



Ombudsman Republik Indonesia

LAPORAN TAHUNAN 2008

**Ombudsman Republik Indonesia
Jakarta
2009**

Kata Pengantar

Tahun 2008 merupakan saat yang bersejarah bagi Ombudsman Republik Indonesia tepatnya pada tanggal 9 September Rancangan Undang-Undang Tentang Ombudsman Republik Indonesia disetujui oleh Dewan Perwakilan Rakyat dan kemudian ditetapkan menjadi Undang-Undang No 37 Tahun 2008. Perjuangan untuk memiliki landasan Undang-Undang bagi Ombudsman harus melewati jalan panjang selama lebih dari delapan tahun. Membangun kondisi yang kondusif merupakan kunci bagi disahkannya Undang-Undang tersebut.

Mengingat masa peralihan sebagaimana ditetapkan oleh Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia hanya berlangsung selama satu tahun maka Komisi Ombudsman Nasional langsung menyusun program kerja dalam bentuk Road Map dengan judul: Dari KON Menuju ORI. Program kegiatan yang diawali tanggal 9 September 2008 dan diharapkan berakhir pada tanggal 9 September 2009 mencakup 7 (tujuh) pentahapan yaitu:

1. Tersosialisasikannya Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia;
2. Pengangkatan Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia;
3. Otonomi pengelolaan anggaran serta pengangkatan Bendaharawan;
4. Pengesahan 7 (tujuh) Perangkat Organik;
5. Terbentuknya struktur organisasi ORI sesuai dengan Undang-Undang;
6. Ketua, Wakil Ketua dan Anggota terpilih;
7. Serah terima KON kepada ORI.

Pembuatan Road Map dimaksudkan agar dapat menjadi pedoman bagi seluruh staf Ombudsman khususnya dan lembaga Negara terkait serta *stake holder* dalam menindaklanjuti Undang-Undang No 37 Tahun 2008. Melalui Road Map tersebut diharapkan dapat mengetahui permasalahan-permasalahan yang dihadapi sehingga mampu menyusun strategi penanggulangan secara efisien dan efektif.

Mempersiapkan Ombudsman mendatang menjadi lembaga yang ideal sebagaimana dikehendaki oleh Undang-Undang hanya akan berhasil jika memperoleh dukungan tiga pilar yaitu lembaga ORI sendiri, Lembaga Negara terutama pemerintah serta masyarakat. Selama ini ketiga pilar tersebut telah terjalin kerjasama sehingga penyelesaian pembahasan Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia dapat diselesaikan. Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang memiliki perbedaan mendasar jika dibandingkan dengan Komisi Ombudsman Nasional berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000.

Pertama, penegasan bahwa ORI adalah Lembaga Negara artinya merupakan lembaga yang bersifat permanen dan bukan lagi bersifat *ad hoc*. Oleh karena itu sebutan sebagai "Komisi" tidak ada lagi.

Kedua, ciri utama Ombudsman dinyatakan bahwa tugas pokoknya adalah melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara, penyelenggara pemerintahan termasuk Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/Swasta/Perorangan.

Ketiga, tindakan pengawasan mencakup pencegahan maupun rekomendasi berkenaan dengan perbuatan maladministrasi.

Keempat, rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia bersifat mengikat.

Demikianlah, Ombudsman masa depan adalah lembaga Negara yang kuat, memiliki posisi strategis dalam struktur kenegaraan serta merupakan pilar penting kekuasaan negara dalam mewujudkan asas penyelenggaraan negara yang baik (*Good Governance*).

Jakarta, 10 Januari 2009

Ombudsman Republik Indonesia



Antonius Sujata

Ketua

Daftar Isi

Kata Pengantar.....	i
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II OMBUDSMAN PASCA UNDANG-UNDANG	4
A. Dari Komisi Ombudsman Nasional Menjadi Ombudsman Republik Indonesia	4
B. Substansi Pokok Dalam Undang-Undang Ombudsman RI	6
C. Perbandingan KON dan ORI	9
D. Ombudsman RI dan lembaga pengawas eksternal lain	10
BAB III KINERJA PENANGANAN LAPORAN	12
A. Laporan Masyarakat	12
1. Alur Penanganan Laporan Masyarakat	13
2. Statistik Penerimaan Laporan & Tindak Lanjut Laporan.....	14
3. Investigasi dan Monitoring	23
4. Mediasi dan Konsiliasi.....	25
5. Asesmen Ombudsman RI Tahun 2008	27
6. Kendala Penanganan Laporan.....	28
B. Kasus-Kasus Menarik yang ditangani sepanjang 2008.....	29_Toc225311186
Bab IV Kapasitas Kelembagaan	45
A. Program Sosialisasi dan Peningkatan Kesadaran Masyarakat dalam Memperoleh Pelayanan Publik yang baik.	45
B. Kesekretariatan.....	50
C. Informasi dan Komunikasi.....	54
D. Pengembangan Jaringan	56
Bab V LAPORAN KEUANGAN	58
A. Sumber Dana.....	58
B. Proses Penggunaan Anggaran.....	58
C. Kendala Keuangan.....	58
Bab VI Penutup	61
LAMPIRAN-LAMPIRAN	63



Ombudsman Republik Indonesia

Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia 2008

Bab I

PENDAHULUAN

Melanjutkan tahun sebelumnya, mulai awal hingga pertengahan tahun 2008 beberapa aktivitas Ombudsman masih difokuskan pada kegiatan finalisasi Rancangan Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia. Tahun 2008 merupakan tahun penentuan apakah Rancangan Undang-Undang Ombudsman dapat disahkan atau harus kembali mengulang dari awal menjadi usulan baru Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia periode 2009-2014. Setelah menjalani proses pembahasan lebih kurang delapan tahun, akhirnya DPR RI mengesahkan Rancangan Undang-Undang Ombudsman Republik dalam sebuah sidang paripurna pada tanggal 9 September 2008, yang kemudian ditandatangani Presiden Republik Indonesia, Susilo Bambang Yudhoyono, pada tanggal 7 Oktober 2008 sebagai Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Momentum ini merupakan peristiwa sejarah yang menandai babak sejarah baru bagi perjalanan lembaga Ombudsman di Indonesia.

Ombudsman dalam Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 sangat berbeda dengan Ombudsman yang sebelumnya diatur dengan Keputusan Presiden RI No. 44 Tahun 2000. Kedudukan dan kewenangan Ombudsman telah diperkuat secara tegas dan jelas didalamnya. Penegasan Ombudsman sebagai lembaga negara dengan didukung kewenangan yang diperluas dan perangkat pemaksa (*subpoena power*). Lingkup kewenangannya tidak hanya mengawasi pelayanan publik oleh lembaga negara, tetapi juga lembaga privat (swasta) dan perorangan yang menjalankan tugas pelayanan publik tertentu dengan anggaran sebagian/seluruhnya menggunakan APBN/APBD. Demikian juga yurisdiksi pengawasannya yang sampai pada daerah kabupaten/kota. Melalui kantor-kantor perwakilan Ombudsman nantinya peran Ombudsman Daerah digantikan oleh Ombudsman Republik Indonesia. Sebagai sebuah lembaga negara, Ombudsman memang harus bersifat

“sentralistis” seperti halnya Badan Pemeriksa Keuangan dan Pengadilan yang notabene tidak dapat dibentuk oleh pemerintahan di daerah.

Perubahan kedudukan dan kewenangan yang sangat mendasar tersebut mengandung konsekuensi tertentu dalam proses pelembagaan Ombudsman Republik Indonesia. Oleh karenanya diperlukan berbagai penyesuaian terkait dengan struktur lembaga, status kepegawaian, serta perangkat pendukung kewenangan. Ombudsman Republik Indonesia pada masa mendatang akan didukung dengan struktur kelembagaan yang efektif namun tetap efisien, sumber daya manusia yang profesional dan independen, dan dilengkapi dengan supra/infra struktur memadai. Inilah gambaran tantangan ke depan yang memerlukan antisipasi. Oleh karena itu di penghujung tahun 2008 Ombudsman telah mempersiapkan rencana pelaksanaan masa transisi tersebut. Sejumlah Road Map telah disusun bersamaan dengan *draft* tujuh perangkat peraturan organik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang yang telah selesai dibahas dalam dua kali rapat kerja.

Selain mempersiapkan antisipasi pengesahan Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia, di penghujung tahun 2008 Ombudsman juga disibukkan dengan peningkatan intensitas laporan masyarakat. Peningkatan jumlah laporan terjadi sebagai dampak dari penayangan Iklan Layanan Masyarakat (ILM) yang intensif dipenghujung tahun. Setidaknya ada 10-15 orang setiap hari yang melaporkan permasalahannya melalui telepon atau sekadar bertanya tentang Ombudsman dan berkonsultasi. Peningkatan intensitas laporan ini memberikan kontribusi bagi peningkatan jumlah laporan masyarakat secara keseluruhan di tahun 2008. Sampai akhir Desember 2008 Ombudsman telah menerima sebanyak 1026 (seribu dua puluh enam) laporan masyarakat. Jumlah ini meningkat $\pm 18\%$ dari tahun sebelumnya.

Keistimewaan tahun ini juga terlihat dari berubahnya perbedaan kecenderungan terhadap laporan masyarakat yang terjadi pada beberapa tahun sebelumnya, khususnya terkait dengan instansi penyelenggara negara yang dilaporkan. Pada tahun ini institusi Kepolisian tidak lagi menempati urutan pertama sebagai instansi yang banyak dikeluhkan masyarakat, melainkan Pemerintahan Daerah yaitu sebanyak 267 (dua ratus enam puluh tujuh) laporan. Meskipun tidak seluruhnya merupakan laporan yang dapat ditindaklanjuti mengingat sebagian diantaranya bukan merupakan kewenangan Ombudsman. Sedangkan instansi Kepolisian pada tahun 2008 menempati peringkat kedua dengan jumlah laporan sebanyak 251 (dua ratus lima puluh satu) laporan. Lebih dari 60% (enam puluh persen) laporan disampaikan oleh masyarakat langsung tanpa perantara kuasa hukum maupun lembaga swadaya masyarakat. Adapun substansi keluhan yang paling banyak dilaporkan adalah masih mengenai penundaan berlarut (*undue delay*) pemberian pelayanan publik. Ini merupakan kecenderungan yang menarik untuk ditelaah lebih lanjut. Tampaknya masalah kecepatan dan ketepatan waktu pemberian pelayanan menjadi problem utama dalam sistem pelayanan publik di Indonesia.

Sepanjang tahun 2008 Ombudsman juga masih melaksanakan rangkaian program sosialisasi dan pengembangan kelembagaan. Sosialisasi dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan hak-haknya atas pelayanan publik yang berkualitas. Diharapkan dengan sosialisasi yang dilakukan Ombudsman, masyarakat menjadi lebih tahu dan sadar akan hak-haknya atas pelayanan publik yang berkualitas. Tidak itu saja mereka juga diharapkan memiliki keberanian lebih untuk melaporkan pejabat pemberi pelayanan publik yang buruk. Sosialisasi Ombudsman

diselenggarakan dalam bentuk tatap muka langsung melalui media diskusi interaktif serta melalui iklan layanan masyarakat di televisi, radio dan surat kabar.

Selain pelaksanaan program sosialisasi, dalam rangka peningkatan kapasitas kelembagaan Ombudsman juga melakukan pengembangan sarana teknologi informasi (IT) dan dokumentasi sebagai pendukung sistem pendokumentasian laporan. Peningkatan kapasitas kelembagaan ini juga disiapkan untuk mengantisipasi perkembangan Ombudsman pada masa mendatang setelah Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 dapat dijalankan secara efektif. Di samping itu untuk mengantisipasi hal tersebut Ombudsman juga terus mempersiapkan pembentukan kantor-kantor perwakilan di daerah. Pada tahun 2008 Ombudsman secara resmi membuka 2 (dua) kantor perwakilan baru, yaitu di Medan untuk wilayah kerja Provinsi Sumatera Utara dan Nanggroe Aceh Darussalam, serta di Manado untuk wilayah kerja Provinsi Sulawesi Utara dan Gorontalo. Dengan demikian, sampai dengan tahun 2008 Ombudsman Republik Indonesia telah memiliki 4 (empat) kantor perwakilan yang siap melayani secara langsung masyarakat di daerah, yaitu kantor perwakilan di Yogyakarta, Kupang, Medan dan Manado. Pembentukan kantor-kantor perwakilan Ombudsman diharapkan akan menambah kemampuan dan kapasitas Ombudsman dalam menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat di daerah karena jumlah kedua terbesar dari laporan masyarakat adalah mengeluhkan pelayanan pemerintahan di daerah.

Guna mendukung tuntutan peningkatan kapasitas kerja, penambahan SDM dilakukan untuk bidang penanganan keluhan (Asisten Ombudsman) dan Staf Sekretariat bagi kantor Jakarta dan kantor-kantor perwakilan. Penambahan ini juga merupakan bagian dari upaya peningkatan kapasitas penanganan laporan masyarakat kepada Ombudsman yang jumlahnya cenderung meningkat selama masa transisi. Apalagi setelah disahkannya Undang-Undang No. 37 tahun 2008 diperkirakan akan muncul ekspektasi tinggi dari masyarakat terhadap Ombudsman, sehingga tahun-tahun berikutnya semakin banyak masyarakat yang menyampaikan laporannya.

Pengadaan SDM juga perlu diimbangi dengan pengembangannya. Oleh karena itu seperti tahun-tahun sebelumnya, pada tahun 2008 Ombudsman juga melaksanakan program-program pengembangan SDM dengan memberikan kursus-kursus keahlian dan pelatihan yang relevan. Tidak itu saja, pengembangan kapasitas kelembagaan Ombudsman juga dilakukan dengan membangun jejaring lembaga baik di tingkat nasional maupun internasional. Demikian pula dengan pelaksanaan program kerjasama antara Ombudsman Republik Indonesia dengan Commonwealth Ombudsman Australia dalam pengembangan kapasitas kelembagaan, termasuk pertukaran staf serta pelatihan dalam hal penanganan laporan dan teknologi informasi.

BAB II

OMBUDSMAN PASCA UNDANG-UNDANG

A. Dari Komisi Ombudsman Nasional Menjadi Ombudsman Republik Indonesia

Delapan tahun yang lalu tepatnya pada tanggal 20 Maret 2000, sejarah Ombudsman Indonesia diawali dengan terbitnya Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Republik Indonesia. Keputusan Presiden tersebut diterbitkan pada masa Presiden Abdurrahman Wahid atau yang dikenal dengan sebutan Gus Dur, sehingga beliau dapat dikatakan sebagai salah satu *founding father* Ombudsman di Indonesia. Tugas Komisi Ombudsman Nasional ketika itu selain melakukan pengawasan pelayanan juga menyiapkan konsep rancangan undang-undang tentang Ombudsman. Saat itu, diperkirakan dalam waktu dua atau tiga tahun undang-undang Ombudsman sudah dapat disahkan, atau dengan kata lain sifat kelembagaan Komisi Ombudsman Nasional merupakan lembaga transisi sebelum nantinya diatur oleh Undang-undang.

Namun sejalan dengan perkembangan waktu, arah perjalanan politik Indonesia mengalami beberapa perubahan. Presiden Abdurrahman Wahid yang mendorong terbentuknya Ombudsman hanya memegang pemerintahan dalam waktu yang tidak lama dan digantikan oleh Wakil Presiden Megawati. Perubahan politik di pemerintahan tersebut berdampak terhadap proses pembahasan Undang-Undang Ombudsman menjadi tertunda. Meskipun kala itu Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) telah menetapkan Rancangan Undang-undang Ombudsman (RUU) sebagai RUU inisiatif, bahkan dikuatkan dengan adanya rekomendasi Majelis Permusyawaratan Rakyat (MPR) yang tertuang dalam Ketetapan MPR Nomor: VIII/MPR/2001, RUU Ombudsman belum menunjukkan perkembangan yang signifikan. Sampai periode pemerintahan Presiden Megawati berakhir, Amanat Presiden sebagai bagian dari proses pembahasan RUU Ombudsman di DPR RI tidak kunjung terbit.

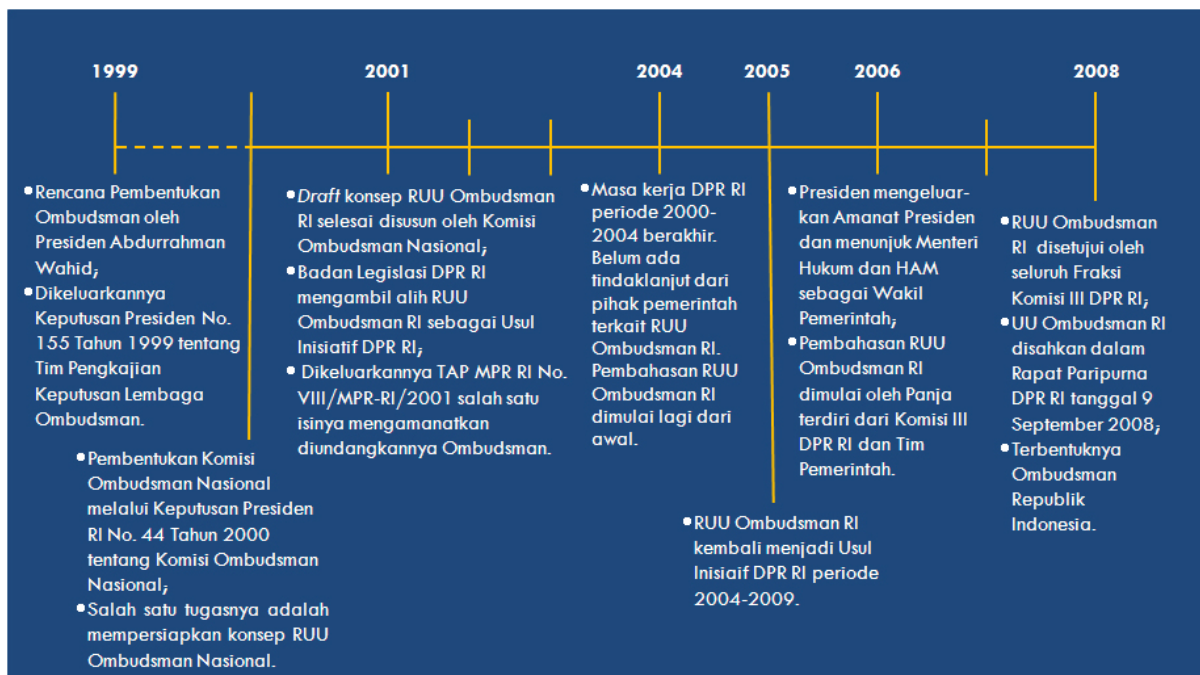
Pada tahun 2004 Presiden Susilo Bambang Yudhoyono terpilih sebagai presiden dan setahun kemudian dimulailah pembahasan Rancangan Undang-undang Ombudsman RI antara pemerintah dan DPR RI dimana Komisi Ombudsman Nasional termasuk dalam Tim Pemerintah. Pembahasan Rancangan Undang-undang Ombudsman ini memakan waktu kurang lebih tiga tahun. Pada awal tahun 2008 dimulailah pembahasan intensif di DPR RI hingga bulan September 2008, dan akhirnya DPR RI mengesahkannya menjadi Undang-undang.



Kiri: Tim Pemerintah Panitia Kerja RUU Ombudsman RI dalam pembahasan di Komisi III DPR RI;
 Kanan: Panitia Kerja RUU Ombudsman RI terdiri dari anggota Komisi III DPR RI, Tim Pemerintah dan Ombudsman RI berfoto bersama sesuai merampungkan pembahasan RUU Ombudsman RI tanggal 2 September 2008.

Dalam proses pembahasan RUU Ombudsman Republik Indonesia semua keputusan diambil dengan kesepakatan antara Pemerintah dan DPR RI, sehingga hampir dapat dikatakan bahwa tidak ada pembahasan yang memakan waktu lama untuk pasal-pasal yang bersifat krusial. Namun demikian harus diakui bahwa ada beberapa perbedaan antara Rancangan Undang-Undang pada saat awal diajukan dengan hasil pembahasannya. Salah satunya, dalam konsep awal Rancangan Undang-Undang diatur mengenai Ombudsman Daerah, namun setelah dilakukan pembahasan, akhirnya pihak DPR dan Pemerintah memutuskan tidak perlu pengaturan mengenai Ombudsman Daerah mengingat undang-undang tersebut nantinya mengatur tentang Kantor Perwakilan Ombudsman RI yang bertempat di daerah. Perbedaan penting lainnya adalah menyangkut kewenangan Ombudsman yang diperluas dengan adanya rekomendasi yang bersifat mengikat dan berujung pada sanksi apabila diketahui adanya pihak yang tidak menjalankan rekomendasi tersebut.

Diagram Perjalanan Pembahasan RUU Ombudsman RI



B. Substansi Pokok Dalam Undang-Undang Ombudsman RI

Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia terdiri dari 47 pasal yang sebagian besar mengatur tentang kelembagaan dan tata cara pemeriksaan laporan. Dalam undang-undang ini ditegaskan bahwa Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara dan kewenangan pengawasannya meliputi seluruh pelayanan publik pemerintahan, perorangan dan swasta yang menggunakan anggaran sebagian/seluruhnya dari APBN maupun APBD.

Yurisdiksi Ombudsman meliputi pengawasan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh :

- Penyelenggara negara dan pemerintahan;
- Badan Usaha Milik Negara;
- Badan Usaha Milik Daerah;
- Badan Hukum Milik Negara;
- Perorangan dan swasta yang dibiayai dengan APBD/APBN.

Pengertian Maladministrasi ditegaskan dalam Pasal 1 angka 3, yaitu:

- Perilaku atau perbuatan melawan hukum,
- Melampaui wewenang,
- Menggunakan wewenang untuk tujuan selain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut,
- Kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menyebabkan kerugian moril maupun materiil bagi perorangan atau masyarakat.

Dalam menangani laporan, Ombudsman memiliki kewenangan untuk melakukan pemanggilan, bila perlu dengan upaya paksa jika pihak yang ingin didengar keterangannya tidak kooperatif (*subpoena power*). Pemanggilan paksa tersebut dapat dilakukan dengan bantuan pihak Kepolisian.

Sebuah instansi dapat dikenakan sanksi pidana apabila secara jelas menghalangi langkah-langkah Ombudsman dalam melakukan investigasi lapangan. Apabila dalam hasil investigasi ditemukan adanya maladministrasi, dan dalam proses pemeriksaan pihak yang dilaporkan tidak berupaya untuk memperbaiki pelayanan, maka Ombudsman akan menyusun Rekomendasi atas laporan masyarakat yang sesuai dengan kewenangannya. Rekomendasi Ombudsman tersebut bersifat mengikat (*legally binding/obligatoir*), artinya bila tidak dilaksanakan maka pihak yang terkait dapat dikenakan sanksi administratif sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dalam menangani laporan masyarakat, untuk kasus-kasus tertentu Ombudsman dapat melakukan mediasi dan konsiliasi. Mediasi dan konsiliasi merupakan ciri khas Ombudsman dalam penyelesaian masalah maladministrasi. Diharapkan keluhan mengenai pelayanan publik dapat selesai pada tahap klarifikasi, mediasi dan konsiliasi sehingga rekomendasi menjadi titik paling akhir yang dilakukan oleh Ombudsman dalam menangani laporan. Pada masa yang akan datang sangat mungkin terjadi fenomena bahwa jumlah laporan yang masuk cukup besar namun hanya sedikit yang sampai pada tahap pemberian rekomendasi. Kewenangan mediasi dan konsiliasi ini menempatkan Ombudsman sebagai lembaga yang menjadi bagian dari sistem penyelesaian masalah alternatif (*Alternative Dispute Resolution*).

Ombudsman tidak hanya berwenang menangani laporan saja namun juga berwenang melakukan pencegahan sebagaimana diatur dalam Pasal 8 ayat 2. Pencegahan tersebut dilakukan dengan cara penyempurnaan dan perbaikan layanan publik, serta *policy review* atas peraturan perundangan dalam rangka pencegahan maladministrasi. Khusus untuk *policy review* Ombudsman perlu mengembangkan metode pelaksanaan tugas karena hasil kerjanya akan disampaikan kepada Pemerintah/Pemerintah Daerah serta DPR RI/Daerah.

Struktur organisasi yang diatur dalam undang-undang paling tidak mewadahi jabatan-jabatan sebagai berikut :

- *Ombudsman*

Ombudsman terdiri dari 9 (sembilan) orang termasuk Ketua dan Wakil Ketua. Ombudsman dipilih oleh Dewan Perwakilan Rakyat setelah melalui proses seleksi yang dibentuk oleh Presiden. Masa jabatan Ombudsman adalah lima tahun dan dapat dipilih kembali satu periode berikutnya. Calon Ombudsman harus berumur antara 40 tahun dan tidak boleh lebih dari 60 tahun.

- *Sekretariat Jenderal*

Untuk mendukung tugas dan wewenang Ombudsman maka dibentuk Sekretariat Jenderal yang dipimpin oleh Sekretaris Jenderal melalui Peraturan Presiden. Sekretariat Jenderal mempunyai tugas mengkoordinasikan dukungan teknis administrasi bagi Ombudsman dan asisten Ombudsman dalam menjalankan fungsi dan kewenangannya.

- *Asisten Ombudsman*

Asisten Ombudsman diangkat dan diberhentikan oleh Ketua Ombudsman. Tugas Asisten Ombudsman adalah membantu Ombudsman dalam menjalankan *core business* Ombudsman yakni penanganan laporan dan pencegahan maladministrasi. Asisten Ombudsman juga terdapat di kantor-kantor perwakilan sehingga fungsi asisten adalah pegawai fungsional untuk menjalankan fungsi, tugas dan kewenangan pokok terutama dalam hal penanganan laporan.

- *Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah.*

Ketua Ombudsman dapat mendirikan perwakilan Ombudsman di Provinsi, Kabupaten dan atau Kota. Perwakilan Ombudsman di daerah adalah bagian dari Ombudsman RI dan dipimpin oleh seorang Kepala Perwakilan. Ketentuan yang berlaku bagi Ombudsman RI secara *mutatis mutandis* berlaku bagi Kantor Perwakilan. Dalam menjalankan tugasnya Kepala Perwakilan dibantu oleh Asisten Ombudsman.

Agar Ombudsman Republik Indonesia menjadi lembaga yang efisien dan berkinerja tinggi maka diperlukan struktur dan sumberdaya manusia yang memadai. Untuk mengantisipasi hal tersebut maka dalam undang-undang terdapat pengaturan tentang manajemen sumberdaya manusia yang diharapkan dapat menunjang akselerasi Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya. Sistem sumberdaya manusia tersebut akan mengatur tentang perencanaan, jenjang karir, penghasilan dan pengelolaan sumberdaya manusia di Ombudsman Republik Indonesia.

Mengingat Ombudsman saat ini telah menjabat lebih dari delapan tahun, setelah berlakunya Undang-Undang ini maka perlu diadakan seleksi untuk Ombudsman baru. Seleksi akan dilakukan oleh Panitia Seleksi yang dibentuk Presiden. Presiden akan menominasikan 18 (delapan belas) calon Ombudsman untuk kemudian dilakukan *fit and proper test* oleh DPR RI. Sesuai dengan Pasal 11 Ombudsman RI terdiri dari 9 (sembilan) Ombudsman termasuk Ketua dan Wakil Ketua. Sembilan Ombudsman yang dipilih oleh DPR RI diangkat oleh Presiden dan menjabat selama lima tahun.

Dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang tersebut diperlukan perangkat peraturan pelaksana berupa:

1. Peraturan Pemerintah tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata kerja Perwakilan Ombudsman di Daerah (Pasal 5 ayat (3));
2. Peraturan Ombudsman tentang Syarat dan Tata Cara Pengangkatan, Pemberhentian, Tugas dan Tanggungjawab Asisten Ombudsman (Pasal 12 ayat (3));
3. Peraturan Presiden tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Fungsi, Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab Sekretariat Jendral (Pasal 13 ayat (4));
4. Peraturan Pemerintah tentang Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia pada Ombudsman (Pasal 13 ayat (5));
5. Peraturan Pemerintah tentang Penghasilan, Uang Kehormatan dan Hak-Hak Lain Ketua, Wakil Ketua dan Anggota Ombudsman RI (Pasal 18);
6. Peraturan Ombudsman Tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan (Pasal 41).

Undang-undang hanya memberikan waktu transisi selama satu tahun guna mempersiapkan serta mengimplementasikan organisasi Komisi Ombudsman Nasional (KON) menjadi Ombudsman Republik Indonesia (ORI). Ombudsman Republik Indonesia sendiri telah menyusun Road Map transisi dan mempersiapkan *draft* rancangan peraturan pelaksanaan undang-undang. Tentu saja masa transisi selama satu tahun tersebut tidak tergantung pada Ombudsman saja tetapi juga mencakup peran pemerintah yang cukup besar karena menyangkut pendanaan, perubahan struktur dan sistem kepegawaian, serta rekrutmen Ombudsman baru.



