

BAB I

PENANGANAN LAPORAN MASYARAKAT

Sebagaimana lembaga Negara lainnya yang memiliki fungsi pengawasan, keberadaan laporan masyarakat merupakan titik pijak Ombudsman dalam menjalankan fungsinya. Keberadaan laporan masyarakat menjadi modal utama Ombudsman RI dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan. penanganan dimaksud merupakan tugas utama Ombudsman sebagaimana dimaksud pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Hal tersebut juga diatur didalam Keputusan Presiden RI Nomor 44 tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional, yang merupakan payung hukum sebelum Ombudsman diatur berdasarkan Undang-Undang. dengan demikian dapat dikatakan bahwa penanganan laporan masyarakat merupakan *core business* lembaga Ombudsman dalam rangka pengawasan terhadap pemberian pelayanan publik.

Akan tetapi meskipun laporan masyarakat merupakan modal utama dalam menjalankan fungsinya, berdasarkan UU, Ombudsman juga dapat melakukan pengawasan atas dasar inisiatif (*own-motion investigation*). Hal ini dimaksudkan agar Ombudsman dapat secara maksimal menjalankan fungsinya dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara Negara dan Pemerintah.

Penyelenggara negara yang dimaksud adalah setiap instansi penyelenggara negara di Indonesia yang menyelenggarakan pelayanan publik. instansi tersebut antara lain, Kepolisian, Lembaga penyelenggara kekuasaan kehakiman, Kejaksaan, Pemerintah Daerah, Instansi Departemen dan Non Departemen, Badan Pertanahan Nasional, Badan Pemeriksa Keuangan dan lainnya. berdasarkan Pasal 1 ayat 1 UU Ombudsman juga berwenang melakukan pengawasan terhadap Badan Usaha Milik Negara/ Badan Usaha Milik Daerah, Badan Hukum Milik Negara serta Badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang disebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan belanja

daerah. bahwakan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Ombudsman juga diberikan kewenangan untuk melakukan pengawasan atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh swasta.

Laporan yang diterima Ombudsman selama periode Triwulan II, sebagaimana laporan pada periode-periode sebelumnya ataupun tahun-tahun sebelumnya, terbanyak ditujukan kepada Kepolisian. sedangkan untuk instansi terbanyak kedua yang dilaporkan adalah Pemerintah Daerah. Pada sisi lain ada beberapa instansi yang secara statistik sama sekali tidak ada pengaduan dari masyarakat. Hal ini bukan berarti instansi tersebut bersih dari pengaduan masyarakat dan memiliki kualitas baik dalam hal memberikan pelayanan publik. Di sisi lain, meningkatnya pengaduan terhadap Pemerintah Daerah beberapa tahun terakhir menunjukkan semakin majunya masyarakat. Hal ini sebagaimana terjadi di negara-negara maju dimana pengaduan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik lebih banyak ditujukan kepada penyelenggara pemerintahan.

Data Pelapor

Hingga akhir juni 2009 laporan yang telah masuk ke Ombudsman Republik Indonesia sebanyak 703 (tujuh ratus tiga) 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 453 laporan atau 64,44% dari jumlah laporan yang masuk. Jumlah tersebut jauh lebih besar dibandingkan dengan kategori lainnya, seperti Kuasa Hukum sebanyak 83 laporan (11,81%), Kelompok Masyarakat 40 laporan (5,69%), Lembaga Swadaya Masyarakat 60 laporan (8,53%). Beberapa bentuk pelapor memiliki jumlah presentase dibawah 5%. Diantaranya adalah, Keluarga Korban sebanyak 31 laporan (4,41%), media sebanyak 3,41% atau 24 laporan, lembaga bantuan hukum 6 laporan (0,85%), Instansi pemerintah sebanyak 0,343% atau 3 laporan dan badan Hukum sebanyak 3 laporan atau menyumbang 0,43% dari jumlah keseluruhan.

0037	PENELITIAN PENGEMBANGAN BIDANG SOSIAL DAN EKONOMI	2,211,200,000		0.00%
0051	PENYUSUNAN PROGRAM DAN RENCANA KERJA/TEKNIS/ PROGRAM	129,750,000	32,256,495	24.86%
0065	PENYULUHAN DAN PENYEBARAN INFORMASI	2,412,559,000	57,243,000	2.37%
0070	BANTUAN DELEGASI RI KE SIDANG INTERNASIONAL	417,000,000	138,532,940	33.22%
0082	DENGAR PENDAPAT DENGAN ORGANISASI/ LEMBAGA/TOKOH MASYARAKAT	115,200,000	7,105,000	6.17%
0088	RAPAT-RAPAT KOORDINASI/ KERJA/DINAS/PIMPINAN KELOMPOK KERJA/ KONSULTASI	694,100,000	88,237,300	12.71%
0096	IURAN ORGANISASI LOKAL/ INTERNASIONAL	22,000,000	9,151,000	41.60%
0474	PENCETAKAN/PENERBITAN/ PENGGANDAAN/LAMINASI	145,875,000	2,387,800	1.64%
0657	PEMANTAUAN DAN EVALUASI	1,025,500,000	137,861,932	13.44%
1043	PEMELIHARAAN DAN PEREMAJAAN SOFTWARE/ HARDWARE KOMPUTER	70,800,000	10,179,000	14.38%
1165	OPERASIONAL PELAKSANAAN SATKER	289,500,000		0.00%
1176	PENYUSUNAN RKA-KL, SRAA DAN DIPA	151,500,000	23,900,000	15.78%
0024	PEMBANGUNAN/ PENGGANDAAN/ PENINGKATAN SARANA DAN PRASARANA	687,900,000		0.00%
0272	PENGADAAN PERLENGKAPAN SARANA GEDUNG	203,600,000		0.00%
0277	PENGADAAN ALAT PENGOLAH DATA	444,300,000		0.00%
0289	PENGADAAN KENDARAAN BERMOTOR RODA-2	40,000,000		0.00%

