



ESTAFET

Dasawarsa Bakti Perwakilan Ombudsman RI D.I. Yogyakarta



Melayani Tanpa Pamrih, Mengawasi Tanpa Berpihak



ESTAFET

Dasawarsa Bakti Perwakilan Ombudsman RI D.I. Yogyakarta

Melayani Tanpa Pamrih, Mengawasi Tanpa Berpihak

DAFTAR ISI



ESTAFET

Dasawarsa Bakti
Perwakilan Ombudsman RI
D.I. Yogyakarta

■ Cetakan : Desember 2015

■ Tim Penyusun :

Budhi Masthuri
Jaka Susila Wahyuana
Nurkhalis Fahmi
Dahlana
M. Rifki Taufiqurrahman
Tetin Oktarina
Fakhrudin Hidayat

■ Desain Sampul & Tata Isi
Fakhrudin Hidayat

■ Penerbit

Perwakilan Ombudsman RI DIY
Jl. Wolter Monginsidi No. 20 Yogyakarta

Pengantar	1
Estafet	2
Tentang Kami	4
Wilayah Kerja	5
2004 Sejarah Pembentukan Kantor Ombudsman	6
Buah Pena Antonius Sujata, SH, MH	8
Profil H. Karjono Darmoatmodjo, SH	10
Laporan Masyarakat di Tahun Pertama	11
2005 Membangun Rekognisi	12
Penyelesaian Kasus Ganti Rugi Tol Tembalang Semarang	13
Infografis Laporan Tahun 2005	14
Profil Muhadjirin	15
Testimoni Warga Bpuk Pusadi	16
Ucapan Terima Kasih Perjuangan Seorang Ibu	17
2006 Memelihara Rekognisi	18
Penyelesaian Kasus Mediasi Tak Kenal Letih	19
Infografis Laporan Tahun 2006	20
Profil Jaka Susila Wahyuana	21
Testimoni Warga Ibu Ani Ja'far LSM Madani	22
Ucapan Terima Kasih Papor Terganjil Oleh Sistem	23
2007 Memperkuat Rekognisi	24
Dokumentasi Sosialisasi	25
Infografis Laporan Tahun 2007	26
Profil Nurkhalis Fahmi	27
Dokumentasi Sosialisasi	28
Ucapan Terima Kasih Jamkesda untuk 50 Jiwa	29
2008 Memperkuat Kewenangan	30
Infografis Laporan Tahun 2008	32
Penyelesaian Kasus Ombudsman Underpresser	33
Berita Media Ombudsman	34
Berita Media DPR Sahkan UU Pelayanan Publik	35
Profil Selamat Sukartijo	36
Ucapan Terima Kasih Tukang Sayur itu Bisa Pulang ke Rumah	37
2009 Memperkuat Fungsi Pengawasan	38
Infografis Laporan Tahun 2009	40
Profil M. Rifki Taufiqurrahman	41
Berita Media DPR Sahkan UU Pelayanan Publik	42
Ucapan Terima Kasih Anak Perempuan itu Akhirnya Memiliki Akta Kelahiran	43
2010 Membangun Mitra Penyelenggaraan Layanan Publik	44
Berita Media Berkenalan Dengan Ombudsman RI	45
Infografis Laporan Tahun 2010	46
Profil Dahlana	47
Profil Nurlan Widianto	48
Ucapan Terima Kasih Ketika Nasabah Menyoal Tanggung Jawab Bank	49
2011 Memelihara Kemitraan	50
Berita Media	51
Infografis Laporan Tahun 2011	52
Profil Fajar Hendy Lesmana	53
Berita Media Ombudsman Panggil Pihak RS. Sardjito	54
Berita Media Menilik Berita BOS di Kabupaten Klaten	55
2012 Memperkuat Kemitraan	56
Infografis Laporan Tahun 2012	58
Profil Fakhrudin Hidayat	59
Sosialisasi Bekerja sama dengan Universitas Muhammadiyah Magelang	60
Ucapan Terima Kasih Pahlawan Anti Maladministrasi ini Baru Tamat SMP	61
Penyelesaian Kasus Suartini dan Penantian Panjangnya	62
2013 Fregmentasi dan Resistensi Sosial	64
Infografis Laporan Tahun 2013	66
Profil Tetin Oktarina	67
Penyelesaian Kasus Protes Pedagang Pasar Kranggan	68
Penyelesaian Kasus Saya Terpaksa Pinjam Sertifikat	69
2014 Membangun Fondasi Esistensi	70
Berita Media Catatan Tahun 2014	71
Infografis Laporan Tahun 2014	72
Profil Budhi Masthuri	73
Testimoni Warga Ibu Kusnini	74
Berita Media Serah Terima dan Pelantikan Kepala Perwakilan Ombudsman RI	75
Profil Duanita Wulanjari	76
Penyelesaian Kasus Tempat Wudhu Di Dalam Toilet Stasiun Lempuyangan	77
Profil Yuliono Prakoso Wibowo	78