Rapat Kerja Ombudsman RI membahas 7 (tujuh) Perangkat Organik sebagai mandat pelaksanaan Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia; Kiri: Raker I, Bogor (23-25 September 2008); Tengah: Raker II, Yogyakarta (28-30 Oktober 2008); Kanan: Raker III, Bandung (5-7 November 2008)

C. Perbandingan KON dan ORI

Kriteria	Komisi Ombudsman Nasional	Ombudsman Republik Indonesia
Landasan Hukum	Keputusan Presiden RI No. 44 Tahun 2000	Undang-Undang Republik Indonesia No. 37 Tahun 2008
Status Lembaga	Komisi	Lembaga Negara
Objek Pengawasan	Penyelenggara Negara dan Pemerintahan	Penyelenggara Negara dan Pemerintahan, termasuk BUMN, BUMD, BHMN, Badan Swasta dan Perorangan yang iberi Tugas Menyelenggarakan Pelayanan Publik Tertentu Dengan Anggaran Sebagian atau Seluruhnya Bersumber dari APBN/APBD.
Wewenang	Tidak mengatur tentang wewenang melakukan pemanggilan terhadap Terlapor, serta melakukan review terhadap organisasi/prosedur pelayanan publik, undang-undang maupun peraturan lainnya dalam rangka pencegahan maladministrasi	<ul style="list-style-type: none"> a) Berwewenang melakukan pemanggilan terhadap Terlapor b) Berwenang memberi saran kepada Presiden, Kepala Daerah atau Pimpinan Instansi lain guna perbaikan dan perbaikan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik c) Berwenang memberi saran kepada DPR, DPRD, Kepala Daerah terhadap UU atau peraturan lainnya.
Investigasi Inisiatif	Tidak diatur	Ombudsman dapat melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
Imunitas	Tidak diatur	Dalam rangka pelaksanaan tugas dan wewenangnya, Ombudsman tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut, atau digugat di muka pengadilan.
Batas Waktu Laporan	Tidak Diatur	2 (dua) tahun sejak peristiwa, tindakan, atau keputusan yang bersangkutan terjadi
Rekomendasi Ombudsman	Tidak Diatur	<ul style="list-style-type: none"> • Terlapor dan Atasan Terlapor Wajib Melaksanakan Rekomendasi Ombudsman • Instansi yang Melanggar Ketentuan akan Dikenakan Sanksi Administrasi Sesuai Perundang-undangan
Ketentuan Pidana	Tidak Diatur	Penjara 2 (dua) Tahun atau Denda maksimal Rp. 1 milyar Bagi yang Menghalangi Pemeriksaan Ombudsman

D. Ombudsman RI dan lembaga pengawas eksternal lain

NO.	NAMA KOMISI	DASAR HUKUM	YURISDIKSI	TUGAS & KEWENANGAN
1	Ombudsman Republik Indonesia	UU No. 37/2008 (7 Oktober 2008)	Pengawasan penyelenggara negara dalam melaksanakan tugasnya memberikan pelayanan publik	Melakukan langkah untuk menindaklanjuti laporan atau informasi mengenai terjadinya penyimpangan (maladministrasi) oleh aparat penyelenggara Negara dalam memberikan pelayanan umum, serta melakukan <i>policy review</i> dalam rangka peningkatan kualitas pemberian pelayanan publik.
2	Komisi Pemberantasan Korupsi	UU No. 30/2002 (27 Desember 2002)	Penindakan dan pencegahan terhadap tindak pidana korupsi dalam penyelenggaraan negara	Meningkatkan daya guna dan hasil guna terhadap upaya pemberantasan tindak pidana korupsi Kewenangan: 1. Koordinasi dengan instansi yang berwenang melakukan pemberantasan tindak pidana korupsi; 2. Supervisi terhadap instansi yang berwenang melakukan pemberantasan tindak pidana korupsi; 3. Melakukan penyelidikan, penyidikan dan penuntutan terhadap tindak pidana korupsi; 4. Melakukan tindakan-tindakan pencegahan tindak pidana korupsi; 5. Melakukan monitor terhadap penyelenggaraan pemerintahan Negara.
3	Komisi Nasional Hak Asasi Manusia	Keppres 50/1993 (23 September 1999) UU No. 39/1999	Penegakan hak asasi manusia.	1. Mengembangkan kondisi yang kondusif bagi pelaksanaan hak asasi manusia sesuai dengan Pancasila, UUD 1945 dan Piagam PBB serta Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia; 2. Meningkatkan perlindungan dan penegakan hak asasi manusia. Kewenangan: 1. Melaksanakan pengkajian, penelitian, penyuluhan, pemantauan, dan mediasi tentang hak asasi manusia. 2. Berwenang menyelidiki pelanggaran hak asasi manusia yang berat (membentuk tim ad hoc yang terdiri atas Komisi Nasional Hak Asasi Manusia dan unsur masyarakat).
4	Komisi Yudisial	UU No. 2/2004 (15 Januari 2004)	Pembinaan dan pengawasan terhadap hakim.	Sebagai Lembaga Negara yang berwenang mengusulkan pengangkatan Hakim Agung, dan mempunyai wewenang lain dalam rangka menjaga dan menegakkan kehormatan, keluhuran martabat dan perilaku hakim.
5	Komisi Hukum Nasional Republik Indonesia	Keppres 15/2000 (18 Februari 2000)	Pengkajian hukum nasional sebagai rekomendasi atas	Mewujudkan sistem hukum nasional untuk menegakkan supremasi hukum dan hak asasi manusia, berdasarkan

NO.	NAMA KOMISI	DASAR HUKUM	YURISDIKSI	TUGAS & KEWENANGAN
			masalah-masalah hukum yang memprihatinkan masyarakat.	keadilan dan kebenaran, dengan melakukan pengkajian masalah-masalah hukum serta penyusunan rencana pembaruan di bidang hukum secara obyektif dengan melibatkan unsur-unsur dalam masyarakat.
6	Komisi Kepolisian Nasional	UU No. 2/2002 (7 Februari 2005)	Pengawasan kinerja Kepolisian.	Membantu Presiden dalam menetapkan arah kebijakan Kepolisian RI. Menerima saran dan masukan masyarakat mengenai kinerja Kepolisian.
7	Komisi Kejaksaan Republik Indonesia	PP No. 18 Tahun 2005	Pengawasan kinerja aparatur dan organisasi kejaksaan.	Melakukan pengawasan, pemantauan, dan penilaian terhadap kinerja jaksa (termasuk Jaksa Agung dan jaksa-jaksa di daerah) dan pegawai kejaksaan dalam melakukan tugas kedinasannya.

BAB III

KINERJA PENANGANAN LAPORAN

A. Laporan Masyarakat

Penanganan laporan masyarakat serta laporan bersifat inisiatif (*own-motion investigation*) merupakan tugas utama Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana tercantum dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Fungsi ini juga sebelumnya menjadi tugas utama ketika lembaga Ombudsman masih diatur dalam Keputusan Presiden RI Nomor 44 Tahun 2000. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa penanganan laporan masyarakat merupakan *core business* lembaga Ombudsman dalam rangka pengawasan terhadap pemberian pelayanan publik oleh penyelenggara negara.

Pemberian pelayanan publik dilakukan oleh banyak instansi penyelenggara negara di Indonesia. Antara lain Lembaga peradilan, Kepolisian, Kejaksaan, Pemerintah Daerah, Instansi Departemen dan Non Departemen, Badan Pertanahan Nasional, BUMN/BUMD, Perguruan Tinggi Negeri, Badan Pemeriksa Keuangan, Komisi-komisi, dan sebagainya.

Selama 3 (tiga) tahun pertama sejak pembentukannya, Komisi Ombudsman Nasional menerima pengaduan terbanyak dari masyarakat tentang pemberian pelayanan publik oleh lembaga peradilan (Mahkamah Agung, Pengadilan Tinggi, Pengadilan Negeri, dsb). Namun dalam beberapa tahun terakhir kecenderungan tersebut telah berubah. Sejak tahun 2003 hingga 2007 Kepolisian selalu menempati peringkat pertama instansi yang banyak dilaporkan masyarakat, hingga akhirnya pada tahun 2008 posisi tersebut digantikan oleh instansi Pemerintah Daerah. Perubahan kecenderungan terhadap instansi yang dilaporkan masyarakat tersebut disebabkan berbagai kemungkinan, termasuk pembentukan Komisi Yudisial dan Komisi Kepolisian yang secara khusus bertugas mengawasi instansi Lembaga Peradilan dan instansi Kepolisian, sehingga masyarakat beralih menyampaikan pengaduannya kepada komisi-komisi tersebut. Dalam hal ini Ombudsman secara khusus menyambut baik keberadaan Komisi Yudisial dan Komisi Kepolisian sehingga dapat lebih memfokuskan diri pada pemberian pelayanan publik oleh instansi lainnya.

Pada sisi lain ada beberapa instansi yang secara statistik sama sekali tidak ada pengaduan dari masyarakat. Meskipun demikian, bukan berarti instansi tersebut bersih dari pengaduan masyarakat dan memiliki kualitas baik dalam hal pemberian pelayanan publik. Dapat terjadi bahwa masyarakat masih enggan mengadukan instansi tersebut kepada Ombudsman.

Dalam kenyataannya, ada banyak masyarakat yang mengalami perlakuan buruk atas pemberian pelayanan publik. Hal ini dapat terlihat dari jumlah akses masyarakat yang menghubungi Ombudsman, baik melalui telepon, surat, internet, maupun datang langsung, yang semakin meningkat dari tahun ke tahun. Tentunya masih banyak pula masyarakat yang belum mengetahui keberadaan Ombudsman, baik tugas dan fungsinya dalam mengawasi pemberian pelayanan publik

oleh penyelenggara negara serta tata cara penyampaian laporan tindakan maladministrasi oleh penyelenggara negara kepada lembaga Ombudsman.



Kiri: Anggota Ombudsman RI menerima laporan dari perwakilan Lembaga Ombudsman Swasta (LOS) Yogyakarta terkait perusakan kantor LOS; Tengah: Asisten Ombudsman menerima laporan dari sejumlah pegawai honorer di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Tengah; Kanan: Kelompok masyarakat berasal dari Tangerang menyampaikan laporannya kepada Ombudsman RI.

1. Alur Penanganan Laporan Masyarakat

Penerimaan Laporan

Penyampaian laporan/keluhan masyarakat atas dugaan maladministrasi dapat disampaikan secara tertulis kepada Ombudsman. Laporan yang disampaikan secara tertulis diterima oleh Administrasi Penerimaan Laporan (seleksi administrasi) yang kemudian ditindaklanjuti. Penyampaian laporan tertulis dengan surat/faksimili kepada Ombudsman yang diterima oleh staf penerima laporan yang selanjutnya meneliti kelengkapan laporan (identitas serta tanda tangan Pelapor). Laporan yang sudah diterima, selanjutnya diberi nomor register. Laporan tertulis yang sudah diregister disampaikan kepada koordinator penanganan keluhan selanjutnya mengusulkan kepada Ketua Ombudsman Asisten yang menangani. Kemudian Koordinator Staf Penerimaan Laporan mendistribusikan kepada Asisten yang dituju untuk melakukan seleksi substansi.

Seleksi Substansi atas laporan

Laporan yang sudah memperoleh disposisi Ketua Ombudsman, selanjutnya dilakukan seleksi substantif atas laporan oleh Asisten. Seleksi administrasi tersebut dilakukan untuk mengetahui lebih lanjut apakah laporan termasuk wewenang Ombudsman atau bukan. Jika wewenang Ombudsman, Asisten menelaah lebih dalam tentang substansi laporan dimaksud dan mendiskusikannya dengan Komisioner yang dituju sebagai pengawasan terhadap laporan. Dari telaah atas laporan, Asisten dapat menentukan apakah *output* Ombudsman berupa permohonan klarifikasi/rekomendasi ataupun surat. Jika laporan dimaksud masih kurang data, maka asisten membuat *draft* surat tertuju kepada Pelapor dengan tujuan melengkapi laporannya untuk ditindaklanjuti oleh Ombudsman.

Laporan secara lisan

Pada prinsipnya, seluruh laporan yang disampaikan oleh masyarakat akan ditindaklanjuti oleh Ombudsman. Namun, apabila laporan secara lisan yang disampaikan kepada Ombudsman (telepon) masih memerlukan data tentang keluhan, akan ditindaklanjuti dengan menghubungi Pelapor untuk membuat laporan tertulis tertuju kepada Ketua Ombudsman RI.

Laporan yang bukan wewenang Ombudsman

Apabila setelah Ombudsman meneliti dan didapati bahwa laporan bukan termasuk wewenang Ombudsman, maka Asisten membuat *draft* surat kepada Pelapor. Setiap *draft* yang

dibuat oleh Asisten muda akan diperiksa oleh Asisten senior yang kemudian disampaikan kepada Ketua Ombudsman untuk meminta pengesahan.

Laporan yang merupakan wewenang Ombudsman

Pengesahan *draft* permohonan klarifikasi/rekomendasi dan surat oleh Ketua Ombudsman yang sudah memperoleh nomor surat, kemudian dikembalikan kepada Asisten yang menangani untuk dibuatkan *final draft*. *Final draft* dari Asisten diserahkan kepada Ketua Ombudsman untuk ditandatangani kemudian diserahkan kepada Staf Penerima Laporan.

2. Statistik Penerimaan Laporan & Tindak Lanjut Laporan

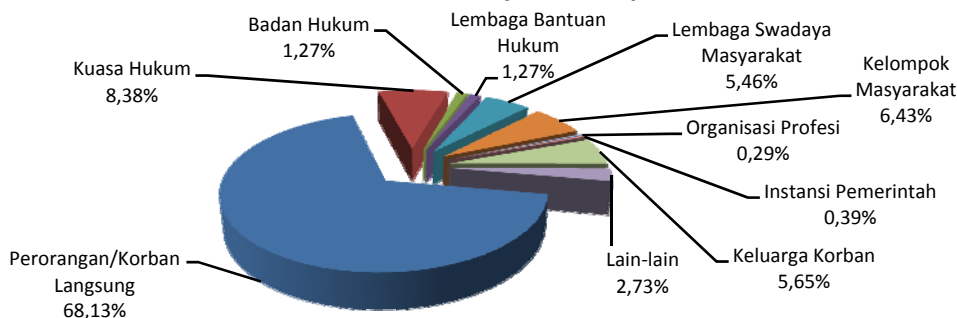
Jumlah dan Macam Laporan

Hingga akhir Desember 2008 laporan yang masuk ke Ombudsman Republik Indonesia sebanyak 1026 laporan, baik dari masyarakat maupun investigasi inisiatif. Jumlah tersebut sudah mencakup laporan yang diterima di kantor-kantor perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Yogyakarta, Kupang, Manado, dan Medan. Berdasarkan Klasifikasi Pelapor, kategori Perorangan/Korban Langsung merupakan yang terbanyak menyampaikan laporan kepada Ombudsman Republik Indonesia yaitu 699 laporan atau 68,13% dari jumlah laporan. Jumlah tersebut jauh lebih besar dibandingkan dengan kategori lainnya, seperti Kuasa Hukum sebanyak 86 laporan (8,38%), Kelompok Masyarakat 66 laporan (6,43%), Keluarga Korban 58 laporan (5,65%), Lembaga Swadaya Masyarakat 56 laporan (5,46%).

Tabel Jumlah Laporan Berdasarkan Klasifikasi Pelapor

KLASIFIKASI PELAPOR	JUMLAH	%
Perorangan/Korban Langsung	699	68,13%
Kuasa Hukum	86	8,38%
Kelompok Masyarakat	66	6,43%
Keluarga Korban	58	5,65%
Lembaga Swadaya Masyarakat	56	5,46%
Lain-lain	28	2,73%
Badan Hukum	13	1,27%
Lembaga Bantuan Hukum	13	1,27%
Organisasi Profesi	3	0,29%
Instansi Pemerintah	4	0,39%
TOTAL	1026	100,00%

Diagram Persentase Penerimaan Laporan Berdasarkan Klasifikasi Pelapor

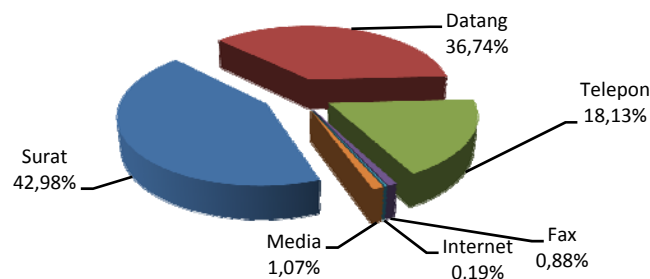


Sebagaimana pada periode sebelumnya, masyarakat cenderung menyampaikan laporan melalui Surat sebanyak 441 laporan (42,98%), melalui Datang Langsung (*walk-in*) sebanyak 377 laporan (36,74%). Sedangkan yang disampaikan melalui Telepon 186 laporan (18,13%), melalui Fax 9 laporan (0,88%), dan laporan yang merupakan inisiatif Ombudsman dari pemberitaan Media sebanyak 11 laporan (1,07%).

Tabel Jumlah Laporan Berdasarkan Cara Penerimaan

CARA PENERIMAAN	JUMLAH	%
Surat	441	42,98%
Datang Langsung	377	36,74%
Telepon	186	18,13%
Fax	9	0,88%
Internet	2	0,19%
Media	11	1,07%
TOTAL	1026	100,00%

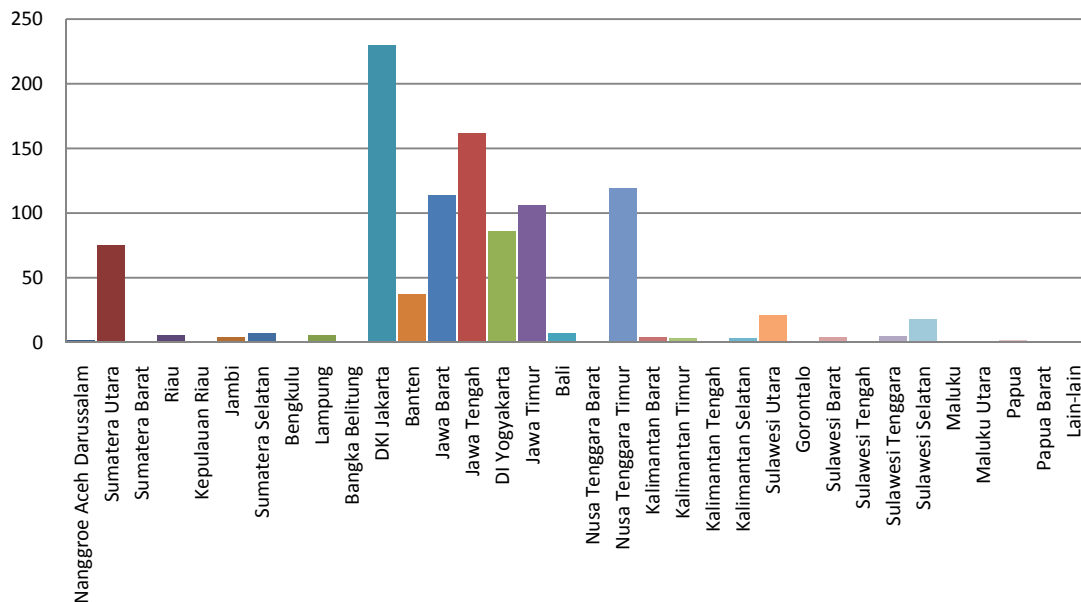
Diagram Persentase Laporan Berdasarkan Cara Penerimaan



Pelapor terbanyak berasal dari Provinsi DKI Jakarta sebanyak 230 (22,42%), disusul Provinsi Jawa Tengah sebanyak 162 (15,79%), Provinsi Nusa Tenggara Timur 119 (11,60%), Jawa Barat 114 (11,11%), Jawa Timur 106 (10,33%), DI Yogyakarta 86 (8,38%), Sumatera Utara 75 (7,31%), Banten 37 (3,61%), Sulawesi Utara 21 (2,05%), dan Sulawesi Selatan 18 (1,75%). Angka tersebut pada dasarnya menunjukkan bahwa jumlah pelapor terbanyak sebagian besar berada pada wilayah-wilayah di mana terdapat kantor-kantor perwakilan Ombudsman Republik Indonesia. Dengan kata lain, angka-angka tersebut menunjukkan efektivitas keberadaan kantor-kantor perwakilan dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan pengawasan pelayanan publik oleh penyelenggara negara. Hal tersebut sekaligus membuktikan bahwa pengawasan yang dilakukan Ombudsman RI tidak bersifat sentralistis namun justru memperkuat pengawasan di daerah-daerah sehubungan dengan pelaksanaan Otonomi Daerah. Di masa depan Ombudsman berencana mendirikan kantor-kantor perwakilan sehingga wilayah pengawasan pelayanan publik dapat mencakup seluruh provinsi yang ada di Indonesia.

Tabel Jumlah Laporan Berdasarkan Klasifikasi Asal Daerah Pelapor

KLASIFIKASI PROVINSI	JUMLAH		KLASIFIKASI PROVINSI	JUMLAH	
	TOTAL	%		TOTAL	%
Nanggroe Aceh Darussalam	2	0,19%	Nusa Tenggara Barat	1	0,10%
Sumatera Utara	75	7,31%	Nusa Tenggara Timur	119	11,60%
Sumatera Barat	1	0,10%	Kalimantan Barat	4	0,39%
Riau	6	0,58%	Kalimantan Timur	3	0,29%
Kepulauan Riau	0	0,00%	Kalimantan Tengah	0	0,00%
Jambi	4	0,39%	Kalimantan Selatan	3	0,29%
Sumatera Selatan	7	0,68%	Sulawesi Utara	21	2,05%
Bengkulu	1	0,10%	Gorontalo	0	0,00%
Lampung	6	0,58%	Sulawesi Barat	4	0,39%
Bangka-Belitung	1	0,10%	Sulawesi Tengah	0	0,00%
DKI Jakarta	230	22,42%	Sulawesi Tenggara	5	0,49%
Banten	37	3,61%	Sulawesi Selatan	18	1,75%
Jawa Barat	114	11,11%	Maluku	1	0,10%
Jawa Tengah	162	15,79%	Maluku Utara	0	0,00%
DI Yogyakarta	86	8,38%	Papua Barat	0	0,00%
Jawa Timur	106	10,33%	Papua	2	0,19%
Bali	7	0,68%	Lain-lain	0	0,00%
			TOTAL	1026	100,00%

Diagram Jumlah Laporan Berdasarkan Asal Daerah Pelapor**Substansi Laporan Masyarakat**

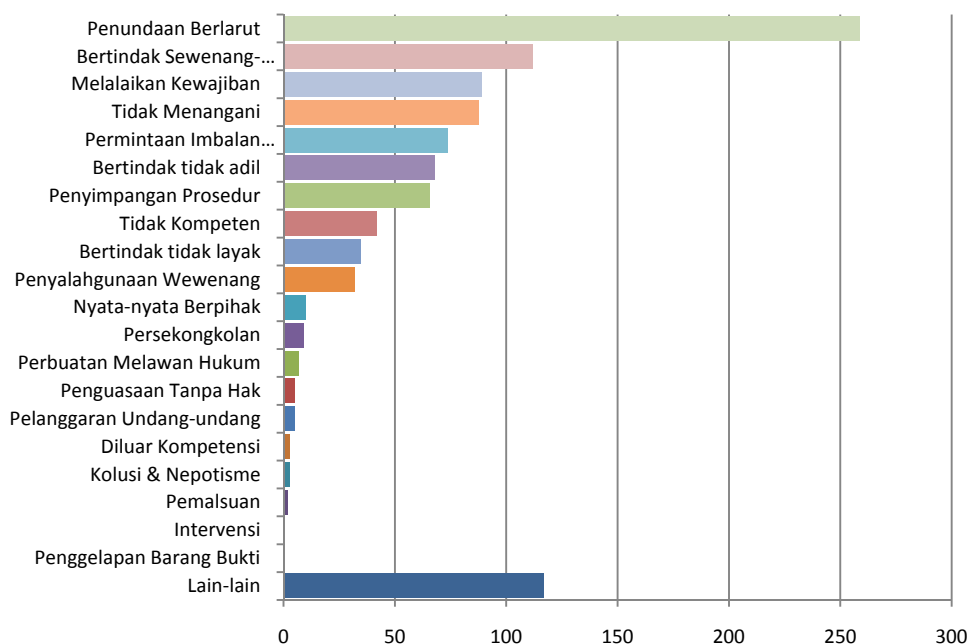
Laporan yang banyak disampaikan oleh masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia adalah mengenai Penundaan Berlarut (*Undue Delay*) sebanyak 259 laporan (25,24%). Masih banyak masyarakat yang menjadi korban maladministrasi atas lambatnya pelayanan yang diberikan oleh

penyelenggara negara. Hal ini seringkali menjadi pintu masuk bagi terjadinya tindakan korupsi yang melibatkan aparat pemberi pelayanan publik. Dengan kata lain, penundaan berlarut merupakan perilaku koruptif yang perlu mendapat sorotan utama dalam upaya pencegahan korupsi. Kebutuhan akan adanya Standar Pelayanan Minimum di setiap instansi yang diketahui secara jelas oleh masyarakat semestinya menjadi prioritas utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga masyarakat mengetahui bagaimana prosedur untuk permohonan pelayanan, berapa lama proses layanan dilakukan, berapa biayanya, serta bagaimana mengajukan keluhan atas pelayanan.

Sementara itu, substansi lain yang banyak dilaporkan oleh masyarakat adalah Bertindak Sewenang-wenang sebanyak 112 laporan (10,92%), Melalaikan Kewajiban 89 (8,67%), Tidak Menangani 88 laporan (8,58%), Permintaan Imbalan Uang/Korupsi 74 laporan (7,21%), Bertindak Tidak Adil 68 laporan (6,63%), Penyimpangan Prosedur 66 laporan (6,43%), Tidak Kompeten 42 laporan (4,09%), Bertindak Tidak Layak 35 laporan (3,41%), dan Penyalahgunaan Wewenang 32 laporan (3,12%).

Tabel Jumlah Laporan Berdasarkan Substansi Maladministrasi

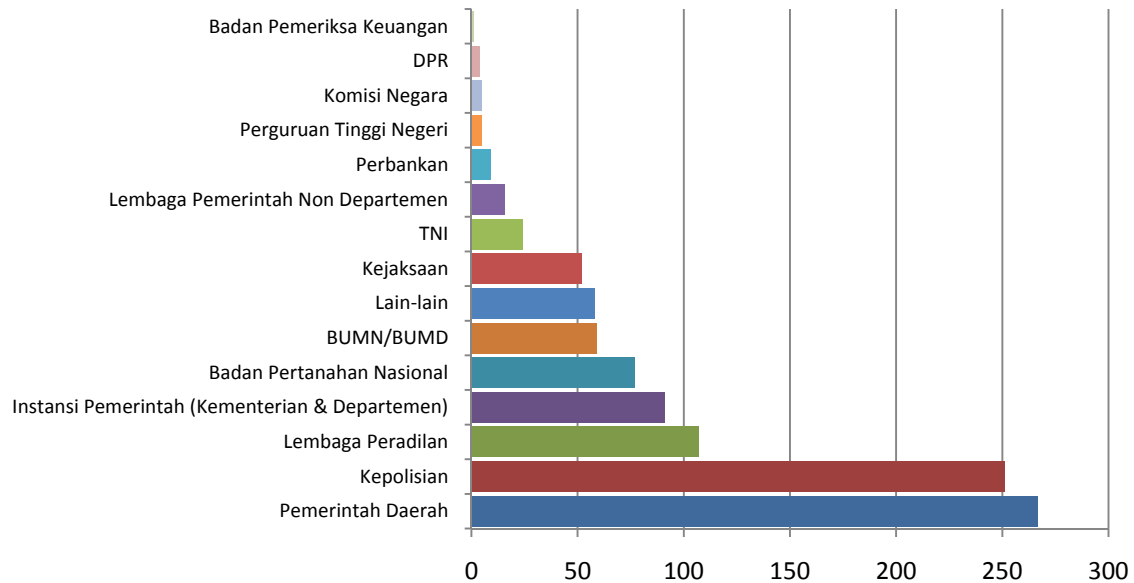
KLASIFIKASI SUBSTANSI	TOTAL	
	Jumlah	%
Penundaan Berlarut	259	25,24%
Bertindak Sewenang-wenang	112	10,92%
Melalaikan Kewajiban	89	8,67%
Tidak Menangani	88	8,58%
Permintaan Imbalan Uang/Korupsi	74	7,21%
Bertindak tidak adil	68	6,63%
Penyimpangan Prosedur	66	6,43%
Tidak Kompeten	42	4,09%
Bertindak tidak layak	35	3,41%
Penyalahgunaan Wewenang	32	3,12%
Nyata-nyata Berpihak	10	0,97%
Persekongkolan	9	0,88%
Perbuatan Melawan Hukum	7	0,68%
Pelanggaran Undang-undang	5	0,49%
Penguasaan Tanpa Hak	5	0,49%
Kolusi & Nepotisme	3	0,29%
Diluar Kompetensi	3	0,29%
Pemalsuan	2	0,19%
Lain-lain	117	11,40%
TOTAL	1026	100,00%

Diagram Jumlah Laporan Berdasarkan Substansi Maladministrasi**Data Terlapor**

Berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya, peringkat pertama instansi yang dilaporkan masyarakat tidak lagi dipegang oleh Kepolisian, tetapi instansi Pemerintah Daerah yaitu sebanyak 267 laporan (26,02%). Sedangkan Kepolisian berada di peringkat kedua sebanyak 251 laporan (24,46%). Disusul oleh Lembaga Peradilan 107 laporan (10,43%), Instansi Pemerintah (Kementerian dan Departemen) sebanyak 91 laporan (8,87%), Badan Pertanahan Nasional 77 laporan (7,50%), Kejaksaan 52 laporan (5,07%), BUMN/BUMD 59 laporan (5,75%), TNI 24 laporan (2,34%), dan Lembaga Pemerintah Non Departemen 16 laporan (1,56%).

Tabel Jumlah Laporan Berdasarkan Instansi Terlapor

INSTANSI PEMERINTAH	JUMLAH	%
Pemerintah Daerah	267	26,02%
Kepolisian	251	24,46%
Lembaga Peradilan	107	10,43%
Instansi Pemerintah (Kementerian & Departemen)	91	8,87%
Badan Pertanahan Nasional	77	7,50%
BUMN/BUMD	59	5,75%
Lain-lain	58	5,65%
Kejaksaan	52	5,07%
TNI	24	2,34%
Lembaga Pemerintah Non Departemen	16	1,56%
Perbankan	9	0,88%
Perguruan Tinggi Negeri	5	0,49%
Komisi Negara	5	0,49%
DPR	4	0,39%
Badan Pemeriksa Keuangan	1	0,10%
TOTAL	1026	100,00%

Diagram Jumlah Laporan Berdasarkan Klasifikasi Terlapor

Hal ini menunjukkan bahwa *trend* instansi yang dilaporkan oleh masyarakat mulai mengalami perubahan dari pelayanan penegakan hukum ke pelayanan administrasi pemerintahan. Sebagaimana telah disampaikan sebelumnya, perubahan *trend* ini pada dasarnya sudah dimulai sejak periode Triwulan pertama tahun 2008 dimana instansi Pemerintah Daerah menempati peringkat pertama instansi yang dilaporkan baru kemudian instansi Kepolisian di peringkat kedua dan berubah lagi pada periode Triwulan kedua. Hingga akhirnya pada Triwulan keempat, seiring dengan pelaksanaan program sosialisasi Ombudsman melalui Iklan Layanan Masyarakat, instansi Pemerintah Daerah kembali menempati peringkat pertama.

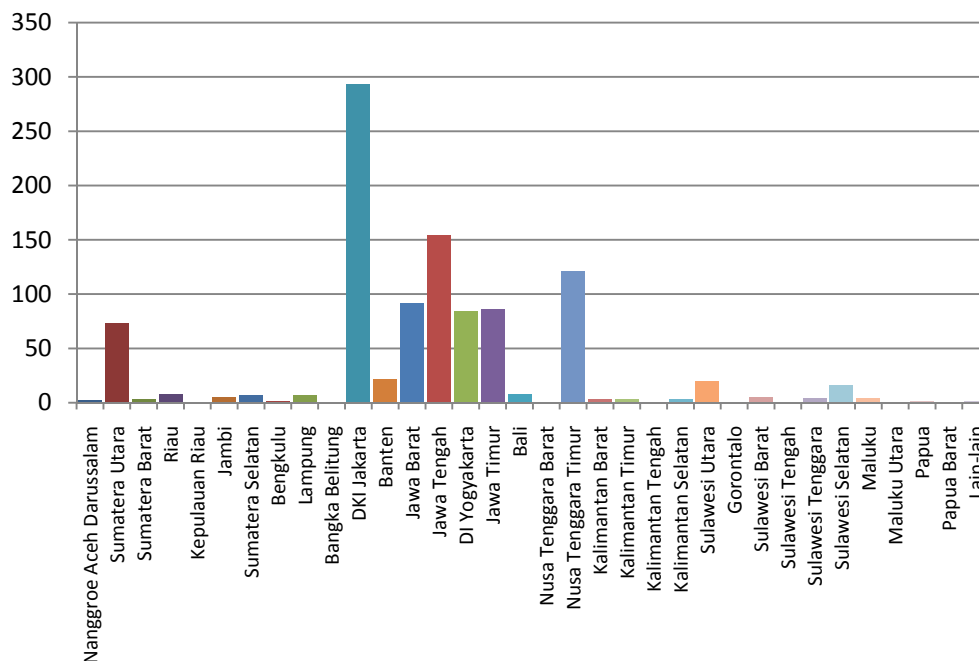
Sebagaimana yang terjadi pada negara-negara yang sudah maju, isu utama yang dilaporkan masyarakat cenderung mengarah kepada pelayanan kesejahteraan, sedangkan di negara berkembang isu penegakan hukum selalu menjadi yang pertama dilaporkan oleh masyarakat. Jika mengacu kepada hal tersebut, data instansi yang dilaporkan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia mengindikasikan bahwa Indonesia saat ini mulai mengarah kepada perubahan sebagaimana yang terjadi pada negara yang telah maju.

