombudsman Datangi Polresta Bogor

PADA 30 November 2017, Ombudsman RI mendatangi Mapolresta Bogor Kota untuk meminta klarifikasi terkait berlarut-larutnya penanganan kasus pelecehan seksual terhadap seorang siswi TK Mexindo berinisial QZ (4,5) yang telah berjalan enam bulan tanpa adanya kepastian hukum.

Nyoto Budiyanto, Koordinator Tim 2 Bidang Penyelesaian Laporan Ombudsman RI, mengatakan, kedatangan Ombudsman ini dibutuhkan untuk mengawal kasus dugaan pelecehan seksual terhadap anak tersebut, sesuai dengan laporan polisi LP/476/V/2017 tanggal 12 Mei 2017 tentang Tindak Pidana perbuatan cabul terhadap anak sesuai pasal 82 Undang-Undang 35 Tahun 2014 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.

Budiyanto mengatakan, dari kunjungan tersebut diketahui bahwa polisi telah melakukan beberapa tindakan, antara lain memanggil saksi dari teman korban dan guru, serta melakukan visum. Sejauh ini, polisi telah mengumpulkan lebih dari dua



alat bukti.

Komisaris Polisi Ahmad Chaerudin, Kepala Reskrim Polresta Bogor Kota, mengatakan, berlarut-larutnya penanganan kasus ini karena keterangan dari korban yang selalu berubah-ubah, sebab korban masih kecil jadi sulit dimintai keterangan. ●

Ombudsman Riau Terima 191 Laporan Sepanjang 2017

OMBUDSMAN RI Perwakilan Riau menyatakan sepanjang 2017 menerima 191 laporan, dan 137 di antaranya disampaikan oleh korban langsung. Jumlah itu menurun dibanding laporan pada 2016 yang mencapai 203 laporan. Dari 191 laporan tersebut, yang sudah diselesaikan dan ditutup pada 2017 mencapai 84 persen.

Ahmad Fitri, Kepala Ombudsman RI Perwakilan Riau, mengatakan, dari jumlah laporan tersebut, instansi yang paling banyak dilaporkan adalah pemerintah daerah, yang terbagi 40 laporan terhadap pemkab dan pemkot serta 13 laporan terhadap pemprov Riau. Pelayanan pemda

yang banyak dikeluhkan meliputi pelayanan pendidikan, administrasi kependudukan, ketenagakerjaan, dan kepegawaian.

Terkait mekanisme penyampaian laporan, sebanyak 115 masyarakat melaporkannya dengan datang langsung ke kantor Ombudsman. Namun, ada juga yang melapor melalui surat, e-mail, dan telepon.

Sikap kritis dari masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik harus dimaknai secara positif. Sebab, sikap kritis tersebut juga bermakna masyarakat ingin terlibat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik akan semakin berkualitas jika melibatkan partisipasi masyarakat. ●

Ombudsman Yogyakarta Ajak Perempuan untuk Lakukan Pengawasan

RENDAHNYA partisipasi perempuan dalam melakukan pengawasan terhadap berbagai kebijakan melatarbelakangi ORI perwakilan Yogyakarta mengadakan lokakarya bertema "Kontribusi Perempuan Mendorong Layanan Publik yang Lebih

Baik".

Acara yang diadakan pada 23 November 2017 di Universitas Gadjah Mada ini diselenggarakan oleh Ombudsman RI perwakilan Yogyakarta bekerja sama dengan Organisasi Perempuan Narasita.

Lokakarya ini juga bertujuan membentuk komunitas perempuan, termasuk perempuan difabel, untuk mendorong layanan publik yang baik di Yogyakarta sehingga dapat mendukung pemenuhan kesejahteraan dan kenyamanan warga.

Acara ini menghadirkan narasumber Kepala Ombudsman perwakilan Yogyakarta Budi Masthuri dan Ida dari Narasita. "Perempuan memiliki peran signifikan dalam melakukan pengawasan terhadap layanan publik. Hal tersebut dapat

dilihat dari fenomena pelaporan kasus-kasus kepada ORI didominasi oleh perempuan, baik ibu rumah tangga maupun perempuan pelajar," ujar Budi.

Di akhir kegiatan, disepakati terbentuknya Sahabat Ombudsman KP4

(Komunitas Perempuan Peduli Pelayanan Publik) Yogyakarta, serta dilakukan deklarasi dan penandatanganan dukungan oleh 42 perempuan yang tergabung dalam Sahabat Ombudsman KP4 Daerah Istimewa Yogyakarta. ●





2018

Happy New Year