PENGANTAR

Ombudsman RI Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan kantor perwakilan pertama yang dibentuk, dan kini telah 11 (sebelas) tahun berdiri. Tanggal dua puluh delapan oktober dua ribu empat menjadi tanggal bersejarah terbentuknya kantor Perwakilan ini, dengan nama Kantor Perwakilan Ombudsman Nasional DIY-Jawa Tengah.

Sebagai perwakilan pertama banyak hal yang sudah dilakukan dalam menjalankan tugasnya mengawasi pelayanan publik di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta dan Jawa Tengah. Banyak peristiwa suka dan duka yang terjadi selama sebelas tahun berdiri. Banyak pula kasus yang sudah ditangani dan dapat dijadikan referensi untuk perbaikan layanan publik di wilayah DIY dan Jateng.

Banyak yang berfikir bahwa wilayah kerja Ombudsman RI Perwakilan DIY sangat kecil yaitu di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta yang hanya memiliki 5 Kabupaten/Kota, meskipun wilayah kerja yang dinaungi termasuk juga daerah Jawa Tengah bagian selatan, terdiri dari 16 Kabupaten/Kota sehingga total terdapat 21 Kabupaten/Kota.

Berbagai jejak sejarah selama sepuluh tahun disusun menjadi kumpulan kejadian kasus-kasus yang ditangani, dan juga pengalaman yang terjadi. Agar kumpulan kejadian tersebut lebih menarik maka disajikan dalam bentuk Kaleidoskop.

Seperti kata pepatah "Tak kenal maka tak sayang" maka dengan disusunnya Kaleidoskop ini semoga orang jadi lebih mengenal dan lebih sayang terhadap Ombudsman RI Perwakilan DIY dan Ombudsman RI di Indonesia.

Dengan terbitnya Kaleidoskop ini menjadi persembahan satu dekade berdirinya dan pengabdian Ombudsman RI Perwakilan DIY bagi perbaikan pelayanan publik di Indonesia.

Yogyakarta, Desember 2015

Budhi Masthuri



ESTAFET

Sepuluh tahun atau disebut juga dasawarsa adalah rentang waktu yang relative masih amat singkat untuk mengukur sebuah eksistensi. Keberadaan Ombudsman RI sebagai lembaga negara adalah untuk jangka waktu yang panjang, karenanya kantor-kantor perwakilannya di berbagai daerah juga dimaksudkan untuk terus eksis hingga ratusan tahun mendatang.

Meskipun masih relatif singkat, rentang waktu tersebut cukup menjadi cermin kecil untuk melihat prospek masa depan keberadaannya. Selama sepuluh tahun Ombudsman RI Perwakilan DI.Yogyakarta sudah menerima dan menindaklanjuti ribuan laporan pelayanan publik, dan diakses oleh puluhan bahkan ratusan ribu masyarakat pencari keadilan layanan publik. Dalam rentang waktu itu pula proses interaksi terjadi, baik dengan pemangku kekuasaan (penyelenggara layanan) maupun pemangku kepentingan (pengguna layanan). Perubahan demi perubahan kualitas interaksi selama sepuluh tahun terekam dalam bentuk memori pengakuan publik yang ditandai oleh banyak hal.