Hal menarik lainnya adalah instansi yang dilaporkan masyarakat terbanyak berasal dari Provinsi DKI Jakarta sebanyak 293 (28,56%). Peringkat kedua dengan jumlah yang cukup signifikan adalah instansi di Provinsi Jawa Tengah yaitu 154 (15,01%), disusul Provinsi Nusa Tenggara Timur 121 (11,79%), Provinsi Jawa Barat 92 (8,97%), Provinsi Jawa Timur 86 (8,38%), Provinsi DI Yogyakarta 84 (8,19%), Provinsi Sumatera Utara 73 (7,12%), Provinsi Banten 22 (2,14%), Provinsi Sulawesi Utara 20 (1,95%), dan Provinsi Sulawesi Selatan 16 (1,56%).

Tabel Jumlah Laporan Berdasarkan Daerah Instansi Terlapor

KLASIFIKASI PROVINSI	JUMLAH		KLASIFIKASI PROVINSI	JUMLAH	
	TOTAL	%		TOTAL	%
Nanggroe Aceh Darussalam	2	0,19%	Nusa Tenggara Barat	0	0,00%
Sumatera Utara	73	7,12%	Nusa Tenggara Timur	121	11,79%
Sumatera Barat	3	0,29%	Kalimantan Barat	3	0,29%
Riau	8	0,78%	Kalimantan Timur	3	0,29%
Kepulauan Riau	0	0,00%	Kalimantan Tengah	0	0,00%
Jambi	5	0,49%	Kalimantan Selatan	3	0,29%
Sumatera Selatan	7	0,68%	Sulawesi Utara	20	1,95%
Bengkulu	1	0,10%	Gorontalo	0	0,00%
Lampung	7	0,68%	Sulawesi Barat	5	0,49%
Bangka-Belitung	0	0,00%	Sulawesi Tengah	0	0,00%
DKI Jakarta	293	28,56%	Sulawesi Tenggara	4	0,39%
Banten	22	2,14%	Sulawesi Selatan	16	1,56%
Jawa Barat	92	8,97%	Maluku	4	0,39%
Jawa Tengah	154	15,01%	Maluku Utara	0	0,00%
DI Yogyakarta	84	8,19%	Papua	1	0,10%
Jawa Timur	86	8,38%	Papua Barat	0	0,00%
Bali	8	0,78%	Lain-lain	1	0,10%
			TOTAL	1026	100,00%

Diagram Jumlah Laporan Berdasarkan Daerah Terlapor



Data tersebut menunjukkan bahwa *trend* laporan masyarakat tidak selalu terfokus pada pemberian pelayanan oleh instansi-instansi pusat melainkan tersebar pada instansi-instansi yang berada di daerah. Dengan demikian kekhawatiran masyarakat terhadap kinerja instansi-instansi di daerah setelah era Otonomi Daerah dilandasi oleh beberapa petunjuk (indikasi) yang kuat. Untuk itu,

perlu meningkatkan komitmen dalam membenahi pemberian pelayanan publik oleh penyelenggara negara di daerah sehingga mampu memperbaiki kesejahteraan rakyatnya.

Tindak Lanjut Ombudsman

Hingga akhir periode Triwulan IV 2008 Ombudsman Republik Indonesia telah menindaklanjuti 91,52% dari seluruh laporan masyarakat/Investigasi Inisiatif, dan masih memproses sekitar 8,48% laporan yang masuk. Secara rinci, tindak lanjut berupa Rekomendasi sebanyak 70 (6,82%) dan Permintaan Klarifikasi kepada Terlapor sebanyak 342 (33,33%). Sedangkan tindak lanjut berupa pemberitahuan kepada Pelapor bahwa substansi laporan yang disampaikan Bukan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia sebanyak 260 (25,34%), sedangkan permintaan agar Pelapor Melengkapi Data sebanyak 136 (13,26%).

Catatan yang perlu disampaikan adalah meningkatnya jumlah tindak lanjut berupa permintaan kepada Pelapor untuk Melengkapi Data atas laporan yang mereka kirimkan sebelumnya, yaitu dari sekitar 10% pada tahun ini menjadi 13%. Kelengkapan data pada dasarnya menjadi alat pendukung awal bagi Ombudsman Republik Indonesia untuk dapat menentukan langkah selanjutnya agar keluhan Pelapor dapat ditangani dengan baik. Kerjasama dan inisiatif dari Pelapor merupakan faktor yang turut menentukan keberhasilan kerja Ombudsman dalam menindaklanjuti laporan. Lebih cepat kelengkapan data dikirimkan kepada Ombudsman, maka penanganan laporan masyarakat tersebut juga lebih cepat tertangani. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, khususnya Pasal 25 ayat 3 dan 4 pada intinya menyatakan bahwa apabila Pelapor tidak melengkapi berkas laporannya dalam waktu paling lambat 30 hari terhitung sejak menerima pemberitahuan dari Ombudsman dianggap mencabut laporannya.

Tabel Jumlah Tindak Lanjut Terhadap Laporan Masyarakat

TINDAK LANJUT	JUMLAH	%
Klarifikasi	342	33,33%
Rekomendasi	70	6,82%
Tindak Lanjut	32	3,12%
Bukan Wewenang	260	25,34%
Melengkapi Data	136	13,26%
Pemberitahuan	77	7,50%
Lain-lain	22	2,14%
Masih Dalam Proses	87	8,48%
TOTAL	1026	100,00%

Tanggapan Terlapor

Setelah Ombudsman menindaklanjuti laporan masyarakat dalam bentuk Permintaan Klarifikasi maupun Rekomendasi, pada dasarnya instansi Terlapor akan mengirimkan tanggapan kepada Ombudsman. Hingga akhir tahun 2008 Ombudsman telah menerima 424 tanggapan dan, sebagaimana disebutkan di atas, mengeluarkan 412 rekomendasi dan klarifikasi (103%).

Berdasarkan pengalaman Ombudsman, pada tahun-tahun sebelumnya banyak instansi yang memberikan tanggapan dengan substansi melakukan penelitian dan lambat memberikan perkembangan akhir terhadap laporan masyarakat. Namun berbeda dengan tahun ini, banyak instansi yang memberikan penjelasan, baik itu yang bersifat penyelesaian masalah maupun sanggahan atas laporan yang disampaikan masyarakat, terlihat dari besarnya persentase tanggapan

berupa Penjelasan yaitu 91,04%. Hal ini pada dasarnya membuktikan bahwa instansi penyelenggara pelayanan publik memperhatikan tindak lanjut Ombudsman secara lebih sungguh-sungguh, sehingga diasumsikan jumlah tanggapan yang menurun dapat berarti bahwa instansi Terlapor benar-benar melakukan penelitian sebelum menjawab surat dari Ombudsman.

Catatan Ombudsman menunjukkan sebagaimana tahun-tahun sebelumnya, meskipun merupakan salah satu instansi yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat, Kepolisian tetap menjadi salah satu instansi yang paling responsif dalam hal menindaklanjuti laporan masyarakat yang disampaikan kepada Ombudsman. Hal tersebut didasarkan pada jumlah tanggapan pihak kepolisian terhadap permintaan klarifikasi/rekomendasi Ombudsman dibandingkan dengan instansi lainnya.

Tabel 8. Data Penanganan Keluhan Masyarakat Berdasarkan Jumlah Surat Tanggapan Atas Tindak Lanjut Ombudsman Republik Indonesia (Termasuk Tanggapan Terlapor Atas Surat Ombudsman Kepada Pelapor)

KLASIFIKASI TANGGAPAN	Jumlah	%
Melakukan Penelitian	8	1,89%
Menindaklanjuti Laporan	20	4,72%
Penjelasan	386	91,04%
Respon Instansi Terkait	8	1,89%
Selesai Menurut Pelapor	2	0,47%
TOTAL	424	100,00%

Di sisi lain, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, khususnya Pasal 33 pada intinya menyatakan bahwa apabila Terlapor tidak memberi penjelasan secara tertulis kepada Ombudsman dalam waktu 2x14 hari, maka Terlapor dianggap tidak menggunakan hak untuk menjawab, sehingga dengan demikian Ombudsman dapat mengeluarkan Rekomendasi untuk ditindaklanjuti oleh Terlapor. Jika Terlapor dan/atau atasan Terlapor tidak melaksanakan Rekomendasi atau hanya melaksanakan sebagian Rekomendasi dengan alasan yang tidak dapat diterima oleh Ombudsman, Ombudsman dapat mempublikasikan atasan Terlapor yang tidak melaksanakan Rekomendasi dan menyampaikan laporan kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 38 UU 37/2008. Ditambahkan pula pada Pasal 38 bahwa Terlapor dan atasan Terlapor yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 tersebut dikenai sanksi administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Maka dengan mengacu pada ketentuan tersebut, pada dasarnya tidak ada alasan bagi instansi Terlapor untuk menunda dalam memberi tanggapan kepada Ombudsman atas laporan yang disampaikan masyarakat. Sosialisasi atas ketentuan ini terus diupayakan oleh Ombudsman dalam berbagai kesempatan baik Diskusi Interaktif di media elektronik maupun media cetak. Diharapkan pada masa mendatang dengan disahkannya UU 37/2008 tersebut respon instansi penyelenggara negara akan lebih meningkat demi tercapainya peningkatan kesejahteraan masyarakat.

3. Investigasi dan Monitoring

Sepanjang tahun 2008 kegiatan Investigasi dan Monitoring yang telah dilaksanakan oleh Ombudsman Republik Indonesia sebagai berikut:

No.	Perihal	Instansi Terlapor	Pelaksanaan	Keterangan
1	Pengosongan Lahan Untuk Bandara Kuala Namu	<ul style="list-style-type: none"> • PTPN II • PT Angkasapura 	14-15 April	Telah dilakukan mediasi antara masyarakat sebagai Pelapor dengan pihak Terlapor
2	Sengketa lahan perkebunan di Tanjung Jabung Timur, Jambi	<ul style="list-style-type: none"> • Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur 	13-15 Agustus	Telah dilakukan mediasi antara masyarakat sebagai Pelapor dengan pihak Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur sebagai Terlapor
3	Dugaan penyimpangan pembayaran ganti rugi tanah di Marunda untuk pembangunan rumah susun oleh Pemerintah Kotamadya Jakarta Utara.	<ul style="list-style-type: none"> • Walikota Jakarta Utara 	23 Januari	Ombudsman RI telah merekomendasikan kepada Walikota Jakarta Utara agar melakukan kajian.
4	Pemalsuan surat dan tanda tangan Presiden Republik Indonesia oleh Penyidik Polda Maluku dengan Tersangka MK, AYD dan NWT.	<ul style="list-style-type: none"> • Polda Maluku 	9-11 Juni	Pendapat Ombudsman Republik Indonesia telah disampaikan kepada Kapolri pada tanggal 13 Juni 2008 melalui surat yang tembusannya disampaikan kepada berbagai instansi yang berwenang termasuk kepada Presiden RI.
5	Monitoring di Manado Sulawesi Utara: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kasus atas nama Pelapor Sdr. YP (Dekan MIPA yang terpilih sebagai DEKAN UNSRAT Manado, namun tidak dilaksanakan Pengangkatan) 2. Kasus tanah di Minahasa Selatan atas nama Pelapor Ny. BIT. Permohonan sertifikasi tanah sebanyak 10 permohonan belum diproses oleh Kantor Pertanahan Minahasa Selatan dengan alasan ada keberatan dari pihak lain. 3. Kasus Permohonan Pencegahan pemisahan sertifikat tanah atas nama Pelapor Sdr. YS. 	<ul style="list-style-type: none"> • Universitas Sam Ratulangi Manado • Kantor Pertanahan Minahasa Selatan • Kantor Pertanahan Kota Manado 	15-18 Juli 15-18 Juli 15-18 Juli	
6	Monitoring dan Investigasi Kasus Pengalihan Tanah Bengkok dan Titisara Desa Jayamulya Kabupaten Indramayu	<ul style="list-style-type: none"> • Pemerintah Kabupaten Indramayu 	27-29 Mei	
7	Investigasi dan Monitoring di Bandung Jawa Barat <ol style="list-style-type: none"> 1. Dugaan maladministrasi yang dilakukan Pemerintah Kota Bandung dari Sdr. IH, guru SMA Negeri Nomor 9 Kota Bandung yang mengeluhkan penjatuhan Hukuman Disiplin oleh Walikota Bandung kepada dirinya 	<ul style="list-style-type: none"> • Walikota Bandung 	22 Desember	

No.	Perihal	Instansi Terlapor	Pelaksanaan	Keterangan
	2. Laporan Sdr. MT terkait penguasaan tanah oleh Dinas Pemakaman dan Dinas Perumahan Kota Bandung 3. Dugaan maladministrasi yang dilakukan PT Kereta Api Indonesia (Persero) dari Sdr. AC yang mengeluhkan tindakan PT KAI dalam proses penerimaan karyawan.	<ul style="list-style-type: none"> Dinas Pemakaman dan Dinas Perumahan Kota Bandung PT. Kereta Api Indonesia (Persero) 	22 Desember 23 Desember	
8	Kinerja Kanwil XX Dephub dalam memproses pensiun Pelapor	<ul style="list-style-type: none"> Departemen Perhubungan 	4 Agustus	
9	Kasus Taksi Blue Bird di Depnaker	<ul style="list-style-type: none"> Departemen Tenaga Kerja 	5 Agustus	
10	Investigasi lapangan ke BPN Sleman, bertempat di Kantor Pertanahan Kab. Sleman untuk klarifikasi tindak lanjut permohonan konversi tanah an. Sdr. PS di Desa Maguwoharjo, Depok,	Kantor Pertanahan Kabupaten Sleman	15 Agustus	Tim Ombudsman RI ditemui oleh Ir.Kiswanto (Kepala Pertanahan Kab. Sleman), Yusuf (Seksi Ukur dan Pemetaan Tanah). Bayu (Seksi Ukur dan Pemetaan Tanah)
11	Investigasi lapangan mengenai Penerimaan Pegawai di Lingkungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi V Purwokerto.	PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi V Purwokerto	28-29 Juli	Menurut hasil pemeriksaan setelah dilakukan tes ulang tinggi badan terhadap anak pelapor oleh dokter AW (dokter Poliklinik TPK RSUD Margono) diketahui tinggi badan anak pelapor SP adalah 160 cm, berat badan 46 Kg. Tanggal 29 Juli 2008 melakukan klarifikasi langsung kepada pejabat PT. KAI Daop V Purwokerto sekaligus menyerahkan hasil ukur tinggi badan oleh dokter RS. Margono Purwokerto.
12	Monitoring lapangan Kasus Keterlambatan Pemberian SK BAPEK NO. 012/KPTS/BAPEK/2002 Tentang Penguatan Hukuman Disiplin Atas nama MR.	Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Tengah.	17 April	
13	Monitoring lapangan atas pelayanan kantor pertanahan Karang Anyar dalam kasus sengketa batas tanah atas nama Pelapor SK pada tanggal bertempat di lokasi sengketa yaitu di Karang Anyar.	Kantor Pertanahan Kabupaten Karang Anyar	24 April	Monitoring dilakukan bersama petugas dari BPN Karang Anyar.
14	Monitoring lapangan pelayanan kantor pertanahan Jepara terkait dengan proses pengukuran tanah .	Kantor Pertanahan Kabupaten Jepara	13 Agustus	Pengukuran ulang dilaksanakan pada tanggal Jam 09.00 WIB di Lokasi tanah sengketa Desa Pengkol Jepara.
15	Mediasi kasus konversi tanah di Desa Maguwoharjo Depok Sleman.	Kantor Pertanahan Wilayah DIY Yogyakarta	18 Desember	Mediasi berlangsung pada hari di Ruang Rapat Kanwil BPN Provinsi D.I Yogyakart. Peserta mediasi Kepala

No.	Perihal	Instansi Terlapor	Pelaksanaan	Keterangan
				Desa Condong Catur, Para Pihak, Kasi Sengketa Kanwil BPN Prop. DIY, Kasi Sengketa BPN Kab. Sleman dan Ombudsman Perwakilan DIY dan Jawa Tengah.
16	Investigasi kasus rencana pertambangan emas Kab. Lembata	Dinas Pertambangan	26-29 Maret	
17	Investigasi kasus tanah di Kecamatan Rote Tengah Kabupaten Rote Ndao	Kantor Pertanahan Kabupaten Rote Ndao	14-16 April	
18	Investigasi dalam rangka mengumpulkan informasi dan data tentang masalah tanah di Desa Kiufatu, Kualin NTT	Kantor Pertanahan Kabupaten TTS	9 -12 Juni	
19	Investigasi berkaitan dengan laporan tentang penyelesaian kasus kepegawaian (tes CPNSD Kabupaten Rote Ndao)	Pemerintah Daerah NTT	16-19 Juli	
20	Monitoring kasus dugaan maladministrasi oleh Camat Kota Soe, NTT.	Kecamatan Kota Soe, NTT	17-19 Maret	
21	Monitoring kasus dugaan maladministrasi oleh Bagian Tata Usaha Kabupaten Belu	Pemerintahan Kabupaten Belu	18 Juli	

4. Mediasi dan Konsiliasi

Mengacu pada keberhasilan Ombudsman dalam menyelesaikan laporan masyarakat melalui mediasi untuk kasus-kasus tertentu di tahun-tahun sebelumnya, bagian penanganan laporan Ombudsman terus berupaya mengembangkan metode penyelesaian penanganan laporan melalui jalur mediasi. Beberapa kasus yang dilakukan mediasi oleh Ombudsman Republik Indonesia, sebagai berikut:

1. Mediasi Kasus Pengosongan Lahan untuk Bandara di Kuala Namu, Sumatera Utara

Komisi Ombudsman Nasional menyelenggarakan mediasi pada tanggal 20 s.d. 21 Agustus 2008, bertempat di Kantor Perwakilan Komisi Ombudsman Nasional Wilayah SUMUT-NAD Jalan Majapahit No. 2 Medan, dengan tujuan untuk menemukan solusi yang saling menguntungkan para pihak (*win-win solution*).

Target maksimal yang diharapkan dapat tercapai dari proses mediasi ini adalah adanya bentuk-bentuk penyelesaian konkret yang dihasilkan dan disepakati oleh para pihak serta dilaksanakan secara konsisten. Pelaksanaan mediasi dibagi menjadi tiga tahapan. Tahap pertama adalah pra mediasi dengan pihak PTPN II Tanjung Morawa, PT. Angkasa Pura II, dan dengan Pemerintah Daerah. Tahap kedua adalah pra mediasi dengan warga Desa Pasar VI Kuala Namu, dan tahap ketiga dalam mediasi dengan mempertemukan semua pihak dalam satu meja perundingan.

Mediasi dihadiri oleh wakil dari PTPN II Tanjung Morawa, PT Angkasa Pura II dan Warga Desa Pasar VI Kuala Namu. Wakil dari Pemerintah Kabupaten Deli Serdang yang awalnya sudah memberikan konfirmasi kehadiran, tanpa alasan yang jelas tidak hadir. Pemerintah Provinsi Sumatera Utara bahkan tidak mengirimkan wakilnya tanpa penjelasan sama sekali.

Kegiatan mediasi ini memiliki nilai penting bagi para pihak mengingat peristiwa ini merupakan pertemuan formal pertama kali antara warga Desa Pasar VI Kuala Namu dengan PTPN II Tanjung Morawa dan PT Angkasa Pura II. Selain itu mediasi ini bagi warga Desa Pasar VI Kuala Namu menjadi sarana untuk menyampaikan secara langsung tuntutan, demikian juga bagi PTPN II maupun PT Angkasa Pura II dapat menyampaikan langsung tawaran skema penyelesaiannya kepada warga.

Meskipun mediasi belum menghasilkan bentuk penyelesaian yang konkret, namun prosesnya telah bergerak maju karena adanya beberapa kesamaan pandangan dari para pihak.

Hasil mediasi ini dirumuskan dalam bentuk Berita Acara Mediasi. Garis besar hasil sementara dari mediasi ini sebagai berikut:

1. Para pihak sepakat bahwa keberadaan Bandara Kuala Namu sangat strategis bagi pembangunan ekonomi dan sosial Sumatera Utara pada khususnya dan negara pada umumnya.
2. Bahwa masalah yang menyangkut hak-hak warga dalam proses pembebasan tanah perlu segera diselesaikan mengingat masalah ini telah menjadi sorotan publik baik ditingkat nasional dan bahkan internasional.
3. Dalam proses negosiasi masih terdapat perbedaan persepsi mengenai akar masalah, sehingga memerlukan pertemuan mediasi lanjutan dengan melibatkan multi *stake holder*.

Pada awalnya pihak PTPN II sudah memberikan komitmen untuk menerima hasil pembicaraan dalam proses mediasi, namun pada penghujung acara wakil dari PTPN II menolak menandatangani hasil mediasi karena merasa tidak berwenang. Sehingga tampaknya belum terlihat adanya kesungguhan dari Pihak PTPN II dalam menyelesaikan masalah ini. Demikian juga dari pihak Pemerintah Provinsi Sumatera Utara yang tidak mengirimkan utusannya tanpa alasan yang jelas. Meskipun demikian, para pihak sepakat melanjutkan perundingan melalui proses mediasi untuk mencari titik temu yang terbaik bagi kedua belah pihak.

2. Mediasi Kasus Tanjung Jabung Timur

Ombudsman menerima laporan dari pengurus kelompok tani Asm, Az, dan kawan-kawan, pada dasarnya mengeluhkan masalah lahan yang dikuasai oleh PT. Bukit Barisan Indah Permai (PT.BBIP). Berdasarkan hasil pemeriksaan lapangan yang dilakukan oleh tim investigasi Ombudsman tanggal 13-15 Agustus 2008, Ombudsman berpendapat bahwa kasus tersebut perlu untuk dilakukan penyelesaian melalui mediasi.

Mediasi telah dilaksanakan pada tanggal 10 Desember 2008 di Kantor Ombudsman Republik Indonesia dihadiri Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur dengan Pengurus/Anggota Kelompok Tani Asm dan Az.

Hasil mediasi menyatakan bahwa Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur perlu menggunakan kewenangannya secara lebih optimal dan efektif untuk melakukan tindakan-tindakan administratif dan hukum apabila PT. BBIP tidak melakukan langkah konkret dalam proses penyelesaian masalah tuntutan kelompok tani Asm dan Az dan kelompok tani lainnya yang tergabung dalam KUD Harapan Baru. Selanjutnya para pihak akan mengadakan pertemuan mediasi/konsiliasi lanjutan dalam waktu yang tidak terlalu lama dan di tempat yang ditentukan kemudian dengan melibatkan PT. BBIP dan Ombudsman sebagai mediator/konsiliator.

Sebelum mediasi lanjutan tersebut dilaksanakan, Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur merencanakan akan mengundang Pelapor untuk melakukan pertemuan guna membahas data-data keanggotaan dan kepemilikan lahan Kelompok Tani Asm dan Az, termasuk juga dapat melakukan negosiasi langsung guna mencari penyelesaian masalah.

3. Mediasi Kasus Konversi Tanah

Mediasi juga dilakukan dalam rangka penanganan laporan terkait konversi tanah atas nama RS (kuasa dari Pelapor PS) Desa Maguwoharjo Depok Sleman. Mediasi telah berlangsung pada tanggal 18 Desember 2008 di Ruang Rapat Kanwil BPN Provinsi D.I Yogyakarta. Hadir dalam proses mediasi tersebut yaitu Kepala Desa Condong Catur, para pihak terkait, Kepala Seksi Sengketa Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi DI Yogyakarta, Kepala Seksi Sengketa Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Sleman dan Ombudsman Perwakilan DIY dan Jawa Tengah.



Kiri: Mediasi kasus pengosongan lahan Bandara Kuala Namu di Kantor Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Sumatera Utara dan NAD; Kanan: Mediasi kasus Tanjung Jabu Timur di kantor Ombudsman Republik Indonesia

5. Asesmen Ombudsman RI Tahun 2008

Dalam rangka monitoring tindaklanjut laporan masyarakat kepada Ombudsman terkait pelayanan publik yang diberikan oleh Departemen Pendidikan Nasional dan Badan Pertanahan Nasional, pada tahun 2008 dilaksanakan 2 (dua) kegiatan *assessment* sebagai berikut:

a. *Assesment Penyelenggaraan Pendidikan Inklusif tingkat SMUN di Provinsi DKI Jakarta, diselenggarakan dari bulan Juni-November 2008*

Assesment dilakukan dengan melakukan kunjungan, observasi dan wawancara kepada *stake holder* terkait. Kunjungan lapangan bertujuan agar mengetahui secara langsung kondisi, keadaan, sarana dan prasarana yang disediakan bagi pelaksanaan pendidikan inklusif. Tim *Assesment* Ombudsman mengadakan kunjungan lapangan ke beberapa instansi dan lembaga terkait pendidikan inklusif yaitu: 5 (lima) SMUN Penyelenggara Pendidikan Inklusif, Dinas Pendidikan Menengah dan Tinggi Provinsi DKI Jakarta, Dinas

Pendidikan Dasar Provinsi DKI Jakarta, Direktorat Pembinaan Sekolah Luar Biasa, Direktorat Pembinaan SMA, Yayasan Penyandang Cacat Indonesia, dan Yayasan Mitra Netra.

Hasil kunjungan yang dilakukan dibuat laporan tertulis yang kemudian diseminarkan dalam Seminar Penyelenggaraan Inklusif yang dilaksanakan pada tanggal 3 Desember 2008 di Hotel Dharmawangsa. Seminar ini kemudian memberi masukan lebih kepada hasil *assessment* untuk kemudian akan dirumuskan lebih lanjut sebagai bentuk Rekomendasi Ombudsman.



Kiri: Asesment layanan Pendidikan Inklusi di sebuah Sekolah Menengah Umum di Jakarta; Kanan: Seminar Pelayanan Pendidikan Inklusif Tingkat SMUN di Wilayah DKI Jakarta di Hotel Dharmawangsa, 3 Desember 2008.

b. Assessment Pelayanan Pertanahan yang diselenggarakan pada bulan September-Desember 2008

Assessment dilakukan bekerjasama dengan Fakultas Hukum Universitas Gajah Mada dengan metode pengumpulan data melalui kunjungan dan wawancara di 8 (delapan) Kantor Pertanahan di Pulau Jawa.



Kiri: Assesment Pelayanan Pertanahan di sebuah Kantor Pertanahan oleh Tim dari Fakultas Hukum UGM dan Ombudsman RI; Kanan: Pemaparan hasil *assessment* pelayanan pertanahan oleh Tim Peneliti dari Fakultas Hukum UGM dalam Seminar Penanganan Keluhan Layanan Pertanahan di Hotel Ambhara Jakarta, 10 Desember 2008.

6. Kendala Penanganan Laporan

Dalam menindaklanjuti laporan masyarakat, pada kenyataannya ada beberapa kendala eksternal dan internal yang dihadapi oleh Ombudsman. Kendala-kendala tersebut antara lain:

1. Masih terbatasnya pengetahuan masyarakat tentang tugas, fungsi dan wewenang Ombudsman secara menyeluruh.
2. Kesadaran dari instansi terkait yang menjadi objek pengawasan Ombudsman masih rendah, mengakibatkan respon terlapor menjadi kurang.
3. Sikap resistensi beberapa pihak terkait masih sering ditemukan, padahal Ombudsman menggunakan cara persuasif.
4. Jaringan kerjasama yang kurang antara instansi terkait dengan Ombudsman RI
5. Perencanaan program dan kegiatan sering tidak terlaksana karena tidak tersedia dana yang cukup, sehingga seluruh pelaksanaan program dan kegiatan tidak dapat dipastikan waktu pelaksanaannya.
6. Perencanaan program dan kegiatan sering berubah-ubah sesuai dana yang tersedia. Dengan demikian perencanaan kerja tiap triwulan dan tiap semester yang telah disusun tidak dapat menjadi acuan pelaksanaan kegiatan.
7. Sumber Daya yang amat terbatas, menjadi kendala tersendiri dalam menangani laporan secara cepat dan akurat.

Kasus-Kasus Menarik yang ditangani sepanjang 2008

1. Kasus Kesalahan dalam Pengukuran Tinggi Badan Calon Pegawai PT KAI

Kronologi

Pelapor adalah orang tua dari SP yang mana pada tahun 2007 SP mengikuti seleksi calon pegawai PT KAI DAOP V Purwokerto untuk jabatan Pimpinan perjalanan Kereta Api. SP telah lulus seleksi tahap 1 dan tahap II tanggal 27-31 Agustus 2007. Ketika akan mengikuti pendidikan di Bandung terbit surat PT KAI DAOP V Purwokerto No. K.101.XI.01.DV-2007 tahun 2007 menyatakan bahwa ternyata SP dinyatakan gugur dan tidak boleh mengikuti pendidikan dengan alasan tingginya kurang dari 160 cm.

Pelapor mengeluhkan alasan kurangnya tinggi badan yang menyebabkan ketidakkulusan S.P karena menurut Pelapor pada tahap seleksi sebelumnya tinggi badan telah diukur di PT KAI dan RS Wijaya Kusuma bagaimana bisa terjadi dua pengukuran dengan hasil yang berbeda.

Tindak Lanjut Ombudsman

Meminta penjelasan kepada Kepala Daerah Operasi V PT Kereta Api Indonesia, Purwokerto menjelaskan tentang keluhan Pelapor. Kemudian meminta Kantor Perwakilan DI Yogyakarta melakukan investigasi untuk kasus tersebut.

Respons Terlapor

SP diberi kesempatan untuk mengikuti seleksi penerimaan karyawan PT KAI untuk periode berikutnya yaitu tahun 2008.

2. Keterlambatan Pembayaran Honor Tanpa Penjelasan.

Kronologi

Kasus ini merupakan *own-motion* (investigasi inisiatif) Ombudsman setelah membaca surat pembaca Koran Tempo tanggal 8 Oktober 2007 yang ditulis DCM beralamat di Komplek Panti Werda, Manado, Sulawesi Selatan intinya mengenai tertundanya pembayaran insentif Dokter Pegawai Tidak Tetap (PTT) dari bulan Maret sampai Juni 2007.

Dokter tersebut, antara lain bernama DMI, MS, SS, CM, dll yang bertugas di daerah perbatasan dan kepulauan Kabupaten Kepulauan Talaud dan tugas tersebut berakhir bulan Agustus dan September tahun 2007.

DCM telah menghubungi Depkes RI pada Juli 2007 melalui telepon diterima Sdri Hst dan disarankan menghubungi Kepala Sub Bagian Gaji kemudian diminta membuat usul pembayaran melalui Bendahara gaji PTT Kabupaten dengan melengkapi sejumlah berkas, namun setelah memenuhi persyaratan tersebut tetap tidak ada kepastian hak-hak Dokter PTT tersebut akan dibayarkan.

Tindak Lanjut Ombudsman

Ombudsman meminta penjelasan kepada Menteri Kesehatan RI terkait penundaan berlarut pembayaran gaji Dokter PTT tersebut.

Respons Terlapor

Honor tersebut akhirnya dapat diterima oleh Dokter PTT tersebut.

3. Pemeriksaan terhadap Jaksa yang melakukan tindak Pidana Korupsi

Kronologi

Pelapor bertindak mewakili Spm menjelaskan bahwa:

1. Spm adalah Kepala Desa Winong Gempol sekaligus korban dugaan pemerasan yang dilakukan oleh IS, Jaksa pada Kejaksaan Negeri Bangil dengan cara meminta uang sebesar Rp 40.000.000,- kepada Spm, terkait penyelidikan kasus *ruislag* tanah kas desa di Desa Winong, Kecamatan Gempol yang diduga melibatkan Spm.
2. Kejadian ini telah dilaporkan Spm kepada Kepolisian Daerah Jawa Timur (*vide* laporan Polisi No. LP/779/IX/2007/Biro Ops tertanggal 12 September 2007).
3. Berdasarkan keterangan yang diperoleh Pelapor dari penyidik TIPIKOR Kepolisian Daerah Jawa Timur ternyata penanganannya masih menunggu ijin dari Jaksa Agung, sesuai Pasal 8 ayat (4) UU No. 16 Tahun 2004 tentang Kejaksaan. Namun demikian sampai saat ini Jaksa Agung belum memberikan ijin pemeriksaan, sehingga perkaranya belum dapat ditindaklanjuti oleh Kepolisian Daerah Jawa Timur.