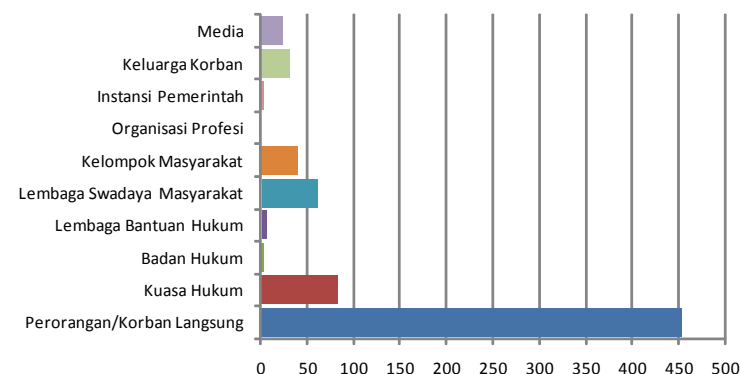
**Laporan Keuangan Triwulan II
Ombudsman Republik Indonesia**
(unaudited)

KODE	KEGIATAN/SUB KEGIATAN	PAGU	TRIWULAN II	REALISASI DALAM PERSEN (%)
	OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA	15,616,835,000	1,162,662,867	7.44%
0001	PENGELOLAAN GAJI, HONORARIUM DAN TUNJANGAN, PEMBAYARAN GAI, LEMBUR, HONORARIUM DAN VAKASI	3,334,184,000	345,600,000	10.37%
0002	PENYELENGGARAAN OPERASIONAL DAN PEMELIHARAAN KANTOR	1,599,760,000	144,087,983	9.01%
0034	PENGADAAN TOGA/PAKAIAN KERJA SOPIR/ PESURUH/ PERAWAT/DOKTER/SATPAM/ TENAGA TEKNIS LAINNYA	6,900,000		0.00%
0205	PERAWATAN GEDUNG KANTOR	213,000,000	8,498,665	3.99%
1138	PERAWATAN KENDARAAN BERMOTOR RODA 4/6/10	32,700,000		0.00%
2003	SEWA GEDUNG KANTOR/ PERALATAN/KENDARAAN	314,000,000		0.00%
2005	PERAWATAN KENDARAAN BERMOTOR RODA 2	11,200,000		0.00%
2007	LANGGANAN DAYA DAN JASA	510,600,000	84,669,318	16.58%
4863	OPERASIONAL PERKANTORAN DAN PIMPINAN	511,360,000	50,920,000	9.96%
0003	PELAYANAN PUBLIK ATAU BIROKRASI	9,994,991,000	672,974,884	6.73%
0002	ADMINISTRASI KEGIATAN	853,597,000	82,489,556	9.66%
0003	PEMBUATAN BUKU LITERATUR	30,000,000		0.00%
0005	PEMBUATAN LEAFLET/ POSTER	129,610,000		0.00%
0012	PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TEKNIS	1,296,800,000	83,630,861	6.45%

Tabel 1. Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor & Mekanisme Penerimaan

KLASIFIKASI PELAPOR	TOTAL							Jumlah	%
	Surat	Datang Langsung	Telepon	Fax	Internet	Media			
Perorangan/Korban Langsung	255	177	3	15	3	0	453	64.44%	
Kuasa Hukum	53	30	0	0	0	0	83	11.81%	
Badan Hukum	3	0	0	0	0	0	3	0.43%	
Lembaga Bantuan Hukum	5	1	0	0	0	0	6	0.85%	
Lembaga Swadaya Masyarakat	44	15	0	1	0	0	60	8.53%	
Kelompok Masyarakat	20	19	0	1	0	0	40	5.69%	
Organisasi Profesi	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	
Instansi Pemerintah	3	0	0	0	0	0	3	0.43%	
Keluarga Korban	18	11	0	2	0	0	31	4.41%	
Media	0	0	0	0	0	24	24	3.41%	
TOTAL	401	253	3	19	3	24	703	100.00%	

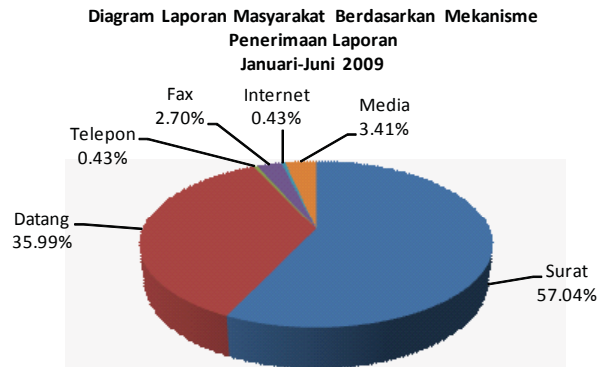
Diagram Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor Januari-Juni 2009



Mekanisme Penyampaian laporan

Sebagaimana pada periode sebelumnya, masyarakat cenderung menyampaikan laporannya melalui surat. Untuk periode triwulan II 2009, sebanyak 401 laporan atau 57,04 % disampaikan melalui surat, sedangkan

sebanyak 253 laporan (35,99%) laporan disampaikan melalui datang langsung (walk-in). Untuk laporan yang disampaikan melalui fax 19 laporan (2,70%), melalui telepon serta internet masing-masing menyumbang 3 laporan (0,41%). Laporan yang merupakan inisiatif Ombudsman terambil dari Media sebanyak 24 laporan (3,41%). Kecenderungan masyarakat mengirimkan laporannya melalui surat memang dirasa lebih mempermudah pelapor dalam menyampaikan laporannya.



