

Suara Ombudsman

ISSN : 1412 - 3932

Nomor 1 Tahun 2008



Wakil Ketua Komisi Ombudsman Nasional, Prof. Dr. C.F.G. Sunaryati Hartono, SH (duduk, tengah), berfoto bersama peserta Pelatihan Peningkatan Ilmu Hukum Pertanahan Serta Penanganan Keluhan Masyarakat Tentang Maladministrasi di Bidang Pertanahan, Bandung, 10-11 Desember 2007.

8 Tahun
Komisi Ombudsman Nasional
20 Maret 2000-20 Maret 2008

Artikel Lain:

- *Keluhan Terhadap Kepala Kepolisian Daerah yang Tidak Melaksanakan Putusan Pengadilan Tata Usaha Negara* 8
- *Pelayanan PT Telkom Bandung yang Merugikan Pelanggan* 9
- *Jaksa Agung Muda Pengawasan (JAMWAS) & Komisi Ombudsman Nasional Berkomitmen Tingkatkan Kerjasama* 10
- *International Conference of Information Commissioners 2007* 11

Kerjasama Komisi Ombudsman Nasional dan Badan Pertanahan Nasional dalam rangka Peningkatan Kualitas Penanganan Keluhan Bidang Pertanahan

Artikel Utama:

- *Tantangan Pelayanan Pertanahan* 3
- *Dugaan Penyimpangan Proses Pensertifikatan Tanah Persil di Kantor Pertanahan Kab. Sleman, Yogyakarta* 4
- *Keluhan Mengenai Pelayanan Petugas Kecamatan Pondok Gede, Bekasi* 4
- *Kerjasama Komisi Ombudsman Nasional dan Badan Pertanahan Nasional Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Umum Bidang Pertanahan* 5
- *Penanganan Keluhan Masyarakat - Januari s.d. Maret 2008* 6

Suara Ombudsman

Penanggung Jawab

Antonius Sujata

Editor

RM. Surachman, APU

Redaktur Pelaksana

Patnuaji Agus Indrarto, SS

Hasymi Muhammad, SS

Redaksi

Dominikus D. Fernandes, SH

Dahlana, SH

Nugroho Andriyanto, SH

Budhi Masthuri, SH

Disain/Layout

Aji

Sekretaris

Awidya Mahadewi, SS

Alamat Redaksi

Komisi Ombudsman Nasional
Jl. Aditiawarman 43
Kebayoran Baru Jakarta Selatan
12160

Telp. (021) 7258574-77

Fax (021) 7258579

Redaksi menerima tulisan berupa artikel dan surat pembaca.

Harap dilengkapi dengan fotokopi identitas dan alamat yang jelas.

Maksimum tulisan:

2 halaman A4/Quarto untuk artikel

1/2 halaman A4/Quarto untuk Surat Pembaca.

Tulisan yang masuk akan diseleksi dan melalui proses editing sebelum diterbitkan.

GAJUK

Dalam era globalisasi ekonomi, kita tidak bisa menghindari kenyataan bahwa fungsi sebidang tanah telah berubah. Suka atau tidak suka, saat ini tanah tidak hanya berfungsi sebagai sarana bagi sebuah entitas untuk mengembangkan pranata sosialnya, tetapi telah bergeser sedemikian rupa menjadi komoditas ekonomi yang diperdagangkan, dan bahkan tidak jarang (juga) diperebutkan. Pada saat yang sama, kita juga berhadapan dengan kenyataan lain tentang jumlah populasi penduduk yang terus bertambah padahal luas tanah selalu konstan atau malah justru mengalami ancaman penyusutan karena banyak hal, mulai dari bencana alam sampai dengan ancaman pemanasan global.

Dua kenyataan tersebut di atas menempatkan posisi tanah menjadi objek yang sangat rentan sengketa dan konflik karena fungsinya sebagai komoditas ekonomi yang terancam menyusut dan populasi penduduk yang terus bertambah. Dalam kondisi seperti ini, status hukum seseorang atas penguasaan dan pemilikan terhadap sebidang tanah menjadi sangat penting. Sebab (hanya) orang yang memiliki status hukum sah/kuat atas tanahnya yang akan dapat mempertahankan hak penguasaan dan/atau kepemilikannya.

Sejauh ini perangkat status hukum yang relatif dianggap kuat nilai pembuktiannya adalah sertifikat hak atas tanah yang diterbitkan Badan Pertanahan Nasional. Meskipun demikian, pada kenyataannya tidak mudah memperoleh status hukum atas tanah yang dikuatkan dengan bukti sertifikat tersebut. Negara melalui Badan Pertanahan Nasional memberikan sederetan persyaratan yang harus dipenuhi sebelum seseorang memohonkan hak atas tanahnya. Padahal pada saat yang sama sistem manajemen penyelesaian keluhan yang memadai belum tersedia di berbagai instansi terkait. Kondisi inilah yang menjadi salah satu sumber masalah yang dikeluhkan masyarakat.

