



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

NOVEMBER 2017



PENATAAN PKL

RAWAN DUGAAN

MALADMINISTRASI

Penanggung Jawab
Alvin Lie

Redaktur
Marsetiono
Siska Widyawati

Editor
Heru Tjahjono
Johar W. Marpaung
Maharandy F. Monoarfa

Desain Grafis
Nurul Imam Perkasa
Taufik Saleh
Irma Nurjanah
Lugas Prastowo

Fotografer
Anita Widyaning Putri
Gosanna O. Harianja
Indra
Rezki Septianto

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

Pembuat Artikel
Insan Ombudsman

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

Kata pengantar

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dibentuk untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Di Pasal 35 Undang-Undang tersebut dinyatakan bahwa pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Pengawasan internal dilakukan oleh atasan langsung dan pengawas fungsional. Sementara itu, satu dari tiga pengawas eksternal adalah masyarakat. Pengawasan oleh masyarakat dilakukan berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sayangnya, peran serta masyarakat dalam mengawasi pelayanan publik belum begitu merata di seluruh Indonesia. Ada banyak penyebab minimnya laporan atau pengaduan oleh masyarakat, seperti kurang informasi mengenai tata cara pelaporan, tidak tahu harus melapor ke mana, atau tidak mengerti hal apa saja yang bisa dilaporkan. Padahal, pada Pasal 39 disebutkan bahwa peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.

Untuk itu, Ombudsman Republik Indonesia sebagai salah satu lembaga pengawas pelayanan publik mengadakan banyak Training of Trainer melalui kantor perwakilan yang ada di seluruh provinsi di Indonesia. Harapannya, masyarakat akan tergerak untuk menjadi pengawas layanan publik agar kegiatan pelayanan publik di Indonesia semakin baik lagi. ●

DAFTAR ISI

KIPRAH

04 Ombudsman Kalbar Gelar TOT Peningkatan Kapasitas Jejaring

06 Masalah Saluran Tuntas, Warga Puas

09 Partisipasi Masyarakat sangat Dibutuhkan oleh Ombudsman NTB



PERISTIWA

Masih Ada Praktik Pungli Dalam Pembuatan SKCK **12**

LENSA

Coffee Break **32-35**



PROFIL

Gotong Royong Mengawasi Pelayanan Publik **18-21**



TAJUK

Pelayanan PKL Rawan Dugaan Maladministrasi **22-31**

Ombudsman Kalbar Gelar TOT Peningkatan Kapasitas Jejaring



Ombudsman Republik Indonesia (RI) perwakilan Kalimantan Barat (Kalbar) terus berupaya meningkatkan kesadaran masyarakat untuk berperan aktif dalam menunjang pelayanan publik yang prima. Untuk

mewujudkan hal tersebut, Ombudsman Kalbar menggelar *Training of Trainer (ToT)*.

Kegiatan itu diselenggarakan di Hotel Mercure Pontianak, Kamis (9/11) yang diikuti sebanyak 35 peserta dari berbagai kalangan, seperti aktivis, anggota LSM dan mahasiswa. TOT kali ini dibagi dalam lima kelompok yaitu, cepat, efisien, transparan, murah dan mudah.

Menurut Kepala Ombudsman Kalbar Agus Priyadi mengatakan, dalam menjalankan tugas dan fungsinya Ombudsman Perwakilan Kalbar sangat membutuhkan peran masyarakat untuk membangun pelayanan publik yang prima yang cepat, tepat dan berkualitas.

Namun sayangnya, lanjut Agus, warga Kal bar masih enggan memberikan laporan atau

melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik. Masyarakat juga belum memiliki kesadaran bahwa mereka dapat menjadi penentu kualitas pelayanan publik.

Pelatihan singkat atau *Training of Trainers* ini hanyalah sebuah cara untuk mengajak masyarakat lebih aktif dan peduli pada pengawasan terhadap pelayanan publik yang dilakukan lembaga pemerintah maupun swasta yang menggunakan APBN maupun APBD.

Selain itu, Ombudsman Kalbar juga ingin meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai keberadaan Ombudsman.

"Kami ingin agar warga semakin peduli dan mau melaporkan dugaan maladministrasi yang dilakukan penyelenggara negara.

Mereka yang menjadi peserta diharap bisa menyuarakan dan menyebarluaskan ke lingkungan, agar semua ikut mengawasi dan jadi pelapor pelayanan publik yang kurang baik, sehingga nanti bisa menuju pelayanan publik yang prima," kata Agus.

Peserta *Training of Trainers* diharapkan mampu bersenergi dengan Ombudsman Kalbar

untuk membangun kerjasama yang lebih baik lagi, dalam rangka memerangi praktek-praktek maladministrasi untuk mewujudkan pelayanan prima di Kalbar.

Terpenting, para peserta ToT diharapkan bisa menjadi agen yang mengkampanyekan melapor dan mengadu jika ada maladministrasi dalam pelayanan publik. ●



Masalah Saluran Tuntas, Warga Puas

Sekian lama merana karena banjir dan genangan air yang melanda pemukiman mereka, kini warga di dusun Mulyorejo dan Sidomulyo dapat bernafas lega. Persoalan saluran drainase di sekitar Bandara Supadio Pontianak sudah mendapat solusi.

Lebih dari dua dasawarsa Rebo Marsorejo dan warga lainnya selalu dihindangi perasaan resah dan

gelisah ketika musim penghujan tiba. Bayangan genangan air dan banjir yang merendam kampung mereka selalu hadir. Hal itu diungkapkan pada saat mengikuti rapat koordinasi penyelesaian laporan masyarakat di Aula Kantor Angkasa Pura II, Selasa (19/12) lalu.

"Sejak tahun 1997 Pak. Sejak Parit Jepang ditutup karena perpanjangan landasan bandar, masalah (banjir) selalu muncul," ujar Rebo di hadapan jajaran Direksi

Angkasa Pura II.

Warga menuding operator bandara abai terhadap perawatan dan kondisi saluran air di lingkungan bandar udara internasional ini. Puncak kekesalan warga terjadi pada tanggal 11 dan 12 November silam. Akibat genangan air yang begitu tinggi landasan pacu tergenang air, penerbangan dari dan ke Supadio dihentikan. Warga di sekitar bandara pun tak bisa tinggal diam, mereka protes keras pada pengelola bandara. Tak berhenti sampai di situ, mereka mengadukan persoalan ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat.

Berangkat dari niat mencari solusi dan jalan keluar bersama, para pihak sepakat membahas persoalan tersebut dalam rapat bersama. Dimulai dari paparan pihak Angkasa Pura II yang diwakili konsultan maintenance, Bapak Kiki yang menjelaskan letak dan posisi Bandara Supadio dan kawasan sekitarnya secara topografi dan hidrologi.

"Secara topografi, letak bandara itu berada di dataran rendah yang ditandai dengan warna hijau dalam foto satelit yang kami punya. Sedangkan kawasan pemukiman di sekitarnya berada di daerah yang lebih tinggi. Air mengalir menuju Kapuas," ujar Kiki memberi penjelasan.

Pada saat puncak musim penghujan di Bulan November dan limpahan air yang memenuhi DAS Sungai Kapuas dari daerah perhuluhan membuat genangan air tertahan di sekitar bandara. Namun penjelasan ini tidak begitu saja diterima warga.

Berangkat dari niat mencari solusi dan jalan keluar bersama, para pihak sepakat membahas persoalan tersebut dalam rapat bersama.