Laporan masyarakat berdasarkan Asal Daerah

Pelapor terbanyak berasal dari Provinsi DKI Jakarta sebanyak 177 pelapor (25,18%), disusul dari Provinsi Jawa Barat 94 pelapor (13,37%), Sumatera Utara 91 pelapor (12,94%), Jawa Timur 73 pelapor (10,38%), Nusa Tenggara Timur 60 pelapor (8,53%), Jawa Tengah 51 pelapor (7,25%), DI Yogyakarta 33 pelapor (4,69%), Banten 23 pelapor (3,27%), Sulawesi Selatan 15 pelapor (2,13%), Sumatera Selatan 12 pelapor (1,71%), dan Sulawesi Utara 10 (1,42%). Propinsi DKI menempati posisi terbanyak menunjukkan bahwa keberadaan Ombudsman semakin dirasakan manfaatnya Oleh Masyarakat DKI Jakarta. selain itu banyaknya jumlah laporan di berbagai propinsi yang tidak memiliki kantor perwakilan menunjukkan besarnya harapan masyarakat akan keberadaan kantor perwakilan. Angka-angka tersebut juga menunjukkan efektivitas sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan pengawasan pelayanan publik oleh penyelenggara Negara yang dilakukakan sejumlah tempat . Hal tersebut sekaligus membuktikan bahwa pengawasan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia tidak

BAB III Laporan Keuangan

Ombudsman RI mencanangkan Tahun Anggaran 2009 ini sebagai periode transisi kelembagaan setelah diundangkannya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Fokus seluruh kegiatan Ombudsman Republik Indonesia adalah pada peningkatan kapasitas institusi dan penyebaran informasi baik di Jakarta dan di daerah tentang tugas dan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Dalam rangka mendukung kinerja Ombudsman RI melaksanakan telah beberapa kegiatan. Kegiatan yang telah dijalankan Ombudsman RI hingga Triwulan II, adalah pada peningkatan kapasitas institusi dan penyebaran informasi baik di Jakarta dan di daerah tentang tugas dan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Tahun anggaran 2009 Ombudsman Republik Indonesia memperoleh anggaran sebesar 15.616.835.000,00. Sebagai lembaga Negara, jumlah tersebut tergolong kecil, apalagi melihat tugas dan wewenang Ombudsman RI yang demikian besar sebagaimana diamanatkan didalam UU No. 37 Tahun 2008.

Adapun kemampuan penyerapan keuangan Tahun Anggaran 2009, Kwartal I masih tergolong rendah. Salah satu faktor yang menjadi kendala adalah dengan disahkannya UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, menjadikan Ombudsman harus menyiapkan sejumlah kegiatan baru. Kegiatan baru tersebut sebelumnya tidak dianggarkan di dalam anggaran sebelumnya. Sehingga hal ini menjadikan perlu dilakukan revisi Daftar Isian Pengeluaran Anggaran (DIPA).

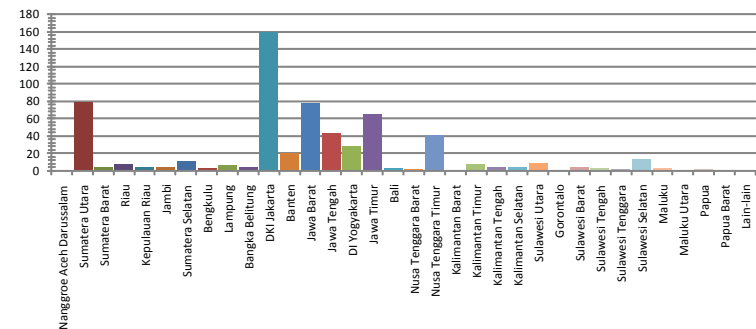
	13th Southeast Asia Pacific Audiovisual Archive Association Conference	Bandung & Jakarta, 15-20 Mei dan 17-19 Mei 2009 Patnuaji dan Hasymi Muhammad	memberikan pengalaman serta pengetahuan yang baik guna pengembangan arsip, khususnya audio visual. konferensi ini dapat membangun jaringan kerjasama dengan lembaga arsip baik di tingkat nasional maupun internasional
Kunjungan Kerja ke Kantor Perwakilan	Kunjungan Kerja ke Kantor Perwakilan NTT dan NTB di Kupang, dalam rangka koordinasi pelaksanaan tugas penanganan keluhan	Kupang, 4-7 Mei 2009 Bapak Antonius Sujata, Siska dan Achmad Fauzi	Sosialisasi mekanisme kerja Ombudsman berdasarkan UU, termasuk didalamnya uji coba mekanisme pengisian perangkat kerja seperti form isian untuk setiap tahapan. Evaluasi, monitoring kinerja kantor perwakilan dan inventarisasi asset
	Kunjungan Kerja ke Kantor Perwakilan DI Yogyakarta dan Jawa Tengah di DI Yogyakarta, dalam rangka koordinasi pelaksanaan tugas penanganan keluhan	DI Yogyakarta, 14 - 15 Mei 2009 Bapak Antonius Sujata, Budhi dan Ani Samudra	Sosialisasi mekanisme kerja Ombudsman berdasarkan UU, termasuk didalamnya uji coba mekanisme pengisian perangkat kerja seperti form isian untuk setiap tahapan. Evaluasi, monitoring kinerja kantor perwakilan dan inventarisasi asset.

bersifat sentralistik 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 2. Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Asal Daerah Pelapor