Pada tahun 2007 misalnya, 6,64% laporan yang disampaikan masyarakat kepada Komisi Ombudsman Nasional adalah mengenai pelayanan Badan Pertanahan Nasional. Laporan yang disampaikan umumnya mengeluhkan berbagai permasalahan dari mulai proses pengurusan sertifikasi tanah yang berbelit-belit, munculnya sertifikat ganda, adanya penetapan luas dan batas tanah yang tidak akurat, sampai dengan permasalahan terkait dengan pelaksanaan (eksekusi) putusan pengadilan yang sudah berkekuatan hukum tetap. Sehingga angka 6,64% keluhan di Komisi Ombudsman Nasional selama tahun 2007 diyakini (hanya) sebagai puncak gunung es yang baru terlihat dipermukaan. Oleh karena itu pembenahan sistem manajemen pelayanan pertanahan di Indonesia merupakan tantangan menarik tetapi sekaligus merupakan peluang penting bagi pembangunan Indonesia pada masa-masa mendatang. (bm).

Alamat Kantor Perwakilan Komisi Ombudsman Nasional

Wilayah DI Yogyakarta & Jawa Tengah

Jl. Wolter Monginsidi No. 20 Karangwaru,
Tegalrejo, Yogyakarta
Telp. (0274) 565314

Wilayah NTT & NTB

Jl. Perintis Kemerdekaan I No. 1 Kupang
Nusa Tenggara Timur
Telp. (0380) 839 325, 829 100

Wilayah Sumatera Utara & NAD

Jl. Majapahit No. 2 Medan Baru, Medan
Sumatera Utara
Telp. (061) 456 5129 Fax (061) 453 3690

Wilayah Sulawesi Utara & Gorontalo

Jl. Babe Palar No. 57, Tanjung Batu, Manado
Sulawesi Utara
Telp. (0431) 855 966



TANTANGAN PELAYANAN PERTANAHAN

Dominikus D. Fernandes, Asisten Senior Ombudsman

Kompleksitas masalah pertanahan di Indonesia merupakan salah satu tantangan pembangunan saat ini. Variasi jenis pemanfaatan tanah yang terus berkembang dari waktu ke waktu di tengah pertumbuhan jumlah penduduk yang terus meningkat (antara lain) telah menimbulkan gesakan sosial yang pelik dan tidak jarang berubah menjadi konflik.

Ironisnya, Badan Pertanahan Nasional sebagai instansi yang berwenang mengurus masalah pertanahan tampaknya belum memiliki model baku penyelesaian konflik-konflik pertanahan yang dapat diterima oleh semua pihak. Pola penyelesaian yang selama ini dilakukan BPN cenderung masih dirasa kurang memuaskan oleh masyarakat. Hal ini tampak misalnya dalam *trend* laporan masyarakat yang disampaikan ke Komisi Ombudsman Nasional, isu pertanahan dan ketidakpuasan terhadap pelayanan BPN menduduki urutan ke-5 setelah Kepolisian, Kejaksaan, Pengadilan dan Pemerintah Daerah. Adapun substansi keluhan yang dominan adalah masalah keterlambatan atau penundaan pelayanan (*undue delay*). Selain itu dualisme otorisasi pengelolaan administrasi pertanahan yang terjadi antara BPN, Departemen Kehutanan dan Kementerian Lingkungan Hidup juga memberi kontribusi tersendiri bagi semakin ruwetnya permasalahan pelayanan pertanahan di Indonesia.

Pembenahan Internal BPN

Sejauh ini BPN memang telah berupaya melakukan berbagai pembenahan dalam rangka meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat, meliputi: perbaikan berbagai peraturan

dan teknis pelayanan, peningkatan sarana prasarana pelayanan, perbaikan dan peningkatan sumber daya manusia. BPN bahkan telah membentuk Deputi Bidang Konflik, Penanganan dan Penyelesaian Sengketa yang diharapkan dapat membantu penyelesaian permasalahan tanah yang terjadi di masyarakat. Meskipun demikian, tampaknya pembenahan-pembenahan ini tidak cukup diikuti dengan pembenahan mentalitas aparaturnya sehingga masih ter-

Meskipun demikian, tampaknya pembenahan-pembenahan ini tidak cukup diikuti dengan pembenahan mentalitas aparaturnya sehingga masih terdapat kesenjangan dalam praktek di lapangan.

dapat kesenjangan dalam praktek di lapangan.