Mereka menduga tiadanya perawatan dan pembersihan menjadi biang kerok munculnya genangan.

Direktur Manintenance Angkasa Pura II Bandang Dwisasono menjelaskan, pihak pengelola bandara bukan tanpa upaya. Manajemen telah melakukan upaya mitigasi drainase yang memang sedang dimulai. Perbaikan

dan perawatan drainase telah dilakukan. Pada saat musibah terjadi November lalu, pihaknya langsung melakukan langkah-langkah penanggulangan.

"Kami sudah siapkan excavator untuk menggali dan melancarkan saluran yang sumbat di Parit Gertak Kuning," ujarnya.

Rapat berjalan lancar dan solutif. Pertanyaan dan usulan-usulan dari Pelapor dan warga direspon positif pihak pengelola bandara. Budi Rahman didampingi Mas Agus Aqil dan Armitha Sidabutar yang mewakili Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat pada rapat tersebut mengapresiasi para pihak yang dapat memberikan solusi dan ide-ide konstruktif untuk persoalan banjir yang dihadapi.

"Kalau hal ini terus dibiarkan tentu yang rugi bukan hanya warga dan pihak bandara. Warga Kalimantan Barat juga akan menanggung kerugian yang tidak sedikit jika bandara sempat tidak beroperasi lagi," ujar Budi.

Guna memastikan bahwa langkah-langkah penanggulangan bencana bukan hanya wacana, peserta rapat bersama-sama turun meninjau lokasi-lokasi yang sempat menerima dampak. Menggunakan mobil operasional rombongan mengitari bandara termegah dan terbesar di Kalbar ini. Terlihat operator alat berat tengah membuat dan merawat saluran perimeter. Saluran gendong di titik yang berbatasan dengan pemukiman warga pun terlihat sudah bersih dan lancar. ●



Ada Indikasi Pungli di Pelayanan Parkir Jalan Pangkal Pinang



Deret kendaraan yang parkir di sepanjang ruas Jalan Pangkal Pinang, Bandar Lampung sudah jadi pemandangan sehari-hari. Melihat kendaraan kian hari kian berderet itu, Ombudsman Republik Indonesia (RI) perwakilan Lampung melakukan serangkaian pemeriksaan.

Hasilnya, ditemukan potensi pungutan liar dalam penarikan

parkir di Jalan Pangkal Pinang. Berdasarkan penelusuran tim Ombudsman diperoleh fakta bahwa melihat pelayanan parkir di Jalan Pangkal Pinang belum memenuhi standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sehingga sangat berpotensi terjadinya praktik pungutan liar.

"Sebelum melakukan pemeriksaan, kami menerima

laporan dari masyarakat yang merasa dirugikan dengan penarikan retribusi parkir di Pos Pintu Masuk dan di dalam," kata Nur Rakhman Yusuf, Kepala Ombudsman RI Perwakilan Lampung.

Ada beberapa catatan yang ditemukan Tim Ombudsman selama melakukan pemeriksaan lapangan. Salah satunya, pelayanan perparkiran di Jalan Pangkal Pinang belum maksimal. Selain itu, tidak adanya informasi mengenai jumlah dan identitas petugas parkir resmi, sehingga tidak diketahui mana petugas parkir resmi yang ditugaskan.

"Kami juga menemukan adanya petugas parkir yang tidak berpakaian dinas juru parkir resmi, sehingga patut dipertanyakan apakah petugas tersebut adalah petugas resmi. Jika benar tidak resmi, terus kemana uang retribusi parkir yang sudah dibayarkan, kan Pemkot juga yang rugi PAD-nya berkurang," ujar Nur Rakhman.

Temuan lain yang diperoleh adalah, tidak adanya informasi mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pembayaran retribusi parkir bagi masyarakat, hal ini penting untuk memberikan kepastian hukum bagi masyarakat dimana

Nur Rakhman berharap masyarakat bisa ikut berperan memberantas praktik pungutan liar.

masyarakat harus membayar retribusi parkir, apakah cukup di pos pintu masuk dan keluar saja atau di dalam/lokasi parkir juga bayar.

Selain itu, pada lokasi parkir juga tidak ada sarana pengaduan bagi masyarakat yang merasa dirugikan atas pelayanan parkir di Jalan Pangkal Pinang, karena berdasarkan Pasal 36 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyediakan sarana pengaduan bagi masyarakat.

"Dengan adanya sarana

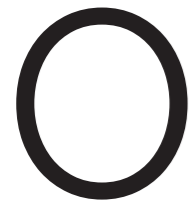
pengaduan ini, masyarakat bisa berpartisipasi melakukan pengawasan pelayanan perparkiran di Jalan Pangkal Pinang. Bila perlu pengaduan itu langsung kepada Satgas Saber Pungli," tegasnya.

Sesuai hasil pemeriksaan ini, Ombudsman RI perwakilan Lampung memberikan saran kepada Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung agar memenuhi standar pelayanan publik dan memaksimalkan pengawasan terhadap pelayanan perparkiran khususnya di Jalan Pangkal Pinang sehingga tidak rawan pungutan liar.

Nur Rakhman berharap masyarakat bisa ikut berperan memberantas praktik pungutan liar. Caranya, tidak membayar kepada petugas yang tidak berpakaian dinas juru parkir resmi, tidak memberikan karcis parkir resmi, dan segera melaporkan kepada instansi yang berwenang jika menjadi korban pungutan liar.

"Presiden kan juga sudah membentuk Satgas Saber Pungli melalui Perpres 87 Tahun 2016. Jangan sampai, Satgas Saber Pungli tutup mata jika mengetahui permasalahan semacam ini," tandasnya.●

Partisipasi Masyarakat sangat Dibutuhkan oleh Ombudsman NTB



Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan NTB (Nusa

Tenggara Barat) mengadakan kegiatan *Training of Trainer* pada 2 November 2017. Kegiatan ini diadakan dengan tujuan utama meningkatkan peran serta masyarakat atas buruknya pelayanan publik oleh instansi penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, kegiatan ini juga bertujuan meningkatkan perbaikan budaya hukum masyarakat dalam bidang pelaporan pengaduan.

Kegiatan *Training of Trainer* ini menghadirkan dua narasumber, yakni Adhar Hakim, S.H., M.H. dan Dr. Kaharudin, S.H., M.H. Adhar mengatakan, tingkat akurasi pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia masih di bawah Vietnam sehingga hal ini menjadi fokus utama untuk diperbaiki. Karena itu, Adhar berharap partisipasi masyarakat sebagai pengawas pelayanan publik semakin diperkuat, salah satunya dengan peningkatan pemahaman tentang penyelenggaraan pelayanan publik sehingga masyarakat

dapat terlibat dalam peningkatan pelayanan publik.

Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa ruang lingkup pelayanan publik terkait dengan jasa, barang, dan administrasi. Karena itu, perlu pencapaian demokratisasi yang mewajibkan pemerintah untuk melibatkan rakyat salah satunya dalam upaya pembuatan standar pelayanan publik.

Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan Dr. Kaharudin yang mengatakan bahwa jenis pengawasan ada tiga, yakni oleh masyarakat, oleh Ombudsman, dan oleh DPR/DPD. Bahkan, menurut Pasal 39, disebutkan bahwa peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.