Pelapor berharap Jaksa Agung segera menerbitkan ijin pemeriksaan terhadap Jaksa yang telah meminta sejumlah uang kepada Spm sehingga perkaranya dapat dilanjutkan pemeriksaannya oleh Kepolisian Daerah Jawa Timur

Tindak Lanjut Ombudsman

1. Kiranya Jaksa Agung melakukan penelitian dan memberikan penjelasan berkenaan dengan belum adanya ijin pemeriksaan terhadap Jaksa pada Kejaksaan Negeri Bangil yang diduga telah melakukan tindak pidana sebagaimana yang dikeluhkan Pelapor.
2. Apabila laporan tersebut mengandung kebenaran, tanpa bermaksud mencampuri kewenangan yang dimiliki Jaksa Agung sebagaimana diamanatkan Pasal 8 ayat (5) UU No. 16 Tahun 2004 tentang Kejaksaan, Komisi Ombudsman Nasional berharap kiranya Jaksa Agung menerbitkan ijin dimaksud sebagaimana mestinya dalam upaya mewujudkan penegakan hukum.
3. Memperhatikan Instruksi Presiden No. 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi pada Pasal 9 huruf b yang menyatakan "*Jaksa Agung Republik Indonesia mencegah dan memberikan sanksi tegas terhadap penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Jaksa/Penuntut Umum dalam rangka penegakan hukum*". Oleh karena itu ijin yang diberikan Jaksa Agung sangat menentukan penyelesaian perkara tersebut, sehingga diharapkan meningkatkan citra aparat penegak hukum.
4. KON menyampaikan surat No. 0013/REK/0051.2008/SH-09/III/2008 tertanggal 6 Maret 2008 kepada Jaksa Agung RI agar melakukan penelitian dan memberikan penjelasan berkenaan dengan belum adanya ijin pemeriksaan terhadap Jaksa pada Kejaksaan Negeri Bangil yang diduga telah melakukan tindak pidana sebagaimana yang dikeluhkan Pelapor

Respons Terlapor

Jaksa Agung memberikan tanggapan atas surat Ombudsman dengan surat RI No.B-030/A/Fd.1/05/2008 tertanggal 29 Mei 2008 Jaksa Agung RI telah memberikan ijin kepada Kepala Kepolisian RI untuk melakukan tindakan penyidikan terhadap Jaksa IS SH Jaksa Pratama Nip.2300021590 sebagai tersangka dalam perkara tindak pidana pemerasan atau menerima suap sebagaimana dimaksud Pasal 12 huruf a.b dan e sub Pasal 11 Undang-undang No. 20 tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 31 tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi atau Pasal 268 KUHP.

4. Penyaluran dana Program Pengembangan Kecamatan Pulau Nias (PPK-R2PN) dari Bank Dunia untuk korban bencana alam di Desa Siwalawa yang diduga tidak tepat sasaran

Kronologi

Komisi Ombudsman Nasional menerima laporan dari TS yang mengeluhkan tindakan aparat pemerintah di tingkat kecamatan, Kabupaten Nias Selatan dalam penyaluran dana Program Pengembangan Kecamatan Program Rehabilitasi dan Rekonstruksi Pulau Nias (PPK-R2PN) dari Bank Dunia untuk korban bencana alam di Desa Siwalawa yang diduga tidak tepat sasaran.

1. Penerimaan bantuan perumahan dana PPK di Desa Siwalawa adalah tidak tepat sasaran karena penerima manfaat perumahan bertentangan dan tidak sesuai dengan warga yang

sepantasnya menerima. Penetapan nama-nama penerima bantuan oleh jajaran aparat di Kecamatan Teluk Dalam, Kepala Desa Siwalawa, Kader Desa Siwalawa. Pada kenyataannya dana PPK tersebut dibagi untuk keluarga dekat Camat Teluk Dalam, Staf Kantor Camat / Penanggung Jawab Operasional Kegiatan (PJOK), Kepala Desa Siwalawa, Sekretaris Desa Siwalawa. ironisnya lagi, Sekretaris Desa Siwalawa juga meminta sejumlah uang kepada masyarakat yang menerima bantuan perumahan dana Program Pengembangan Kecamatan.

2. Pada tanggal 04 November 2007, perangkat Desa Siwalawa mengundang secara lisan (*door to door*) warga tertentu untuk menghadiri pertemuan Musyawarah Desa Khusus Perempuan (MKDP). Dalam undangan disebutkan bahwa pokok acaranya adalah penyuluhan dan sosialisasi kesehatan. Namun, kenyataannya yang dibahas adalah penyaluran dana perumahan PPK. Selain itu tidak semua warga yang (seharusnya) berhak menerima bantuan diundang, hanya 58 orang perempuan yang hadir dan 33 orang diantaranya adalah orang yang mempunyai hubungan keluarga dengan Camat Teluk Dalam, NS (PJOK), Kepala Desa Siwalawa, dan Sekretaris Desa Siwalawa.
3. Masyarakat Desa Siwalawa keberatan atas ketidaksesuaian data dan mengirim surat yang ditujukan kepada: Bupati Nias Selatan, Gubernur Sumatera Utara, perwakilan Bank Dunia di Gunung Sitoli, Nias Corruption Watch namun tidak ada tindak lanjut yang dilakukan oleh Bupati Nias Selatan.

Tindak Lanjut Ombudsman

Mengirimkan permohonan Klarifikasi kepada Bupati Nias Selatan untuk menjelaskan mengenai proses penyaluran dana bantuan Program Pengembangan Kecamatan R2PN di Desa Siwalawa sebagaimana yang dikeluhkan Pelapor.

Respon Terlapor

Jajaran Bupati Nias Selatan dalam hal ini Camat Teluk Dalam, memberikan penjelasan bahwa penyaluran dana PPK-R2PN tersebut sudah sesuai dengan prosedur.

Namun Pelapor menyampaikan bahwa penjelasan Camat Teluk Dalam tersebut mengada-ada dan menegaskan bahwa tembusan tidak pernah disampaikan kepada Pelapor. Namun, Pelapor menyampaikan setelah adanya surat Ombudsman, perwakilan Bank Dunia di Gunung Sitoli melakukan pendataan ulang mengenai pihak yang berhak atas dana PPK-R2PN tersebut.

Ombudsman berkesimpulan bahwa Pejabat di Kabupaten Nias Selatan tidak transparan dalam mempertanggungjawabkan segala tindakan yang dilakukan, dan ada unsur kecenderungan terjadi penyimpangan dalam memberikan pelayanan publik dan perbuatan melawan hukum (langgar sumpah jabatan).

5. Dugaan Penyimpangan Proses Pensertifikatan Tanah Persil di Kantor Pertanahan Kab. Sleman, Yogyakarta.

Kronologi

Pelapor V berdomisili di Yogyakarta melaporkan dugaan ketidakbenaran data yuridis permohonan sertifikat atas sebidang tanah persil No. 1064/II Kel. Bumijo, Kec. Jetis, Kota Yogyakarta yang diproses di Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta.

Pelapor adalah ahli waris dari pemilik tanah Verp. No. 1064/II yang terletak di Kel. Bumijo, Kec. Jetis, Kota Yogyakarta. Pelapor juga belum pernah mengalihkan atau memberikan tanahnya kepada pihak lain. Tetapi kenyataannya tanah tersebut tercatat atas nama orang lain bernama Tgj dan sedang dalam proses permohonan sertifikat yang diajukan oleh Tgj.

Pelapor mempertanyakan data yuridis yang dipakai untuk proses pensertifikatan tersebut ke Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta karena Pelapor merasa tidak pernah menjual/mengalihkan ke pihak lain, bahkan belum ada pembagian waris pada ahli waris yang berhak sejak orang tua Pelapor meninggal. Sehingga penguasaan tanah atas nama Tgj yang notabene bukan ahli waris tidak punya alas hak yang kuat. Kemudian oleh Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta kedua belah pihak sudah dipertemukan tetapi tidak ada penyelesaian. Akhirnya pihak Kantor Pertanahan akan tetap memproses sertifikat tersebut. Karena menemui jalan buntu pihak Pelapor menyampaikan laporan ke Kantor Perwakilan Komisi Ombudsman Nasional Wilayah DI. Yogyakarta dan Jawa Tengah.

Tindak Lanjut Ombudsman

Komisi Ombudsman Perwakilan pada tanggal 7 Mei 2007 melakukan klarifikasi ke kantor Pertanahan Kota Yogyakarta dan ditemui langsung Kepala Kantor dan bagian sengketa tanah Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta untuk meminta penjelasan tentang proses pensertifikatan tanah milik Pelapor. Dari hasil klarifikasi langsung tersebut kemudian Ombudsman Perwakilan juga menyampaikan surat Rekomendasi kepada Kepala Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta dengan surat Nomor: 0050/REK/0029.2007/yg-11/V/2007 tanggal 10 Mei 2007. Dalam surat tersebut, Kepala Komisi Ombudsman Perwakilan menyampaikan Rekomendasi agar Kepala Kantor Pertanahan dapat meneliti dugaan ketidakbenaran data yuridis permohonan hak atas tanah Verp. No. 1046/II atas nama Tgj dan untuk sementara menghentikan proses penerbitan sertifikat tanah tersebut.

Respon Terlapor

Melalui surat No. 630.1/1306/BPN/2007 bertanggal 30 Mei 2007 kepada Kepala Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta memberitahukan bahwa apabila Pelapor tetap keberatan, sesuai ketentuan pasal 30 PP No. 24 Tahun 1997 agar yang bersangkutan segera mengajukan gugatan di pengadilan dalam tenggang waktu 90 hari dan apabila dalam waktu itu tidak dipergunakan untuk mengajukan gugatan dan menyampaikan salinan ke Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta, maka permohonan sertifikat atas nama Tgj akan diproses lebih lanjut.

Pelapor kemudian datang ke Kantor Ombudsman Perwakilan untuk menyampaikan ucapan terima kasih karena sejak awal Pelapor mengurus permasalahan tersebut tidak pernah bisa karena tidak ada akses untuk melihat data-data di BPN dan tidak ada kesempatan untuk membela hak-haknya karena waktu yang diberikan BPN sangat terbatas. Setelah mengadu

ke Ombudsman sesuai PP No. 24 Tahun 1997 ternyata masih ada kesempatan untuk mengajukan keberatan yang tadinya tidak ada informasi seperti itu dari BPN Kota Yogyakarta.

6. Keluhan Mengenai Pelayanan Petugas Kecamatan Pondok Gede, Bekasi.

Komisi Ombudsman Nasional telah menerima laporan dari Sdr. SS beralamat di Pondok Gede, Bekasi, mengenai pelayanan Petugas Kecamatan Pondok Gede.

Pelapor menyampaikan bahwa dalam rangka melengkapi persyaratan pengurusan pendaftaran sertifikat tanah yang lokasinya berada di RT 04/RW 004 Kp. Baru, Kel. Jati Bening, Pondok Gede, pada tanggal 20 September 2007, telah meminta dokumen berupa SSB (Surat Setoran Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan) pada Kantor Kecamatan Pondok Gede. Sehubungan hal itu Petugas Kecamatan Pondok Gede yang bernama Sdr. M meminta Pelapor membayar biaya sebesar Rp. 2.000.000 (dua juta rupiah). Selanjutnya Pelapor menyerahkan biaya yang diminta sebagaimana bukti kwitansi.

Pada kesempatan itu Petugas Kecamatan Pondok Gede menyampaikan bahwa pengurusan SSB akan selesai dalam waktu 10 hari dan bisa diambil di Kantor Kecamatan Pondok Gede. Namun menurut Pelapor hingga lebih dari 42 (empat puluh dua) hari SSB dimaksud belum memperoleh penyelesaian.

Selanjutnya sekitar bulan Desember 2007 Pelapor menemui Sdr. M dan memperoleh SSB yang dimaksudkan. Namun pada lembar SSB yang diterima Pelapor terdapat cap tanda setor dari Kantor PBB Bekasi Satu serta cap dari Bank Jabar yang tanggalnya tertulis 16 September 2003. Sehingga menurut Pelapor, SSB dimaksud telah dibayar bersamaan dengan pembuatan Akta Jual Beli tanah yang dilakukan di hadapan PPAT (Pejabat Pembuat Akte Tanah) Kecamatan Pondok Gede pada tanggal 17 September 2003. Sehingga untuk mendapatkan dokumen SSB tidak perlu lagi membayar sejumlah uang sebagaimana telah diminta oleh Sdr. M.

Pelapor merasa tidak memperoleh pelayanan yang semestinya dari Petugas Kecamatan Pondok Gede dimaksud. Oleh karena itu berharap agar uang yang telah dibayarkan pada tanggal 12 September 2007 dapat dikembalikan.

Tindak lanjut Ombudsman

Komisi Ombudsman Nasional melakukan klarifikasi dengan mengirim surat No. 0168/KLA/0426.2007/TM-06/XII/2007 tanggal 27 Desember 2007 yang isinya menyatakan bahwa memperhatikan uraian Pelapor, dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat Komisi Ombudsman Nasional mengharapkan kiranya Camat Pondok Gede melakukan penelitian dan memberikan klarifikasi atas kinerja Petugas Kecamatan Pondok Gede sebagaimana keluhan yang disampaikan Sdr. SS. Komisi Ombudsman Nasional berharap kiranya penjelasan serta tindak lanjutnya dapat diterima dalam waktu yang tidak terlalu lama.

Respon Terlapor

Melalui surat No. 180/66/II/Pem. tanggal 15 Februari 2008, Camat Pondok Gede telah merespon Surat Komisi Ombudsman Nasional yang isinya menyatakan bahwa Sdr. M benar

telah melakukan kelalaian terhadap pelayanan dan yang bersangkutan sudah ditindak sesuai ketentuan yang berlaku.

Uang sebesar Rp 2.000.000,- (dua juta rupiah) yang merupakan uang titipan telah dikembalikan oleh Sdr. M kepada Sdr. SS sesuai kwitansi yang terlampir dalam surat.

7. Keluhan Terhadap Kepala Kepolisian Daerah yang Tidak Melaksanakan Putusan Pengadilan Tata Usaha Negara

Komisi Ombudsman Nasional telah menerima laporan dari Sdr. AS beralamat di Medan mengenai sikap Kepala Kepolisian Daerah Sumatera Utara yang belum melaksanakan putusan Pengadilan Tata Usaha Negara yang telah berkekuatan hukum tetap.

Kronologi

Pelapor adalah mantan anggota kepolisian yang sejak tahun 2002 hingga 2004 bertugas di Kepolisian Resor Nias, dan kesatuan terakhir adalah sebagai Perwira Menengah pada Biro Pers Polda Sumatera Utara dengan pangkat IPDA.

Pada bulan April 2005 Pelapor merasa terkejut dengan adanya Surat Keputusan Kapolda Sumatera Utara Nomor Pol:Skep/89/III/2005 tentang Pemberhentian Pensiun Mantan Anggota Polri Kepolisian Daerah Sumatera Utara tertanggal 21 Maret 2005.

Karena merasa keberatan, Pelapor berupaya untuk mengajukan permohonan peninjauan kembali atas Surat Keputusan dimaksud kepada Kepala Kepolisian Daerah Sumatera Utara tetapi tidak mendapat tanggapan sebagaimana mestinya. Berkenaan dengan hal itu Komisi Ombudsman Nasional telah menindaklanjuti dengan menyampaikan surat Nomor : 0204/KON-Lapor.0281/05//VI/2005-bm tertanggal 22 Juni 2005 kepada Inspektur Pengawasan Umum Mabes Polri yang antara lain berisi permintaan agar dilakukan penelitian atas Surat Keputusan No.Pol: Skep/89/III/2005 tanggal 21 Maret 2005. Surat tersebut juga telah memperoleh tanggapan dari Irwasum Mabes Polri dengan suratnya Nomor : R/860/VII/2005/Itwasum tertanggal 22 Juli 2005 yang dikirim kepada Kapolda Sumatera Utara.

Meskipun demikian, permasalahan Pelapor belum memperoleh tanggapan penyelesaian. Oleh karenanya Pelapor mengajukan upaya gugatan terhadap Kepala Kepolisian Daerah Sumatera Utara sebagai Tergugat I dan Kepala Kepolisian Resor Nias sebagai Tergugat II melalui Pengadilan Tata Usaha Negara Medan yang tercatat dalam reg. Nomor 52/G/TUN/2005/PTUN-MDN. Gugatan tersebut telah diputus pada tanggal 18 Oktober 2005 dengan putusan yang menyatakan :

1. Mengabulkan gugatan Penggugat untuk sebagian;
2. Menyatakan batal surat keputusan Tergugat I Nomor Pol: Skep/89/III/2005 tanggal 21 Maret 2005 tentang Pemberian Pensiun Mantan Anggota Polri atas nama Ipda AS;
3. Memerintahkan Tergugat I untuk mencabut Surat Keputusan Tergugat I Nomor Pol: Skep/89/III/2005 tanggal 21 Maret 2005 tentang Pemberian Pensiun Mantan Anggota Polri atas nama Ipda AS;

4. Mewajibkan Tergugat I menerbitkan Surat Keputusan Tata Usaha Negara yang baru tentang rehabilitasi kedudukan keanggotaan Penggugat sebagai anggota POLRI aktif sebelum diterbitkannya keputusan objek sengketa Tergugat I;
5. Selanjutnya dalam tingkat banding Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara Medan dalam putusannya tanggal 17 Mei 2006 Nomor : 18/BDG/2006/PT MDN antara lain menyatakan : “....Menerima permohonan banding Tergugat I/Pebanding; Me-nguatkan Putusan PTUN Medan Nomor 52/G.TUN/2005/PN-MDN tanggal 18 Oktober 2005 yang dimohonkan banding....”.
6. Sementara Mahkamah Agung dalam tingkat Kasasi, pada tanggal 6 Desember 2006 telah memutus perkara Nomor 228K/TUN/2006 dengan amar antara lain : “Menyatakan permohonan kasasi dari Pemohon Kasasi Kepala Kepolisian Negera RI Daerah Sumatera Utara (KAPOLDA SUMUT) tidak dapat diterima”.
7. Berdasarkan putusan Tata Usaha Negara yang sudah berkekuatan hukum tetap, pada tanggal 7 Mei 2007 Pelapor telah mengajukan permohonan pencabutan pemberian pensiun kepada Kepala Kepolsian Daerah Sumatera Utara. Namun hal itu tidak memperoleh tanggapan.
8. Selanjutnya Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Medan pada tanggal 24 Juli 2007 dengan suratnya Nomor : W1-TUN/402.AT.02.07/I/2007 telah menyampaikan perintah pelaksanaan putusan pengadilan Tata Usaha Negara Medan Nomor 52/G.TUN/2005/PTUN-Mdn kepada Kepala Kepolisian Daerah Sumatera Utara. Akan tetapi putusan dimaksud juga belum dilaksanakan.

Tindak Lanjut

Komisi Ombudsman Nasional telah mengirimkan Surat Rekomendasi kepada Kepala Kepolisian RI dengan Nomor: 0132/REK/0315.2007/TM-06/X/2007 tanggal 2 Oktober 2007, yang isinya menyatakan hal-hal sebagai berikut :

- a. Mengingat Kepala Kepolisian Daerah Sumatera Utara selaku Tergugat tidak melaksanakan putusan Mahkamah Agung No. 228K/TUN/2006 jo 18/BDG/2006/PT MDN jo No. 52/G/TUN/2005/PTUN-MDN yang telah berkekuatan hukum tetap serta perintah Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara (vide surat W1-TUN/402.AT.02.07/I/2007 tanggal 24 Juli 2007), Kepala Kepolisian Republik Indonesia selaku Pimpinan Kepolisian Negara RI sebagaimana diatur dalam penjelasan Pasal 9 ayat (1) Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara RI kiranya dapat memerintahkan Kepala Kepolisian Daerah Sumatera Utara agar melaksanakan putusan yang telah berkekuatan hukum tetap dimaksud.
- b. Kepatuhan Pejabat Tata Usaha Negara terhadap Putusan Pengadilan Tata Usaha Negara, merupakan upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara negara khususnya Kepolisian Negara RI serta untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme sebagaimana Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : SE/24/M.PAN/8/2004 tanggal 24 Agustus 2004.
- c. Pelaksanaan putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap oleh Termohon eksekusi yang merupakan pejabat Tata Usaha Negara adalah wujud penegakan

supremasi hukum serta perlindungan Hak Asasi Manusia, sesuai amanat UUD 1945 Pasal 28 D ayat (1) yang berbunyi “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum” (*equality before the law*).

Komisi ombudsman Nasional juga menyatakan memberikan perhatian sungguh-sungguh atas permasalahan ini, dan berharap kiranya Kepala Kepolisian Republik Indonesia dapat memberikan penjelasan atas tindaklanjut yang telah dilakukan dalam waktu yang tidak terlalu lama.

Respon Terlapor

Kepala Kepolisian Republik Indonesia melalui Inspektur Jenderal Pengawasan Umum telah mengirim surat balasan kepada Komisi Ombudsman Nasional dengan Nomor: R/380/III/2008/Itwasum bertanggal 10 Maret 2008 yang isinya menyatakan bahwa Kepala Kepolisian Daerah Sumatera Utara telah mengeluarkan Surat Keputusan No. Pol.: Skep/449/XI/2007 tanggal 27 November 2007 tentang Pembatalan Skep pensiun mantan anggota Polri a.n. Ipda AS yang memutuskan telah mencabut Skep Pensiun No. Pol.: Skep/89/III/2005 tanggal 21 Maret 2005 dan mengembalikan hak gaji dan tunjangan lainnya TMT 30 November 2007.

Dengan demikian Kepala Kepolisian Daerah Sumatera Utara telah melaksanakan putusan PTUN dengan mengangkat kembali dan merehabilitasi Ipda AS aktif kembali dalam dinas Polri.

8. Pelayanan PT Telkom Bandung yang Merugikan Pelanggan

Komisi Ombudsman Nasional telah menerima laporan dari Sdr. SS beralamat di Bandung, Jawa Barat mengenai pelayanan PT Telkom Bandung.

Kronologi

Pelapor merupakan pelanggan PT. Telkom sejak tahun 1994 dengan nomor telepon 022-780 xxxx. Pada tanggal 12 Nopember 2007 tiba-tiba telepon tersebut tidak dapat berfungsi, baik untuk menelpon maupun menerima telepon dari luar.

Pelapor merasa malu dengan kejadian tersebut, mengingat beberapa hari sebelumnya Pelapor sempat mengikuti pameran di Sasana Budaya Ganesa Bandung yang mendapat perhatian dari pengunjung pameran dengan membuat selebaran/brosur berisi himbauan agar masyarakat menanam tanaman obat berkasiat dengan mencantumkan nomor telepon rumahnya (022-780 3652). Karena teleponnya tidak berfungsi Pelapor khawatir pengunjung pameran mengira nomor yang dicantumkan dalam brosur adalah palsu.

Sehubungan dengan kejadian dimaksud pada tanggal 13 Nopember 2007 Pelapor telah menyampaikan laporan langsung kepada *service point* PT Telkom di Ujung Berung. Laporan diulang kembali pada tanggal 16 November 2007, namun Petugas PT Telkom hanya menyatakan agar Pelapor menunggu. Hingga laporannya disampaikan kepada Komisi Ombudsman Nasional permasalahannya belum memperoleh penyelesaian sehingga telepon Pelapor belum dapat dipergunakan.

Tindak Lanjut

Komisi Ombudsman Nasional telah mengirim surat Nomor: 146/KLA/0434.2007/TM-06/XII/2007 tanggal 17 Desember 2007 yang isinya menyatakan bahwa memperhatikan uraian Pelapor serta mengingat misi PT. Telkom untuk memberikan layanan "One Stop InfoCom" dengan jaminan bahwa pelanggan akan mendapatkan layanan terbaik, berupa kemudahan, produk dan jaringan berkualitas, dengan harga kompetitif, Komisi Ombudsman Nasional mengharapkan kiranya Kepala Kantor Pusat Divisi Regional III PT Telkom Bandung dapat melakukan penelitian dan memberikan klarifikasi terkait dengan keluhan Sdr. SS yang belum memperoleh penyelesaian dari *service point* PT Telkom Ujung Berung.

Komisi Ombudsman Nasional juga menegaskan tetap memberikan perhatian atas permasalahan dimaksud, dan berharap kiranya penjelasan serta tindak lanjut dari Kepala Kantor Pusat Divisi Regional III PT Telkom Bandung dapat diterima dalam waktu yang tidak terlalu lama.

Respon Terlapor

PT Telkom Bandung telah mengirim surat balasan dengan Nomor: Tel.11/YN000/RE3-D01/2008 tanggal 17 Januari 2008 berisi penjelasan bahwa pada tanggal 13 November 2007 berdasarkan hasil pengecekan administrasi maupun teknis telah terjadi gangguan kabel sekunder sehingga memerlukan waktu untuk perbaikannya. Perbaikan jaringan telah dilakukan pada tanggal 24 November 2007 konfirmasi diterima oleh istri Pelapor.

Atas terjadinya gangguan tersebut, PT Telkom Bandung telah mengirim petugas pada tanggal 13 Januari 2008 dan menyampaikan permohonan maaf atas terjadinya gangguan dan diterima langsung oleh Pelapor.

Kompensasi atas terjadinya gangguan tersebut akan diberikan pada billing bulan berikutnya sesuai dengan peraturan Service Level Guarantee (SLG) yang berlaku.

9. Dugaan Perbuatan Maladministrasi Oleh Oknum TNI di KODAM IV/Diponegoro

Kronologi

Kantor Perwakilan Komisi Ombudsman Nasional di Yogyakarta telah menerima laporan dari Sdr. AS, beralamat di Wonosari, Jawa Tengah, pada pokoknya mengeluhkan tindakan sewenang-wenang berupa penganiayaan yang diduga dilakukan oleh anggota TNI KODAM IV/Diponegoro yang bernama SB pada tahun 2005.

Pada tanggal 8 Desember 2005 sekitar pukul 21.00 WIB, Sdr. AS bersama warga di sekitar mengadakan pengajian yang bertempat di mushola. Seusai mengikuti pengajian, tiba-tiba tanpa sebab yang jelas Sdr. AS dipukuli oleh SB anggota TNI yang berdinis di KODAM IV/Diponegoro. Saat kejadian tidak ada satupun warga yang berani meleraikan karena takut pelaku adalah perwira di KODAM IV/Diponegoro. Sdr. AS tidak melakukan perlawanan apapun dan hanya pasrah dipukuli oleh SB yang juga tetangga korban.

Satu jam setelah penganiayaan tersebut, Sdr. AS melapor ke Polsek Tugu dan juga meminta visum dari Rumah Sakit Tugu Semarang. Oleh karena pelakunya anggota TNI, petugas Polsek Tugu menyarankan agar melapor ke Denpom IV/Semarang di Jalan Pemuda Semarang. Kemudian Sdr. AS melapor ke Denpom IV/Semarang dengan menyerahkan berkas visum ke petugas Denpom IV/Semarang. Menurut Sdr. AS, sehari setelah melapor ke Denpom IV/Semarang, beberapa warga yang mengetahui kejadian penganiayaan telah diminta keterangan oleh penyidik Denpom IV/Semarang.

Pelapor telah menanyakan perkembangan laporan dimaksud ke Denpom IV/Semarang, namun tidak mendapat kepastian. Termasuk pada saat disarankan ke Otmil dan ke Pomdam IV/Diponegoro. Di Pomdam IV/Diponegoro, Pelapor menemui Kapten Trm. Dari Kapten Trm, diberitahukan bahwa kasusnya telah diterima dan diserahkan ke KODAM IV/Diponegoro.

Setelah menyampaikan laporan dimaksud, Sdr. AS mendapat ancaman agar mencabut laporannya. Bahkan Sdr. AS didatangi oleh petugas dari Koramil Tugu untuk diberi uang Rp. 500.000,- (lima ratus ribu rupiah) dengan syarat mencabut laporannya. Tawaran tersebut ditolak oleh Sdr. AS

Tindak Lanjut

Menindaklanjuti laporan tersebut Kantor Perwakilan Komisi Ombudsman Nasional di Yogyakarta mengirimkan surat permintaan klarifikasi nomor: 0051/KLA/0026.2008/yg-11/VI/2008 tertanggal 23 Juni 2008 kepada Komandan Pomdam IV/Diponegoro yang intinya mengharapkan kiranya Komandan Pomdam IV/Diponegoro dapat memberi penjelasan sehubungan tindak lanjut laporan penganiayaan yang diduga dilakukan oleh Letkol SB anggota TNI KODAM IV/Diponegoro; perkembangan penyidikan baik kepada korban yaitu Sdr. AS maupun Kantor Perwakilan Komisi Ombudsman Nasional di Yogyakarta guna memastikan tidak ada diskriminasi hukum. Ditambahkan pula bahwa apabila berkasnya telah lengkap, sepatutnya segera dilimpahkan ke Oditur Militer untuk kemudian disidangkan di Mahkamah Militer. Selanjutnya Kantor Perwakilan Komisi Ombudsman Nasional Perwakilan di Yogyakarta juga meminta jaminan agar tidak ada ancaman dari pelaku atau oknum lainnya baik langsung maupun tidak langsung kepada Sdr. AS selaku korban/pelapor.

Komisi Ombudsman Nasional berpendapat bahwa setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum (vide Pasal 28 D ayat 1 UUD 1945). Dengan demikian, apabila tindakan oknum anggota TNI KODAM IV/Diponegoro diatas benar, sungguh sangat mencederai institusi TNI, sehingga patut diberi hukuman yang setimpal.

Tanggapan Terlapor

Menindaklanjuti surat Ombudsman, POMDAM IV/DIP Semarang melalui surat nomor: B/767/VII/2008 tanggal 18 Juli 2008 menanggapi surat dari Komisi Ombudsman Nasional dan menjelaskan bahwa perkara penganiayaan yang diduga dilakukan oleh Letkol SB terhadap Sdr. AS telah selesai penyidikannya dan memenuhi unsur Pasal 352 KUHP. Dari pemeriksaan tersangka dan para saksi serta dikuatkan alat bukti visum et repertum tindak pidana yang dilakukan oleh Letkol SB digolongkan sedemikian ringan sifatnya karena

ancaman hukumannya 3 (tiga) bulan sehingga dapat diselesaikan secara hukum disiplin prajurit.

KODAM IV/Diponegoro Semarang telah memberikan hukuman disiplin berupa teguran berdasarkan Surat Keputusan Hukuman Disiplin Pangdam IV/Diponegoro Nomor : Skep/60/III/2006 tanggal 29 Maret 2006, dimana sesuai ketentuan Pasal 32 ayat (3) UU No. 26 Th. 1997 tentang Hukum Disiplin Prajurit menyatakan bahwa penjatuhan hukum disiplin oleh Ansum tidak menghapuskan tuntutan pidana atau gugatan perkara lainnya.

10. Dugaan Maladministrasi di Kopertis Wilayah V Yogyakarta

Kronologi

Kantor Perwakilan Komisi Ombudsman Nasional di Yogyakarta telah menerima laporan dari Sdr. WR, beralamat di Kab. Bantul, DI. Yogyakarta, pada pokoknya mengeluhkan kinerja Kopertis Wilayah V Yogyakarta berkenaan dengan tugas pengawasan dan pengendalian terhadap Universitas Teknologi Yogyakarta (UTY). Pelapor adalah dosen Fakultas Ekonomi UTY dengan jabatan akademik Lektor Kepala dan telah mengundurkan diri sejak tanggal 1 Nopember 2007.