Kerjasama KON dan BPN

Meskipun demikian, terobosan yang telah dilakukan BPN tetap perlu memperoleh apresiasi. Untuk itulah Komisi Ombudsman Nasional (KON) terus berupaya membangun kerjasama dengan BPN guna meningkatkan mutu pelayanan pertanahan di Indonesia. Pada bulan Desember 2007 KON menyelenggarakan rapat koordinasi dengan jajaran BPN. Pertemuan ini diselenggarakan di Bandung dengan

melibatkan unsur BPN Pusat dan Kakanwil BPN se-Jawa. Hasilnya berupa tujuh butir kesepakatan yaitu:

- 1). Mempercepat proses penyusunan *Memorandum of Understanding*.
- 2). Kerjasama penanganan laporan masyarakat dan penyelesaian masalah melalui mekanisme mediasi.
- 3). Membentuk unit *internal complaint handling* di BPN dan menunjuk pegawai penghubung di BPN dan KON.
- 4). Kerjasama dan tukar menukar informasi dalam hal pelatihan dan peningkatan ilmu bagi staf masing-masing.
- 5). Membuka akses bagi KON untuk memperoleh data atau informasi berkaitan dengan keluhan masyarakat.
- 6). Melaksanakan rapat koordinasi secara berkala.
- 7). Meningkatkan kualitas pelayanan dengan melaksanakan klinik pengaduan masyarakat secara bersama-sama.

Pelaksanaan ketujuh butir kesepakatan ini diharapkan menjadi titik awal bagi kerjasama yang lebih konkret antara Komisi Ombudsman Nasional dengan Badan Pertanahan Nasional untuk mendorong peningkatan mutu pelayanan pertanahan di Indonesia.

Bagaimanapun, di tengah kompleksitas permasalahan pertanahan, kita dituntut untuk mampu membuat kreasi dan inovasi penyelesaian yang lebih berbudaya dan bermartabat sehingga masyarakat semakin terbiasa menyelesaikan masalah pertanahan tanpa konflik dan kekerasan. Kerjasama kelembagaan antara KON dan BPN merupakan salah satu dari bentuk kreasi dan inovasi tersebut***.

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

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-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. 1064/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. (aj).

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

Bersambung ke hal. 10

Kerjasama Komisi Ombudsman Nasional dan Badan Pertanahan Nasional Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Umum Bidang Pertanahan

Pada bulan Februari 2008 lalu, Komisi Ombudsman Nasional bekerjasama dengan KBR68H (FM 89,2 Utankayu) telah mengadakan Diskusi Publik dengan tema “Peran Komisi Ombudsman Nasional Dalam Meningkatkan Pelayanan Umum di Bidang Pertanahan”, dengan narasumber Teten Masduki (Anggota Komisi Ombudsman Nasional), Erna Muchtar (Direktur Konflik Badan Pertanahan Nasional), dan Hj. Tumbu Saraswati (Anggota Komisi II DPR RI). Diskusi tersebut diselenggarakan di Hotel Nikko, Jakarta dan disiarkan secara langsung melalui jaringan radio KBR68H di Jakarta, Bandung, dan Surabaya.

Dalam pengantarnya, Teten Masduki menerangkan bahwa kasus pertanahan masuk dalam 4 (empat) besar laporan terbanyak yang dikeluhkan masyarakat kepada Komisi Ombudsman Nasional. “Umumnya keluhan yang masuk ke Ombudsman itu berkaitan dengan masalah sertifikat”, jelas Teten. Ia menambahkan bahwa kasus pertanahan tidak hanya banyak di Jawa tetapi juga menyebar di luar Jawa. Teten juga mengungkapkan bahwa selama ini respon BPN fluktuatif. Tahun 2007 laporan Ombudsman ditanggapi sebanyak 37%, tahun 2006 ditanggapi dengan baik yaitu 100%, tahun 2005 ditanggapi 28%.

Melihat banyaknya keluhan menyangkut pertanahan dan respon BPN, Teten menegaskan bahwa Ombudsman dengan BPN harus menciptakan sebuah sistem penyelesaian keluhan masyarakat mengenai pertanahan supaya dapat direspon lebih cepat dan tidak menimbulkan dinamika sosial politik. “Ini yang sedang kita bicarakan antara BPN dan Ombudsman. Walaupun MOU-nya belum selesai tetapi beberapa komitmen dasar saya kira sudah ada (arah) ke sana”, ujarnya.

Teten menambahkan bahwa untuk kasus tertentu Ombudsman berupaya menyelesaikan keluhan masyarakat dengan cara mediasi, seperti yang

pernah dilakukan pada kasus SUTET (Saluran Udara Tegangan Ekstra Tinggi) di Kebumen. Di masa mendatang penanganan keluhan terhadap masalah pertanahan diharapkan dapat selesai terlebih dahulu melalui *internal complaint handling* di dalam tubuh BPN. Harapan lainnya kultur calo dan suap berkurang serta meningkatnya kualitas pelayanan yang transparan kepada masyarakat.