Di beberapa daerah, jumlah laporan dari masyarakat mengenai pelayanan publik jumlahnya minim. Namun, hal tersebut belum tentu mengindikasikan pelayanan publik yang sudah baik. Bisa juga hal itu terjadi karena masyarakat belum paham mengenai isu pelayanan publik



atau kurang mengerti bagaimana cara pelaporan yang tepat.

Dr. Kaharudin mengatakan ada dua hal penting yang menjadi perhatian dalam kegiatan *Training of Trainer* ini. Pertama, pemerintah daerah menjadi sektor yang paling banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Kedua, kurangnya kemampuan masyarakat atau kesadaran masyarakat dalam membuat laporan mengenai penyelewengan pelayanan publik.

Kaharudin mengatakan bahwa pelayanan publik yang baik harus

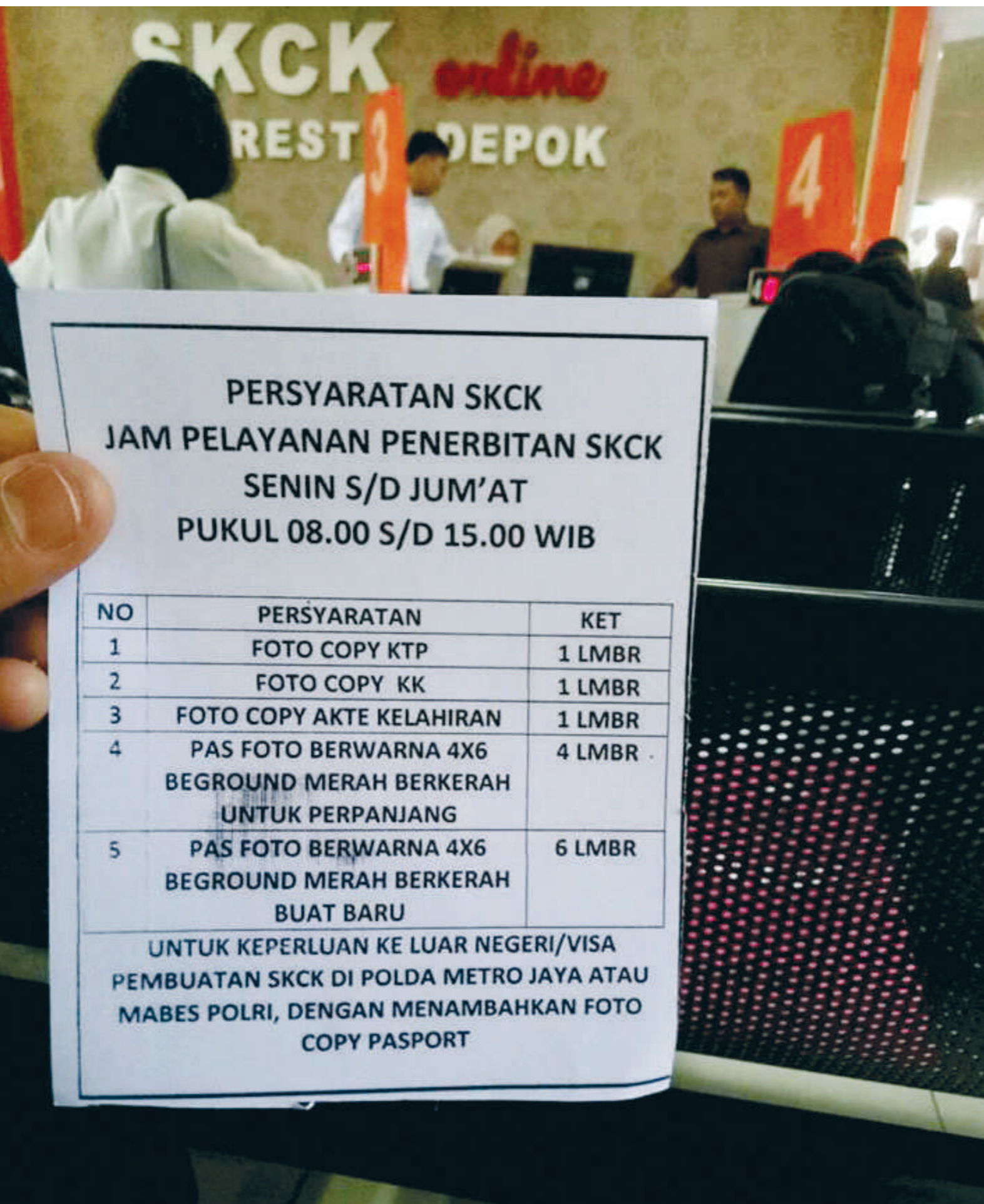
diiringi dengan pengaduan yang proporsional. Untuk memberikan pelayanan publik yang baik, maka harus diadakan reformasi birokrasi yang disertai dengan reformasi pelayanan publik. Reformasi pelayanan publik juga harus disertai kemampuan penyelenggara untuk mengelola layanan publik.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan NTB mengapresiasi peran serta masyarakat dalam kegiatan *Training of Trainer* ini. Untuk itu, Ombudsman siap melakukan

sosialisasi lanjutan kepada masyarakat melalui undangan instansi atau organisasi yang hadir.

Kebanyakan masyarakat tidak mengetahui dalam bidang pelaporan dan pengelolaan masyarakat. Untuk itu, agar masyarakat mengetahui mekanisme pengaduan, Ombudsman NTB akan melakukan pendampingan dalam hal kemampuan dan keberanian. Kedua hal tersebut akan cepat didapat apabila jaringan pada masyarakat kuat terbangun. ●





**PERSYARATAN SKCK
JAM PELAYANAN PENERBITAN SKCK
SENIN S/D JUM'AT
PUKUL 08.00 S/D 15.00 WIB**

NO	PERSYARATAN	KET
1	FOTO COPY KTP	1 LMBR
2	FOTO COPY KK	1 LMBR
3	FOTO COPY AKTE KELAHIRAN	1 LMBR
4	PAS FOTO BERWARNA 4X6 BEGROUND MERAH BERKERAH UNTUK PERPANJANG	4 LMBR
5	PAS FOTO BERWARNA 4X6 BEGROUND MERAH BERKERAH BUAT BARU	6 LMBR

**UNTUK KEPERLUAN KE LUAR NEGERI/VISA
PEMBUATAN SKCK DI POLDA METRO JAYA ATAU
MABES POLRI, DENGAN MENAMBAHKAN FOTO
COPY PASPORT**

Masih Ada Praktik Pungli Dalam Pembuatan SKCK

Ombudsman Republik Indonesia (ORI) masih menemukan praktik negatif yang dilakukan Kepolisian RI (Polri) dalam pelayanannya kepada masyarakat. Salah satunya dalam proses pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Komisioner ORI Adrianus Meliala menyebutkan pelanggaran atau kecurangan yang dilakukan berbentuk

pungutan liar (pungli) dari pemohon SKCK. Temuan Ombudsman, polisi di unit pelayanan SKCK mengutip hingga Rp 50 ribu per orang. Padahal, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 60 tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia, biaya pembuatan SKCK per 6 Januari 2017 hanya Rp 30 ribu.

"Memang kesannya receh. Hanya Rp 20 ribu. Tapi tetap





saja itu pungli. Oknum petugas memungut uang melebihi nominal resmi," kata Adrianus Meliala.

Permintaan uang tak resmi dalam proses pembuatan SKCK terjadi. Misalnya, saat pemberian lembar legalisasi, saat pemohon mengurus persyaratan, atau ketika pemohon membayar biaya map.