KLASIFIKASI PROPINSI	JUMLAH		KLASIFIKASI PROPINSI	JUMLAH	
	TOTAL	%		TOTAL	%
Nanggroe Aceh Darussalam	0	0.00%	Nusa Tenggara Barat	1	0.14%
Sumatera Utara	91	12.94%	Nusa Tenggara Timur	60	8.53%
Sumatera Barat	4	0.57%	Kalimantan Barat	1	0.14%
Riau	9	1.28%	Kalimantan Timur	7	1.00%
Kepulauan Riau	3	0.43%	Kalimantan Tengah	4	0.57%
Jambi	4	0.57%	Kalimantan Selatan	4	0.57%
Sumatera Selatan	12	1.71%	Sulawesi Utara	10	1.42%
Bengkulu	2	0.28%	Gorontalo	0	0.00%
Lampung	7	1.00%	Sulawesi Barat	3	0.43%
Bangka Belitung	4	0.57%	Sulawesi Tengah	3	0.43%
DKI Jakarta	177	25.18%	Sulawesi Tenggara	2	0.28%
Banten	23	3.27%	Sulawesi Selatan	15	2.13%
Jawa Barat	94	13.37%	Maluku	2	0.28%
Jawa Tengah	51	7.25%	Maluku Utara	0	0.00%
DI Yogyakarta	33	4.69%	Papua	2	0.28%
Jawa Timur	73	10.38%	Papua Barat	0	0.00%
Bali	2	0.28%	Lain-lain	0	0.00%
			TOTAL	703	100.00%

Diagram Laporan Masyarakat Berdasarkan Asal Daerah Pelapor Januari-Juni 2009



Data Terlapor

Tidak berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya, dari 15 (limabelas) kriteria instansi terlapor, peringkat pertama instansi yang dilaporkan masyarakat masih dipegang oleh Kepolisian sebanyak 159 laporan (22,62%). Disusul oleh Pemerintah Daerah sebanyak 156 laporan (22,19%), Lembaga Peradilan 85 laporan (12,09%), Instansi Pemerintah (Kementerian dan Departemen) sebanyak 81 laporan (11,52%), Badan Pertanahan Nasional 72 laporan (10,24%), BUMN/BUMD 45 laporan (6,04%), Kejaksaan 43 laporan (6,12%), TNI 11 laporan (1,56%), dan lain-lain sebesar 27 laporan (3,85%).

Tabel 3. Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor

INSTANSI TERLAPOR	Jumlah	%
Lembaga Pengadilan	85	12.09%
Kejaksaan	43	6.12%
Kepolisian	159	22.62%
Badan Pertanahan Nasional	72	10.24%
Pemerintah Daerah	156	22.19%
Instansi Pemerintah (Departemen dan Kementerian)	81	11.52%
Lembaga Pemerintah Non Departemen	8	1.14%
Perbankan	5	0.71%
TNI	11	1.56%
DPR	2	0.28%
Badan Pemeriksa Keuangan	1	0.14%
Komisi Negara	6	0.85%
Perguruan Tinggi Negeri	2	0.28%
BUMN/BUMD	45	6.40%
Lain-lain	27	3.84%
TOTAL	703	100.00%

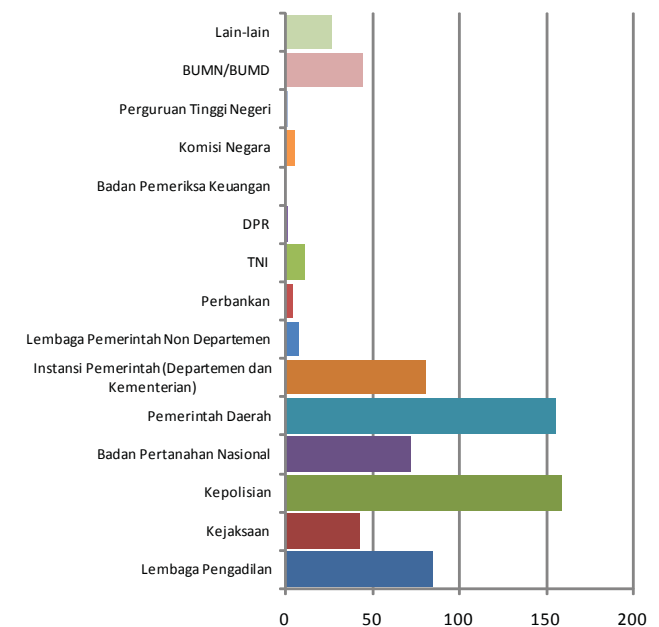
Dari presentasi angka tersebut di atas diketahui bahwa jumlah laporan terhadap instansi Pemerintah Daerah mengalami peningkatan. Hal ini juga menunjukkan bahwa terhadap instansi ini cenderung mengalami peningkatan laporan keluhan bila dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