Erna Muchtar menyampaikan bahwa BPN memiliki mekanisme penerimaan pengaduan masyarakat atas konflik dengan cara datang langsung maupun melalui surat. Dalam hal informasi layanan yang transparan sebenarnya sudah diterapkan melalui info yang ditempel di tiap kantor pertanahan. Namun hal yang sering terjadi banyak ditemui kasus yang sebenarnya tidak langsung terkait dengan BPN tetapi lembaga lain, misalnya PLN untuk kasus SUTET.

Kasus yang ditangani oleh BPN pada dasarnya yang sudah bersertifikat. Di luar itu BPN perlu mengadakan pemeriksaan terlebih dahulu. Saat ini sudah ada kerjasama dengan Tim Adhoc dan Kepolisian untuk menangani masalah tanah yang rumit. Model penyelesaian yang selama ini dilakukan adalah melalui mediasi atau disarankan melalui jalur pengadilan.

Tumbu Saraswati menambahkan dalam RUU Pelayanan Publik yang saat ini tengah dibahas oleh Komisi II DPR RI telah disebutkan bahwa tiap instansi pemerintah harus memiliki standar pelayanan publik yang jelas



Dari kiri ke kanan: Teten Masduki (Anggota Ombudsman), Erna Muchtar (Direktur Konflik BPN), Hj. Tumbu Saraswati (Anggota DPR RI), dan Moderator KBR68H dalam acara Diskusi Publik dengan tema Peran Komisi Ombudsman Dalam Meningkatkan Pelayanan Umum di Bidang Pertanahan, di Hotel Nikko, Jakarta, Februari 2008.

dan mekanisme penanganan keluhan secara internal. “Di RUU Pasal 34 penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan untuk Ombudsman yang memiliki fungsi dan kewenangan pengawasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan” jelas Tumbu Saraswati. Ia berharap dalam waktu dekat RUU Ombudsman RI yang tengah dibahas oleh Panitia Kerja Komisi III DPR RI dapat disahkan.

Teten menambahkan saat ini masyarakat memiliki logika yang terbalik dalam pelayanan publik. Masyarakat berpikir bahwa cara yang ilegal justru merupakan hal yang legal. Sedangkan prosedur yang sesuai dengan peraturan tidak lagi dipercayai masyarakat apabila mereka ingin mendapatkan pelayanan publik yang baik. Diharapkan dengan disahkannya UU Pelayanan Publik, UU Ombudsman, dan kerjasama Ombudsman dan BPN dapat benar-benar meningkatkan kualitas penanganan keluhan masyarakat sehingga masyarakat tidak lagi mengalami kesulitan dalam mendapatkan pelayanan publik. Dengan demikian tingkat kepercayaan (*trust*) masyarakat terhadap lembaga pemerintah seperti BPN menjadi semakin baik. (aj).

Penanganan Keluhan Masyarakat Januari s.d. Maret 2008

Pemerintah Daerah Instansi Yang Paling Banyak Dilaporkan Selama Triwulan I 2008

Selama bulan Januari s.d. Maret 2008 Komisi Ombudsman Nasional telah menerima 200 (dua ratus) laporan masyarakat yang disampaikan melalui kantor di Jakarta maupun Kantor Perwakilan DI Yogyakarta dan Jawa Tengah, Nusa Tenggara Timur dan Nusa Tenggara Barat, Sumatera Utara dan Nangroe Aceh Darussalam, dan Sulawesi Utara dan Gorontalo. Jumlah ini lebih banyak dibanding periode yang sama tahun lalu yaitu 186 (seratus delapan puluh enam) laporan. Sebanyak 6 (enam) laporan merupakan inisiatif investigasi (*own-motion investigation*) yaitu laporan yang bukan berasal dari masyarakat, tetapi merupakan inisiatif Komisi Ombudsman Nasional sendiri.

Klasifikasi Pelapor

Klasifikasi Pelapor terbanyak yang menyampaikan keluhannya ke Komisi Ombudsman Nasional adalah Perorangan/Korban Langsung yaitu 127 (seratus dua puluh tujuh) orang. Sementara urutan kedua dengan perbedaan jumlah yang signifikan adalah Kelom-

Tabel 1. Data Penanganan Keluhan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor

KLASIFIKASI PELAPOR	JUMLAH	%
Perorangan/Korban Langsung	127	63,50%
Kuasa Hukum	13	6,50%
Badan Hukum	2	1,00%
Lembaga Bantuan Hukum	3	1,50%
Lembaga Swadaya Masyarakat	14	7,00%
Kelompok Masyarakat	19	9,50%
Organisasi Profesi	0	0,00%
Instansi Pemerintah	0	0,00%
Keluarga Korban	16	8,00%
Lain-lain	6	3,00%
TOTAL	200	100,00%

pok Masyarakat sebanyak 19 (sembilan belas) laporan, disusul keluarga korban 16 (enam belas) laporan, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) 14 (empat belas) laporan, dan Kuasa Hukum 13 (tiga belas) laporan (Tabel 1).