Pada fase awal pembentukannya, Ombudsman RI Perwakilan DI.Yogyakarta baru berjuang memperoleh pengakuan politis dan sosiologis. Pengakuan atas keberadaan perwakilan lembaga negara ini mulai dirasakan dengan berdatangnya laporan tentang pelayanan publik yang disampaikan masyarakat, baik melalui surat maupun dengan datang langsung. Meskipun ketika itu masih banyak pejabat publik penyelenggaraan layanan yang belum



mengetahui keberadaan dan tidak cukup memahami pentingnya peran Ombudsman sebagai counterpart mereka dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik. Minimnya pengetahuan dan pemahaman ini tergambar dari kuantitas dan kualitas response serta tindak lanjut yang diberikan. Tidak jarang pejabat penyelenggara layanan memberikan response seadanya, sangat normatif dan tidak menjelaskan substansi apalagi menyelesaikan permasalahan yang dikeluhkan masyarakat.

Ketika itu, pencapaian angka laporan yang maksimum adalah cara paling efektif untuk menunjukkan bahwa keberadaan lembaga negara ini di daerah memang diperlukan masyarakat. Pada fase ini, dengan keterbatasan yang ada, kerja-kerja sosialisasi dilakukan sedemikian rupa. Modifikasi kegiatan-kegiatan sosialisasi dan penyadaran masyarakat dilakukan. Penetrasi ke target sasaran tidak hanya ke Instansi, bahkan sampai ke komunitas-komunitas akar rumput. Hasilnya, penambahan angka partisipasi masyarakat dalam melapor perlahan menunjukkan peningkatan.

Peningkatan angka laporan memberikan konsekuensi lanjutan berupa ekspektasi dan beban kerja. Ekspektasi masyarakat terus bergeser dari kecepatan sampai penyelesaian permasalahan mereka secara efektif. Seiring dengan itu target pencapaian kinerja Ombudsman RI di Perwakilan harus digeser dari target capaian yang berorientasi pada kuantitas, menjadi berorientasi pada kuantitas dan kualitas sekaligus.

Angka jumlah laporan yang tinggi memang menggambarkan rekognisi yang kuat dari masyarakat, tetapi lebih dari itu publik juga bertanya bagaimana kualitas tindak lanjut, penanganan serta penyelesaiannya. Oleh karena itu, selain jumlah laporan, bagaimana cara menangani dan seperti apa hasil akhir penanganannya adalah menjadi bagian yang harusnya tergambar dalam fase lanjutan dari keberadaan Ombudsman RI Perwakilan DI.Yogyakarta.

Jika pada fase awal keberadaannya amat jarang instansi yang meresponse Ombudsman RI Perwakilan, pada fase berikutnya semakin banyak instansi

memberikan tanggapan yang berkualitas. Tidak hanya itu, bahkan penyelesaian yang tuntas juga kerap dilakukan. Pada fase ini resistensi juga mulai lebih nyata dirasakan, tidak hanya dari pihak terlapor, lebih-lebih dari pihak ketiga yang merasa terusik dengan dinamika perbaikan yang dilakukan sebagai response instansi atas tindak lanjut Ombudsman RI di DI.Yogyakarta.



- Personil Utama ORI DIY Jateng
H. Kardjono Darmoatmodjo, SH
 selaku kepala perwakilan,
Muhadjirin, SH, MKN
 selaku Asisten,
Jaka Susila Wahyuana
 selaku Administrasi Pelaporan,
Nurkholis Fahmi
 selaku administrasi Keuangan

Fase demi fase yang terus bergerak secara estafet seperti itu adalah cermin yang menggambarkan menguatnya rekognisi terhadap Ombudsman RI DI.Yogyakarta. Ia tidak hanya penanda, namun juga sebagai harapan masyarakat akan membaiknya pelayanan publik pada masa mendatang. Sepuluh tahun Ombudsman RI Perwakilan DIY berkiprah, untuk sebuah bakti kepada negeri, menjadi bagian kecil dari mozaik besar cita-cita bangsa mensejahterakan rakyat melalui pelayanan publik yang baik. [BM]

TENTANG KAMI

Nama Instansi : Perwakilan Ombudsman RI DIY
(Komisi Perwakilan Ombudsman Nasional DIY-Jateng)