Bentuk kecurangan lainnya, lanjut Adrianus, adalah penyimpangan prosedur dan penundaan berlarut. Tidak itu saja, petugas juga melakukan penyimpangan prosedur pelayanan dengan meminta pemohon menyertakan Kartu

Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang telah dilegalisir oleh Dinas Kependudukan Catatan Sipil (Disdukcapil) sebagai syarat pembuatan SKCK.

"Penyimpangan itu dilakukan karena para penyelenggara layanan tidak memahami bahwa untuk pembuatan SKCK tidak diperbolehkan lagi dikenai pungutan di luar biaya resmi," kata Adrianus.

Menurut Adrianus, rendahnya integritas petugas menyebabkan praktik maladministrasi masih terjadi. Selain itu, minimnya pengawasan dan tidak adanya efek jera terhadap pelaku

malaadministrasi membuat petugas leluasa mempraktikkan kecurangan.

Belum adanya standar pelayanan publik mengenai SKCK membuat masyarakat tidak mendapat informasi yang jelas dan lengkap. Tanpa pemahaman menyeluruh, pemohon berpotensi terkena pungutan liar dan penyelenggara layanan tidak melayani sebagaimana mestinya.

Itulah temuan-temuan yang diperoleh ORI setelah melakukan investigasi selama Oktober lalu. Dalam menjalankan investigasinya, ORI menggunakan metode investigasi tertutup (melakukan

pengamatan), analisis ketentuan dan perundangan, dan wawancara terbuka.

Enam daerah yang diinvestigasi Ombudsman adalah Polda Metro Jaya (Polres Jakarta Selatan dan Polres Jakarta Timur), Polda Bengkulu (Polres Bengkulu), Polda Sumatera Selatan (Polres Banyuasin), Polda Papua (Polres Kota Jayapura), Polda Jawa Barat (Polrestabes Bandung), dan Polda Sulawesi Selatan (Polrestabes Makassar, Polres Gowa, dan beberapa polsek di wilayah keduanya).

"Investigasi ini merupakan inisiatif Ombudsman, bukan berdasarkan aduan masyarakat.

Ini kami lakukan karena masyarakat enggan melapor. Bagi masyarakat, nilai punglinya masih dianggap wajar dan sekadar sebagai "uang rokok" untuk petugas," kata Adrianus.

Ombudsman pun menyarankan kepolisian menyusun kebijakan untuk pelayanan SKCK dan menyusun standar pelayanan di seluruh daerah. Polri juga harus meningkatkan pengawasan dan pengendalian terhadap

penyelenggaraan pelayanan SKCK sampai tingkat wilayah untuk memastikan pelayanan sesuai dengan ketentuan.

"Polri perlu mempertimbangkan pelayanan SKCK via daring (online). Ini bisa jadi cara untuk menjauhkan penerima dan pengguna (tidak tatap langsung). Selain itu, tentu saja Polri harus melakukan pengawasan internal pada fungsi intelijen dan keamanan Polri agar lebih efektif," tutur Adrianus. ●



Ombudsman Gelar Pekan Pelayanan Publik di Kalimantan Selatan



Gotong Royong Mengawasi Pelayanan Publik



Info Cegatan Jogja (ICJ), sebuah komunitas di Facebook yang memiliki anggota sebanyak 805.000 orang berkontribusi positif dalam pengawasan pelayanan publik.

Sebagai teknisi yang sehari-hari memperbaiki telepon selular, Yanto Sumantri tentu paham kekuatan gadget atau gawai dalam kehidupan. Hampir setiap harinya, ia melihat orang panik bila gawai rusak. Pengaruh ini menginspirasi Yanto untuk membentuk grup obrolan di Facebook bersama sembilan orang temannya.

Mengapa Facebook? Sederhana saja, saat itu jejaring sosial yang diciptakan Mark Zuckerberg sedang naik daun. Bahkan, hingga kini Facebook menjadi aplikasi wajib yang diunduh para pemilik ponsel pintar. Maka, dibuatlah grup bernama "Info Cegatan Jogja" (ICJ).

Seperti namanya, Info Cegatan Jogja, Yanto dan teman-temannya saling tukar informasi adanya operasi / cegatan / razia lalu lintas maupun kecelakaan di sekitar

Jogja. Seiring waktu, grup ini dikenal banyak orang. Anggotanya pun terus tumbuh, hingga tulisan ini dibuat mencapai 805.000 orang.

Kini mereka tak hanya membahas soal situasi lalu lintas. Para membranya kerap melempar topik yang menjadi permasalahan umum di tengah masyarakat. Setelah topik itu diangkat, ribuan anggota ICJ bersahutan membalas. Mereka saling menyodorkan solusi sampai masalah itu dinyatakan selesai atau dalam bahasa ICJ-nya, "terkondisikan".

Hampir setiap menit, unggahan member ICJ mengisi halaman grup. Isinya tak hanya seputar informasi orang hilang, tapi member ICJ saling mengingatkan modus kejahatan, razia palsu, sidang SIM, cara mengurus KTP, dan banyak persoalan yang dekat dengan kehidupan sehari-hari warga Yogyakarta.

Tidak hanya saling bertukar informasi, rasa persaudaraan juga mengikat mereka untuk saling tolong-menolong. Jika ada anggota yang membutuhkan bantuan dalam



untuk hadir dan meramaikan setiap kegiatan Ombudsman. “Hubungannya masih dalam tahap informal, seperti anggota komunitas ICJ lainnya,” lanjut Dian.

Syahdan, Ombudsman DIY menemukan informasi mengenai pungli di tempat wisata Kali Adem. Keluhan yang berasal dari postingan anggota ICJ ini langsung diinvestigasi oleh Ombudsman DIY. Bahkan, Ombudsman sudah melakukan tindak lanjut dengan pemerintah setempat.

“Entah kenapa setelah proses itu, muncul lagi berita bahwa masih ada pungli. Mungkin, saran Ombudsman DIY tidak benar-benar didengar,” kata Dian.

ICJ merupakan salah satu bukti bahwa masyarakat bisa berperan aktif mengawasi pelayanan publik. Lewat media sosial, anggota ICJ bisa mensosialisasikan pengawasan kinerja pelayanan publik. Lewat media sosial, ICJ melakukan kontrol sosial agar pemerintah dan lembaga terkait memperbaiki kinerja institusi pelayanan publik. ●



kehabisan bensin di jalan, kita posting di grup bahwa kehabisan bensin, tiba-tiba nanti ada yang bantu. Pernah juga ada cerita seorang anggota motornya rusak, lalu ada yang datang membantu mengantarkan ke bengkel, sampai mengiringi dalam perjalanan pulang,” ujar Dian, perwakilan Ombudsman DIY.

Kecepatan tanggapan sesama anggota ini yang memudahkan evakuasi banjir Kali Winongo. Kerja sama solid di antara anggotanya kerap kali mampu mengatasi persoalan-persoalan sosial yang tak tersentuh pemerintah ataupun luput dari pemberitaan media mainstream.

Sejalan dengan Ombudsman ICJ menciptakan “dunia tersendiri” dengan atmosfer yang santai, penuh tawa, seru, dan

utamanya kental persaudaraan lintas SARA, lintas perkenalan. Jaringan yang mereka bangun sangat solid dan berkontribusi secara kongkrit di lapangan. Menurut Dian, grup ini bukan lahir bukan dari sebuah ide, melainkan karena kebutuhan untuk berbagi informasi.