Sebagaimana periode yang lalu, masyarakat tetap cenderung menyampaikan keluhannya dengan cara yang menurut mereka mudah dilakukan yaitu Datang Langsung 93 (sembilan puluh tiga) laporan dan melalui Surat 91 (sembilan puluh satu) laporan.

Dalam triwulan pertama tahun 2008 ini, masyarakat yang menjadi korban maladministrasi dan melaporkan keluhannya kepada Komisi Ombudsman Nasional paling banyak berasal dari propinsi Jawa Tengah yaitu sebanyak 46 (empat puluh enam) orang. Disusul kemudian dari Propinsi Nusa Tenggara Timur sebanyak 33 (tiga puluh tiga) orang, dan berikutnya dari Propinsi DKI Jakarta dan Jawa Timur, masing-masing 28 orang. Data ini menunjukkan efektivitas keberadaan Kantor Perwakilan Komisi Ombudsman Nasional, baik di Yogyakarta dan Kupang, dalam menangani keluhan/laporan/pengaduan masyarakat untuk menuntut haknya mendapatkan pelayanan publik yang baik dari penyelenggara negara.

Klasifikasi Instansi Terlapor

Selama periode Januari s.d. Maret 2008, instansi yang paling banyak dilaporkan adalah Pemerintah Daerah yaitu 61 (enam puluh satu) laporan, disusul instansi Kepolisian sebanyak 53 (lima puluh tiga) laporan. Sementara Lembaga Peradilan menempati urutan ketiga dengan jumlah 21 (dua puluh satu laporan), dan urutan keempat adalah Badan Pertanahan Nasional dan Kejaksaan, masing-masing 12 (dua belas) laporan (Tabel 2).

Kecenderungan ini menunjukkan adanya perbedaan dengan periode tahun lalu, dimana Kepolisian me-

Tabel 2. Data Penanganan Keluhan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Instansi Yang Dilaporkan

INSTANSI PEMERINTAH	JUMLAH	%
Pemerintah Daerah	61	30,50%
Kepolisian	53	26,50%
Lembaga Peradilan	21	10,50%
Badan Pertanahan Nasional	12	6,00%
Kejaksaan	12	6,00%
Instansi Pemerintah (Kementerian & Departemen)	11	5,50%
Lain-lain	9	4,50%
TNI	7	3,50%
BUMN/BUMD	6	3,00%
Lembaga Pemerintah Non Departemen	3	1,50%
Perguruan Tinggi Negeri	2	1,00%
DPR	2	1,00%
Perbankan	1	0,50%
TOTAL	200	100,00%

nempati urutan teratas dan Pemerintah Daerah urutan kedua. Jika kecenderungan ini tetap bertahan di masa yang akan datang, maka dapat dipastikan bahwa kecenderungan masyarakat telah berubah dari keluhan terhadap pelayanan penegakan hukum (*law enforcement*) kepada pelayanan publik khususnya administrasi pemerintahan.

Pada masa awal pembentukan Komisi Ombudsman Nasional, instansi yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat terkait dengan tugas penegakan hukum seperti Lembaga Peradilan, Kejaksaan, dan Kepolisian. Sejak tahun pertama hingga tahun keempat, Lembaga Peradilan menduduki tempat teratas sebagai instansi yang dilaporkan. Namun sejak tahun kelima hingga tahun ketujuh instansi Kepolisian

menjadi instansi yang paling banyak dilaporkan.

Berdasarkan klasifikasi Propinsi Instansi Terlapor yang dikeluhkan oleh masyarakat, Propinsi DKI Jakarta masih menempati urutan teratas dengan jumlah 54 (lima puluh empat) laporan. Propinsi Jawa Tengah menempati urutan kedua dengan jumlah 37 (tiga

puluh tujuh) laporan, disusul Propinsi Nusa Tenggara Timur 33 (tiga puluh tiga) laporan, Propinsi Jawa Timur 23 (dua puluh tiga) laporan, Propinsi DI Yogyakarta 14 (empat belas) laporan, dan Jawa Barat 8 (delapan) laporan.

Pada dasarnya kecenderungan tersebut merupakan hal yang lumrah, mengingat wilayah hukum (yurisdiksi) Komisi Ombudsman Nasional meliputi instansi penyelenggara negara di tingkat pusat yang sebagian besar berlokasi di Propinsi DKI Jakarta dengan beragam permasalahannya.