Bentuk : Lembaga Negara Non Pemerintahan

Dasar : UU No 37 Tahun 2008

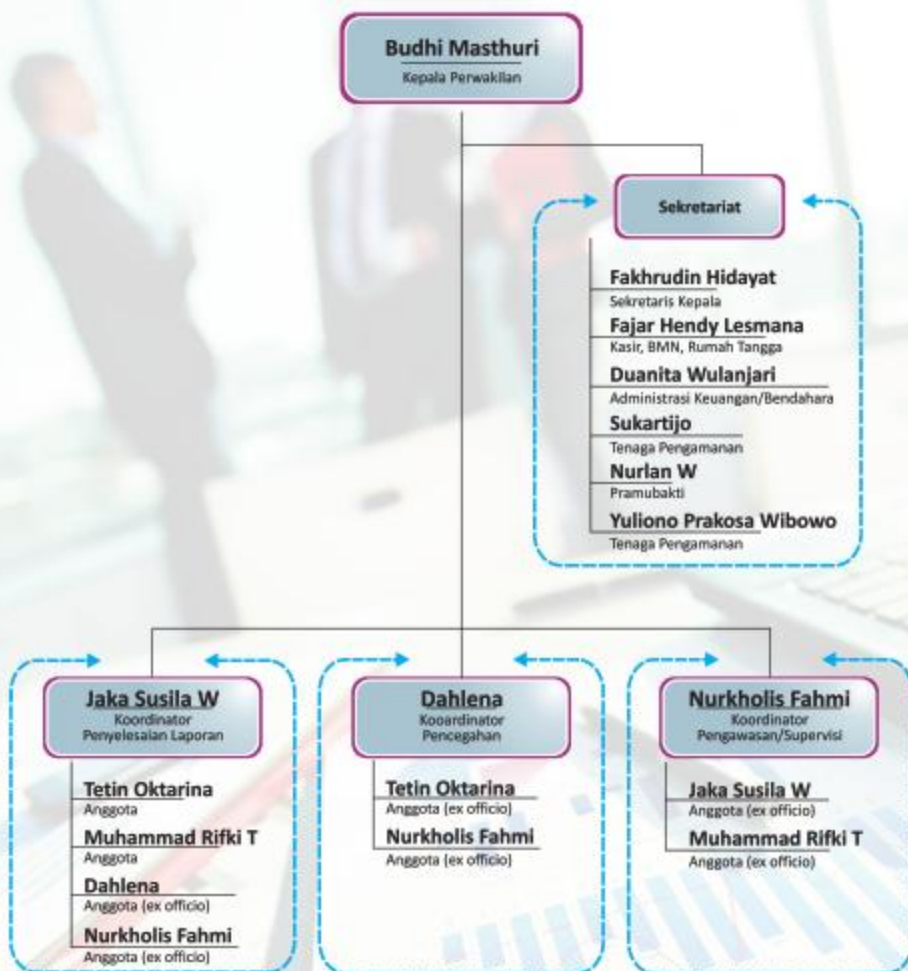
Tahun Berdiri : 2004

Alamat : Jl. Wolter Monginsidi 20,
Karangwaru, Tegalrejo, Yogyakarta

Telp/Fax : 0274-565314

Email : ombudsman.yogyakarta@gmail.com

SMS Gateway : 083840551100, 0811250088



WILAYAH KERJA

OMBUDSMAN PERWAKILAN DIY - JATENG



Awal Pembentukan Komisi Ombudsman Nasional



Setelah SK Ketua ORI No. 17/ORI-SK/2013



Personil Utama ORI DIY Jateng Awal

H. Kardjono Darmoatmodjo, SH

selaku kepala perwakilan,

Muhadjirin, SH, MKN

selaku Asisten,

Jaka Susila Wahyuana

selaku Administrasi Pelaporan,

Nurkholis Fahmi

selaku administrasi Keuangan

2004

Sepuluh tahun lalu, bersamaan dengan momentum peringatan sumpah pemuda 28 Oktober 2004, Ketua Komisi Ombudsman Nasional untuk pertama kalinya meresmikan pembentukan kantor Perwakilan Komisi Ombudsman Nasional di Daerah Istimewa Yogyakarta. Hadir dalam acara peresmian, Wakil Gubernur DIY KGPA Paku Alam IX dan Kepala Badan Koordinator Lintas Wilayah II, Ir Suwito.

Pembentukan Kantor Perwakilan Ombudsman di Propinsi DI.Yogyakarta didasarkan pada Surat Keputusan Ketua Komisi Ombudsman Nasional Nomor : 024/KON-SK/X/2004, dengan wilayah kerja kerjanya meliputi dua propinsi DI.Yogyakarta dan Jawa Tengah. Oleh karenanya kemudian disebut Ombudsman Perwakilan DIY dan Jateng.