Melalui surat tertanggal 4 Maret 2008, Pelapor telah menulis laporan kepada Koordinator Kopertis Wilayah V Yogyakarta, namun menurut Pelapor laporan dimaksud belum ditindaklanjuti sebagaimana mestinya. Pelapor menanyakan terkait dengan keberadaan 5 (lima) dosen/tenaga pengajar di Program Studi Manajemen dan Program Studi Akuntansi UTY yang diduga tidak sebagai dosen namun dimasukkan dalam daftar dosen tetap dengan status aktif mengajar di Kopertis Wilayah V Yogyakarta.

Pelapor khawatir dengan adanya informasi yang tidak benar dari pihak UTY yang disampaikan ke Kopertis Wilayah V dapat menyebabkan hak masyarakat untuk mendapatkan pendidikan yang berkualitas terabaikan.

Tindak Lanjut

Menindaklanjuti laporan tersebut Kantor Perwakilan Komisi Ombudsman Nasional di Yogyakarta telah mengi-rimkan surat permohonan klarifikasi dengan nomor: 0059/KLA/0032.2008/yg-11/VII/2008 tertanggal 7 Juli 2008 ditujukan kepada Koordinator Kopertis Wilayah V yang intinya meminta Koordinator Kopertis Wilayah V Yogyakarta memberikan penjelasan terkait daftar dosen tetap dengan status aktif mengajar di atas sebagaimana Evaluasi Program Studi Berdasarkan Evaluasi Diri (EPSBED) UTY oleh Kopertis Wilayah V Yogyakarta. Transparansi dan akuntabilitas penyelenggara pendidikan diharapkan dapat memberikan informasi yang benar dan pasti kepada publik.

Tanggapan Terlapor

Menindaklanjuti surat Kantor Perwakilan Komisi Ombudsman Nasional di Yogyakarta, Koordinator Perguruan Tinggi Swasta Wilayah V DIY melalui surat Nomor : 0884/Kop.V/A.1/VIII/2008 tertanggal 4 Agustus 2008 memberikan penjelasan bahwa Kopertis Wilayah V DIY telah menyampaikan surat kepada Rektor Universitas Teknologi

Yogyakarta agar menyampaikan penjelasan dan klarifikasi terkait adanya 6 (enam) dosen tetap yayasan di Universitas Teknologi Yogyakarta. Kemudian Rektor Universitas Teknologi Yogyakarta telah menyampaikan penjelasan dan klarifikasi terkait pencantuman dosen tetap yayasan pada laporan EPSBED dan telah diakui terjadi kekeliruan teknis administratif. Melalui surat Nomor 284/UTY-R/0/VII/2008 tanggal 14 Juli 2008 Universitas Teknologi Yogyakarta memohon agar daftar nama dosen tersebut dikeluarkan dari NIDN-nya.

11. Keluhan Masyarakat Tentang Kinerja PT. Pos Besar Semarang

Kronologi

Kantor Perwakilan Komisi Ombudsman Nasional di Yogyakarta telah menerima laporan dari Sdr. ERS, Warga Negara Belanda, beralamat di Kota Magelang, pada pokoknya mengeluhkan kinerja PT. Pos Besar Semarang karena tidak transparan dalam menindaklanjuti laporan kiriman paket yang belum sampai tujuan kepada penerimanya.

Berdasarkan keterangan dan bukti pengiriman yang disampaikan Pelapor kepada Kantor Perwakilan Komisi Ombudsman Nasional di Yogyakarta, dijelaskan bahwa istri Pelapor menerima kiriman paket melalui TNT Post dari JA Keukn Belanda dengan Code : 882798847 NL. Kiriman paket dari Belanda sampai di Jakarta Pusat 10000 tanggal 29 Oktober 2007, kemudian kiriman paket masuk ke SPP Semarang 50400 tanggal 2 Nopember 2007. Sampai pada saat melaporkan ke Kantor Perwakilan Komisi Ombudsman Nasional di Yogyakarta, kiriman paket dimaksud belum sampai/belum diterima oleh Pelapor di Magelang.

Pelapor pernah menyampaikan keluhan ke Kantor Pos Magelang, namun tidak ditanggapi sebagaimana mestinya dan justru melempar tanggung jawab permasalahan kiriman paket yang belum sampai ke Kantor Pos Besar Semarang. Menurut Pelapor, Kantor Pos Belanda juga telah mengirim dua kali surat yang ditujukan kepada PT. Pos Indonesia untuk meminta keterangan tetapi belum ada tanggapan dari PT. Pos Indonesia. Pelapor berharap kiriman paketnya segera bisa sampai ke tujuannya serta mempertanyakan kiriman paket sebelumnya yang diterima dalam kondisi telah terbuka.

Tindak Lanjut

Menindaklanjuti laporan tersebut, Kantor Perwakilan Komisi Ombudsman Nasional di Yogyakarta telah mengirim surat permintaan klarifikasi dengan Nomor: 0027/KLA/0012.2008/yg-11/IV/2008 tertanggal 7 April 2008 ditujukan kepada Kepala Kantor Pos Besar Semarang yang intinya meminta Kepala Kantor Pos Besar Semarang agar memberikan kepastian terhadap kiriman paket milik Pelapor dari Belanda dengan kode : 882798847 NL melalui TNT Post agar dapat segera sampai dalam kondisi baik, serta mohon klarifikasi terkait dengan kiriman paket yang pernah diterima Pelapor sudah dalam kondisi terbuka. Sudah sepatutnya Kantor Pos Besar Semarang dan jajarannya dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat, Hal ini semata-mata demi perlindungan dan kepercayaan masyarakat terhadap jasa layanan pos di Indonesia.

Tanggapan Terlapor

Menindaklanjuti surat Kantor Perwakilan Komisi Ombudsman Nasional di Yogyakarta, Kepala Kantor Pos Semarang 50000 melalui surat Nomor : 1906/DO/Jar II/4/0408 tanggal 12 April 2008 dan surat dari Kepala Mail Processing Center Semarang Nomor : 1204/DO/Proreg II/2/0408 tanggal 14 April 2008 menyatakan bahwa permasalahan kiriman paket dimaksud penanganannya berada di PT. Pos Indonesia Kantor Mail Processing Center (MPC) Semarang 50400 Jl. Imam Bonjol No. 3 Semarang 50241. Sebagaimana Surat Edaran Bersama antara Dirjen Bea dan Cukai dengan PT. Pos Indonesia No. SE-20/BC/2000-No.35/Dirutpos/2000 bahwa setiap kiriman dari Luar Negeri yang berisi barang/dokumen sebelum diserahkan kepada penerimanya, harus dilakukan pemeriksaan terlebih dahulu oleh Bea dan Cukai setempat. Pada tanggal 2 Nopember 2007 MPC telah menyerahkan ke Bea dan Cukai Semarang untuk dilakukan pemeriksaan.

Kepala Kantor Pos Semarang menyarankan Pelapor untuk menanyakan status paket kiriman dimaksud ke Kepala Bea Cukai Tanjung Emas Semarang dan Kepala Badan Karantina Pertanian Tanjung Emas Semarang. Mengingat sebagaimana tanda bukti penahanan/penitipan Kantor Pelayanan Tipe A Tanjung Emas disebutkan bahwa dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal penahanan/penitipan jika barang tidak diambil akan dianggap sebagai barang yang tidak dikuasai.

Kepala Badan Karantina Pertanian Balai Karantina Tumbuhan Kelas I Tanjung Emas dalam surat Nomor: 443/TU.210/L.3.B/04/08 tanggal 21 April 2008 menyatakan bahwa permasalahan kiriman paket pos No. CC 882798847 NL dari Netherland berupa biji rumput seberat 10 kg (2 bag @ 5 kg) yang dilakukan penahanan oleh petugas Karantina Tumbuhan, telah ditindaklanjuti dengan menemui Pelapor pada tanggal 19 April 2008 untuk diberikan penjelasan sebagaimana mestinya.

Petugas Karantina Tumbuhan telah menyampaikan permohonan maaf dan akan memperbaiki pelayanan terutama dalam hal menyampaikan informasi kepada pemilik barang baik secara proaktif maupun berkoordinasi antar instansi.

12. Dugaan Maladministrasi Dalam Pengukuran Tanah di Kota Manado.**Kronologi**

Komisi Ombudsman Nasional telah menerima laporan dari Kuasa Hukum Sdr. JLW dan RW beralamat di Manado, Sulawesi Utara. Pada pokoknya mengeluhkan pelayanan Kantor Pertanahan Kota Manado.

Pada tanggal 7 Juni 2004 Pelapor mengajukan permohonan pengukuran kembali dan pengembalian batas tanah Hak Milik No.170/Kaiwatu, serta telah menyerahkan biaya pengukuran dan pengembalian batas sebesar Rp. 2.850.000 (dua juta delapan ratus lima puluh ribu rupiah). Karena permohonan tersebut dalam pelaksanaannya tidak tuntas dan tidak diketahui perkembangannya, maka pada tanggal 18 Februari 2008 Pelapor mengajukan kembali permohonan yang sama kepada Kepala Kantor Pertanahan Kota Manado, namun tanpa alasan yang jelas permohonan ini juga tidak pernah ditanggapi.

Pada tanggal 24 Maret 2008 Pelapor datang ke Kantor Pertanahan Kota Manado untuk menanyakan laporannya dan ditemui oleh Sdr. PH (Kepala Seksi Survey, Pengukuran & Pemetaan Kantor Pertanahan Kota Manado). Dengan cara yang tidak simpatik dan tidak bersahabat Sdr. PH mempersilahkan Pelapor menemui Sdr. JL dengan alasan masalahnya telah diserahkan kepada Sdr. JL. Kemudian Pelapor menemui Sdr. H. JL, perlakuan tidak simpatik kembali diterima Pelapor dan dikatakan masalah ini ditangani oleh Sdr. PH.

Karena merasa dipermainkan, Pelapor menghadap Kepala Kantor Pertanahan Kota Manado dan melaporkan maksud kedatangan Pelapor serta menceritakan pelayanan yang dilakukan oleh Sdr. PH dan Sdr. JL. Dalam pertemuan tersebut Kepala Kantor Pertanahan Kota Manado memanggil Sdr. PH dan Sdr. JL, tetapi hanya Sdr. PH yang datang dan mengatakan Sdr. JL sedang makan siang sementara saat itu belum waktu istirahat. Dari pertemuan dengan Kepala Kantor Pertanahan Kota Manado dan Sdr. PH, Pelapor diminta untuk menyiapkan keperluan administratif dan biaya dalam pelaksanaan pengukuran kembali. Disarankan untuk diserahkan esok harinya tanggal 25 Maret 2008.

Pada tanggal 25 Maret 2008 Pelapor datang lagi untuk menyerahkan keperluan administratif yang diminta dan akan diserahkan kepada Sdr. JL. Setelah menunggu beberapa saat Sdr. JL belum juga datang, maka Pelapor menanyakan prosedur pelayanan yang semestinya dan akhirnya Pelapor diberi 2 (dua) berkas surat permohonan pengukuran kembali oleh Sdr. PH. Pelapor kemudian mengisi berkas tersebut serta menyetorkan biaya pengembalian batas sebesar Rp. 5.082.400 (Lima juta delapan puluh dua ribu empat ratus rupiah). Sdr. PH juga menyatakan bahwa tanggal pelaksanaan akan diinformasikan kemudian.

Pada tanggal 23 Mei 2008 Pelapor menerima surat pemberitahuan bahwa pelaksanaan pengukuran kembali telah ditetapkan tanggal 26 Mei 2008. Kemudian pada tanggal 26 Mei 2008 ada keberatan dari Sdr. SM serta Lurah Kairagi, tetapi Sdr. PH tidak menyampaikan alasan keberatan tersebut dan juga tidak memperlihatkan surat keberatan secara resmi. Kemudian Pelapor menemui Sdr. PH di Kantor Pertanahan Kota Manado. Selanjutnya Sdr. PH menyampaikan bahwa berkas surat atas nama Pelapor telah hilang dan surat-surat tanah dari Kabupaten Minahasa yang dilimpahkan ke Kantor Pertanahan Kota Manado tidak lengkap. Tetapi Pelapor bersikeras mengenai pelaksanaan yang telah ditetapkan agar dilaksanakan.

Kemudian Sdr. PH dan beberapa staf Kantor Pertanahan Kota Manado berangkat bersama Camat (Lurah tidak diijinkan oleh Camat untuk ikut) untuk melakukan pengukuran kembali. Semua pihak yang diperlukan untuk menyaksikan telah hadir (kecuali Lurah). Pelaksanaan pengukuran kembali menemui kegagalan, Pelapor mene-mui Sdr. PH dan menyampaikan secara langsung bahwa Pelapor merasa kecewa dengan cara-cara pelayanan semacam ini yang menyebabkan hak-hak hukum Pelapor diabaikan.

Tindak Lanjut

Menindaklanjuti laporan yang di-sampaikan JLW dan RW, Komisi Ombudsman Nasional telah mengirimkan surat Nomor: 0088/KLA/0174.2008/TM.08/VI/2008 tertanggal 25 Juni 2008 kepada Kepala Kantor Pertanahan Manado. Intinya meminta Kepala Kantor Pertanahan Kota Manado melakukan pemeriksaan lebih lanjut atas substansi keluhan yang disampaikan

Pelapor dan memberikan penjelasan tentang kendala yang dihadapi Kantor Pertanahan Kota Manado dalam memberikan pelayanan kepada Pelapor.

Selain itu KON juga meminta penjelasan tentang sejauh mana langkah-langkah yang ditempuh Kantor Pertanahan Kota Manado dalam menyelesaikan keluhan Pelapor dan apakah pengukuran tanah telah dilakukan sesuai permohonan Pelapor karena ia telah memenuhi persyaratan yang diminta yaitu membayar sejumlah uang.

Tanggapan Terlapor

Menanggapi rekomendasi Komisi Ombudsman Nasional, Kantor Pertanahan Kota Manado telah mengirimkan Surat Nomor: 610-313 tanggal 4 Juli 2008 yang isinya menjelaskan bahwa Kantor Pertanahan sebenarnya telah berupaya mengabulkan permohonan klien Pelapor untuk melakukan pengukuran ulang namun mengingat adanya sengketa antara klien Pelapor dengan pemilik tanah yang berbatasan dengan tanah klien Pelapor, serta sulitnya melakukan koordinasi di lapangan dengan pihak Kelurahan setempat maka pengukuran ulang beberapa kali ditanggguhkan.

Pengukuran ulang juga sebenarnya telah dilaksanakan pada tanggal 26 Juni 2008 dihadiri Lurah setempat dan staf, petugas kepolisian dan pihak keluarga pemilik tanah yang berbatasan dengan tanah klien Pelapor. Namun pengukuran tidak dapat dilanjutkan karena adanya pencegahan langsung oleh pihak pemilik tanah yang berbatasan dengan tanah milik klien Pelapor.

Dalam hal ini Kepala Kantor Pertanahan Manado menyadari adanya keterbatasan yang dimiliki stafnya, selain adanya faktor eksternal di luar jangkauan instansi, serta memaklumi posisi Pelapor yang dituntut dapat memberi kepuasan klien-nya.

Untuk itu Kantor Pertanahan Kota Manado telah merencanakan untuk melaksanakan pengukuran kembali dalam waktu dekat, dengan lebih mengupayakan pendekatan koordinatif kepada pihak tetangga klien Pelapor ataupun dengan lebih meningkatkan pengamanan di lapangan.

Bab IV.

Kapasitas Kelembagaan

Pada tahun 2007, Komisi Ombudsman Nasional telah menetapkan strategi pengawasan dengan menempatkan masyarakat dan penyelenggara negara sebagai *stakeholder* terpenting karena keduanya merupakan unsur-unsur yang saling berinteraksi dalam proses pelayanan umum. Kontribusi dari masyarakat dalam bentuk laporan, dan penyelenggara negara dalam bentuk tanggapan atas rekomendasi dapat meningkatkan kinerja juga efektivitas pengawasan Ombudsman.

Selama tahun 2008, strategi yang diterapkan pada dasarnya tidak jauh berbeda dengan tahun sebelumnya. Perbedaannya adalah pada pengembangan metode-metode, sumber daya, serta keahlian dalam penyelesaian penanganan laporan masyarakat yang juga melibatkan unsur penyelenggara negara, misalnya investigasi, mediasi dan konsiliasi, rekrutmen dan pelatihan Asisten baru, pembentukan kantor-kantor perwakilan baru, sosialisasi dan sebagainya. Di sisi lain, tidak dapat dipungkiri bahwa dengan disahkannya Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menimbulkan dampak adanya perubahan dalam hal substansi beberapa kegiatan Ombudsman. Namun hal tersebut tidak menimbulkan adanya pergeseran dalam pelaksanaan strategi yang telah ditetapkan, mengingat beberapa program terkait penanganan keluhan telah direncanakan jauh hari sebelumnya dan merupakan bagian dari pekerjaan utama Ombudsman.

Untuk mendukung strategi yang telah ditetapkan sebelumnya, pada tahun 2008 Ombudsman Republik Indonesia telah melakukan beberapa program yaitu:

A. Program Sosialisasi dan Peningkatan Kesadaran Masyarakat dalam Memperoleh Pelayanan Publik yang baik.

Pada dasarnya program Sosialisasi dan Peningkatan Kesadaran Masyarakat dalam Memperoleh Pelayanan Publik yang Baik merupakan lanjutan implementasi dari pelaksanaan tugas Ombudsman sewaktu masih bernama Komisi Ombudsman Nasional. Ketika itu penyebaran informasi mengenai Ombudsman merupakan salah satu tugas pokok yang diamanatkan dalam Keputusan Presiden No. 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional. Tujuan dari kegiatan sosialisasi tersebut adalah:

1. Menyebarluaskan informasi mengenai tugas dan fungsi lembaga Ombudsman di Indonesia kepada masyarakat luas;
2. Mengajak masyarakat untuk secara proaktif melakukan pengawasan eksternal atas pemberian pelayanan publik oleh Aparat Pemerintah;
3. Mensosialisasikan perkembangan pembahasan RUU Ombudsman RI sekaligus menghimpun dukungan *stakeholder* untuk terus memberikan dorongan dan masukan terhadap UU Ombudsman RI.

Untuk tahun 2008 ini, tema strategis kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan oleh Ombudsman Republik Indonesia menekankan pada penyebarluasan pemahaman masyarakat akan hak mereka atas pelayanan publik yang berkualitas. Masyarakat didorong agar tidak hanya melihat pelayanan publik hanya pada beberapa instansi, khususnya penegakkan hukum seperti pengadilan, kepolisian, atau kejaksaan, namun juga instansi lainnya seperti pemerintah daerah, instansi departemen dan non-departemen, BUMN/BUMD, dan sebagainya. Sosialisasi dilakukan untuk menstimulir masyarakat berani melaporkan tindakan pemberian pelayanan buruk oleh penyelenggara negara agar hak-hak mereka terpenuhi.

Di sisi lain sosialisasi juga dilakukan untuk menyebarluaskan informasi mengenai perkembangan proses pembahasan Rancangan Undang-Undang tentang Ombudsman Republik Indonesia. Pada periode Triwulan IV, seiring telah disahkannya Undang-Undang No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, strategi sosialisasi mengalami penyesuaian substansi dengan menitikberatkan mengenai tugas, fungsi dan kewenangan dari Ombudsman Republik Indonesia.

Model sosialisasi dilaksanakan dalam beberapa bentuk kegiatan, yaitu:

1. Diskusi publik interaktif

Diskusi dan dialog tentang tugas dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia dilakukan secara interaktif melalui media radio. Dalam beberapa kesempatan kegiatan ini juga dirangkai dengan program klinik penerimaan keluhan masyarakat yang biasanya diselenggarakan setelah acara diskusi interaktif. Kegiatan klinik sendiri bertujuan memberikan kesempatan kepada masyarakat yang menghadapi kesulitan dalam mendapatkan pelayanan dari instansi Pemerintah untuk menyampaikannya secara langsung ke pos klinik, tanpa harus mengirimkan keluhannya ke kantor Ombudsman Republik Indonesia di Jakarta atau kantor-kantor perwakilan.

No.	Hari/Tanggal	Tema	Narasumber	Media (Radio)
1	Kamis, 21 Feb 2008 Jakarta. Olive Tree Restaurant, Hotel Nikko	"Peran KON dalam Meningkatkan Pelayanan Umum Bidang Pertanahan"	Tumbu Saraswati (DPR RI) Teten Masduki Erna Muchtar (Direktur Konflik Pertanahan BPN RI)	Jakarta - Utan Kayu Bandung – Mara Surabaya - Global
2	Selasa, 25 Mar 2008 Magelang. Hotel Trio	"Transparansi Layanan Administrasi Pertanahan dan Hak Masyarakat dalam Pelayanan Publik"	Zainal Arifin Mochtar (FH UGM) Edy Sulisty (Kantor Pertanahan Kab. Magelang) Masdar F. Mas'udi	Semarang – RRI Pro 1 Magelang - GKL
3	Jumat, 28 Mar 2008 Jakarta. Resto Sindang Reret	"Peran Ombudsman dalam Pelayanan di Bidang Hukum bagi Para Tahanan dan Narapidana di Rumah Tahanan Negara dan Lembaga Masyarakatan"	Rahardi Ramelan (Asosiasi NAPI) Sri Susilarti (Rutan Pd. Bambu) Iqrak Sulhin (Kriminolog UI) Erna Sofwan Sjukrie	Jakarta – RRI Pro 3
4	Rabu, 14 Mei 2008 Semarang. Hotel Santika	"Mendorong Transparansi Layanan Pertanahan dan Hak Masyarakat Dalam Pelayanan Publik"	Nur Adhim (FH Undip) Hindarto (Kanwil BPN Semarang) Masdar F. Mas'udi	Semarang – Idola

5	Selasa, 27 Mei 2008 Jakarta. Kafe Anomali	"Problematika Pelayanan Umum TKI"	Masdar F. mas'udi Ramiyani Sinaga (BNP2TKI) Anis Hidayah (Migrant Care) Elly Anita (buruh saksi)	Jakarta – Green Radio Yogya – Global Surabaya – Global Kupang – Suara Kupang Mataram – Global Medan – Sonya Aceh – Prima Manado – ROM Makasar – Rakom Savana
6	Senin, 16 Juni 2008 Manado. Kantor Perwakilan	"Kehadiran Kantor Perwakilan Ombudsman: manfaatnya bagi masyarakat di daerah"	Antonius Sujata Boy Watuseke (Pemda Sulut)	Manado – RRI Gorontalo – RRI Manado – RAL Manado – Pacific TV
7	Selasa, 17 Juni 2008 Bangkalan. Wisma PKPRI	"Ombudsman dan Hak Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Daerah"	H.M. Syafik Rofii (Wa. Bupati Bangkalan) Teten Masduki	Bangkalan – Amanah Bangkalan – Nuri Bangkalan – Bangkalan Bangkalan – JTV
8	Kamis, 19 Juni 2008 Medan. Kantor Perwakilan	"Kehadiran Kantor Perwakilan Ombudsman: manfaatnya bagi masyarakat di daerah"	Antonius Sujata	Medan – RRI Medan - Prapanca Aceh – Serambi
9	Kamis, 18 Sep 2008 Jakarta. Beyond Cafe	"Dari KON menuju ORI: Apa yang bisa dilakukan Ombudsman Republik Indonesia pasca Undang-Undang?"	Teten Masduki Eva Kusuma Sundari (DPR RI) Winarso (Asisten Ombudsman)	Jakarta – Green Yogya – Global Surabaya - Global Aceh – Prima Medan – Sonya Manado - ROM 2 Makasar – Rakom Savana Kupang – Suara Kupang Mataram – Global
10	Jumat, 19 Sep 2008 Jakarta. Resto Waroeng Daun	"Dari KON menuju ORI: Apa yang bisa dilakukan Ombudsman Republik Indonesia pasca Undang-Undang?"	Antonius Sujata Nur Majito (Kementerian PAN) Budhi Masthuri (Asisten Ombudsman)	Jakarta – RRI Pro 3 Nasional
11	Senin, 3 Nov 2008 Semarang. Hotel Novotel	"Dari KON menuju ORI: Apa yang bisa dilakukan Ombudsman Republik Indonesia pasca Undang-Undang?"	Antonius Sujata	Semarang – Trijaya Semarang – Pro TV
12	Rabu-Kamis 5 – 6 Nov 2008 Bandung	"Dari KON menuju ORI: Apa yang bisa dilakukan Ombudsman Republik Indonesia pasca Undang-Undang?"	Antonius Sujata Sunaryati Hartono	Bandung - Bandung TV Bandung - Mara Bandung - Trijaya
13	Kamis-Jumat 13-14 Nov 2008 Jakarta. Kantor ORI	"Dari KON menuju ORI: Apa yang bisa dilakukan Ombudsman Republik Indonesia pasca Undang-Undang?"	Winarso (Asisten Ombudsman) Dominikus Fernandes (Asisten Ombudsman)	Jakarta - Trijaya Jakarta - RRI Pro 2
14	Kamis 20 dan 27 Nov 2008 Jakarta. Kantor ORI	"Dari KON menuju ORI: Apa yang bisa dilakukan Ombudsman Republik Indonesia pasca Undang-Undang?"	Winarso (Asisten Ombudsman) Budhi Masthuri (Asisten Ombudsman)	Jakarta - Bens Radio Jakarta - I-Radio
15	Jumat 21 Nov 2008 Surabaya Hotel Surabaya Plaza	"Dari KON menuju ORI: Apa yang bisa dilakukan Ombudsman Republik Indonesia pasca Undang-Undang?"	Antonius Sujata Dominikus Fernandes (Asisten Ombudsman)	Surabaya - Trijaya Surabaya - Suara Surabaya



Searah jarum jam: Diskusi Publik bertema “Peran KON dalam Meningkatkan Pelayanan Umum Bidang Pertanahan” di Hotel Nikko Jakarta dengan narasumber Teten Masduki, Erna Muchtar, dan Hj. Tumbu Saraswati; Diskusi Publik bertema “Problematik Pelayanan Umum TKI” di Kafe Anomali, Jakarta dengan narasumber KH. Masdar F. Mas’udi, Ramiyani Sinaga, Anis Hidayah dan Elly Anita; Diskusi Publik bertema “Dari KON Menuju ORI: Apa yang bisa dilakukan Ombudsman Republik Indonesia pasca Undang-Undang?” di Beyond Cafe Jakarta dengan narasumber Teten Masduki, Eva Kusuma Sundari, dan Winarso; Diskusi Publik bertema “Dari KON Menuju ORI: Apa yang bisa dilakukan Ombudsman Republik Indonesia pasca Undang-Undang?” di Restoran Warung Daun dengan narasumber Nurmajito, Antonius Sujata, dan Budhi Mashhuri.

2. Iklan Layanan Masyarakat

Kegiatan Iklan Layanan Masyarakat melalui media massa merupakan cara yang paling efektif untuk meningkatkan ekspose dan pencitraan suatu institusi ke masyarakat luas. Jangkauan media massa yang sangat luas diharapkan dapat menjadikan nama Ombudsman Republik Indonesia lebih dikenal di mata masyarakat. Dengan masyarakat mengenal Ombudsman Republik Indonesia, maka selanjutnya akan lebih mudah mempengaruhi dan mengajak masyarakat untuk secara positif dan kritis lebih memahami tugas dan fungsi institusi Ombudsman, terutama untuk mendorong peningkatan kualitas layanan publik oleh instansi pemerintah.

Untuk kegiatan sosialisasi melalui Iklan Layanan Masyarakat di tahun 2008, Ombudsman Republik Indonesia memiliki kesempatan melaksanakan produksi materi baru pada media surat kabar, radio maupun televisi. Penayangan Iklan Layanan Masyarakat Ombudsman Republik Indonesia dilaksanakan pada bulan November sampai dengan Desember 2008, di media massa sebagai berikut:

Jenis Media	Penyedia Jasa	Jumlah Tayang	Rentang Waktu Tayang
Surat Kabar	Kompas	5	Desember 2008
	Media Indonesia	5	
	Koran Tempo	5	
	Republika	5	
	Suara Pembaharuan	5	
	Seputar Indonesia	5	
	Warta Kota	5	
Radio	RRI Pro 3	70	November-Desember

	Elshinta	70	2008
	KBR 68H	70	
	I-Radio	70	
	Lite FM	70	
	Sonora	70	
	Bens	70	
Televisi	TVRI	30	
	RCTI	30	
	SCTV	30	
	Metro	30	
	Trans	30	
	Anteve	30	
	TPI	30	

Sebagaimana disampaikan sebelumnya, akses masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia cukup meningkat setelah dilaksanakannya kegiatan Iklan Layanan Masyarakat tersebut, baik melalui telepon, surat, ataupun internet (e-mail dan website). Dengan demikian, berdasarkan evaluasi yang dilakukan pasca penayangan Iklan Layanan Masyarakat, maka Ombudsman perlu mengantisipasi “membanjirnya” laporan masyarakat dengan lebih baik lagi di masa mendatang.

PENTING DIKETAHUI OLEH WARGA MASYARAKAT



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

PENGAWAS PELAYANAN PUBLIK
MENCEGAH MALADMINISTRASI



“SUDAH SAATNYA MENDAPATKAN PELAYANAN PUBLIK YANG CEPAT DAN BERKUALITAS”

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA <http://www.ombudsman.go.id> - email : ombudsman@ombudsman.go.id atau melalui alamat ini :

JAKARTA : Jl. Aditiawarman No. 43 Kebayoran Baru Jakarta Selatan 12160, Telp. 021 - 725 8574 - 77 Fax. 021 - 725 8579

DIY / JATENG : Jl. Wolter Monginsidi No. 20 Karangwaru, Tegalrejo, Yogyakarta 55241, Telp. & Fax. 0274 - 565 314

NTB / NTT : Jl. Perintis Kemerdekaan No. 1 Kupang, Nusa Tenggara Timur, Telp. 0380 - 839 325 Fax. 0380 - 829 100

SULUT / GORONTALO : Jl. Babe Palar No.57, Tanjung Batu, Manado Telp. 0431 - 855 966

SUMUT / NAD : Jl. Majapahit No. 2 Medan Baru, Telp. 061 - 456 5129 Fax. 061 - 453 3690

Salah satu bentuk Iklan Layanan Masyarakat untuk media cetak

B. Kesekretariatan

Program-program yang dilakukan oleh kesekretariatan secara umum bertujuan untuk menunjang tugas operasional yang bersifat administratif dan kerumahtanggaan, antara lain persiapan teknis pembentukan kantor-kantor perwakilan, pengembangan sumber daya manusia (melalui upaya rekrutmen dan pelatihan), administrasi kantor, dan sebagainya.

Pembentukan Kantor Perwakilan

Pada tahun 2008, Ombudsman membuka telah membuka 2 (dua) kantor perwakilan baru yang meliputi Wilayah Sulawesi Utara-Gorontalo, dan Sumatera Utara-Nanggroe Aceh Darussalam. Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Wilayah Sulawesi Utara dan Gorontalo berlokasi di Manado, Sulawesi Utara, sedangkan Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Wilayah Sumatera Utara dan Nanggroe Aceh Darussalam berlokasi di Medan, Sumatera Utara.

Kantor Perwakilan Wilayah Sulawesi Utara dan Gorontalo dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Ketua Komisi Ombudsman Nasional Nomor 046/KON-SK/XII/2007 tertanggal 10 Desember 2007. Pembukaan Kantor Perwakilan tersebut dilakukan oleh Ketua Komisi Ombudsman Nasional pada tanggal 16 Juni 2008, dan dihadiri oleh pejabat daerah setempat, antara lain Kapolda Sulut, Kajati Sulut, Asisten Pemprov Sulut, Kepala BPN Sulut, Karo Hukum Pemprov Sulut, Asisten Pemprov Gorontalo, Akademisi, Lembaga Swadaya Masyarakat, tokoh masyarakat dan pers.