	Diskusi Publik, topik: Pelayanan yang Berkualitas Merupakan Cermin Profesionalisme Polri"	DI Yogyakarta, 22 Juni 2009	Adanya pemahaman dari masyarakat dan Polri tentang kewenangan Ombudsman khususnya terkait dengan kinerja kepolisian. Adanya hubungan yang sinergis antara Ombudsman, Polri dan Masyarakat.
	Klinik dan dialog interaktif: Klinik di Gedung Dinas Pariwisata dan Budaya DI Yogyakarta, Dialog Interaktif di Radio UNISI FM Yogyakarta, Radio BBF FM Yogyakarta, Radio GCD FM Yogyakarta	DI Yogyakarta, 22-26 Juni 2009	klinik di Yogyakarta difokuskan pada penerimaan keluhan masyarakat terkait pelayanan kepolisian kegiatan ini mendapat sambutan yang baik dari masyarakat, hal ini dilihat dari partisipasi masyarakat dalam mengikuti kegiatan diskusi dan talk show di radio maupun menyampaikan keluhannya dengan datang secara langsung ke klinik ombudsman
Pelatihan Sumber Daya Manusia	Penyusunan Mekanisme Laporan Berdasarkan Undang-Undang No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia	DI Yogyakarta, 16 – 19 Juni 2009	Dihadiri seluruh perwakilan mengenai mekanisme kerja Ombudsman berdasarkan UU, termasuk didalamnya uji coba mekanisme pengisian perangkat kerja seperti form isian untuk setiap tahapan. Evaluasi, monitoring kinerja kantor perwakilan dan inventarisasi asset.
Seminar dan Konferensi	1st Asian Mediation Association Conference	Singapura, 4 – 5 Juni 2009 Dominikus, Budhi, Nugroho	Konferensi Asosiasi Mediasi Asia. memperoleh materi-materi konseptual dan tehnik mengenai mediasi. trend dan perkembangan mediasi sebagai bentuk perkembangan mediasi di Asia.
	Konferensi Internasional Ombudsman Institution (IOI) dan Peringatan 200 tahun berdirinya Ombudsman	Swedia, 7 – 13 Juni 2009 Bapak Antonius Sujata, Winarso dan Elisa	1. meningkatkan kerjasama dalam lingkup Ombudsman Internasional. 2. peningkatan kapasitas kerja Ombudsman

Investigasi Dalam Kota	PHK 500 Pegawai Honorer Departemen Keuangan	Jakarta, 16 Maret 2009	Pertemuan dihadiri pejabat yang tidak memiliki wewenang untuk mengambil putusan. Hingga saat ini belum memberikan jawaban kepada Ombudsman
Monitoring Dalam Kota	Monitoring dalam kota, kasus ganti rugi tanah Ibu Mursidah, pertemuan dengan Sekjen Dept Pekerjaan Umum	Jakarta, 7 April 2009	Akan dilakukan pertemuan antara pemda dengan pengusaha di Surabaya. Pertemuan tersebut kemudian ditunda. Ombudsman mengirimkan surat kepada Pemkot Surabaya untuk memberitahukan hasil dari pertemuan.
Monitoring Luar Kota	Monitoring Luar Kota terkait pelaksanaan putusan TUN oleh aparat Polda Sumatera Barat	Padang, 23-26 Juni 2009	1. Memberikan rekomendasi kepada Polda Sumbar. 2. Menyampaikan pemberitahuan kepada pelapor.
	Laporan Masyarakat terhadap pelayanan jajaran aparat Pemerintah Kota Manado	Manado, 4-7 Mei 2009	Tidak ditemukan maladministrasi oleh Pemerintah Kabupaten Minahasa
Sosialisasi (Diskusi Publik dan Klinik)	Sosialisasi Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia No. 37 tahun 2008	Salatiga & Boyolali, 30 Maret – 1 April 2009	masyarakat dapat mengetahui hak-haknya serta berpartisipasi dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, disisi lain pemerintah dapat menyelenggarakan layanan dengan baik.
	Topik: Meretas Langkah Baru Ombudsman Republik Indonesia: mempersiapkan institusi dan figure baru ombudsman yang kuat	Gorontalo, 27-29 April 2009	Perlu dilakukan sosialisasi lebih mendalam tentang pentingnya Ombudsman
	Topik: Ombudsman dan Peningkatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Waikabubak, Sumba Barat, 22-26 Juni 2009	1. Sosialisasi dihadiri 60 orang peserta yang terdiri dari pejabat pemda, tokoh masyarakat, serta pers. 2. Menerima 4 laporan secara langsung

Sementara Kepolisian tetap menduduki rangking pertama sebagai instansi yang paling banyak dilaporkan masyarakat. Pemerintah daerah menempati peringkat kedua serta kejaksaan berada pada posisi ketiga. Akan tetapi berdasarkan data tersebut juga dapat dilihat bahwa laporan kepada kepolisian sedikit berkurang. Trend perubahan ini pada dasarnya sudah dimulai pada 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. Adanya kecenderungan perubahan ini menunjukkan bahwa trend instansi yang dilaporkan oleh masyarakat mulai mengalami perubahan sedikit demi sedikit, dari pelayanan penegakan hukum ke pelayanan administrasi pemerintahan.

Diagram Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor Januari-Juni 2009



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

Tabel 4. Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Daerah Instansi Terlapor

KLASIFIKASI PROPINSI	JUMLAH		KLASIFIKASI PROPINSI	JUMLAH	
	TOTAL	%		TOTAL	%
Nanggroe Aceh Darussalam	1	0.14%	Nusa Tenggara Barat	1	0.14%
Sumatera Utara	82	11.66%	Nusa Tenggara Timur	63	8.96%
Sumatera Barat	4	0.57%	Kalimantan Barat	1	0.14%
Riau	8	1.14%	Kalimantan Timur	6	0.85%
Kepulauan Riau	2	0.28%	Kalimantan Tengah	5	0.71%
Jambi	2	0.28%	Kalimantan Selatan	4	0.57%
Sumatera Selatan	14	1.99%	Sulawesi Utara	10	1.42%
Bengkulu	1	0.14%	Gorontalo	0	0.00%
Lampung	6	0.85%	Sulawesi Barat	3	0.43%
Bangka Belitung	4	0.57%	Sulawesi Tengah	1	0.14%
DKI Jakarta	253	35.99%	Sulawesi Tenggara	2	0.28%
Banten	16	2.28%	Sulawesi Selatan	14	1.99%
Jawa Barat	64	9.10%	Maluku	2	0.28%
Jawa Tengah	42	5.97%	Maluku Utara	1	0.14%
DI Yogyakarta	25	3.56%	Papua	4	0.57%
Jawa Timur	59	8.39%	Papua Barat	0	0.00%
Bali	3	0.43%	Lain-lain	0	0.00%
			TOTAL	703	100.00%

kepada hal tersebut, maka data instansi yang dilaporkan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia mengindikasikan bahwa Indonesia saat ini mulai mengarah kepada perubahan menjadi negara yang maju.