Tabel 3. Data Penanganan Keluhan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Substansi Maladministrasi

KLASIFIKASI SUBSTANSI	TOTAL	
	Jumlah	%
Penundaan Berlarut	61	30,50%
Tidak Menangani	21	10,50%
Bertindak Sewenang-sewenang	20	10,00%
Bertindak tidak adil	17	8,50%
Lain-lain	15	7,50%
Permintaan Imbalan Uang/Korupsi	13	6,50%
Penyimpangan Prosedur	12	6,00%
Tidak Kompeten	12	6,00%
Bertindak tidak layak	9	4,50%
Penyalahgunaan Wewenang	4	2,00%
Melalaikan Kewajiban	4	2,00%
Nyata-nyata Berpihak	4	2,00%
Diluar Kompetensi	3	1,50%
Pelanggaran Undang-undang	2	1,00%
Persekongkolan	1	0,50%
Kolusi & Nepotisme	1	0,50%
Perbuatan Melawan Hukum	1	0,50%
Pemalsuan	0	0,00%
Penggelapan Barang Bukti	0	0,00%
Penguasaan Tanpa Hak	0	0,00%
Intervensi	0	0,00%
TOTAL	200	100,00%

Substansi Maladministrasi

Berdasarkan substansi maladministrasi yang dilaporkan oleh masyarakat, Penundaan Berlarut (*undue delay*) masih menempati urutan teratas yaitu 61 (enam puluh satu) laporan atau 30,50%. Substansi berikut yang paling banyak dilaporkan masyarakat adalah Tidak Menangani 21 (dua puluh satu) laporan atau 10,50%, Bertindak Sewenang-Wenang 20 (dua puluh) laporan atau 10,00%, Bertindak Tidak Adil 17 (tujuh belas) laporan atau 8,50%, Permintaan Imbalan Uang/Korupsi 13 (tiga belas) laporan atau 6,50%, Penyimpangan Prosedur dan Tidak Kompeten masing-masing 12 (dua belas) laporan atau 6,00% (Tabel 3).

Dari tahun ke tahun, Penundaan Berlarut merupakan substansi maladministrasi yang paling banyak dilaporkan masyarakat dan jumlahnya selalu signifikan dibandingkan dengan substansi lain yang berada dibawahnya. Hal ini kembali menegaskan pentingnya pengaturan mengenai standar waktu pemberian pelayanan di setiap instansi penyelenggara negara, sehingga masyarakat dapat memantau secara jelas perkembangan pelayanan yang mereka minta.

Semoga Rancangan Undang-Undang Pelayanan Publik yang tengah dibahas di DPR bersama Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dapat segera disahkan sehingga mampu mendorong instansi penyelenggara negara memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Tindak Lanjut Ombudsman

Dari 200 (dua ratus) laporan

masyarakat yang diterima Komisi Ombudsman Nasional selama bulan Januari s.d. Maret 2008 yang sudah ditindaklanjuti adalah 91,00%. Tindak lanjut dalam bentuk permintaan Klarifikasi 44 (empat puluh empat) surat, Rekomendasi 22 (dua puluh dua) surat, permintaan kepada Pelapor agar Melengkapi Data 15 (lima belas) surat, dan surat Pemberitahuan 47 (empat puluh tujuh) surat. Sementara laporan masyarakat yang tidak ditindaklanjuti karena bukan merupakan wewenang Komisi Ombudsman Nasional dikeluarkan dalam bentuk surat Bukan Wewenang sebanyak 28 (dua puluh delapan) surat (Tabel 4).

Tabel 4. Tindak Lanjut Ombudsman

TINDAK LANJUT	JUMLAH	%
Klarifikasi	44	22,00%
Rekomendasi	22	11,00%
Tindak Lanjut	0	0,00%
Bukan Wewenang	28	14,00%
Melengkapi Data	15	7,50%
Pemberitahuan	47	23,50%
Lain-lain	26	13,00%
Masih Dalam Proses	18	9,00%
TOTAL	200	100,00%

Tanggapan Terlapor

Hingga bulan Maret 2008 tanggapan atas tindak lanjut Komisi Ombudsman Nasional terhadap instansi yang dilaporkan oleh masyarakat berjumlah 6 (enam) surat tanggapan. Hal ini menunjukkan belum ada peningkatan kualitas instansi Terlapor dalam menanggapi tindak lanjut Komisi Ombudsman Nasional.

Melihat fakta tersebut, kiranya perlu mendapat perhatian dari Presiden Republik Indonesia untuk mempertimbangkan usulan Komisi Ombudsman Nasional diterbitkan Instruksi Presiden RI yang mengatur tentang kewajiban Instansi Pemerintah dalam menanggapi tindak lanjut Komisi Ombudsman Nasional sebagaimana yang pernah diajukan beberapa waktu lalu melalui Surat Nomor 0043/KON-SRT/III/2004 tanggal 25 Maret 2004.(aj).

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; Mengukuhkan 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 Kepolisian 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*).

fore 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 tindak lanjut 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. (aj).

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 Pe-

lapor 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 Klarifikasi dengan 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-DO1/2008 tanggal 17 Januari 2008 yang isinya menjelaskan 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. (aj).