Kehadiran ICJ sangat membantu Ombudsman perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam menemukan kasus-kasus pelayanan publik yang tidak sesuai.

“ICJ sangat aktif. Kami rajin memantau informasi yang beredar di ICJ. Nantinya, keluhan masyarakat yang sesuai dengan tugas dan kewenangan ombudsman maka kita jadikan omotion investigation,” kata Dian.

Memang, hingga saat ini

belum ada kerja sama khusus antara Ombudsman DIY dan ICJ. Meski tidak tertulis, perwakilan ombudsman dan pengurus komunitas ICJ sudah menjalin kedekatan secara emosional. Dimana setiap kegiatan Ombudsman Perwakilan DIY selalu melibatkan komunitas ICJ, paling tidak mengundangnya



waktu cepat, mereka tinggal mengunggah di grup ICJ. Para member ICJ justru mempercayai jaringan masyarakat via online

khususnya Facebook. “Member ICJ bisa saling tolong menolong pada saat itu juga. Misalnya ketika kita



Penataan PKL Rawan Dugaan Maladministrasi

Jakarta sebagai ibu kota negara punya segudang daya tarik. Pembangunan yang massif, peluang kerja yang terbuka lebar, membuat ibu kota jadi magnet besar bagi siapa pun untuk hijrah.

Hanya saja, Jakarta, sebagai ibu kota juga punya segudang masalah. Bahkan salah satunya disebabkan oleh kuatnya daya tarik Jakarta itu sendiri. Dimana masyarakat berbondong-bondong mencari peluang. Sementara di sisi lain, antisipasi terhadap "serbuan" tersebut belum maksimal.

Hal inilah yang kemudian membuat banyaknya Pedagang Kaki Lima (PKL) bermunculan. Mereka berseliweran di berbagai sudut kota atau bahkan ruang publik.

Jakarta sendiri sebenarnya sudah memiliki aturan atau payung hukum yang mengatur keberadaan ruang publik. Jakarta juga sudah memiliki aparat penegak peraturan daerah yang diberi kuasa untuk menjalankan fungsinya.

Namun kenyataannya hingga kini penataan PKL masih belum tuntas. Bahkan sejak lama, penataan PKL selalu menjadi masalah yang timbul tenggelam.

Berangkat dari hal tersebut, Ombudsman sebagai Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik melakukan investigasi. Khususnya terhadap adanya dugaan maladministrasi dalam penataan PKL di Provinsi DKI Jakarta sehingga membuat keberadaan PKL yang tidak pada



tempatya masih terus terjadi.

Anggota Ombudsman RI, Prof. Adrianus Meliala mengatakan, Ombudsman atas inisiatif sendiri melakukan investigasi karena melihat bahwa penataan ruang kota perlu diimbangi dengan penataan PKL. Sektor informal tersebut perlu mendapatkan dukungan pemerintah dengan solusi melalui kebijakan yang tepat.

Kemudian juga melihat fakta bahwa beberapa lokasi PKL telah menggunakan fasilitas

publik yang dapat mengganggu hak masyarakat lainnya. Seperti trotoar, bahu jalan, taman dan lainnya.

"Terdapat peran strategis Satpol PP sebagai penegak perda dan perkara, khususnya dalam penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman," ujar Adrianus.

Disinilah Ombudsman mencoba menitikberatkan. Bahwa sesuai dengan fungsi dan tugasnya dalam Pasal 5 PP Nomor 6 Tahun 2010, "Satpol



PP berfungsi untuk menegakkan Perda dan ketentuan Kepala Daerah".

"Namun dalam aktivitas penataan dan penertiban PKL oleh Satpol PP, terkadang menimbulkan keresahan, ketidakpastian bahkan berpotensi terjadinya tindakan maladministrasi antara lain pungutan liar dan penyalahgunaan wewenang," ujar Adrianus.

Karena itu Ombudsman, ujar Adrianus, melihat titik urgensi untuk dilakukannya investigasi. Karena Penataan dan penertiban PKL perlu ditangani secara serius melalui koordinasi seluruh jajaran terkait di Pemprov DKI Jakarta. Baik secara pre-emptif dan

preventif.

Selain itu juga, tindakan maladministrasi dapat mencoreng citra Aparatur Sipil Negara, khususnya Satpol PP dan Pemprov DKI Jakarta.

"Dan yang terpenting adalah adanya hak elemen masyarakat lain yang perlu dilindungi apabila Satpol PP menjalankan tugas tidak sebagaimana mestinya," ujar Adrianus.

Pelaksanaan Investigasi

Ombudsman dalam pelaksanaan investigasinya berdasarkan Surat Tugas Ketua Ombudsman RI Nomor: 860/ORI-ST/VIII/2017

yang dikeluarkan pada tanggal 8 Agustus 2017. Pelaksanaan investigasi dilakukan pada 9 dan 10 Agustus 2017.

Pelaksanaan investigasi dilakukan dengan sejumlah metode. Yakni investigasi tertutup, wawancara terbuka serta dengan analisis peraturan perundang-undangan.

Adapun pengambilan data dilakukan di lokasi-lokasi seperti Stasiun Manggarai, Stasiun Jatinegara, Pasar Tanah Abang, Stasiun Tebet, Wilayah Kecamatan Setiabudi, dan sekitaran Mal Ambassador.

Dari hasil investigasi yang dilakukan, Ombudsman menemukan fakta bahwa penataan PKL tersebut rawan

praktik maladministrasi. Yakni berupa penyalahgunaan wewenang, pungutan liar, dan pembiaran baik yang dilakukan oknum Satuan Polisi Pamong Praja, maupun oknum di Kelurahan dan Kecamatan Setempat.

Dalam hal ini, potensi maladministrasi tersebut juga berimbas pada tidak optimalnya peran Satpol PP sebagai Penegak Peraturan Daerah dan Kebijakan Pemerintah Daerah.

Adrianus menjelaskan, dalam pemantauan, tim Ombudsman RI beberapa kali menemukan fakta aparaturnya yakni Satpol PP tidak melakukan tindakan apapun kepada PKL yang berjualan bukan pada tempatnya. Hal tersebut terjadi seperti di Tanah Abang, Stasiun Manggarai dan Stasiun Tebet.

Padahal berdasarkan peraturan, Pasal 25 Perda Nomor 8 Tahun 2007 jelas menyebutkan bahwa "setiap orang atau badan dilarang berdagang, berusaha di bagian jalan/trotoar, halte, jembatan penyeberangan dan tempat umum di luar dari ketentuan yang telah ditetapkan."

Sementara aparaturnya Satpol PP tersebut terlihat jelas tengah melakukan pemantauan langsung di lapangan. Dalam hal ini sesuai dengan fungsi dan tugasnya dalam Pasal 5 PP Nomor 6 Tahun 2010 bahwa "Satpol PP berfungsi untuk menegakkan Perda dan ketentuan Kepala Daerah".

"Tindakan pengabaian kewajiban yang dilakukan oleh oknum Satpol PP menunjukkan bahwa oknum tersebut tidak

Tindakan pengabaian kewajiban yang dilakukan oleh oknum Satpol PP menunjukkan bahwa oknum tersebut tidak menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan peraturan yang mengatur.

menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan peraturan yang mengatur," ujar Adrianus.

Selain itu dalam rangka menjaga ketertiban umum, Satpol PP secara berkala, rutin dan berkesinambungan melakukan razia atau patroli di tempat-tempat pengendalian dan pengawasan ketertiban umum seperti yang diatur dalam Pasal 33 Pergub No 221 Tahun 2009.