Sedangkan Kantor Perwakilan Wilayah Sumatera Utara dan NAD dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Ketua Komisi Ombudsman Nasional Nomor 045/KON-SK/XII/2007 tertanggal 10 Desember 2007. Pembukaan Kantor Perwakilan juga dilakukan oleh Ketua Komisi Ombudsman Nasional pada tanggal 18 Juni 2008, dan dihadiri oleh beberapa pejabat daerah Sumatera Utara dan Nanggroe Aceh Darussalam antara lain Wakil Gubernur Sumatera Utara, Asisten Pemerintahan Pemprov Nanggroe Aceh Darussalam, Wakapolda Sumatera Utara, Wakil Pangdam Bukit Barisan, akademisi dari beberapa perguruan tinggi, tokoh agama, tokoh masyarakat dan pers.



Kiri: Drs. F. Mewengkang, MM (Asisten Administrasi Sekda Pemprov Sulawesi Utara) memberikan sambutan pada acara Peresmian Kantor Perwakilan Komisi Ombudsman Nasional Wilayah Sulawesi Utara dan Gorontalo; Kanan: Wakil Gubernur Sumatera Utara menerima kunci dari Ketua Ombudsman RI sebagai simbol peresmian Kantor Perwakilan Komisi Ombudsman Nasional Wilayah Sumatera Utara dan NAD.

Pegawai Ombudsman

Ombudsman sejak Tahun 2000 telah merekrut pegawai dari latar belakang berbagai disiplin ilmu yang disesuaikan dengan tugas dan jabatan di Ombudsman.

Kantor Pusat di Jakarta

Staf di kantor pusat (Jakarta) terdiri atas Asisten Ombudsman yang memiliki tugas dalam hal penanganan laporan masyarakat, administrasi penerimaan laporan masyarakat, keuangan, sekretariat, informasi dan komunikasi (meliputi Teknologi Informasi dan Perpustakaan, Dokumentasi, dan Publikasi), serta pendukung fungsi kesekretariatan, dengan rincian sebagai berikut:

Asisten Ombudsman

No.	Nama	Tugas
1.	Dominikus Fernandes, SH	Penanganan Laporan
2.	Winarso, SH	Penanganan Laporan
3.	Budhi Masthuri, SH	Penanganan Laporan
4.	Nugroho Andriyanto, SH	Penanganan Laporan
5.	Enni Rochmaeni, SH	Penanganan Laporan
6.	Dahlana, SH	Penanganan Laporan
7.	Irma Syahrifah,SH	Penanganan Laporan
8.	Sabarudin Hulu,SH	Penanganan Laporan
9.	Ratna Sari Dewi,SH	Penanganan Laporan
10.	Nugroho Eko Martono,SH	Penanganan Laporan
11.	Oki Aldebaria, SH	Administrasi Penerimaan Laporan
12.	Ibnu Firdaus, SH	Administrasi Penerimaan Laporan
13.	Ani Samudra Wulan, SH	Administrasi Penerimaan Laporan
14.	Siska Widyawati, S. Kom	Sekretaris Ombudsman
15.	Awidya Mahadewi, SS	Sekretaris Ombudsman
16.	Elisa Luhulima, SH, LLM	Program
17.	Herru Kriswahyu, S.Sos	Program
18.	A. Fauzie Suyatno	Keuangan
19.	Fitrie Agustine	Keuangan
20.	Dicky Widayanti, SE	Keuangan
21.	Patnuaji Indrarto, SS	Informasi dan Komunikasi
22.	Hasyimi Muhammad, SS	Informasi dan Komunikasi
23.	Rully Amirulloh, Amd	Informasi dan Komunikasi

Staf Kesekretariatan

1.	Achmad Fauzi	Staf Sekretariat
2.	Muhammad	Staf Sekretariat
3.	Indra	Staf Sekretariat
4.	Jadmoko Suyatno	Staf Sekretariat
5.	Abdul Salam	Staf Sekretariat
6.	Sadikin	Staf Sekretariat
7.	Agus Susanto	Staf Sekretariat
8.	Wasli M. Wari	Staf Sekretariat
9.	Matoni	Staf Sekretariat
10.	Suryadi	Staf Sekretariat
11.	Muhammad	Staf Sekretariat
12.	Madawi	Staf Sekretariat

Kantor Perwakilan Wilayah DI Yogyakarta dan Jawa Tengah

1.	H. Kardjono Darmaatmodjo, SH	Kepala Perwakilan/Asisten Penanganan Laporan
2.	Muhadjirin, SH, MKn	Asisten Penanganan Laporan
3.	Jaka Susila Wahyuana, SH	Asisten Administrasi Penerimaan Laporan
4.	Nurkholis Fahmi, SE	Asisten Keuangan
5.	Sukartijo	Staf Sekretariat

Kantor Perwakilan Wilayah Kupang, NTT

1.	Dr. Yohanes GTH , SH, M.Hum	Kepala Perwakilan/Asisten Penanganan Laporan
2.	Darius Beda Daton, SH	Asisten Penanganan Laporan
3.	Magda Sophie Sonya, SE	Asisten Keuangan
4.	Yosua Pepris Karbeka	Asisten Administrasi Penerimaan Laporan
5.	Yohanes Donbosco	Staf Sekretariat
6.	Mikael Kause	Staf Sekretariat

Kantor Perwakilan Wilayah Medan

1.	Dr. Faisal Akbar Nst, SH, M.Hum	Kepala Perwakilan/ Asisten Penanganan Laporan
2.	Dedi Irsan	Asisten Penanganan Laporan
3.	Ricky Nelson Sahala Hutahaen	Asisten Administrasi Penerimaan Laporan
4.	Kanserina Roma Uli Siahaan	Asisten Keuangan
5.	Sarkunen Laurench	Staf Sekretariat

Kantor Perwakilan Wilayah Manado, Sulawesi Utara

1.	Meilany Fransisca Limpar	Asisten Penanganan Laporan
2.	Yustus Yoseph Maturbong	Asisten Administrasi Penerimaan Laporan
3.	Nazarudin	Staf Sekretariat

Rekrutmen Staf Ombudsman

Pada tahun 2008, sebanyak 16 (enam belas) orang telah direkrut untuk menjadi staf Ombudsman dengan posisi tertentu. Program rekrutmen dilakukan dengan pertimbangan adanya staf yang tidak lagi menjadi staf Ombudsman serta kurangnya sumber daya manusia, khususnya Asisten Penanganan Laporan Masyarakat, serta kebutuhan sumber daya manusia untuk kantor-kantor perwakilan baru, dan staf pendukung kesekretariatan/rumah tangga. Khusus untuk Jakarta dilakukan rekrutmen yaitu sebanyak 4 (empat) orang Asisten Penanganan Laporan Masyarakat, dan 2 (dua) staf sekretariat. Kantor Perwakilan Wilayah Sulawesi Utara dan Gorontalo dilakukan rekrutmen sebanyak 3 (tiga) orang mencakup Asisten Penanganan Laporan, Asisten Administrasi Penerimaan Laporan, dan Staf Sekretariat. Kantor Perwakilan Wilayah Sumatera Utara dan NAD dilakukan rekrutmen sebanyak 5 (lima) orang mencakup Kepala Perwakilan, Asisten Penanganan Laporan, Asisten Administrasi Penerimaan Laporan, Asisten Keuangan, serta Staf Sekretariat. Sedangkan Kantor Perwakilan Wilayah Nusa Tenggara Timur dan Nusa Tenggara Barat merekrut 2 (dua) tenaga baru, yaitu Asisten Administrasi Penerimaan Laporan dan Staf Sekretariat. Sepanjang tahun 2008 terdapat 2 (dua) orang staf yang tidak lagi terdaftar sebagai Staf Ombudsman, terdiri

atas 1 (satu) staf Kantor Perwakilan Wilayah Sulawesi Utara, dan 1 (satu) orang dari Kantor Perwakilan NTT dan NTB.

Bagi Asisten Penanganan Keluhan yang direkrut untuk kantor Jakarta telah diberikan pelatihan khusus penanganan laporan masyarakat pada bulan Maret 2008. Demikian pula untuk Asisten Penanganan Keluhan dan Asisten Administrasi Penerimaan Laporan dari masing-masing Kantor Perwakilan Wilayah Sulawesi Utara-Gorontalo dan Wilayah Sumatera Utara-NAD telah diberikan pelatihan untuk menangani laporan masyarakat pada bulan Juli 2008.



Training Asisten Penanganan Keluhan

Pelatihan dan Kursus

Peningkatan ketrampilan juga dilakukan bagi staf terhadap hal-hal yang bersifat umum melalui berbagai kursus, misalnya Kursus Komputer, Perencanaan Strategik, Perancangan Remunerasi, dan sebagainya. Selama tahun 2008 Ombudsman Republik Indonesia telah memberikan kesempatan bagi para staf untuk mengikuti kursus tertentu sebagaimana terdapat pada tabel berikut:

Jenis Kursus	Program	Tempat	Peserta
Manajemen	Penanganan Keluhan dengan tema <i>Complaint is a Gift</i>	Hotel Gran Melia Jakarta (penyelenggara Service Leadership)	Ani Samudera Wulan
Manajemen	Mendesain struktur gaji (Remunerasi)	Hotel Menara Peninsula Jakarta (penyelenggara Primadi Manajemen Konsultan)	Awidya Mahadewi Dicky Widayanti
Manajemen	Perencanaan Strategik	LPPM Menteng Jakarta	Elisa Luhulima
Manajemen	Perencanaan	LPPM Menteng	Herru Kriswahyu

	Anggaran	Jakarta	
Komputer	MS Office 2007	LP Nurul Fikri	Suryadi
Pendidikan Hukum	Pendidikan Khusus Profesi Advokat	Perhimpunan Advokat Indonesia (PERADI)	Dahlana
Komputer	PHP & MySQL	In-House Training (penyedia jasa CV. Stella Maris)	Rully Amirulloh Achmad Fauzi Patnuaji A. Indrarto Hasymi Mohammad
Komputer	Komputer Akuntansi	LPIA	Indra

C. Informasi dan Komunikasi

Manajemen Sistem Informasi dan Komunikasi

Penggunaan teknologi informasi di Ombudsman Republik Indonesia merupakan kebutuhan strategis. Saat ini Ombudsman Republik Indonesia telah memiliki jaringan komputer dan infrastruktur yang cukup mendukung serta pengembangan jaringan terintegrasi yang bisa diakses dimana saja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pengembangan jaringan terintegrasi yang dimaksud adalah penambahan fitur dalam modul pengaduan (*case management system*) yang terdapat dalam website Ombudsman Republik Indonesia. Melalui modul pengaduan tersebut masyarakat dapat melihat perkembangan laporan yang dikirim kepada Ombudsman Republik Indonesia. Teknologi informasi di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia juga terus mengembangkan kebutuhan lain yang dibutuhkan seperti transfer data dengan cepat dan aman dari kantor perwakilan ke kantor Jakarta, serta Intranet yang dapat memberikan informasi internal dari kantor Jakarta ke perwakilan atau sebaliknya.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Teknologi Informasi berperan :

1. Mendukung kinerja Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Memberikan pelayanan yang lebih optimal dengan tersedianya *software/hardware* pendukung.
3. Memelihara peralatan teknologi informasi (*software/hardware*) agar selalu bekerja dengan baik.

Back-up Data

Berkaitan dengan keamanan data/file, mulai pertengahan tahun 2008, pihak IT telah menerapkan *back-up* data secara otomatis setiap hari yang langsung disimpan ke hardisk eksternal (kapasitas 500 GB), serta menerapkan *synchronize data* di setiap komputer *user* untuk mengantisipasi ketika ada masalah di jaringan lokal.

Kegiatan Lain

Selain pemeliharaan, kegiatan rutin lainnya adalah membuat laporan data statistik penanganan keluhan masyarakat per bulan, dan membantu bidang keuangan dalam hal administrasi yang berhubungan dengan koneksi internet, *website*, dan e-mail. Fitur-fitur operasional IT merupakan penunjang kegiatan utama kantor Ombudsman yang diperlukan setiap saat, maka bagian IT harus memastikan jasa-jasa yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas operasional tersebut tetap berjalan, dan administrasi pembayaran jasa-jasa tersebut adalah salah satu aspeknya.

Selain kegiatan rutin, bagian IT juga melakukan kegiatan yang sifatnya non-rutin antara lain pengembangan *website* Ombudsman Republik Indonesia, pengadaan perangkat komputer, pengadaan jaringan terintegrasi, dan *training* IT bekerja sama dengan pihak dari Commonwealth Ombudsman Australia. Pengembangan *website* pada dasarnya merupakan kelanjutan dari program tahun lalu dengan penekanan pada perbaikan *database* pengolahan keluhan masyarakat (*case management system*) yang disesuaikan *Standard Operational Procedure* (SOP) Penanganan Keluhan Masyarakat yang baru.

Pada awal tahun 2007 modul pengaduan yang berada di *website* sudah bisa digunakan tapi masih menggunakan alur lama, setelah alur baru dibuat maka modul pengaduan-pun harus diperbaiki sesuai dengan kebutuhan.

Pada akhir 2008 perbaikan modul pengaduan telah dilaksanakan dengan tampilan depan yang lebih bagus, diharapkan integrasi data antara KON Jakarta dengan perwakilan dapat berjalan dengan baik; semua laporan masyarakat dapat tersentralisasi di Jakarta & staf administrasi di kantor perwakilan dapat memasukan laporan (entry data) kapan & dimana saja lewat *website* ORI yang sudah ada modul pengaduan didalamnya.

Disamping itu, modul pengaduan juga dapat membantu pelapor/masyarakat untuk melihat perkembangan laporan yang dikirim ke ORI serta dari *website* ORI juga dapat mengaktifkan Intranet yang dapat memberikan informasi internal dari kantor Jakarta ke perwakilan atau sebaliknya.

Sementara untuk pengadaan komputer telah terlaksana dengan tersedianya perangkat 5 unit komputer baru untuk staf Jakarta, *server co-location*, Cisco Switch, Notebook, UPS, Fast Speed Scanner, Printer Laser A3 Network, Harddisk Eksternal dan Software Antivirus. Untuk pengadaan jaringan terintegrasi, telah dilakukan perbaikan jaringan di kantor Jakarta, termasuk adanya penambahan *server* yang rencananya sudah digunakan untuk pengembangan jaringan terintegrasi menghubungkan seluruh kantor perwakilan dengan kantor di Jakarta. Saat ini kantor Komisi Ombudsman Nasional di Jakarta telah menambah fasilitas wi-fi (internet tanpa kabel) sehingga memudahkan koneksi internet dalam kantor baik untuk staf maupun tamu yang datang.

Pelatihan

Dalam rangka peningkatan ketrampilan dan pengetahuan staf IT, Ombudsman Republik Indonesia telah mengirimkan salah seorang staf, Sdr. Rully Amirulloh untuk mengikuti pelatihan agar mampu menciptakan program dalam bidang IT yang dapat mendukung tugas dan fungsi Ombudsman sesuai dengan UU Nomor 37 Tahun 2008. Pelatihan tersebut antara lain ke Australia bekerjasama dengan Institusi Ombudsman Australia yaitu ke Commonwealth Ombudsman, Canberra pada tanggal 18-22 Agustus 2008 dan ke NSW Ombudsman, Sydney pada tanggal 11-15 Agustus 2008.

Perpustakaan, Dokumentasi dan Publikasi

Tugas utama sub-bidang Perpustakaan, Dokumentasi, dan Publikasi adalah terkait dengan penyimpanan dan penyediaan informasi dalam bentuk literatur, arsip keluhan masyarakat, dan pencetakan publikasi. Secara rutin untuk kegiatan perpustakaan adalah melakukan pengadaan koleksi monograf dan digital, mengolahnya untuk kemudian dapat digunakan oleh Anggota maupun staf Ombudsman Republik Indonesia. Kegiatan rutin Dokumentasi adalah menyimpan dan menemukan secara cepat arsip keluhan masyarakat yang dibutuhkan oleh Anggota maupun Asisten Ombudsman.

Pencetakan alat-alat sosialisasi dan publikasi pada tahun 2008 adalah Brosur (20.000 eksemplar), Booklet (5000 eksemplar), Poster Kampanye Pemberian Pelayanan Publik yang Baik kepada Masyarakat (3000 eksemplar), Buku Kerja 2009 (1000 eksemplar), Newsletter Suara Ombudsman (3 edisi @1000 eksemplar), Laporan Tahunan 2007 (1000 eksemplar), serta Buku Undang-undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (350 eksemplar).

Sub-bidang Perpustakaan, Dokumentasi, dan Publikasi juga turut membantu dalam pelaksanaan program sosialisasi seperti Iklan Layanan Masyarakat, Diskusi Publik, Klinik, maupun *Focus Group Discussion* (FGD).

D. Pengembangan Jaringan

Dalam pelaksanaan tugasnya, Ombudsman Republik Indonesia juga terlibat aktif bekerjasama dengan lembaga lain, baik secara regional maupun internasional. Ketika Ombudsman masih berlandaskan pada Keputusan Presiden No. 44 tahun 2000, keterlibatan Ombudsman dalam kerjasama internasional secara tidak langsung memperkuat keberadaan lembaga Ombudsman di Indonesia. Prinsip demokrasi yang tercermin di dalam pelaksanaan tugas dan kewenangan Ombudsman, dengan mengedepankan masyarakat sebagai ujung tombak pengawasan pelayanan publik, memperkuat kedudukan lembaga Ombudsman di Indonesia.

Pengembangan jaringan tingkat nasional

Ombudsman sebagai lembaga pengawas aktif menghadiri berbagai undangan dari lembaga lain yang diharapkan dapat sebagai sosialisasi serta membangun jaringan dengan lembaga lain demi menunjang tugas dan fungsi Ombudsman. Kegiatan yang dihadiri selama tahun 2008 antara lain kegiatan dalam bidang HAM, bidang perempuan, bidang pencegahan korupsi, bidang *Good governance*, kinerja aparatur Negara serta bidang kegiatan lainnya yang dilaksanakan oleh lembaga Negara dan juga lembaga lainnya.

Ombudsman dalam berbagai kesempatan juga diminta menjadi pembicara dalam berbagai kegiatan oleh pemerintah daerah, lembaga pengawas pelayanan publik di daerah, LSM dan juga lembaga lainnya. Hal ini juga dipandang sebagai usaha membangun jaringan dan kesepahaman untuk terciptanya tujuan Ombudsman.

Kerjasama yang secara khusus dilakukan, antara lain dengan Universitas Gajah Mada dalam hal melakukan Asesment untuk mendukung efektifitas penanganan keluhan masyarakat juga dilanjutkan dengan serangkaian kegiatan seminar dalam bidang pertanahan baik yang diadakan di Yogyakarta maupun di Jakarta.



Kiri: Ketua Ombudsman RI menandatangani kontrak kerjasama penelitian dengan Tim Peneliti FH UGM diketuai Prof. Dr. Maria Soemardjono; Kanan: Ketua Ombudsman RI (kiri) menjadi narasumber dalam acara seminar yang diadakan oleh Pemerintah Kotamadya Jakarta Pusat.

Kerjasama Internasional

Kerjasama yang dilaksanakan secara kontinyu adalah kerjasama dengan institusi Ombudsman Australia. Kerjasama yang telah dirintis sejak tahun 2002 ini pada intinya adalah untuk meningkatkan kerjasama dan hubungan baik antara institusi Ombudsman Australia dan Indonesia. Bentuk kegiatan yang dilakukan adalah alih pengalaman serta kemampuan dalam mengolah dan menganalisa keluhan yang disampaikan masyarakat mengenai pelayanan publik. Kegiatan yang biasa dilakukan adalah pelatihan, secara khusus yang berkaitan dengan teknik investigasi.

Pada tahun 2008, fokus kerjasama dilakukan pada:

Penguatan institusi dalam hal:

1. Peningkatan kualitas SDM Penanganan Keluhan dengan fokus pada monitoring kasus termasuk di dalamnya membangun jaringan dengan instansi pemberi pelayanan publik.
2. Peningkatan kualitas SDM dalam informasi teknologi, dengan fokus pada pengembangan jaringan informasi teknologi serta memudahkan koordinasi Ombudsman RI dengan 4 kantor Perwakilan di daerah.

Peningkatan kualitas penanganan keluhan dengan fokus pada monitoring kasus, dilakukan dalam bentuk:

1. Melakukan *assessment* (penelitian) Pertanahan dalam rangka memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang pertanahan. Asesmen dilakukan bekerjasama dengan Fakultas Hukum Universitas Gajah Mada, DI Yogyakarta.
2. Mempelajari sistem monitoring keluhan di kantor Ombudsman New South Wales Ombudsman (*placement*). Pelatihan ini dilakukan oleh Sdr. Winarso dan Sdr. Dominikus Dalu.

Bab V

LAPORAN KEUANGAN

A. Sumber Dana

Untuk tahun 2008, pendanaan kegiatan Ombudsman Republik Indonesia didapat dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) yang tertuang dalam alokasi anggaran Kementerian/Lembaga Sekretariat Negara (007) sesuai dengan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Tahun 2008 Nomor 0010.0/007-01.0/-/2008 tanggal 31 Desember 2007 sebesar Rp.14.429.636.000,00 (Empat belas miliar empat ratus dua puluh sembilan juta enam ratus tiga puluh enam ribu rupiah).

B. Proses Penggunaan Anggaran

Tanggung Jawab terhadap penetapan dan perhitungan biaya serta penggunaan dana yang tertuang dalam DIPA sepenuhnya berada pada Pengguna Anggaran/Kuasa Pengguna Anggaran, dan didalamnya Ombudsman Republik Indonesia melaksanakan kegiatan berdasarkan Petunjuk Operasional Kegiatan (POK). Menurut proses yang selama ini berjalan, pengeluaran keuangan tersebut harus mendapatkan persetujuan dari Pejabat Pembuat Komitmen Komisi Ombudsman Nasional (PPK KON) dan dipertanggungjawabkan kepada Bendaharawan Komisi Ombudsman Nasional. Pengelolaan Keuangan tersebut sepenuhnya dilaksanakan oleh Sekretariat Negara RI sehubungan dengan Komisi Ombudsman Nasional belum memiliki Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang secara khusus mengelola keuangan tersebut.

C. Kendala Keuangan

Selama ini Ombudsman Republik Indonesia tidak dapat mengelola keuangannya sendiri dikarenakan harus melalui Sekretariat Negara sehingga memperpanjang dan membuat lebih lama pertanggung jawaban kepada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN).

Dengan berlakunya Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 dan adanya rencana pengangkatan Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia, maka keuangan Ombudsman diharapkan akan memiliki mata anggaran terpisah dan dapat dikelola oleh Ombudsman sendiri.

Rekapitulasi Penyerapan Anggaran 2008 (di halaman berikut).

**REALISASI ANGGARAN
TAHUN ANGGARAN 2008
(unaudited)**

Per 31 Desember 2008

KODE	URAIAN	ANGGARAN	REALISASI ANGGARAN	(%) REALISASI	SISA ANGGARAN
	KOMISI OMBUDSMAN NASIONAL	14.429.636.000	9.060.185.358	63%	5.369.450.642
01.19.0001	PENGLOLAAN GAJI, HONORARIUM DAN VAKASI	3.886.636.000	2.050.000.000	53%	1.836.636.000
0001.0001	PEMBAYARAN GAJI, LEMBUR, HONORARIUM DAN VAKASI	3.886.636.000	2.050.000.000	53%	1.836.636.000
512111	Belanja Honorarium	3.059.236.000	1.405.300.000	46%	1.653.936.000
512411	Belanja Tunjangan Khusus & Belanja Pegawai Transito	827.400.000	644.700.000	78%	182.700.000
01.19.0002	PENYELENGGARAAN OPERASIONAL DAN PEMELIHARAAN PERKANTORAN	9.148.320.000	5.938.171.733	65%	3.210.148.267
0002.0002	ADMINISTRASI KEGIATAN	237.685.000	167.901.884	71%	69.783.116
521111	Belanja Keperluan Perkantoran	38.200.000	37.726.747	99%	473.253
521119	Belanja Barang Operasional Lainnya	199.485.000	130.175.137	65%	69.309.863
0002.0003	PEMBUATAN BUKU LITERATUR	163.551.000	55.350.000	34%	108.201.000
521119	Belanja Barang Operasional Lainnya	163.551.000	55.350.000	34%	108.201.000
0002.0005	PEMBUATAN LEAFLET / POSTER	90.700.000	44.619.000	49%	46.081.000
521119	Belanja Barang Operasional Lainnya	90.700.000	44.619.000	49%	46.081.000
0002.0012	PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TEKNIS	936.600.000	276.250.400	29%	660.349.600
521119	Belanja Barang Operasional Lainnya	194.600.000	81.857.800	42%	112.742.200
524111	Belanja Perjalanan Biasa(DN)	470.000.000	194.392.600	41%	275.607.400
524211	Belanja Perjalanan Biasa(LN)	272.000.000	-	0%	272.000.000
0002.0034	PENGADAAN TOGA/PAKAIAN KERJA SOPIR/ PESURUH/PERAWAT/DOKTER/SATPAM/TENAGA TEKNIS LAINNYA	5.800.000	5.800.000	100%	-
521111	Belanja Keperluan Perkantoran	5.800.000	5.800.000	100%	-
0002.0051	PENYUSUNAN PROGRAM DAN RENCANA KERJA/ TEKNIS/PROGRAM	66.560.000	55.099.800	83%	11.460.200
524111	Belanja Perjalanan Biasa (DN)	66.560.000	55.099.800	83%	11.460.200
0002.0065	PENYULUHAN DAN PENYEBARAN INFORMASI	3.235.540.000	2.754.924.800	85%	480.615.200
521119	Belanja Barang Operasional Lainnya	3.014.140.000	2.710.775.650	90%	303.364.350
524111	Belanja Perjalanan Biasa(DN)	221.400.000	44.149.150	20%	177.250.850
0002.0070	BANTUAN DELEGASI KE SIDANG INTERNASIONAL	342.000.000	73.153.800	21%	268.846.200
521119	Belanja Barang Operasional Lainnya	20.000.000	-	0%	20.000.000
524211	Belanja Perjalanan Biasa(LN)	322.000.000	73.153.800	23%	248.846.200
0002.0082	DENGAR PENDAPAT DENGAN ORGANISASI / LEMBAGA / TOKOH MASYARAKAT	152.900.000	33.572.500	22%	119.327.500
521119	Belanja Barang Operasional Lainnya	49.400.000	2.200.000	4%	47.200.000
524111	Belanja Perjalanan Biasa(LN)	103.500.000	31.372.500	30%	72.127.500
0002.0085	PENYELENGGARAAN CERAMAH/DISKUSI/SEMINAR/ SARASEHAN	750.000.000	623.737.225	83%	126.262.775
521119	Belanja Barang Operasional Lainnya	686.800.000	607.159.425	88%	79.640.575
524111	Belanja Perjalanan Biasa (DN)	63.200.000	16.577.800	26%	46.622.200
0002.0088	RAPAT-RAPAT KOORDINASI/KERJA/DINAS/ PIMPINAN KELOMPOK KERJA/KONSULTASI	210.000.000	147.533.400	70%	62.466.600

521119	Belanja Barang Operasional Lainnya	14.600.000	10.858.400	74%	3.741.600
524111	Belanja Perjalanan Biasa (DN)	195.400.000	136.675.000	70%	58.725.000
0002.0096	IURAN ORGANISASI LOKAL/INTERNASIONAL	22.000.000	9.670.250	44%	12.329.750
521119	Belanja Barang Operasional Lainnya	22.000.000	9.670.250	44%	12.329.750
0002.0205	PERAWATAN GEDUNG KANTOR	145.610.000	72.655.724	50%	72.954.276
523111	Belanja Biaya Pemeliharaan Gedung dan Bangunan	140.360.000	67.571.150	48%	72.788.850
523129	Belanja Biaya Pemeliharaan Peralatan dan Mesin Lainnya	5.250.000	5.084.574	97%	165.426
0002.0474	PENCETAKAN/PENERBITAN/PENGGANDAAN/LAMINASI	181.194.000	53.901.875	30%	127.292.125
521119	Belanja Barang Operasional Lainnya	181.194.000	53.901.875	30%	127.292.125
0002.0657	PEMANTAUAN DAN EVALUASI	736.280.000	466.876.728	63%	269.403.272
521119	Belanja Barang Operasional Lainnya	70.280.000	34.622.678	49%	35.657.322
524111	Belanja Perjalanan Biasa	666.000.000	432.254.050	65%	233.745.950
0002.1043	PEMELIHARAAN DAN PEREMAJAAN SOFTWARE/HARDWARE KOMPUTER	70.800.000	67.899.750	96%	2.900.250
523121	Belanja Biaya Pemeliharaan Peralatan dan Mesin	70.800.000	67.899.750	96%	2.900.250
0002.1138	PERAWATAN KENDARAAN BERMOTOR RODA 4 / 5 / 6	26.000.000	25.991.989	100%	8.011
523121	Belanja Biaya Pemeliharaan Peralatan dan Mesin	26.000.000	25.991.989	100%	8.011
0002.1176	PENYUSUNAN RKA-KL, SRAA DAN DIPA	45.900.000	45.375.000	99%	525.000
524111	Belanja Perjalanan Biasa (DN)	45.900.000	45.375.000	99%	525.000
0002.2003	SEWA GEDUNG KANTOR / PERALATAN / KENDARAAN	1.010.000.000	678.500.000	67%	331.500.000
521119	Belanja Barang Operasional Lainnya	1.010.000.000	678.500.000	67%	331.500.000
0002.2005	PERAWATAN KENDARAAN BERMOTOR RODA 2	11.200.000	6.658.511	59%	4.541.489
523121	Belanja Biaya Pemeliharaan Peralatan dan Mesin	11.200.000	6.658.511	59%	4.541.489
0002.2007	LANGGANAN DAYA DAN JASA	708.000.000	272.699.097	39%	435.300.903
522111	Belanja Langganan Daya dan Jasa	708.000.000	272.699.097	39%	435.300.903
01.019.0024	PEMBANGUNAN/PENGADAAN/PENINGKATAN SARANA DAN PRASARANA	953.750.000	856.693.625	90%	97.056.375
0024.0272	PENGADAAN PERLENGKAPAN SARANA GEDUNG	413.750.000	346.008.625	84%	67.741.375
532111	Belanja Modal Peralatan dan Mesin	381.250.000	326.961.500	86%	54.288.500
536111	Belanja Modal Fisik Lainnya	32.500.000	19.047.125	59%	13.452.875
0024.0277	PENGADAAN ALAT PENGOLAH DATA	540.000.000	510.685.000	95%	29.315.000
532111	Belanja Modal Peralatan dan Mesin	540.000.000	510.685.000	95%	29.315.000
01.019.0027	PEMBINAAN ADMINISTRASI DAN PENGOLAAN KEUANGAN	440.930.000	215.320.000	49%	225.610.000
0027.0002	ADMINISTRASI KEGIATAN	440.930.000	215.320.000	49%	225.610.000
512112	Belanja Uang Honor Todak Tetap	177.530.000	99.820.000	56%	77.710.000
522115	Belanja Jasa Profesi	263.400.000	115.500.000	44%	147.900.000

Bab VI

Penutup

Pelaksanaan program berbasis kinerja yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia sepanjang tahun 2008 pada dasarnya merupakan upaya nyata institusi Ombudsman untuk mendukung komitmen pemberantasan dan pencegahan korupsi oleh pemerintah serta tercapainya tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Upaya tersebut tidak terlepas dari peran masyarakat dalam melakukan pengawasan terhadap pemberian pelayanan publik oleh penyelenggara negara. Dengan kata lain, kampanye untuk mendorong masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik pada dasarnya merupakan suatu upaya membangun masyarakat yang adil dan sejahtera sebagaimana cita-cita yang tertuang dalam konstitusi negara Republik Indonesia.