Jaksa Agung Muda Pengawasan (JAMWAS) & Komisi Ombudsman Nasional Berkomitmen Tingkatkan Kerjasama

Senin, 17 Maret 2008 Tim Komisi Ombudsman Nasional tiba di Kejaksaan Agung RI menuju ruang tempat pertemuan Jaksa Agung Muda Pengawasan. Tim yang dipimpin oleh Bapak Surachman, selaku Komisioner Ombudsman tersebut langsung disambut senyum ramah Bapak M.S Rahardjo selaku Jaksa Agung Muda Pengawasan dan Bapak Halius Husen, Sekretaris Jaksa Agung Muda Pengawasan be-

serta segenap jajaran Jaksa Agung Muda Pengawasan.

Pertemuan tersebut, menindaklanjuti surat Komisi Ombudsman Nasional untuk bertemu dengan



Komisioner (Anggota Ombudsman) RM Surachman dan Jaksa Agung Muda Pengawasan M.S. Rahardjo dalam pertemuan yang diadakan di Kejaksaan Agung RI untuk meningkatkan kerjasama antara Komisi Ombudsman Nasional, Kejaksaan Agung RI, dan Komisi Kejaksaan.



Tim Komisi Ombudsman Nasional bersama jajaran Jaksa Agung Muda Pengawasan (JAMWAS) berfoto bersama setelah pertemuan yang membahas peningkatan kualitas pelayanan publik oleh pihak Kejaksaan Agung RI selaku penyelenggara negara.

jajaran Jaksa Agung Muda Pengawasan dalam rangka koordinasi penanganan laporan masyarakat yang sebelumnya telah disampaikan oleh Komisi Ombudsman Nasional.

Suasa yang santai dan penuh keakraban tidak mengurangi arti penting-

nya pertemuan. Bahkan Bapak M.S. Rahardjo menyambut baik usulan Bapak Surachman guna meningkatkan kerjasama dengan menggiatkan kembali pertemuan berkala ketiga institusi (Komisi Ombudsman Nasional, Jaksa Agung Muda Pengawasan, dan Komisi Kejaksaan) serta menunjuk seorang *Liaison Officer*, seperti yang pernah terjalin beberapa waktu yang lalu, ketika awal berdirinya Komisi Ombudsman Nasional. Dengan adanya sinkronisasi kerjasama antara pengawas internal Kejaksaan beserta Komisi Ombudsman Nasional sebagai pengawas eksternal diharapkan akan dapat meningkatkan pelayanan yang baik kepada masyarakat oleh khususnya Kejaksaan selaku penyelenggara negara. (dlN).

Keluhan Mengenai Pelayanan...

Sambungan dari hal. 4

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 dihadapan 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 dimak-

sud. 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. (aj).

International Conference of Information Commissioner 2007

Pendekatan Ombudsman Ternyata Lebih Efektif

Pada bulan November 2007 diselenggarakan Konferensi Internasional Komisioner Informasi (International Conference of Information Commissioner) di kota Wellington, Selandia Baru. Dalam konferensi tersebut, Komisi Ombudsman Nasional menjadi salah satu peserta yang diundang. Ini sekaligus merupakan pertemuan rutin para delegasi dari berbagai negara yang memiliki lembaga pengawas pelayanan informasi publik, baik berbentuk Ombudsman maupun Komisi Informasi. Momen ini digunakan untuk berbagi pengalaman mengenai pelaksanaan pengawasan pemberian pelayanan informasi publik.

Konferensi yang berlangsung selama 4 (empat) hari itu diselenggarakan

oleh lembaga Ombudsman Selandia Baru, dan bertempat di gedung Parlemen Selandia Baru yang merupakan salah satu gedung kebanggaan negara tersebut. Narasumber yang terlibat dalam konferensi terdiri atas pejabat pemerintah, parlemen, dan delegasi dari negara-negara peserta.

Topik yang diangkat dalam tiap sesi pada dasarnya merupakan isu yang sering dihadapi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman maupun Komisi Informasi dalam mengawasi pemberian pelayanan informasi oleh Badan Publik. Diantaranya adalah bagaimana merancang lembaga pengawasan yang efektif, mengingat ada berbagai perbedaan latar belakang politik dan budaya di masing-masing negara.

Topik lainnya adalah bagaimana merancang budaya keterbukaan dan partisipasi masyarakat dalam implementasi hak untuk memperoleh informasi (*Right to Information*) dapat berjalan. Pada kenyataannya banyak negara yang telah memberlakukan Undang-Undang Kebebasan Informasi (*Freedom of Information* atau biasa dikenal dengan FOI Act) mengalami kesulitan mengembangkan budaya keterbukaan karena sebagian besar masyarakatnya belum memahami hak-hak mereka untuk mendapat informasi. Bahkan ada Badan Publik/pemerintah negara-negara tersebut yang belum memahami makna undang-undang tersebut.