Mengacu pada tabel dan diagram diatas dapat diketahui bahwa berbagai laporan masyarakat yang diterima Ombudsman RI tidak hanya berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh Instansi-instansi pusat. Memang untuk DKI Jakarta menempati peringkat teratas dengan selisih perbandingan yang sangat mencolok dibandingkan dengan daerah lainnya. Akan tetapi dengan adanya surat laporan yang ditujukan kepada instansi di daerah menunjukkan bahwa masyarakat juga memiliki perhatian terhadap penyelenggaraan pelayanan di daerah. Dengan demikian kekhawatiran masyarakat terhadap kinerja instansi-instansi di daerah setelah era Otonomi Daerah memiliki alasan yang kuat. Untuk itu, perlu komitmen yang kuat dalam membenahi pemberian pelayanan publik oleh penyelenggara negara di daerah sehingga mampu meningkatkan kesejahteraan rakyatnya.

masyarakat oleh Ombudsman Republik Indonesia.

3. Menjangkau masukan dari stakeholder untuk kinerja Ombudsman dan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik.
4. Mendekatkan akses masyarakat kepada pelayanan Ombudsman Republik Indonesia.

Dalam Triwulan-II diskusi publik dan klinik dilaksanakan di 3 tempat yang merupakan wilayah kerja Ombudsman Perwakilan di daerah:

1. Gorontalo, wilayah kerja Ombudsman Perwakilan Sulawesi Utara dan Gorontalo
2. Waikabubak, wilayah kerja Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur
3. DI Yogyakarta, wilayah kerja Ombudsman Perwakilan DI Yogyakarta dan Jawa Tengah.

Tabel Kegiatan Triwulan II Tahun 2009

Kegiatan	Substansi	Tempat/Tanggal	Inti hasil kegiatan
Investigasi Luar Kota	Penerbitan Izin Usaha Pemanfaatan Hasil Hutan Kayu di Kapuas Hulu	Kapuas Hulu, Kalimantan Barat, 21-27 April 2009	Memberikan usulan kepada Menteri Kehutanan
	Pencemaran Lingkungan akibat limbah RSUD Jember	Jember, 11-14 Mei 2009	1. RSUD Paru Jember telah menganggarkan instalansi pembuangan limbah 2. Ombudsman telah memberikan rekomendasi kepada gubernur Jatim terkait kasus RSUD Dr. Soebandi Jember
	Larangan Berserikat dan PHK karyawan Hotel Grand Aquila Bandung	Bandung, 14-17 April 2009	Akan dilakukan investigasi ke dua
	Investigasi luar kota, kasus proses peradilan di Pengadilan Hubungan Industrial Bandung	Bandung, 14-17 April 2009	Mengirimkan rekomendasi ke MA

keluhan berdasarkan UU Nomor 37 tahun 2008 kepada seluruh petugas penerimaan dan penanganan keluhan.

II. Penyebarluasan Informasi tentang Tugas dan Kewenangan Ombudsman berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

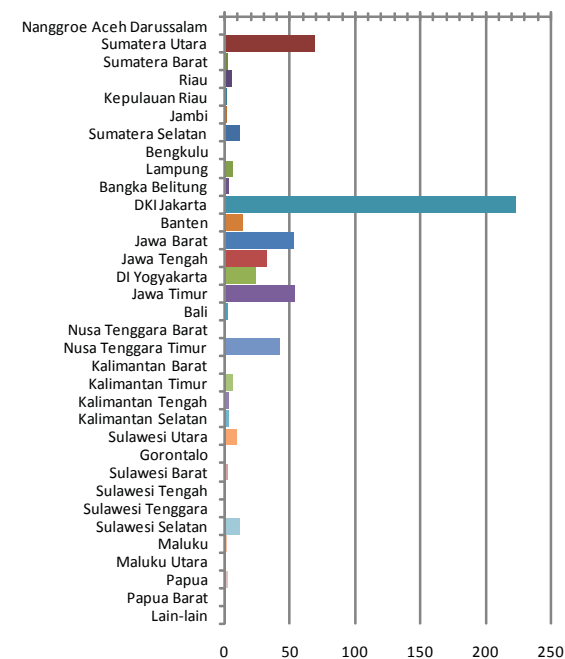
Dengan diundangkannya UU Nomor 37 tahun 2008, Ombudsman Republik Indonesia mendapat pengakuan sebagai lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Peran Ombudsman Republik Indonesia dalam menegakkan prinsip-prinsip good governance semakin diharapkan terutama dalam mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah sebagai penyelenggara negara yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Di dalam periode transisi, peran Ombudsman Republik Indonesia dan kewenangan yang semakin kuat, perlu dikomunikasikan dengan seluruh komponen masyarakat secara kontinyu, baik kepada masyarakat sebagai pengguna layanan publik dan kepada penyelenggara negara sebagai institusi pemberi layanan publik. Komunikasi dengan masyarakat menjadi hal penting mengingat, di alam demokrasi masyarakat merupakan ujung tombak terlaksananya pengawasan pelayanan publik. Masyarakat yang mengerti tugas dan fungsi institusi Ombudsman tentunya akan membantu melaksanakan fungsi pengawasan dengan memberikan laporan berkaitan dengan dugaan penyimpangan pelayanan yang diberikan penyelenggara negara. Di sisi lain, komunikasi dengan penyelenggara melalui pendekatan persuasive menjadi prioritas, dengan penekanan bahwa Ombudsman Republik Indonesia adalah mitra kerja penyelenggara negara dalam perbaikan pelayanan publik.