Di sisi lain, efektivitas kerja Ombudsman tidak hanya bergantung pada peran masyarakat, akan tetapi juga peran penyelenggara negara yang memberikan pelayanan publik. Jika seluruh bagian penyelenggara negara memahami akan prinsip utama menjadikan masyarakat sebagai subyek dalam pelayanan, niscaya kinerja Ombudsman akan menjadi lebih baik lagi, sehingga tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah menjadi lebih meningkat. Untuk mencapai itu semua diperlukan kerja keras dalam mengupayakan sosialisasi tugas dan peran Ombudsman kepada semua pihak, baik masyarakat maupun instansi penyelenggara negara.

Dengan disahkannya Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, secara hukum status kelembagaan Ombudsman menjadi lebih kuat, terlebih dengan kewenangan yang diberikan cukup mampu mendorong instansi penyelenggara negara untuk bekerja sama lebih baik lagi dengan Ombudsman. Meskipun di sisi lain kewenangan yang diberikan Undang-Undang tersebut perlu disikapi secara hati-hati untuk menjaga kredibilitas Ombudsman.

Tantangan

Tahun 2009 merupakan tahun transisi menuju Ombudsman Republik Indonesia diperlukan kerja keras dari seluruh keluarga besar Ombudsman. Dengan diundangkannya Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia masih banyak yang harus dilakukan oleh Ombudsman terutama bagaimana menginterpretasikan pasal-pasal dalam undang-undang tersebut ke dalam praktek sehari-hari.

Rencana seleksi calon Anggota Ombudsman yang baru juga merupakan tantangan yang besar, mengingat ini adalah pertama kali proses seleksi Anggota Ombudsman dilakukan secara terbuka. Kekhawatiran terhadap minimnya calon anggota yang memiliki integritas dan kredibilitas tinggi serta memiliki pengetahuan Ombudsman secara mendalam pada dasarnya bukanlah sesuatu yang tanpa alasan. Sehingga pertanyaan yang muncul adalah bagaimana memperkuat sistem kerja

secara internal untuk menjaga semangat kerja serta kredibilitas yang sudah dibangun oleh Anggota Ombudsman saat ini.

Di sisi lain, harapan masyarakat terhadap lembaga Ombudsman serta kewajiban yang diamanatkan oleh Undang-Undang perlu diantisipasi dengan lebih baik untuk membuat kelembagaan serta kinerja Ombudsman menjadi lebih baik. Untuk itu perumusan konsep 7 (tujuh) perangkat organik bersama lembaga lain seperti Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, Departemen Keuangan, dan sebagainya merupakan hal penting yang juga menjadi prioritas kelembagaan.

Program 2009

Mengacu kepada rencana strategis jangka pendek untuk pengembangan Ombudsman di masa mendatang, maka fokus program Ombudsman pada tahun anggaran 2009 akan menitikberatkan pada program-program penguatan institusi, penanganan keluhan, pencegahan terjadinya Maladministrasi, peningkatan kesadaran masyarakat akan haknya memperoleh pelayanan publik yang baik, serta pengembangan kapasitas institusi dalam sumber daya manusia maupun sarana prasarana pendukung kinerja institusi.

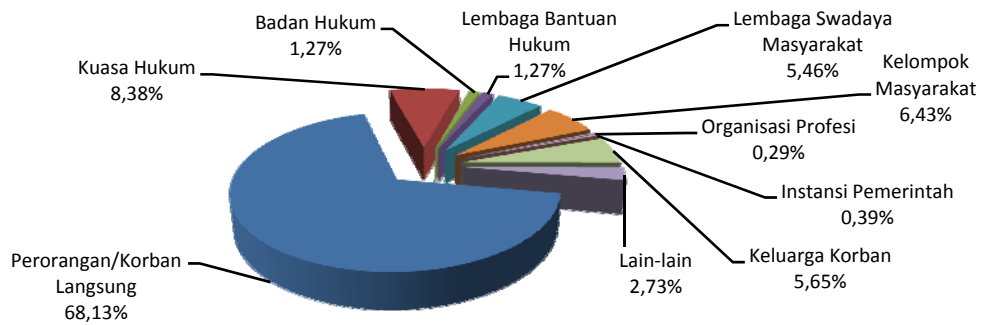
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DATA STATISTIK PENANGANAN LAPORAN MASYARAKAT TAHUN 2008

TABEL JUMLAH PENERIMAAN LAPORAN BERDASARKAN KLASIFIKASI PELAPOR

KLASIFIKASI PELAPOR	JUMLAH	%
Perorangan/Korban Langsung	699	68,13%
Kuasa Hukum	86	8,38%
Kelompok Masyarakat	66	6,43%
Keluarga Korban	58	5,65%
Lembaga Swadaya Masyarakat	56	5,46%
Lain-lain	28	2,73%
Badan Hukum	13	1,27%
Lembaga Bantuan Hukum	13	1,27%
Organisasi Profesi	3	0,29%
Instansi Pemerintah	4	0,39%
TOTAL	1026	100,00%

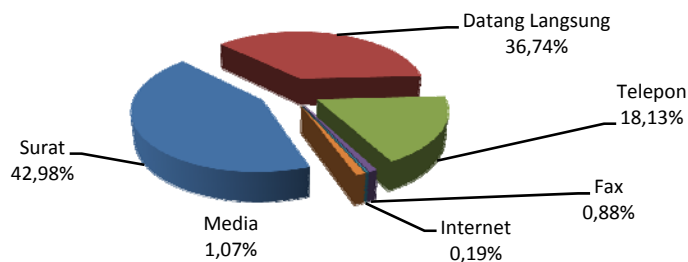
DIAGRAM PERSENTASE PENERIMAAN LAPORAN BERDASARKAN KLASIFIKASI PELAPOR



TABEL JUMLAH PENERIMAAN LAPORAN BERDASARKAN CARA PENERIMAAN LAPORAN

CARA PENERIMAAN	JUMLAH	%
Surat	441	42,98%
Datang Langsung	377	36,74%
Telepon	186	18,13%
Fax	9	0,88%
Internet (e-mail dan web)	2	0,19%
Media	11	1,07%
TOTAL	1026	100,00%

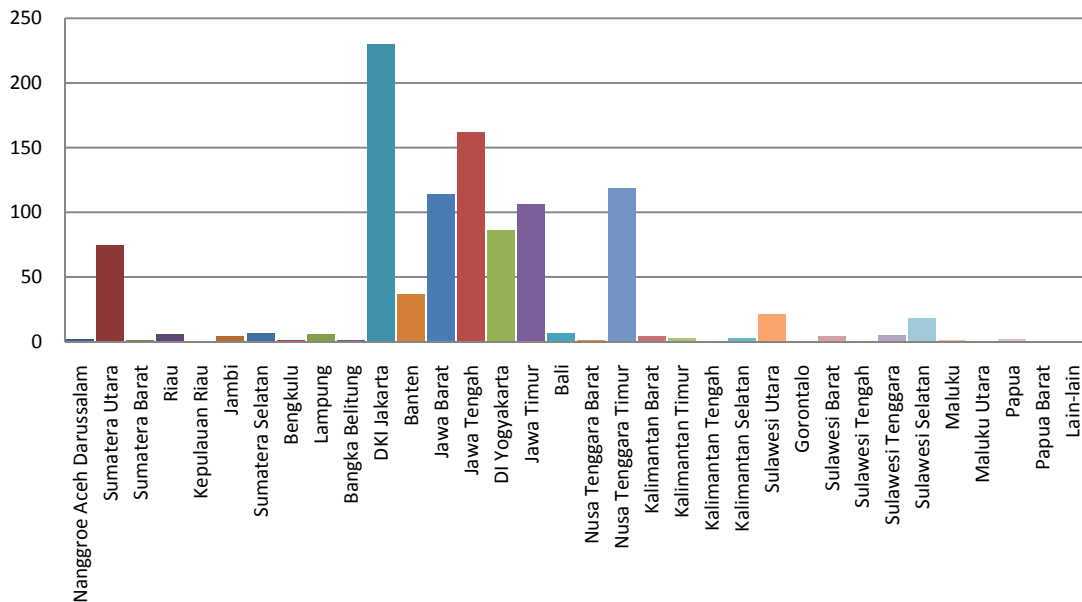
DIAGRAM PERSENTASE LAPORAN BERDASARKAN CARA PENERIMAAN



TABEL JUMLAH LAPORAN
BERDASARKAN KLASIFIKASI ASAL DAERAH PELAPOR

KLASIFIKASI PROPINSI	JUMLAH		KLASIFIKASI PROPINSI	JUMLAH	
	TOTAL	%		TOTAL	%
Nanggroe Aceh Darussalam	2	0,19%	Nusa Tenggara Barat	1	0,10%
Sumatera Utara	75	7,31%	Nusa Tenggara Timur	119	11,60%
Sumatera Barat	1	0,10%	Kalimantan Barat	4	0,39%
Riau	6	0,58%	Kalimantan Timur	3	0,29%
Kepulauan Riau	0	0,00%	Kalimantan Tengah	0	0,00%
Jambi	4	0,39%	Kalimantan Selatan	3	0,29%
Sumatera Selatan	7	0,68%	Sulawesi Utara	21	2,05%
Bengkulu	1	0,10%	Gorontalo	0	0,00%
Lampung	6	0,58%	Sulawesi Barat	4	0,39%
Bangka-Belitung	1	0,10%	Sulawesi Tengah	0	0,00%
DKI Jakarta	230	22,42%	Sulawesi Tenggara	5	0,49%
Banten	37	3,61%	Sulawesi Selatan	18	1,75%
Jawa Barat	114	11,11%	Maluku	1	0,10%
Jawa Tengah	162	15,79%	Maluku Utara	0	0,00%
DI Yogyakarta	86	8,38%	Papua Barat	0	0,00%
Jawa Timur	106	10,33%	Papua	2	0,19%
Bali	7	0,68%	Lain-lain	0	0,00%
TOTAL			1026	100,00%	

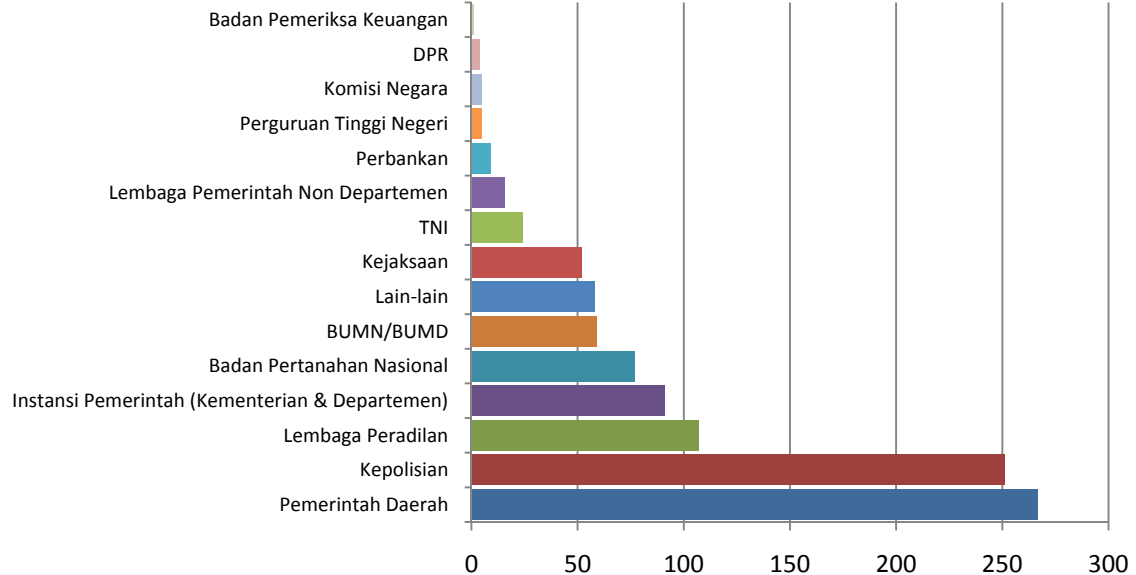
DIAGRAM LAPORAN MASYARAKAT
BERDASARKAN ASAL DAERAH PELAPOR



**TABEL JUMLAH LAPORAN
BERDASARKAN KLASIFIKASI INSTANSI TERLAPOR**

INSTANSI PEMERINTAH	JUMLAH	%
Pemerintah Daerah	267	26,02%
Kepolisian	251	24,46%
Lembaga Peradilan	107	10,43%
Instansi Pemerintah (Kementerian & Departemen)	91	8,87%
Badan Pertanahan Nasional	77	7,50%
BUMN/BUMD	59	5,75%
Lain-lain	58	5,65%
Kejaksaan	52	5,07%
TNI	24	2,34%
Lembaga Pemerintah Non Departemen	16	1,56%
Perbankan	9	0,88%
Perguruan Tinggi Negeri	5	0,49%
Komisi Negara	5	0,49%
DPR	4	0,39%
Badan Pemeriksa Keuangan	1	0,10%
TOTAL	1026	100,00%

**DIAGRAM JUMLAH LAPORAN MASYARAKAT BERDASARKAN
KLASIFIKASI TERLAPOR**



TABEL RINCIAN JUMLAH LAPORAN MASYARAKAT
BERDASARKAN INSTANSI TERLAPOR

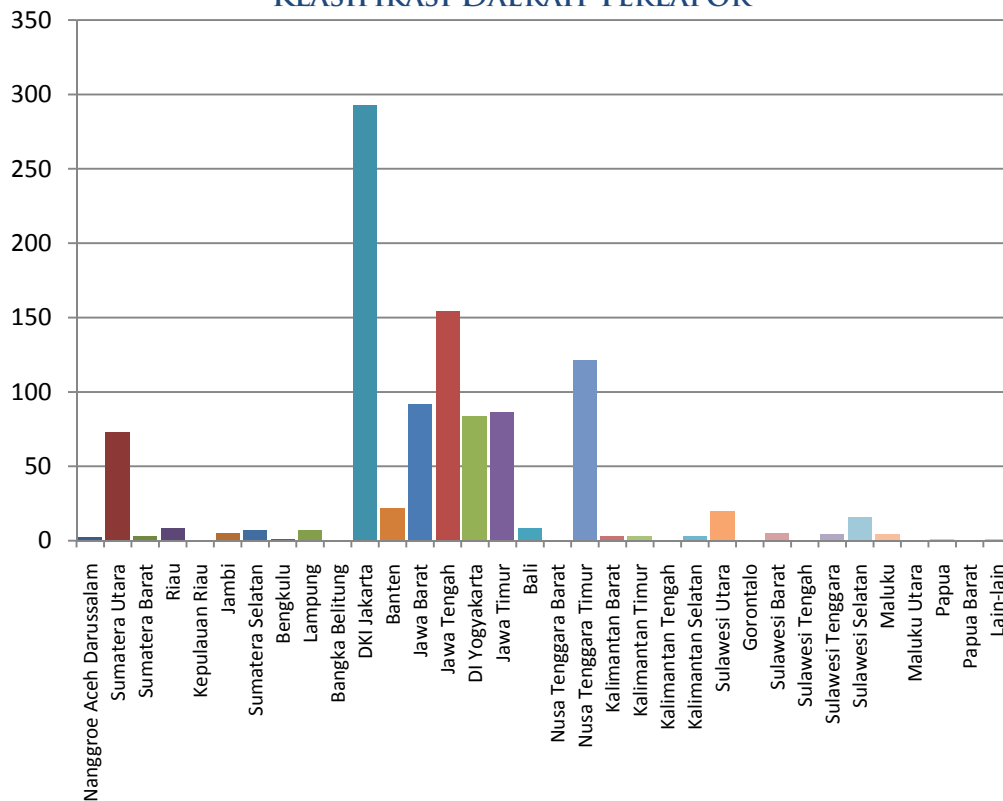
Instansi Terlapor	Jumlah	%
LEMBAGA PERADILAN	107	10,43%
Mahkamah Agung	40	3,90%
Pengadilan Tinggi	2	0,19%
Pengadilan Negeri	60	5,85%
Pengadilan Agama	5	0,49%
KEJAKSAAN	52	5,07%
Kejaksaan Agung	6	0,58%
Kejaksaan Tinggi	7	0,68%
Kejaksaan Negeri	39	3,80%
KEPOLISIAN	251	24,46%
Markas Besar Kepolisian RI	13	1,27%
Kepolisian Daerah	53	5,17%
Kepolisian Wilayah Kota Besar	17	1,66%
Kepolisian Wilayah	4	0,39%
Kepolisian Resort Kota	24	2,34%
Kepolisian Resort	95	9,26%
Kepolisian Sektor	45	4,39%
BADAN PERTANAHAN NASIONAL	77	7,50%
Badan Pertanahan Nasional	41	4,00%
Kantor Wilayah Pertanahan	15	1,46%
Kantor Pertanahan	21	2,05%
PEMERINTAH DAERAH	267	26,02%
Pemerintah Propinsi	48	4,68%
Pemerintah Kabupaten/Kotamadya	132	12,87%
Kecamatan	17	1,66%
Kelurahan	70	6,82%
INSTANSI PEMERINTAH (KEMENTERIAN & DEPARTEMEN)	91	8,87%
Departemen Agama	6	0,58%
Departemen Energi & Sumber Daya Mineral	1	0,10%
Departemen Luar Negeri	2	0,19%
Departemen Hukum & HAM	15	1,46%
Departemen Kehutanan	3	0,29%
Departemen Kesehatan	4	0,39%
Departemen Keuangan	32	3,12%
Departemen Perhubungan	4	0,39%
Departemen Pendidikan Nasional	12	1,17%
Departemen Perdagangan	1	0,10%
Departemen Pertanian	1	0,10%
Departemen Pertahanan	2	0,19%
Departemen Sosial	1	0,10%
Departemen Tenaga Kerja & Transmigrasi	4	0,39%
Kementerian Negara Badan Usaha Milik Negara	1	0,10%
Kementerian Negara Koperasi & KUKM	1	0,10%
Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara	1	0,10%
LEMBAGA PEMERINTAH NON DEPARTEMEN	16	1,56%
Badan Kepegawaian Negara	5	0,49%
Badan Pengawasan Obat & Makanan	2	0,19%

Instansi Terlapor	Jumlah	%
Badan Pengawasan Perdagangan Berjangka Komoditi	6	0,58%
Badan Pengawasan Keuangan & Pembangunan	1	0,10%
Badan Pengkajian & Penerapan Teknologi	1	0,10%
Badan Pusat Statistik	1	0,10%
PERBANKAN	9	0,88%
Bank Indonesia	2	0,19%
Bank BUMN	6	0,58%
BPPN	1	0,10%
TNI	24	2,34%
Markas Besar TNI (AD/AU/AL)	12	1,17%
Komando Daerah Militer	6	0,58%
Komando Distrik Militer	2	0,19%
Komando Resort Militer	2	0,19%
Komando Rayon Militer	1	0,10%
Mahkamah Militer	1	0,10%
DPR	4	0,39%
DPRD Tingkat II	4	0,39%
Badan Pemeriksa Keuangan	1	0,10%
Komisi Negara	5	0,49%
Perguruan Tinggi Negeri	5	0,49%
BUMN/BUMD	59	5,75%
Lain-lain	58	5,65%
TOTAL	1026	100,00%

TABEL JUMLAH LAPORAN
BERDASARKAN KLASIFIKASI DAERAH INSTANSI TERLAPOR

KLASIFIKASI PROPINSI	JUMLAH		KLASIFIKASI PROPINSI	JUMLAH	
	TOTAL	%		TOTAL	%
Nanggroe Aceh Darussalam	2	0,19%	Nusa Tenggara Barat	0	0,00%
Sumatera Utara	73	7,12%	Nusa Tenggara Timur	121	11,79%
Sumatera Barat	3	0,29%	Kalimantan Barat	3	0,29%
Riau	8	0,78%	Kalimantan Timur	3	0,29%
Kepulauan Riau	0	0,00%	Kalimantan Tengah	0	0,00%
Jambi	5	0,49%	Kalimantan Selatan	3	0,29%
Sumatera Selatan	7	0,68%	Sulawesi Utara	20	1,95%
Bengkulu	1	0,10%	Gorontalo	0	0,00%
Lampung	7	0,68%	Sulawesi Barat	5	0,49%
Bangka-Belitung	0	0,00%	Sulawesi Tengah	0	0,00%
DKI Jakarta	293	28,56%	Sulawesi Tenggara	4	0,39%
Banten	22	2,14%	Sulawesi Selatan	16	1,56%
Jawa Barat	92	8,97%	Maluku	4	0,39%
Jawa Tengah	154	15,01%	Maluku Utara	0	0,00%
DI Yogyakarta	84	8,19%	Papua	1	0,10%
Jawa Timur	86	8,38%	Papua Barat	0	0,00%
Bali	8	0,78%	Lain-lain	1	0,10%
			TOTAL	1026	100,00%

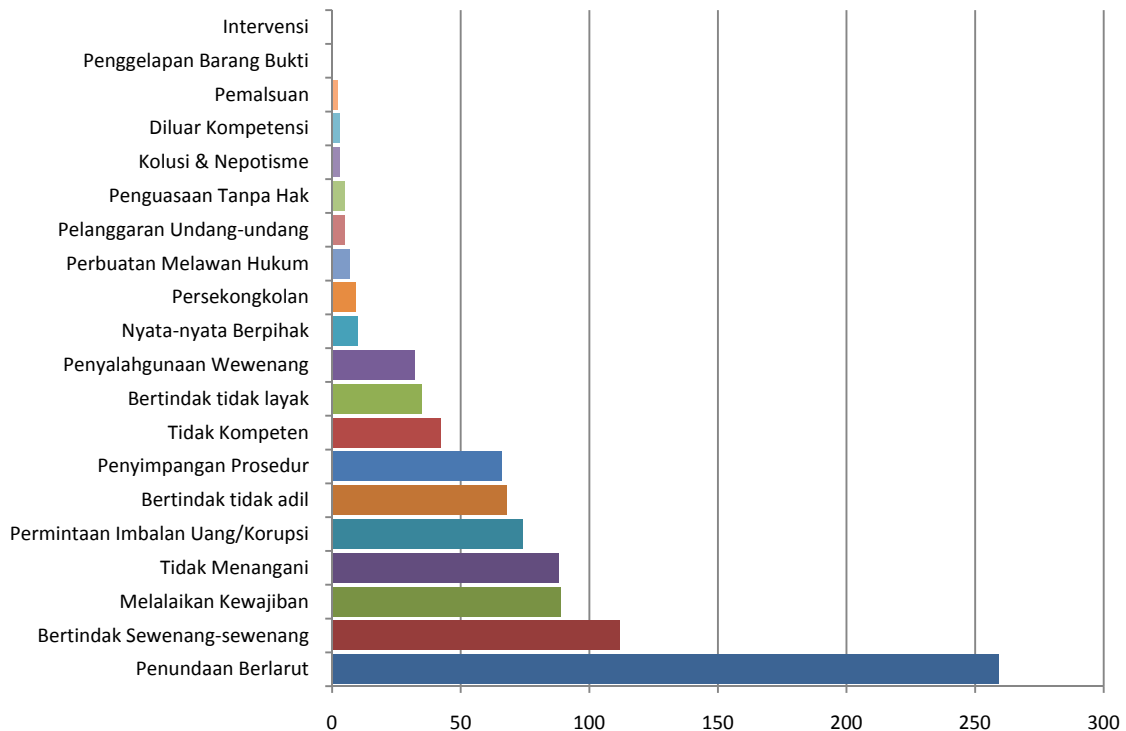
DIAGRAM JUMLAH LAPORAN BERDASARKAN
KLASIFIKASI DAERAH TERLAPOR



TABEL JUMLAH LAPORAN
BERDASARKAN KLASIFIKASI SUBSTANSI MALADMINISTRASI

KLASIFIKASI SUBSTANSI	TOTAL	
	Jumlah	%
Penundaan Berlarut	259	28,49%
Bertindak Sewenang-sewenang	112	12,32%
Melalaikan Kewajiban	89	9,79%
Tidak Menangani	88	9,68%
Permintaan Imbalan Uang/Korupsi	74	8,14%
Bertindak tidak adil	68	7,48%
Penyimpangan Prosedur	66	7,26%
Tidak Kompeten	42	4,62%
Bertindak tidak layak	35	3,85%
Penyalahgunaan Wewenang	32	3,52%
Nyata-nyata Berpihak	10	1,10%
Persekongkolan	9	0,99%
Perbuatan Melawan Hukum	7	0,77%
Pelanggaran Undang-undang	5	0,55%
Penguasaan Tanpa Hak	5	0,55%
Kolusi & Nepotisme	3	0,33%
Diluar Kompetensi	3	0,33%
Pemalsuan	2	0,22%
Lain-lain	117	12,87%
TOTAL	1026	100,00%

DIAGRAM JUMLAH LAPORAN MASYARAKAT BERDASARKAN
KLASIFIKASI SUBSTANSI MALADMINISTRASI



TABEL JUMLAH TINDAK LANJUT
TERHADAP LAPORAN MASYARAKAT

TINDAK LANJUT	JUMLAH	%
Klarifikasi	342	33,33%
Rekomendasi	70	6,82%
Tindak Lanjut	32	3,12%
Bukan Wewenang	260	25,34%
Melengkapi Data	136	13,26%
Pemberitahuan	77	7,50%
Lain-lain	22	2,14%
Masih Dalam Proses	87	8,48%
TOTAL	1026	100,00%

TABEL TANGGAPAN TERLAPOR
ATAS TINDAK LANJUT OMBUDSMAN

KLASIFIKASI TANGGAPAN	Jumlah	%
Melakukan Penelitian	8	1,89%
Menindaklanjuti Laporan	20	4,72%
Penjelasan	386	91,04%
Respon Instansi Terkait	8	1,89%
Selesai Menurut Pelapor	2	0,47%
TOTAL	424	100,00%

LAPORAN PELAKSANAAN MEDIASI

Pengosongan Lahan Untuk Bandara di Kuala Namu

20 - 21 Agustus 2008

I. Pendahuluan

Penyelesaian keluhan warga Desa Pasar VI Kuala Namu (Soedjono, dkk) terkait proses pengosongan lahan untuk Bandara di Kuala Namu melalui jalan mediasi merupakan cara penyelesaian alternatif yang menjadi pertimbangan Komisi Ombudsman Nasional.

Setidaknya ada beberapa alasan mengapa masalah ini perlu diselesaikan dengan cara mediasi. Pertama, tenggat waktu penyelesaian pembangunan Bandara yang sudah sangat mendesak, padahal keberadaan Bandara Kuala Namu sangat strategis bagi peningkatan ekonomi masyarakat di Sumatera Utara. Kedua, masalah ini sudah menjadi sorotan publik nasional dan internasional sehingga apabila tidak diselesaikan secara baik dapat mengganggu kredibilitas pemerintah Republik Indonesia dalam melaksanakan program pembangunan. Ketiga, penyelesaian secara elegan melalui cara mediasi dapat mencegah konflik sosial yang timbul akibat pola-pola penyelesaian dengan pendekatan keamanan yang represif.

Oleh karena itu, pada dasarnya keberhasilan penyelesaian masalah ini melalui mediasi merupakan prestasi bagi para pihak dan akan memberikan citra yang baik karena dianggap mampu mencari dan menerima penyelesaian bersama dengan tetap mempertimbangkan kepentingan masing-masing secara proporsional.

Komisi Ombudsman Nasional menyelenggarakan mediasi pada tanggal 20 s.d. 21 Agustus 2008, bertempat di Kantor Perwakilan Komisi Ombudsman Nasional Wilayah SUMUT-NAD Jalan Majapahit No. 2 Medan, dengan tujuan untuk menemukan solusi yang saling menguntungkan para pihak (*win-win solution*).

Target maksimal yang diharapkan dapat tercapai dari proses mediasi ini adalah adanya bentuk-bentuk penyelesaian konkret yang dihasilkan dan disepakati oleh para pihak serta dilaksanakan secara konsisten. Meskipun demikian, apabila target tersebut belum dapat dicapai, setidaknya mediasi ini diharapkan dapat membawa proses penyelesaian masalah bergerak maju menuju titik tertentu yang mendekati bentuk-bentuk penyelesaian yang memungkinkan bagi para pihak untuk melakukan pendekatan satu sama lain guna mencapai bentuk penyelesaian yang diinginkan pada masa akan datang.

II. Pelaksanaan Mediasi

Pelaksanaan mediasi dibagi menjadi tiga tahapan. Tahap pertama adalah pra mediasi dengan pihak PTP.N II Tanjung Morawa, PT. Angkasa Pura II, dan dengan Pemerinhan Daerah. Tahap kedua adalah pra mediasi dengan warga Desa Pasar VI Kuala Namu, dan tahap ketiga dalam mediasi dengan mempertemukan semua pihak dalam satu meja perundingan.

Mediasi dihadiri oleh wakil dari PTP N II Tanjung Morawa, PT Angkasa Pura II dan Warga Desa Pasar VI Kuala Namu. Wakil dari Pemerintah Kabupaten Deli Serdang yang awalnya sudah memberikan

konfirmasi kehadiran, tanpa alasan yang jelas tidak hadir. Pemerintah Propinsi Sumatera Utara bahkan tidak mengirimkan wakilnya tanpa penjelasan sama sekali.

2.1. Pra Mediasi Pertama

Pra Mediasi Pertama diselenggarakan pada tanggal 20 Agustus 2008 mulai pukul 10.00 WIB s.d. 13.00 WIB dengan materi pembicaraan:

1. Verifikasi dokumen dan pemutakhiran data tentang jumlah dan upaya yang sudah dilakukan kepada warga pelapor.
2. Penggalan harapan dan alternatif solusi yang mungkin ditawarkan
3. Pembahasan mengenai pembagian beban tanggung jawab
4. Pemilihan perwakilan yang akan mengikuti mediasi
5. Pengenalan awal mengenai ketentuan (tata tertib) mediasi

Hadir dalam pra mediasi pertama ini empat orang wakil dari PTPN II Tanjung Morawa yaitu; Zulfan Effendi (Kabag SDM), Alfi Nasution (Manajer Tanjung Garbus), Sutan Panjaitan (Humas), Suharto (Staf Kabag SDM). Dari pihak PT. Angkasa Pura II hadir tiga orang wakilnya yaitu; Alexius Sismoyo (Kepala Cabang PT Angkasa Pura II-Bandara Polonia), Joko Waskito (Pimpinan Proyek/PIU), dan Sutjipto (Sekretaris PIU). Proses mediasi dipandu oleh Mediator Ombudsman KH. Masdar Farid Masudi, MA, dengan ringkasan hasil-hasil pembahasan sebagai berikut:

1. Saat ini masih tersisa 34 KK yang tinggal di lokasi dengan rincian; 8 orang berstatus sebagai karyawan aktif PTPN II, 14 orang sebagai pensiunan karyawan PTPN II, sisanya sebanyak 12 KK merupakan pihak luar (anak, menantu cucu) yang tidak memiliki hubungan secara langsung dengan PTPN II. Selain itu, ada 8 orang pensiunan yang sudah menerima uang kompensasi dari PTPN II tetapi masih tinggal di lokasi.
2. Selama ini pihak PTPN II Tanjung Morawa telah melakukan langkah-langkah penyelesaian yang tidak merugikan. Karyawan aktif dipindahkan di afdeling, disiapkan rumah dinas yang layak huni. Tawaran penyelesaian juga disampaikan dengan cara memberikan pilihan karyawan untuk tinggal di luar dengan sewa rumah. Meskipun demikian tawaran solusi tersebut tidak ditanggapi secara positif oleh warga karena mereka tetap pada tuntutan mereka dengan meminta tanah pengganti atau uang Rp. 80 juta. Pihak PTPN II tidak menyanggupi, dan sampai saat ini belum ada titik temu.
3. Jumlah kompensasi yang ditawarkan PTPN II sudah mengalami perubahan besaran angka dari awalnya Rp. 4 juta untuk pensiunan, Rp 2 juta untuk karyawan aktif, dan Rp 1 juta untuk karyawan lepas, meningkat menjadi; Rp. 8 juta untuk pensiunan, Rp 4 juta untuk karyawan aktif, dan Rp 2 juta untuk karyawan lepas. Pihak luar (anak cucu) yang secara normatif tidak memiliki ikatan dengan PTPN II juga memperoleh kebijakan bantuan untuk keluar dari lokasi (bantuan pindah). Selain itu bekas bongkaran rumah boleh dibawa warga, juga disiapkan kendaraan untuk mengangkutnya.
4. Selain PTPN II, pihak PT. Angkasa Pura II juga menawarkan uang bantuan pindah dengan komposisi; Rp. 4 juta untuk pensiunan, Rp 4 juta untuk karyawan aktif, dan Rp 1 juta untuk karyawan lepas.
5. Dengan demikian, apabila tawaran kompensasi dari PTPN II dan PT. Angkasa Pura II digabungkan, komposisinya menjadi; Rp. 12 juta untuk pensiunan, Rp 6 juta untuk karyawan aktif, dan Rp 3 juta untuk karyawan lepas. Namun skema penyelesaian ini masih belum dapat diterima oleh warga Desa Pasar VI Kuala Namu (Soedjono dkk) karena mereka masih tetap

bertahan pada skema penyelesaian berupa tanah pengganti (relokasi) atau uang ganti rugi Rp. 80 juta/KK.