"Sementara tindakan pengabaian oleh Satpol PP ini faktanya tidak sesuai dengan peraturan tersebut," ujarnya.

Lebih lanjut Adrianus menjelaskan, dugaan penyalahgunaan wewenang juga terlihat dilakukan oleh oknum Satuan Polisi Pamong Praja dengan memfasilitasi PKL untuk berjalan pada tempat yang bukan peruntukannya.

Kewenangan Satpol PP yang diatur dalam PP Nomor 6 Tahun 2010 dalam menegakkan Perda berupa penertiban penataan PKL disalahgunakan dengan mengizinkan pedagang berjalan dan menarik insentif.

Sementara instansi yang seharusnya berwenang dalam penataan PKL adalah Dinas UMKM melalui Camat dan Lurah.

"Status Satpol PP yang merupakan PNS juga diatur dalam PP Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Dalam PP tersebut telah jelas diatur dalam Pasal 4 bahwa setiap PNS dilarang menyalahgunakan wewenang," kata dia.

Dalam penelusurannya, tim Ombudsman RI juga menemukan peran Ketua RT



yang disalahgunakan dengan memposisikan diri sebagai pemberi izin kepada PKL yakni di sekitar mall Ambassador.

Dugaan aliran dana dari Ketua RT juga diduga kuat sampai pada oknum kelurahan/kecamatan.

"Hampir pada semua tempat PKL yang berjalan bukan pada tempat peruntukannya menyetorkan sejumlah uang kepada oknum aparat untuk

menjamin keamanan dan dibolehkannya mereka berjualan," ujar Adrianus.

Permintaan uang oleh oknum tersebut bertentangan Disiplin Pegawai Negeri Sipil khususnya dalam Pasal 4 PP Nomor 53 Tahun 2010. Tidak hanya persoalan penyalahgunaan wewenang, tetapi setiap PNS juga dilarang menerima hadiah atau suatu apa saja yang berkaitan dengan jabatan

maupun pekerjaannya

Pemantauan oleh Tim Ombudsman menemukan adanya dugaan tindakan tidak patut yang dilakukan oleh oknum Satpol PP di Tanah Abang.

Bahwa berdasarkan informasi dari salah satu preman di lokasi tersebut mengaku mempunyai kedekatan dengan salah satu oknum Satpol PP, sehingga dapat menjamin pedagang-

pedagang tidak akan terkena razia.

"Kedekatan ini mengindikasikan adanya kerja sama atau tindak persekongkolan antara preman dan oknum Satpol PP yang mendapatkan keuntungan dari iuran pedagang tiap bulannya," kata Adrianus.

Tindakan Satpol PP ini tidak sesuai dengan Disiplin Pegawai Negeri bahwa setiap PNS



dilarang melakukan kegiatan bersama dengan orang di dalam maupun di luar lingkungan kerjanya dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan pribadi, golongan, atau pihak lain yang secara langsung maupun tidak langsung merugikan negara.

Peran Masing-Masing Pihak

Secara keseluruhan Ombudsman menilai pola Maladministrasi

yang dilakukan adalah, PKL yang berada di lokasi yang tidak sesuai dengan peruntukannya memiliki "izin" yang diperoleh dari preman atau ormas tertentu.

"Keduanya berjejaring dengan oknum Satpol PP agar tidak melakukan pengusuran terhadap PKL tersebut," ujarnya.

Dari investigasi tersebut, dapat diketahui bahwa terdapat tiga komponen yang membuka peluang terjadinya dugaan praktik maladministrasi.

Pertama adalah PKL itu sendiri. Mereka memberikan

sejumlah uang kepada preman/ormas tertentu/oknum Satpol PP untuk mendapatkan tempat berdagang di lokasi yang telah disepakati.

Kemudian peran dari preman/ormas tertentu. Mereka menggunakan "kekuatannya" menjamin keberlangsungan usaha. Menginformasikan jika ada penertiban dengan imbalan menerima sejumlah uang dari PKL.

Sementara oknum Satpol PP, melakukan pembiaran atau tidak melakukan penindakan terhadap

para PKL yang melanggar aturan. Mereka memiliki kedekatan dengan preman/ormas tertentu.

"Dan diduga menerima aliran uang. Baik dari PKL ataupun ormas tertentu," ujarnya.

Belum Optimal

Dari investigasi yang dilakukan, Ombudsman dapat menyimpulkan bahwa penataan PKL rawan praktik maladministrasi berupa penyalahgunaan wewenang,

pungutan liar, dan pembiaran baik yang dilakukan oleh oknum Satuan Polisi Pamong Praja, maupun oknum di kelurahan dan kecamatan setempat.

Dalam hal ini, potensi maladministrasi tersebut juga berimbas pada tidak optimalnya peran Satpol PP sebagai Penegak Peraturan Daerah dan Kebijakan Pemerintah Daerah.

Investigasi tersebut juga menemukan fakta bahwa pengawasan dan koordinasi di lingkungan pemerintah provinsi dalam penertiban PKL belum



optimal.

"Penertiban selama ini terkesan tidak efektif karena fenomena PKL berjalan pada tempat yang bukan peruntukannya masih banyak terjadi. Selain itu, dalam setiap rencana penertiban, ada saja oknum aparaturnya yang melakukan komunikasi dengan pihak PKL untuk mengamankan diri tidak berjalan terlebih dahulu," ujar Adrianus.

Selain itu, tidak optimalnya penertiban dan penataan PKL didorong perilaku oknum Satpol PP sehingga terjadi ruang transaksional dan perbuatan

maladministrasi yang merugikan PKL itu sendiri.

"Praktik maladministrasi tersebut sebenarnya merugikan PKL, juga masyarakat selaku pengguna trotoar maupun fasilitas umum lainnya," ujar Adrianus.

Ketua Ombudsman Republik Indonesia, Prof. Amzulian Rifai, S.H., LL.M., PH.D mengatakan, berdasarkan hasil investigasi tersebut, Ombudsman Republik Indonesia menyampaikan saran kepada Gubernur DKI Jakarta untuk melakukan langkah-langkah berikut.

Yakni pertama, melakukan

review serta penataan sistem pengawasan kinerja Satpol PP guna mendorong efektivitas pengawasan secara berjenjang sehingga terdapat kontrol antara tugas di lapangan dengan bahan evaluasi oleh atasan Satpol PP dan Pengawas Internal.

Kemudian melakukan penataan ruang sesuai peraturan serta meningkatkan koordinasi di internal Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan tujuan melakukan penataan dan penertiban PKL. Khususnya pada Lokasi Binaan dan Lokasi Sementara.

"Kemudian memerintahkan

Inspektorat Pemrov DKI Jakarta untuk mendalami lebih lanjut terhadap temuan Ombudsman RI ini agar selanjutnya dilakukan penegakan disiplin sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin PNS," ujar Amzulian.

Ia menegaskan, tujuan dari adanya temuan ini adalah untuk menjadikan Jakarta yang makin bersih sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dari Satpol PP. Bukan untuk mempermalukan pihak Satpol PP.

"Namun, untuk memperbaiki masalah yang terjadi di Jakarta," ujarnya. ●



COFFEE BREAK



Mengawali pagi dengan minum kopi sembari membaca koran, kebiasaan sebagian masyarakat Indonesia. Terkadang kebiasaan itu dibarengi dengan nongkrong dan mengobrol membahas isi koran yang sedang dibaca. Begitupula yang dengan wartawan. Nongkrong, ngopi dan membaca informasi-informasi terkini kerap dilakukan wartawan dipagi hari. Tujuannya jelas, untuk mereview berita kemarin kemudian membuat atau memperdalam berita yang akan dibuat setelahnya.