Kegiatan yang dilakukan dalam rangka penyebarluasan informasi tentang tugas dan kewenangan Ombudsman dilakukan melalui diskusi publik dan penerimaan keluhan di tempat (klinik). Tujuan kegiatan adalah:

1. Sosialisasi Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, perubahan tugas dan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia.
2. Memberikan penjelasan mengenai bentuk-bentuk maladministrasi pelayanan publik serta mekanisme kerja penanganan keluhan

Diagram Laporan Masyarakat Berdasarkan Daerah Instansi Terlapor Januari-Juni 2009



Substansi Laporan Masyarakat

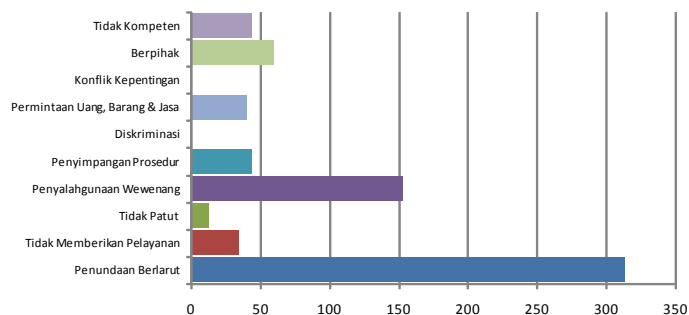
Laporan yang banyak disampaikan oleh masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia adalah laporan mengenai Penundaan Berlarut (*Undue Delay*) sebanyak 206 laporan (32,04%). Masih banyak masyarakat yang menjadi korban maladministrasi atas lambatnya pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara negara. 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. Semoga dengan akan diundangkannya RUU Pelayanan Publik yang saat ini tengah dibahas oleh DPR RI dapat menjadi salah satu solusi dalam meningkatkan kualitas pemberian pelayanan publik.

Tabel 5. Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Laporan

SUBSTANSI	JUMLAH	%
Penundaan Berlarut	313	44.52%
Tidak Memberikan Pelayanan	35	4.98%
Tidak Patut	13	1.85%
Penyalahgunaan Wewenang	153	21.76%
Penyimpangan Prosedur	44	6.26%
Diskriminasi	0	0.00%
Permintaan Uang, Barang & Jasa	41	5.83%
Konflik Kepentingan	0	0.00%
Berpihak	60	8.53%
Tidak Kompeten	44	6.26%
TOTAL	703	100.00%

Diagram Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Laporan Januari-Juni 2009



Sementara itu, substansi lain yang banyak dilaporkan oleh masyarakat adalah Bertindak Sewenang-wenang sebanyak 94 laporan (14,62%), Tidak Menangani 64 laporan (9,95%), Bertindak Tidak Adil 58 laporan (9,02%), Penyimpangan Prosedur 57 laporan (8,86%), Permintaan Imbalan Uang/

Republik Indonesia adalah pada peningkatan kapasitas institusi dan penyebaran informasi baik di Jakarta dan di daerah tentang tugas dan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Hal ini merupakan bentuk implementasi dari program Ombudsman RI yang mencanangkan Tahun Anggaran 2009 ini sebagai periode transisi kelembagaan setelah diundangkannya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Dalam hal peningkatan kapasitas institusi, prioritas utama terfokus pada:

I. Peningkatan kualitas sumber daya manusia

Penanganan keluhan merupakan tugas pokok Ombudsman Republik Indonesia. Dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008, Ombudsman Republik Indonesia merasa perlu untuk menyesuaikan tugas pokok dengan pedoman penanganan keluhan yang diamanatkan di dalam Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008.

Salah satu tugas pokok dari Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana tercantum dalam Pasal 7 UU Nomor 37 Tahun 2008 adalah menerima dan menindaklanjuti laporan yang disampaikan oleh masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun perbedaan penanganan laporan masyarakat berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 tahun 2000 dan Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 adalah adanya kewenangan bagi Ombudsman Republik Indonesia untuk memanggil instansi yang tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman. Kekuatan memaksa lainnya yang dimiliki Ombudsman Republik Indonesia adalah adanya sanksi bagi instansi yang tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman dalam jangka waktu tertentu. Berkaitan dengan hal tersebut, Ombudsman Republik Indonesia melaksanakan kegiatan pelatihan penanganan keluhan agar tugas pokok penanganan laporan masyarakat dapat berjalan efektif, efisien serta mencapai harapan dan keinginan masyarakat.

Tujuan dari pelatihan penanganan keluhan ini adalah untuk:

1. Memberikan pemahaman yang sama mengenai tugas dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan UU Nomor 37 tahun 2008 kepada Petugas Penerimaan Keluhan dan Petugas Penanganan Keluhan di Ombudsman Republik Indonesia.
2. Memberikan pengetahuan mengenai pelaksanaan penanganan

BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN

Selama periode Triwulan II tahun 2009 beberapa kegiatan sebagai upaya peningkatan kapasitas dan profesionalisme kerja telah dilakukan. Kegiatan tersebut antara lain, adalah rekrutment staf baru dalam rangka penambahan Sumber Daya Manusia (SDM) bidang penanganan keluhan (asisten Ombudsman) dan Staf Sekretariat bagi kantor Jakarta dan kantor-kantor perwakilan. Penambahan ini dilakukan seiring dengan meningkatnya laporan keluhan masyarakat kepada Ombudsman, terutama semenjak disahkannya Undang-Undang tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam Rapat Paripurna DPR RI tanggal 9 September 2008, kemudian ditandatangani oleh Presiden Republik Indonesia pada tanggal 7 Oktober 2008 dan Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam Rapat Paripurna DPR RI tanggal 23 Juni 2009.