Topik-topik lain yang dibahas pada konferensi kali ini memang banyak mengemukakan tentang strategi pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman/Komisi Informasi dalam rangka pengawasan implementasi hak masyarakat mendapat informasi dari Badan Publik. Namun fakta-fakta yang dipaparkan dalam hampir semua sesi menyiratkan betapa sulitnya Komisi Informasi di berbagai negara mendorong badan publik untuk melaksanakan kewajibannya memberikan layanan informasi kepada masyarakat sesuai peraturan yang berlaku. Ditambah lagi kendala berupa pemahaman masyarakat yang sangat minim mengenai hak-hak mereka untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dari badan publik membuat implementasi FOI Act terkesan tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan.

Beberapa tantangan yang mungkin akan dihadapi terkait pelaksana-



Wakil Ketua Komisi Ombudsman Nasional, Prof. Dr. C.F.G. Sunaryati Hartono, SH (kiri), bersilaturahmi dengan Gubernur Jenderal Selandia Baru, Hon. Anand Satyanand (kanan) beserta istri, pada acara penyambutan peserta ICIC 2007 di kediaman Gubernur Jenderal Selandia Baru. Hon. Anand Satyanand sebelumnya pernah menjabat sebagai Ombudsman Selandia Baru dan menjadi salah satu pihak yang membantu pada masa awal pembentukan Komisi Ombudsman Nasional.

Bersambung ke hal. 12

International Conference...

Sambungan dari hal. 11

an konsep RTI (*Right to Information*) juga dibahas dalam konferensi tersebut. Misalnya masalah implementasi peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang RTI, mengingat ada banyak negara yang tidak mempertimbangkan langkah substantif setelah FOI Act disahkan. Tantangan lainnya adalah perubahan infrastruktur data, misalnya terkait dengan masalah teknis penyimpanan data yang dulunya dalam lemari arsip yang kemudian diubah dalam bentuk digital. Belum lagi tantangan lainnya seperti privatisasi fungsi dalam pemerintahan yang melibatkan perusahaan swasta, perubahan pada sektor keamanan data yang dapat dibagikan (biasanya terkait dengan sistem klasifikasi keamanan antar negara), serta tantangan kurangnya penelitian akademis mengenai sistem RTI.

Pada dasarnya pengaturan RTI dalam banyak hal dapat memecahkan permasalahan sejauh ada kepatuhan



Prof. Dr. C.F.G. Sunaryati Hartono, SH (tengah) dan Patnuaji A. Indrarto, SS (kiri), utusan Komisi Ombudsman Nasional, berfoto bersama penduduk asli suku Maori di depan Gedung Parlemen New Zealand se usai upacara pembukaan International Conference of Information Commissioner di Wellington, New Zealand, November 2007.

dari pemerintah untuk merespon lembaga pengawas. Dalam diskusi yang berkembang diseperti arena Konfe-

rensi mengemuka bahwa pendekatan yang dilakukan lembaga Ombudsman ternyata lebih efektif dibandingkan Komisi Informasi yang memiliki kewenangan memberikan sanksi kepada badan publik yang melanggar ketentuan dalam FOI Act. Meskipun masih terdapat kendala dalam pelaksanaan fungsi lembaga Ombudsman untuk mengawasi pemberian pelayanan informasi oleh badan publik, namun kenyataannya justru pendekatan persuasif, mediasi, serta rekomendasi yang dilakukan oleh lembaga Ombudsman mampu mendorong badan publik melaksanakan kewajiban

mereka memberikan layanan informasi bagi masyarakat yang membutuhkan. Beberapa lembaga Ombudsman yang berbagi pengalaman tersebut diantaranya berasal dari Australia, Selandia Baru, Afrika Selatan, serta negara-negara di Kepulauan Pasifik seperti Fiji, Tonga, dan Vanuatu.

Kenyataan tersebut telah mendorong beberapa peserta dari lembaga Ombudsman mempertanyakan kembali usulan membentuk asosiasi internasional untuk Ombudsman dan Komisi Informasi, mengingat lembaga Ombudsman telah memiliki cukup banyak asosiasi internasional seperti IOI (International Ombudsman Insitute), APOR (Asia-Pacific Ombudsman Region), AOA (Asian Ombudsman Association) yang secara rutin mengadakan pertemuan dan didalamnya juga mencakup pembahasan mengenai pengawasan implementasi FOI Act.

Karena rentang waktu yang terbatas, konferensi menyisakan beberapa isu yang belum sempat dibahas. Untuk itu peserta sepakat menjadikannya sebagai agenda yang akan dibahas dalam konferensi berikutnya, yang menurut rencana akan diselenggarakan di Norwegia pada musim panas tahun 2009. (aj).



Sebuah papan himbuan yang terletak di sebuah taman di depan Gedung Parlemen New Zealand, tempat diselenggarakannya ICIC 2007. Tulisan asli pada papan tersebut berbunyi "Please do not feed the Pi-geons".