Menangkap kebutuhan itu, Ombudsman sebagai lembaga negara yang bertugas melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, menggelar acara coffee morning yang diperuntukkan bagi rekan-rekan wartawan. Tujuannya satu, agar wartawan mendapatkan informasi yang akurat. Untuk itu, anggota Ombudsman selalu hadir dan menyampaikan langsung hasil temuan-temuan mereka dilapangan.

Namun, jangan dikira dalam acara ini hanya ombudsman yang banyak memberikan informasi. Rekan-rekan wartawan pun terkadang memberikan masukan hasil temuan dilapangan. Pada akhirnya diskusi ini menjadi menarik karena terjadi pertukaran informasi. Ini menjadi penting karena ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik tak bisa berjalan sendiri. Pelayanan publik tak hanya harus diawasi namun juga harus dikawal, disinilah wartawan berperan. Biar menjadi seimbang, ada yang mengawasi ada juga yang mengawal. Biar masyarakat paham, bahwa Negara hadir dan Negara melayani warganya dengan baik.●



Begini Caranya

Melapor ke Ombudsman

Minimnya jumlah laporan atau aduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang tidak semestinya bukan berarti bahwa di daerah tersebut pelayanan publiknya sudah baik. Hal itu bisa juga terjadi karena masyarakat kurang teredukasi mengenai cara menyampaikan laporan maladministrasi pelayanan publik kepada Ombudsman, atau tata cara melakukan pengaduan.

Untuk itu, berikut ini kami uraikan tahapan atau proses penanganan aduan dari masyarakat, mulai

dari diterimanya laporan oleh petugas Ombudsman hingga penyelesaian perkara. Harapannya, masyarakat menjadi lebih mengetahui cara melakukan pengaduan sehingga pelayanan publik di daerahnya akan lebih bagus lagi.

A. Cara Penerimaan Laporan

SETIAP warga negara dan penduduk yang tinggal di wilayah Indonesia berhak menyampaikan laporan kepada Ombudsman sepanjang mengenai tindakan pelayanan publik atau penyimpangan lain yang mengakibatkan buruknya kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat. Ada empat cara untuk menyampaikan laporan kepada Ombudsman, yakni:

1. Laporan tertulis langsung

Untuk masyarakat yang menyampaikan laporannya secara tertulis masih diberikan kesempatan untuk

menjelaskan kronologi permasalahannya secara lisan pada saat menyampaikan laporan tertulis tersebut. Penjelasan secara lisan dapat diberikan langsung oleh petugas administrasi apabila pertanyaannya masih terkait dengan hal-hal yang sifatnya administratif di kantor Ombudsman. Namun, apabila pelapor menghendaki penjelasan lebih lanjut, dapat meminta bertatap muka dengan Ombudsman atau dengan Asisten Ombudsman. Dalam hal-hal tertentu Ombudsman dapat juga mengambil inisiatif untuk bertatap muka dengan pelapor apabila materi laporannya sangat unik, penting, dan krusial.

2. Laporan lisan langsung

Terkadang, masyarakat ada juga yang datang langsung ke Ombudsman tanpa menyiapkan laporan tertulis dulu sehingga mereka menyampaikannya langsung secara lisan kepada petugas Ombudsman. Menghadapi hal ini, petugas administrasi dapat mempertimbangkan apakah harus meminta pelapor datang lagi di lain hari dengan membawa laporannya secara tertulis ataukah cukup diberikan pengarahannya agar laporan lisan tersebut bisa dituangkan secara tertulis di kantor Ombudsman.

Untuk pelapor yang bertempat tinggal jauh sehingga diperkirakan akan membutuhkan biaya dan tenaga

yang tidak sedikit apabila harus kembali lagi, maka perlu dipertimbangkan untuk memberikan beberapa pilihan. Pertama, disarankan agar disusun laporan secara tertulis sesuai dengan apa yang sudah dijelaskan petugas administrasi dan disampaikan melalui pos atau faksimile. Namun, harus ditelusuri juga bahwa untuk kasus yang permasalahannya urgen dan tidak dapat ditunda, sebaiknya disarankan kepada pelapor untuk menyusun laporannya secara tertulis di kantor Ombudsman.

Untuk pelapor yang tidak mampu membaca dan menulis bahasa Indonesia, sedapat mungkin disarankan agar pelapor meminta seorang yang dapat diberi kuasa untuk mendampingi dan menuliskan laporannya.

3. Laporan tertulis tidak langsung

Tidak semua masyarakat dapat menyampaikan laporannya secara langsung dengan mendatangi kantor Ombudsman, utamanya karena faktor tempat tinggal yang jauh dari kantor Ombudsman. Untuk itu, masyarakat bisa menyampaikan laporan tertulis yang disampaikan secara tidak langsung. Ada tiga jenis laporan tertulis tidak langsung ini.

Pertama, laporan tertulis yang disampaikan lewat layanan Pos biasa atau melalui jasa pengiriman swasta dan lewat kurir. Kedua, laporan tertulis yang disampaikan lewat

faksimile. Biasanya masyarakat menyampaikan laporan lewat faksimile karena mendesaknya permasalahan yang mereka hadapi, sedangkan lokasi mereka sangat berjauhan dengan kantor Ombudsman. Apabila dalam laporan tidak dicantumkan dokumen-dokumen pendukung, ada baiknya petugas administrasi segera memberikan konfirmasi kepada pelapor bahwa laporannya telah diterima, disertai pemberitahuan bahwa laporan kurang terbaca dan/ atau ada dokumen lain yang masih perlu disertakan. Ketiga, laporan tertulis yang disampaikan melalui email.

4. Laporan lisan melalui telepon

Penyampaian laporan kepada Ombudsman dimungkinkan dilakukan secara lisan melalui telepon. Namun, penerimaan laporan masyarakat lewat telepon dapat dilakukan dengan pertimbangan bahwa hal tersebut dicatat sebagai laporan awal, sehingga dalam hal ini pelapor tetap masih harus menyampaikan laporannya secara tertulis kepada Ombudsman.

B. Meneliti Persyaratan Administrasi Laporan

SEBELUM melakukan proses registrasi laporan, petugas administrasi Ombudsman harus meneliti apakah laporan



yang disampaikan masyarakat tersebut telah memenuhi persyaratan yang bersifat administratif formal. Syarat-syarat administratif adalah:

1. Identitas pelapor harus jelas, bila diperlukan dapat disertai nama keluarga.
2. Ada bukti fotokopi identitas diri berupa KTP, SIM, atau Paspor.
3. Alamat pelapor harus jelas, bila ada disertai nomor telepon, faks, atau alamat e-mail.
4. Dalam hal pelapor tidak menetap, harus ada alamat

orang yang dipercayakan menerima korespondensi dengan Ombudsman dan mengetahui keberadaan pelapor.

5. Nama telapor harus jelas, bila mungkin dapat disertai NIP untuk Pegawai Negeri Sipil, atau NRP untuk petugas kepolisian atau TNI, dan nomor identitas kepegawaian lainnya.