Peningkatan jumlah SDM juga perlu diimbangi dengan pengembangannya. Oleh karena itu pada triwulan II 2009, juga dilaksanakan program-program peningkatan SDM dengan memberikan berbagai kursus dan pelatihan. Program pelatihan diberikan terutama kepada para staff baru, sehingga memiliki pemahaman secara mendalam terhadap tugas dan peranan Ombudsman. Selain hal tersebut, berbagai program sosialisasi menyangkut Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia tetap terus dilakukan. Program tersebut berupa Diskusi Interaktif di radio-radio skala lokal maupun nasional, wawancara di televisi, serta pelaksanaan program Iklan Layanan Masyarakat di televisi, radio dan koran berskala nasional. Dampak nyata dari sosialisasi tersebut adalah meningkatnya jumlah laporan masyarakat smpai akhir periode Triwulan II ini. Sebagai contoh, jumlah laporan masyarakat yang disampaikan melalui surat sebanyak 401, sedangkan Jumlah akses masyarakat yang datang langsung meningkat, dimana sampai periode ini yaitu sebanyak 253 laporan. Meskipun tidak seluruhnya terkait dengan laporan masyarakat, namun hal tersebut membuktikan efektivitas program sosialisasi Ombudsman Republik Indonesia.

Dalam Triwulan-II TA 2009 fokus seluruh kegiatan Ombudsman

Korupsi 36 laporan (5,60%), Tidak Kompeten 30 laporan (4,67%), Melalaikan Kewajiban 29 laporan (4,51%), Bertindak Tidak Layak 22 laporan (3,42%), dan Penyalahgunaan Wewenang 12 laporan (1,87%).

Tindak Lanjut Ombudsman

Hingga akhir periode Triwulan II 2009 Ombudsman Republik Indonesia telah menindaklanjuti 81,08% dari seluruh laporan masyarakat dan Investigasi Inisiatif, serta masih memproses sekitar 18,92% laporan yang masuk. Secara rinci, tindak lanjut berupa Rekomendasi sebanyak 12 laporan (1,71%) dan Permintaan Klarifikasi kepada Terlapor sebanyak 366 laporan (52,06%). Sedangkan tindak lanjut berupa pemberitahuan kepada Pelapor bahwa substansi laporan yang disampaikan Bukan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia sebanyak 73 laporan (10,38%), sedangkan permintaan agar Pelapor Melengkapi Data sebanyak 37 laporan (5,26%).

Tabel 6. Tindak Lanjut Ombudsman Terhadap Laporan Masyarakat

TINDAK LANJUT	Jumlah	%
Klarifikasi	366	52.06%
Rekomendasi	12	1.71%
Tindak Lanjut	15	2.13%
Bukan Wewenang	73	10.38%
Melengkapi Data	37	5.26%
Pemberitahuan	65	9.25%
Lain-lain	2	0.28%
Masih Dalam Proses	133	18.92%
TOTAL	703	100.00%

Catatan yang perlu disampaikan adalah meningkatnya jumlah tindak lanjut berupa permintaan kepada Pelapor untuk Melengkapi Data atas laporan yang mereka kirimkan sebelumnya, yaitu sekitar 10%. Beberapa kelengkapan data sebagaimana disyaratkan Undang-Undang Ombudsman memang seringkali diabaikan oleh pelapor. Padahal sebagaimana diatur didalam pasal 24 ayat 1 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, kelengkapan data merupakan salah satu persyaratan yang wajib diberitahukan pelapor. 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.

Tanggapan Terlapor

Setelah Ombudsman menindaklanjuti laporan masyarakat dalam bentuk Permintaan Klarifikasi maupun Rekomendasi, pada dasarnya instansi Terlapor akan mengirimkan tanggapan kepada Ombudsman. Hingga akhir periode Triwulan II 2009 tanggapan instansi Terlapor atas tindak lanjut Ombudsman adalah sekitar 42%. Angka ini menurun dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu sekitar 47%.

Tabel 7. Tanggapan Terlapor Terhadap Tindak Lanjut Ombudsman

KLASIFIKASI TANGGAPAN	Jumlah	%
Melakukan Penelitian	2	0.83%
Menindaklanjuti Laporan	6	2.48%
Penjelasan	229	94.63%
Respon Instansi Terkait	1	0.41%
Selesai Menurut Pelapor	4	1.65%
TOTAL	242	100.00%

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 94%. Meningkat 14% dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini pada dasarnya membuktikan bahwa instansi penyelenggara pelayanan publik mulai memperhatikan tindak lanjut Ombudsman lebih serius lagi, sehingga dapat diasumsikan

jumlah tanggapan yang menurun dapat berarti bahwa instansi Terlapor sungguh-sungguh melakukan penelitian sebelum menjawab surat dari Ombudsman.

Catatan Ombudsman menunjukkan bahwa sebagaimana tahun-tahun sebelumnya, meskipun paling banyak dilaporkan oleh masyarakat, instansi Kepolisian tetap menjadi instansi yang paling responsif dalam hal menindaklanjuti laporan masyarakat yang disampaikan kepada Ombudsman.

Disisi 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 selalu 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 dapat lebih meningkat demi tercapainya peningkatan kesejahteraan masyarakat.