6. Pihak PTPN II merasa tidak mungkin memenuhi tuntutan warga karena setiap perubahan skema penyelesaian harus melalui keputusan rapat tertinggi di tingkat direksi. Sehingga kecil sekali kemungkinan skema penyelesaian yang diajukan warga akan dipertimbangkan.
7. Pihak PT. Angkasa Pura II terbuka dengan skema-skema penyelesaian alternatif, termasuk yang dituntut warga, tetapi semua itu akan ditindaklanjuti sepanjang memiliki dasar hukum yang kuat sehingga tidak menjadi permasalahan hukum pada masa akan datang.
8. Peluang penyelesaian dengan skema CSR tidak mungkin dilakukan PTPN II, karena menurut pihak PTPN II selama beberapa tahun ini mereka tidak mengalami keuntungan. Padahal CSR dapat dilakukan dengan cara memotong 2% dari keuntungan. Adapun pihak PT. Angkasa Pura II berpendapat bahwa skema CSR tidak dapat diterapkan untuk warga Desa Pasar VI Kuala Namu (Soedjono dkk) karena mereka bukan warga yang tinggal disekitar bandara Polonia saat ini.
9. Di akhir acara, pihak PTPN II menunjuk Sutan Panjaitan sebagai wakil yang akan hadir dan mengikuti proses mediasi pada tanggal 21 Agustus 2008, sedangkan pihak PT. Angkasa Pura II menunjuk Joko Waskito dan Sutjipto.

2.2. Pra Mediasi Kedua

Pra Mediasi Kedua diselenggarakan pada tanggal 20 Agustus 2008 mulai pukul 15.00 WIB s.d. 18.00 WIB dengan materi pembicaraan:

- Verifikasi dokumen dan pemutakhiran data tentang jumlah dan upaya yang sudah dilakukan kepada warga pelapor.
- Penggalan harapan dan alternatif solusi yang mungkin ditawarkan
- Pemilihan perwakilan yang akan mengikuti mediasi.
- Pengenalan awal mengenai ketentuan (tata tertib) mediasi

Hadir dalam pra mediasi kedua ini enam orang wakil dari warga Desa Pasar VI Kuala Namu dan dua orang anggota LSM yang selama ini mendampingi warga dalam proses advokasi, bernama Nuryono (LBH Medan) dan Iswan K (BITRA). Keenam warga tersebut adalah;

1. Soedjono (warga/non karyawan)
Mata pencarian; penggarap tanah (± 1 Ha) sejak PPN s.d. PTP IX dan PTPN II. Saat ini masih menggarap tanah di lokasi yang sama.
2. Sugimin (warga/karyawan aktif)
Status: Skorsing (dirumahkan), gaji dibayar 50%. Dianggap tidak patuh kepada perusahaan karena tidak mau pindah.
3. Suhelman (warga/non karyawan)
Mata pencaharian: penggarap tanah ex PTP N II.
4. Suyadi (warga/ex karyawan)
5. Junaidi (warga/ non karyawan)
6. Boiman (warga/karyawan aktif)

Proses dipandu oleh Mediator Ombudsman KH. Masdar Farid Masudi, MA, dengan ringkasan hasil-hasil pembahasan sebagai berikut:

1. Sebelum ada PTPN II, tahun 45an kakek nenek warga Desa Pasar VI Kuala Namu telah berada di lokasi. Disekitar lokasi awalnya merupakan perusahaan perkebunan Belanda. Daerah tersebut adalah kawasan yang dimukimi warga dan tidak pernah dijadikan HGU. Ketika lahan tersebut dijadikan areal perkebunan PTPN, warga yang bermukim di lokasi mendaftar kerja sebagai karyawan PTPN.
2. Sejak lahan dialihkan kepada PT. Angkasa Pura II untuk lokasi Bandara Kuala Namu, awalnya ada 70 an KK yang tinggal di lokasi, tetapi jumlahnya terus berkurang hingga kini tinggal 41 KK dengan komposisi karyawan aktif sebanyak 29 orang (sekarang tinggal 8 orang), Pensiun sebanyak 34 orang, dan korban PHK ada 7 orang. Berkurangnya jumlah KK yang bertahan di lokasi disebabkan adanya tekanan atau intimidasi dari PTPN II kepada karyawan dan pensiunan, juga karena tidak ada kejelasan dari pemerintah kepada warga tentang bagaimana menyelesaikan masalah ini.
3. Bentuk-bentuk tekanan atau intimidasi dari PTPN II antara lain mulai dari mutasi terhadap karyawan yang menolak meninggalkan lokasi sampai dengan skorsing. Dari 9 orang karyawan aktif, empat orang diantaranya telah dimutasi di Tanjung Garbus. Meskipun demikian, sebagian karyawan yang dimutasi tetap bertahan di lokasi hingga akhirnya mereka terancam skorsing dan bahkan PHK. Bentuk lainnya adalah penggunaan lokasi sebagai tempat latihan militer Paskas TNI AU.
4. Pada dasarnya Karyawan bersedia untuk pindah, tetapi sebelumnya mereka meminta agar PTPN II menyelesaikan dulu persoalan ganti rugi yang mereka tuntut. Warga juga mendukung pembangunan bandara Kuala Namu serta tidak bermaksud menghalanginya. Warga hanya meminta pertanggungjawaban pemerintah dengan melakukan relokasi terhadap mereka. Warga tidak tahu mau pindah kemana karena mereka merasa besaran kompensasi yang ditawarkan tidak cukup untuk memperoleh tempat baru. Apabila mereka menerimanya, mereka belum memiliki gambaran dengan mata pencaharian apa mereka dapat menghidupi keluarganya.
5. Selain jumlahnya tidak cukup alasan warga menolak skema penyelesaian melalui kompensasi yang ditawarkan PTPN II dan PT. Angkasa Pura II karena skema tersebut bukan merupakan hasil perundingan dengan warga. Penyelesaiannya juga ditawarkan secara *door to door*, sehingga terkesan ada keengganan untuk bermusyawarah. Warga tetap pada skema penyelesaian melalui relokasi dengan komposisi sebagai berikut:
 - Skema Pertama; Setengah Ha (5000 M) per KK. Lokasinya di luar tembok bandara. Bagi mereka yang karyawan dan pensiunan, dimohonkan + diberikan rumah yang sederhana.
 - Skema Kedua; 2000 M untuk lahan rumah pekarangan dan cocok tanam + RSS untuk semua.
 - 1000 M untuk lahan rumah + RSS (vide Surat Gubernur Sumatera Utara Nomor 593/6193 tanggal 25 Juli 2003).
6. Sampai saat ini keinginan masyarakat untuk relokasi terbentur dengan payung hukum. Pelepasan HGU dimungkinkan jika ada ijin dari Menteri BUMN. Menurut warga, seharusnya PTPN II mampu memberikan ganti rugi yang layak karena sudah menerima Rp. 61,729 M dari PT Angkasa Pura II sebagai ganti rugi pelepasan HGU untuk bandara Kuala Namu. Pelepasan HGU menurut warga dimungkinkan untuk tanah-tanah disekitar lokasi yang habis HGU nya dan saat ini telah di "reklamings" oleh warga desa disekitar lokasi bandara.

7. Koalisi LSM pernah menyusun sebuah konsep relokasi, sangat realistis setiap warga (sejak 71 KK) memperoleh setengah hektar. Warga meminta disekitar Deli Serdang. Namun terkesan ada proses pembiaran. Ketika HGU akan berakhir, PTPN memohon untuk bandara, sisanya 235,47 Ha bila diupayakan dapat diberikan untuk lokasi relokasi cukup dengan 47 Ha.
8. Pemerintah daerah sama sekali tidak mau menanggapi masalah Kuala Namu, cenderung apatis. Termasuk ketika KOMNAS HAM memfasilitasi penyelesaian melalui mediasi tidak pernah berhasil mendudukan semua pihak dalam satu meja, karena pemerintah tidak pernah merespons secara baik. DPRD lebih responsif terhadap persoalan ini.

2.3. Mediasi

Mediasi diselenggarakan pada tanggal 20 Agustus 2008 mulai pukul 10.00 WIB s.d. 15.00 WIB. Hadir dalam mediasi pihak pertama dan pihak kedua dipandu Mediator serta Co Mediator.

Pihak Pertama yaitu PTPN II Tanjung Morawa diwakili oleh Sutan Panjaitan (Humas) dan PT. Angkasa Pura II diwakili oleh Joko Waskito (Pimpinan Proyek) serta Sutjipto (Sekretaris Proyek). Sedangkan Pihak Kedua Warga Desa Pasar VI Kuala Namu diwakili oleh; Soedjono, Sugimin dan Suhelman.

Proses dipandu oleh Mediator Ombudsman KH. Masdar Farid Masudi, MA, dibantu oleh tiga Co Mediator; DR. Faisal Akbar Nasution, S.H, Nugroho Andriyanto, S.H, dan Budhi Masthuri, S.H. Dengan ringkasan pembahasan sebagai berikut:

1. Ada persepsi yang berbeda; PTPN hanya ingin memandang hubungan antara warga dengan PTPN II sebagai hubungan kerja semata. Padahal warga merasa bahwa mereka memiliki hubungan historis dengan tanah karena jauh sebelum PTPN II ada dilokasi, orang tua mereka sudah tinggal dilokasi.
2. Perbedaan persepsi ini mengakibatkan terjadinya perbedaan pandangan dalam menyusun skema penyelesaian. Dalam hal ini Pihak Pertama (PTPN II dan PT. Angkasa Pura II) menawarkan skema penyelesaian dengan komposisi Rp. 12 juta untuk pensiunan, Rp 6 juta untuk karyawan aktif, dan Rp 3 juta untuk karyawan lepas. Sedangkan Pihak Kedua (Soedjono dkk) menawarkan skema penyelesaian berupa relokasi dengan luas tanah setengah Ha (5000M2) per KK. Lokasinya di luar tembok bandara. Bagi mereka yang karyawan dan pensiunan, dimohonkan juga diberikan rumah yang sederhana.
3. Belum terdapat titik temu, meskipun demikian PT. Angkasa Pura II tidak menutup peluang adanya skema penyelesaian baru yang disusun kembali sepanjang ada dasar hukumnya.
4. Semua pihak memiliki kesamaan pandangan bahwa permasalahan ini perlu memperoleh penyelesaian sesegera mungkin. Dan sepakat perlu melanjutkan pertemuan dalam bentuk mediasi lanjutan yang melibatkan *stake holder* yang lebih lengkap.

2.4. Hasil Mediasi

Meskipun mediasi belum menghasilkan bentuk penyelesaian yang konkret, namun prosesnya telah bergerak maju karena adanya beberapa kesamaan pandangan dari para pihak.

Kegiatan mediasi ini memiliki nilai penting bagi para pihak mengingat peristiwa ini merupakan pertemuan formal pertama kali antara warga Desa Pasar VI Kuala Namu dengan PTPN II Tanjung Morawa dan PT Angkasa Pura II. Selain itu mediasi ini bagi warga Desa Pasar VI Kuala Namu menjadi sarana untuk menyampaikan secara langsung tuntutannya, demikian juga bagi PTPN II maupun PT Angkasa Pura II dapat menyampaikan langsung tawaran skema penyelesaiannya kepada warga.

Sebelum mediasi dimulai, para pihak berhasil menyepakati tata tertib mediasi sebagai berikut:

- Saling menghormati dan menghargai hak masing-masing
- Berorientasi pada penyelesaian masalah dan tidak saling menyalahkan
- Menyampaikan pendapat/usul secara sopan dan tidak memotong pembicaraan pihak lain
- Tidak berbicara kasar dan menyinggung pribadi pihak lain
- Berbicara sesuai alokasi waktu yang diberikan Mediator
- Sebelum berbicara atau mengajukan pendapat/usul, sanggahan dan tanggapan, terlebih dahulu meminta ijin Mediator.
- Mediator dapat mengingatkan dan mengarahkan pembicaraan apabila dipandang telah melanggar tata tertib dan/atau keluar dari konteks upaya pencarian solusi.
- Mentaati dan melaksanakan setiap kesepakatan yang telah disusun bersama secara konsisten dan dengan penuh rasa tanggung jawab

Hasil mediasi ini dirumuskan dalam bentuk Berita Acara Mediasi yang isinya sebagai berikut:

1. Para pihak sepakat bahwa keberadaan Bandara Kuala Namu sangat strategis bagi pembangunan ekonomi dan sosial Sumatera Utara pada khususnya dan negara pada umumnya.
2. Bahwa masalah yang menyangkut hak-hak warga dalam proses pembebasan tanah perlu segera diselesaikan mengingat masalah ini telah menjadi sorotan publik baik ditingkat nasional dan bahkan internasional.
3. Dalam proses negosiasi masih terdapat perbedaan persepsi mengenai akar masalah sebagai berikut:
 - Pihak warga memahami bahwa hubungan mereka dengan tanah bukan sekadar dalam konteks hubungan kerja dengan PTPN II Tanjung Morawa, akan tetapi mengandung dimensi hubungan historis turun temurun sejak jaman Belanda/prakemerdekaan dengan tanah yang ditinggali. Oleh karena itu warga menuntut penyelesaiannya melalui relokasi dengan rumusan; 1 kk memperoleh ½ Ha, dan RSS (rumah sangat sederhana) untuk karyawan dan pensiunan. Lokasi di areal HGU luar tembok bandara (47 ha dari 235 ha), atau ex HGU yang dilepaskan 558,35 Ha yang tidak ada perpanjangan lagi, atau di lokasi lain.
 - PTPN II Tanjung Morawa memandang hubungan warga dengan tanah sebatas keterkaitan mereka secara industrial dengan perusahaan, sehingga mereka menetapkan kompensasi dengan komposisi; Rp. 8 juta rupiah untuk pensiunan, Rp. 4 juta rupiah untuk karyawan aktif, dan Rp. 2 juta untuk non karyawan.
 - PT. Angkasa Pura II telah memiliki dasar hukum vide Sertifikat HPL No. 1 BPN Deli Serdang. Oleh karena itu menyarankan untuk menyiapkan payung hukum terlebih dahulu sebelum membuat kebijakan baru apabila ingin memenuhi harapan warga.

2. Wakil dari PTPN II menolak menandatangani hasil mediasi karena merasa tidak berwenang. Meskipun demikian wakil PTPN II tidak menolak substansi dari hasil mediasi yang sudah dirumuskan dan tetap bersedia mengikuti proses mediasi selanjutnya.
3. Para pihak sepakat melanjutkan perundingan melalui proses mediasi untuk mencari titik temu yang terbaik bagi kedua belah pihak, selambat-lambatnya minggu ketiga September 2008 di tempat yang akan ditentukan kemudian.
4. Untuk pertemuan berikutnya Komisi Ombudsman Nasional akan melibatkan pihak Tim 9 sebagai tim pembebasan tanah Kuala Namu yang dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden No 55 Tahun 1993.

III. Faktor Pendukung dan Kendala

3.1. Faktor Pendukung

1. Ada pemahaman yang sama dari semua pihak bahwa pembangunan Bandara di Kuala Namu sangat strategis bagi perkembangan ekonomi masyarakat di Sumatera Utara sehingga permasalahan pengosongan lahan perlu segera diselesaikan.
2. Ada keinginan yang baik dari pihak PT. Angkasa Pura II untuk menyelesaikan masalah dan keterbukaan mereka (*open mind*) terhadap skema-skema alternatif sepanjang ada dasar hukumnya.
3. Ada keinginan yang baik dari warga untuk menyelesaikan masalah ini secara dialogis sehingga dapat menghindari potensi konflik. Warga juga terbuka untuk melakukan negosiasi yang konstruktif dan seimbang.

3.2. Kendala

1. Kasus ini melibatkan banyak pihak, oleh karena itu penyelesaian secara komprehensif memerlukan keterlibatan semua pihak. Pada saat ada beberapa pihak yang tidak menunjukkan kesungguhan untuk menyelesaikan masalah ini, maka prosesnya menjadi memerlukan waktu yang panjang dan berpotensi untuk menjadi berlarut-larut.
2. Tingginya perbedaan tuntutan ganti rugi yang diajukan warga dan tawaran yang dikemukakan PTPN II serta PT. Angkasa Pura II. Perbedaan tersebut agak sulit dipertemukan karena muncul dari adanya perbedaan pemahaman atas pola hubungan warga dengan tanah dan PTPN II.

IV. Kesimpulan

1. Permasalahan ini melibatkan pihak secara multi dimensi, sehingga penyelesaiannya memerlukan waktu dan kesabaran.
2. Peluang penyelesaian masih terbuka, khususnya dari Pihak PT. Angkasa Pura II yang membuka diri dengan tawaran skema baru sepanjang memiliki dasar hukum.
3. Belum terlihat kesungguhan dari Pihak PTPN II, karena mereka masih kurang terbuka terhadap alternatif-alternatif skema penyelesaian. Ketidaksungguhan juga dapat dilihat ketika wakil PTPN II menolak menandatangani Berita Acara Mediasi, meskipun demikian pada dasarnya tetap

dapat menerima substansi hasil mediasi namun merasa tidak berwenang memberikan tanda tangan.

4. Tidak tampak adanya kesungguhan dari pihak Pemerintah Propinsi Sumatera Utara dan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang karena mereka sama sekali tidak mengirimkan utusannya untuk mengikuti mediasi walaupun undangan sudah disampaikan secara patut.
5. Perlu ada upaya yang lebih intensif untuk mempertemukan semua *stake holder* dalam meja mediasi berikutnya.

V. Penutup

Mediasi merupakan metode yang perlu dikembangkan oleh Komisi Ombudsman Nasional sebagai salah satu alternatif penyelesaian laporan masyarakat. Keberhasilan mediasi dalam kasus pengosongan lahan untuk Bandara di Kuala Namu ini akan menambah referensi dan pengalaman Komisi Ombudsman Nasional dalam rangka mengembangkan metode mediasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Banda Aceh 22 Oktober 2008

Hat : Mohon informasi Perkembangan Surat Komisi Ombudsman kepada Menteri dalam Negeri

**Kepada Yth
KOMISI OMBUDSMAN NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA
DI JAKARTA**

Dengan Hormat,

Terimakasih kami kepada Komisi Ombudsman Nasional Indonesia yang telah merespon surat keluhan kami terhadap pelayanan Pemerintah Kota Banda Aceh terhadap warga etnis Tionghoa dalam pengeluaran Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Surat dari Komisi Ombudsman No:0140/KLA/0267.2008/MM-04/IX/2008, Perihal : Penundaan berlatur ijin Pengajuan Permohonan IMB di atas tanah SHM No.343/ Laksana seluas 240 M2 a.n Yusniar, telah kami terima dengan baik pada tanggal 8 September 2008.

Sehubungan dengan perihal surat tersebut kepada Menteri Dalam Negeri R.I yang telah di sampaikan oleh Komisi Ombudsman pada tanggal 2 September 2008, dengan ini kami mohon informasi tentang perkembangan/tanggapan dari surat tersebut oleh Menteri Dalam Negeri.

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami



SAFARUDDIN, SH
Kuasa Jusniar
0811 680169

Alamat : Toko Restu Jl.T.P.Polem No 12 Banda Aceh
Tlp. (0651) 23388 Fax (0651) 29888
Email : tengku.safar@gmail.com

Bangkalan, 15 Nof 2008

Kepada yth:
Ketua Komisi Ombudsman Nasional
KON Perwakilan Wilayah DIY dan Jateng

Hal: Ucapan terima Kasih

Dengan hormat,

Berayukur pada Tuhan Yesus yang telah mempertemukan saya dengan Komisi Ombudsman Nasional untuk membantu penyelesaian penghapusan NPWP bukan milik saya Juni, 2008 yl.

Dengan gembira, setelah menerima surat penghapusan NPWP (copy terlampir), saya bersurat mengucapkan banyak2 terima kasih atas bantuan Bapak yang bertugas di Bkl dan yang telah menelphon untuk kejelasan masalah ini.

Demikian surat saya, semoga KON lebih banyak lagi membantu masyarakat untuk mendapat pelayanan yang semestinya. Kiranya Tuhan Yesus membalas dan memberkati semua Staf KON dan semua perwakilan KON di Indonesia.

Hormat saya,



(LUSIANA STEFANIE, SSI. Apt)

Ambalutu V AGUSTOK 2008

Kepada Yth :

Bapak 1. Ketua OMBUDSMAN

Daerah Asahan

2. Ketua Komisi OMBUDSMAN NASIONAL

di

Masing-masing Tempat

Hal : Ucapan terima kasih

Dengan Hormat,

1. Bahwa pada hari tanggal saya melapor kepada Lembaga OMBUDSMAN Daerah Asahan hal perlakuan diskriminasi terhadap istri saya, nama Marsini NK 9720 Alamat Dsn V Pondok Cemara, Desa Ambalutu, Kec Buntu Pane Asahan.
2. Pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti, dan pihak PTP Nusantara III Kebun Ambalutu telah melakukan perdamaian dengan saya dan keluarga.
3. Berdasarkan point 1 dan 2 diatas, maka dengan ini saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Lembaga OMBUDSMAN Daerah Asahan kepada Bapak Syahrul Riadi SH, karena telah menangani langsung dalam perkara ini dan Ketua Komisi OMBUDSMAN Nasional.
4. Demikian saya sampaikan dan atas tindaklanjutnya dihaturkan banyak terima kasih.

Hormat Saya



Drs. Irman Sandi Sitorus

Bekasi, 9 Juli 2008
Kepada Yang Terhormat
Bapak Ketua Komisi OMBUDSMAN Nasional
Jl. Adityawarman No. 43
Kebayoran Baru
Jakarta (12160)

Perihal : **Ucapan terima kasih**

Dengan hormat,
Bersama ini kami sekeluarga mengucapkan terima kasih kepada Bapak ANTONIUS SUJATA S.H (Ketua Komisi OMBUDSMAN Nasional) serta Ibu ENNI ROCHMAENI (Kepala Sekretariat / Asisten OMBUDSMAN), atas perhatian dan bantuan yang diberikan terhadap laporan kami tertanggal 10 Desember 2007.

Atas surat Komisi OMBUDSMAN Nasional No. D165/KLA/0483.2007 SH – 04/XII/2007 tanggal 28 Desember 2007 kepada Kepala Badan Kepegawaian Negara, maka pada tanggal 25 April 2008, Walikota Bekasi melalui SK No. 813/Kep. 34-BKD/IV/2008 mengangkat saya (KAROMAH S.P.D) sebagai guru CPNSD Kota Bekasi dengan NIP 480 280 384 dan tetap bertugas sebagai guru pada SDN Jatibening II Bekasi

Saya sekeluarga sangat bersyukur kepada Allah SWT karena dapat mengenal lebih jauh fungsi dan peran Komisi OMBUDSMAN Nasional yang membuka hati dan pikiran kita semua agar berani dan gigih dalam menegakkan hukum secara adil dan bijaksana di negeri tercinta ini, serta berani memperjuangkan hak-haknya apabila dilecehkan/ ditindas/diintimidasi oleh pihak tertentu / seseorang

Insyah Allah saya akan turut mensosialisasikan Peran Komisi OMBUDSMAN Nasional kepada masyarakat di lingkungan rumah dan sekolah agar kita semua sadar pentingnya menegakkan hukum di Indonesia.

Akhir kata kami sekeluarga mendoakan semoga Komisi OMBUDSMAN Nasional tetap penuh dengan semangat juangnya dalam membantu orang-orang yang haknya dilecehkan/ ditindas.

Hormat Saya,



KAROMAH, S.Pd
NIP. 480 208 384
Guru SDN Jatibening II
Bekasi-Jawa Barat

Jakarta, 31 Januari 2008

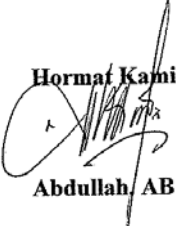
Kepada Yth
Bapak Ketua Komisi Ombudsman Nasional
Jl. Adityawarman No. 43 Kebayoran Baru
Jakarta Selatan

Dengan Hormat;

Sehubungan dengan surat ini tertanggal 9 Oktober 2007 dan surat ketua komisi Ombudsman Nasional No. 0118 / K LA / 0382.2007 / MM-04 / XI / 2007. Perihal tersebut pada pokok surat, dengan ini kami menyampaikan terima kasih atas perhatian bapak ketua terhadap surat kami dan untuk selanjutnya kami ingin memberitahukan bahwa pihak kami dengan pihak lawan telah terjadi kesepakatan oleh karena itu dengan adanya kesepakatan tersebut maka selesailah permasalahan kami selama ini.

Demikian atas perhatian dan bantuan Bapak Ketua Komisi, kami sekeluarga mengucapkan terima kasih.

Hormat Kami;



Abdullah, AB

From: jemmy lesmana [mailto:jemmy_lesmana@hotmail.com]
Sent: 18 Januari 2008 11:46
To: ombudsman@ombudsman.go.id
Subject: Penyelesaian masalah IMB yang telah diselesaikan

Kepada Yth,

Ketua Dewan Ombudsman Nasional

Jl.Adityawarman No.43
Kebayoran baru.
Jakarta Selatan 12160

Up.Bapak Nugroho /Ibu Oki

Perihal : penyelesaian masalah IMB oleh instansi terkait

Dengan hormat,

Bersana ini saya menyampaikan ucapan terima kasih kepada ketua Dewan Ombudsman Nasional beserta seluruh jajarannya yang telah membantu menyelesaikan masalah pengurusan IMB saya yang telah berlangsung lebih dari 1 (satu) tahun yang telah saya laporkan pada bulan Oktober 2007, yang man telah diselesaikan oleh yang bersangkutan yakni bapak Andang S bagian pengurusan IMB (Izin Mendirikan Bagunan) di kantor Walikota Jakarta Barat. Maka dengan ini saya mencabut laporan saya kepada Dewan Ombudsman Nasional dan masalah ini saya nyatakan telah selesai.Surat ini menyambung yang telah saya kirim lewat Faksimili ke nomor 021-7258579 per tanggal 29 Desember 2007.Terima Kasih atas bantuan dan perhatiannya.

Hormat saya,

Jemmy Lesmana

b Hal : Ucapan terima kasih.

Jakarta, 10 Januari 2008.

Kepada yth ,

Pimpinan

KOMISI OMBUDSMAN NASIONAL
Jl. Adityawarman no 43.
Kebayoran Baru,
Jakarta Selatan.

Dengan hormat ,


Bersama ini ingin kami kabarkan , bahwa perselisihan antara kami, Eko Kusnadi , Jl. Ir H. Juanda 75-Ciputa dengan PLN Distribusi Jakarta/Tangerang, Jl RE Martadinata Km 27-Ciputat, telah terselesaikan, berkat dukungan dari Bapak.

Adapun yang sebelumnya kami dikenakan biaya penggantian alat rusak dan Biaya beban sebesar Rp 5.017.661.- oleh PLN, telah diubah hanya biaya penggantian kerusakan alat saja sebesar Rp 833.050.-

Yang telah kami setujui , dan telah membayar lunas.

Kami sangat berterima kasih sekali atas bantuan Bapak beserta staf, dan semoga kiranya TUHAN Y M E akan membalas kebaikannya. Besar harapan kami, Komisi Ombudsman Nasional bisa lebih berkembang dengan cabang2 didaerah yang mudah terjangkau oleh masyarakat yang membutuhkannya.

Hormat kami ,



Eko Kusnadi

No : 22 April 2008
Lamp : 1 bendel
Hal : Putusan MA

Kepada :

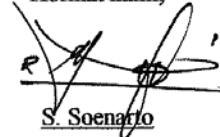
Yth. Bp. Ketua Komisi Ombudsman Nasional
Jl. Adityawarman No. 43
Jakarta

Dengan hormat,

Dengan ini kami memberitahukan bahwa Putusan Perkara Kasasi dari MA atas Perkara Kasasi Perdata No. 2108 K/PDT/2002 telah kami terima kemarin hari Senin, 21 April 2008 di PN Ponorogo. Hasil putusan seperti terlampir. Selanjutnya dengan ini pula kami menyampaikan ucapan banyak-banyak terima kasih kepada Komisi Ombudsman Nasional yang telah membantu kami dalam menyelesaikan perkara kasasi. Putusan telah kami tunggu selama 6 (enam) tahun, dari 15 Juli 2002 sampai dengan 21 April 2008.

Demikian pemberitahuan, sekali lagi atas bantuan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,



S. Soenarto

Malang, 27 Desember 2008

Perihal : Ucapan Terima Kasih

Kepada Yth,

Bapak Ketua Komisi Ombudsman Nasional

Jl. Adityawarman No. 43 Kebayoran Baru

Jakarta

Dengan hormat,

Bersama surat ini izinkan saya menyampaikan rasa terima kasih kepada Bapak berhubung hari Jumat kemarin tanggal 26 Desember 2008, pada jam 09:00 pagi rumah kami yang semula sudah digembok hampir 2 tahunan telah dibukakan gembok, rantai beserta seng penutup. Namun kami tidak mengetahui siapa yang membukakannya, apakah dari pihak kepolisian atau pihak lain belum diketahui karena kami belum pernah menerima surat pemberitahuan dari instansi yang berwenang atau dari kepolisian, sebab barang bukti penggembokan dan rantai untuk pengadilan sudah tidak ada lagi (kecuali dari foto lapangan dan data dari gelar perkara). Sekali lagi ucapan terima kasih kami sampaikan, alangkah baiknya mohon dapat kiranya kami dibuatkan surat pemberitahuan bahwa kami sudah diperkenankan untuk masuk dari instansi kepolisian atau surat perintah rumah telah dibuka dengan disaksikan aparat kepolisian atau berdasarkan surat inchracht.

Besar harapan kami menerima surat yang kami butuhkan / perlukan agar kami dapat dengan tenang menempati rumah tersebut tanpa ada kesalahan dikemudian hari. Atas perhatian Bapak tak lupa kami ucapkan banyak terima kasih.

Hormat kami,



Jusuf Setiabudi

Kurinci 7A Malang