6. Alamat dan nama kantor atau instansi di mana telapor bertugas harus disebutkan secara jelas. Bila mungkin disertai pangkat dan jabatan. Dalam hal diperkirakan telapor sudah pindah tugas, harus

dapat dipastikan alamat baru di mana instansi baru ia bertugas.

7. Identitas termasuk alamat/ tempat tinggal orang-orang dan/atau pihak ketiga yang diharapkan dapat menjadi saksi dan berkenan memberikan keterangan. Nama harus jelas, untuk menghindari kesamaan nama dapat juga disertai alias.

8. Belum melampaui tenggang waktu kedaluwarsa untuk dilaporkan kepada Ombudsman.

9. Telah menyampaikan keluhan resmi kepada instansi yang dilaporkan tetapi kurang mendapat tanggapan.



Ombudsman Aceh Latih Puluhan Rakan Ombudsman

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh mengadakan kegiatan Training of Trainer (TOT) pada 8 November 2017 di hotel The Pade, Aceh Besar. Kegiatan Training of Trainer ini bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik.

Taqwaddin Husin, SH, M.Si, Ketua Ombudsman RI Perwakilan Aceh, mengatakan, kegiatan Training of Trainer ini juga sebagai bentuk komitmen Ombudsman dalam hal pengawasan pelayanan publik. "Ombudsman ingin menjalin hubungan dengan masyarakat melalui perantara peserta TOT

ini," ujar Taqwaddin.

Selain itu, kegiatan Training of Trainer ini juga bertujuan memperluas pengawasan pelayanan publik, yang di mana saat ini hal tersebut kurang begitu terawasi karena kurangnya jumlah personel di Ombudsman RI Perwakilan Aceh.

Kegiatan Training of Trainer

ini diikuti 20 orang yang berasal dari berbagai unsur, seperti mahasiswa, media, lembaga bantuan hukum (LBH), lembaga swadaya masyarakat (LSM), dan akademisi. Semua peserta Training of Trainer telah melewati proses penyaringan terlebih dahulu. •



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik

Sampaikan keluhanmu
mengenai pelayanan publik

Hubungi 137

Awasi, Tegur, Laporkan

0821 3737 3737

pengaduan@ombudsman.go.id

Ombudsman Awasi Semua Proyek Reklamasi di Indonesia



SEJAK 1 November 2017, Ombudsman Republik Indonesia membentuk tim khusus untuk mengawasi proses administrasi proyek reklamasi di berbagai provinsi di Indonesia.

"Pengawasan administratif itu mulai dari perizinan sampai praktik," ujar Alamsyah Saragih, Komisioner Ombudsman, pada 3 November 2017.

Menurut Alamsyah, hal itu untuk mencegah maladministrasi dalam proses perizinan pelaksanaan

reklamasi. Ada beberapa laporan dugaan maladministrasi pelaksanaan reklamasi di seluruh Indonesia yang telah masuk ke Ombudsman, antara lain reklamasi di Pantai Makassar, Teluk Jakarta, dan Palu.

Dalam waktu dekat, Ombudsman juga akan melakukan review perizinan pelaksanaan reklamasi di Bali dan Sulawesi Tenggara.

Menurut Koalisi Rakyat untuk Keadilan Perikanan (Kiara), ada 14 reklamasi di Indonesia

yang belum mendapatkan perhatian publik, di antaranya adalah Teluk Benoa Bali, Teluk Balikpapan, Pantai Bitung Manado, Pantai Tanjung Merah Manado, dan Pantai Boulevard Manado. Ke-14 wilayah tersebut akan menjadi daratan seluas 20.724 hektare. Di sisi lain, data Kementerian Kelautan dan Perikanan menyebut angka yang lebih besar, yakni 37 lokasi dikembangkan dengan cara reklamasi. ●

Kendari Pelapor Terbanyak Maladministrasi

AHMAD Rustan, Plt Ketua Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Tenggara, mengatakan, dari beberapa kabupaten dan kota di Sulawesi Tenggara, Kendari menjadi daerah dengan pelapor maladministrasi terbanyak di Sulawesi Tenggara sepanjang 2017.

"Memang Kota Kendari menjadi pelapor terbanyak. Hal itu mungkin karena kantor

Ombudsman terletak di Kota Kendari," kata Rustan.

Namun, Rustan mengatakan, tingginya laporan maladministrasi di Kota Kendari bukan menunjukkan bahwa Kota Kendari itu buruk, tapi bisa juga karena partisipasi masyarakat yang mulai meningkat.

Sebab, Ombudsman telah memberikan edukasi kepada masyarakat Kota Kendari sehingga masyarakat bisa

melihat praktik-praktik yang terjadi.

"Kita mengedukasi agar masyarakat itu paham mana tindakan yang sah dan mana tindakan yang maladministrasi," ujar Rustan.

Dengan demikian, Ahmad Rustan berharap ke depannya masyarakat tidak takut untuk melapor lagi karena dengan melapor dapat memperbaiki layanan publik. ●

Ombudsman Ungkap Permasalahan di Perbatasan Entikong

OMBUDSMAN RI Perwakilan Kalimantan Barat mengadakan desiminasi di Hotel Mercure pada 8 November 2017 untuk membahas permasalahan yang ada di perbatasan Entikong Indonesia-Tebedu Malaysia. Acara ini dihadiri 31 undangan dari instansi terkait.

Agus Priyadi, Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat, memaparkan kajian yang dilakukan, antara lain penyalahgunaan Kartu Identitas Lintas Batas (KILB) untuk perdagangan. Cukong menggunakan KILB untuk memasukkan barang impor, dan mengedarkannya di luar daerah perbatasan Entikong dan Sekayam.

"Berdasarkan data Bea Cukai, lima komoditi impor yang paling



sering diimpor adalah gula pasir, bawang merah, susu kental manis, telur ayam, dan sosis," ujar Agus.

Kasus lainnya adalah maraknya praktik percaloan di PLBN Entikong dan Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI). Di

PLBN Entikong dan TPI Tebedu Malaysia, calo maupun biro jasa dapat hilir mudik dengan bebas melalui perbatasan, bahkan ada yang memaksa agar WNI yang ke Malaysia menggunakan jasa mereka untuk melakukan pengecepan paspor. ●

Pencemaran Sungai Ampal Dibahas di Pertemuan Berkala Ombudsman

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur mengadakan Pertemuan Berkala yang ketiga dengan tema "Lingkungan Hidup dan Pelayanan Publik" pada 15 November 2017 di Borneo Ballroom, Hotel Novotel. Program ini merupakan bentuk keseriusan ORI Kalimantan Timur dalam mendorong perbaikan pelayanan publik di daerah. Acara ini dihadiri Organisasi Masyarakat, LSM, dan Komunitas

Penggiat Lingkungan Hidup.

Salah satu pembicara dalam kegiatan itu, yakni Prof. Wawan Kustiawan, Kepala Prodi Magister Ilmu Lingkungan Universitas Mulawarman, menyoroti kembali kasus pencemaran Sungai Ampal Balikpapan yang telah mengalami perubahan warna air dan menyebabkan kerusakan ekosistem.

Menurutnya, Dinas

Lingkungan Hidup Kota Balikpapan telah mengakui bahwa memang ada pembuangan kaporit ke sungai, dan setelah dianalisis terbukti memang ada pencemaran. Dari berbagai informasi pendukung tersebut seharusnya pemerintah kota segera membuat keputusan dan tindakan.

"Kalau dibiarkan terus-menerus tentu saja mengganggu kualitas air," ujar Wawan. ●