SEJARAH PEMBENTUKAN KANTOR OMBUDSMAN

Adapun Kepala Perwakilan Ombudsman DIY-Jawa Tengah pertama dijabat oleh Kardjono Dharmoatmodjo, S.H, dibantu dua orang Asisten Ombudsman Muhadjirin dan Jaka Susila, serta satu orang Tenaga Administrasi Keuangan Nurkholis Fahmi.

Pada tahun pertama keberadaannya (Oktober-Desember 2004), Ombudsman Perwakilan DIY menerima 15 laporan masyarakat, kebanyakan menyangkut penyimpangan prosedur, penundaan berlarut, dan tindakan sewenang-wenang. Sejak persemiannya sampai sekarang beralamat di Jl. Wolter Monginsidi No. 20 Yogyakarta,

Melalui pembentukan perwakilan Ombudsman ini diharapkan dapat memperluas jangkauan kerja dan lebih mendekatkan akses masyarakat untuk melaporkan pelayanan publik. Hampir bersamaan dengan itu, di beberapa daerah, termasuk di Yogyakarta ada inisiatif untuk membentuk Ombudsman Daerah. Keberadaan Ombudsman Perwakilan-pun menjadi counterpart bersama-sama Lembaga Ombudsman Daerah dan Lembaga Ombudsman Swasta bentukan Gubernur DI.Yogyakarta untuk mempromosikan good (corporate) governance di daerah.

Setelah disahkannya UU No.37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI dan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, mandat pembentukan perwakilan menjadi wajib, dan keberadaannya lebih diperkuat.

Ombudsman RI statusnya menjadi lembaga negara, dan kewenangan kantor-kantor perwakilan di daerah adalah mutatis mutandis.

Pada tahun 2012 dibentuk Kantor Perwakilan Ombudsman RI Propinsi Jawa Tengah di Semarang, Wilayah kerja Ombudsman Perwakilan DIY yang sebelumnya meliputi semua wilayah Propinsi Jawa Tengah, disesuaikan dengan SK Ketua Ombudsman RI No. 17/ORI-SK/2013 dengan tambahan wilayah kerja sebagian Kabupaten/Kota di Jawa Tengah (Eks Keresidenan Kedu, Banyumas dan Surakarta Wilayah). Selebihnya merupakan wilayah kerja Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.

Penambahan wilayah kerja yang melampaui batas teritori Propinsi DI.Yogyakarta untuk memberikan kemudahan akses kepada masyarakat di Jawa Tengah dalam menyampaikan laporan. Letak dan luasan geografis Propinsi DI.Yogyakarta yang lebih kecil dari Propinsi Jawa Tengah mengakibatkan lokasi geografis tiga eks keresidenan tersebut lebih dekat atau lebih mudah ke Kota Yogyakarta daripada ke Kota Semarang. Model penataan wilayah kerja seperti ini dimungkinkan karena pendekatan kerja kelembagaan Ombudsman adalah untuk memudahkan pelayanan (user friendly), bukan pendekatan kekuasaan teritorial. Pendekatan yang sama juga dilakukan oleh BPKP, BPK, BKN, dll.

Pertimbangan lainnya adalah menjaga keberlanjutan jaringan kerja dengan instansi maupun dengan komunitas masyarakat yang sudah terbangun sangat sinergis. Berdasarkan data yang ada di KON Perwakilan sejak tahun 2004 sampai tahun 2014 ada seribu lima ratus lebih laporan yang masuk dari Propinsi Jawa Tengah dan sebagian besar berasal dari Surakarta, Magelang, Kebumen, Purwokerto, Klaten, Sragen, Karanganyar, Sukoharjo dan Wonogiri.

Kini sudah satu dasawarsa Ombudsman RI Perwakilan DI.Yogyakarta mencatatkan sejarahnya, sembari memperkuat rekognisi dan kapasitas kelembagaan turut menjadi bagian dari dinamika perjuangan mendorong good governance melalui promosi pelayanan publik yang lebih baik [JK]

BUAH PENA
Ketua Komisi Ombudsman Nasional

ANTONIUS SUJATA, SH, MH



Tahun kerja 2004 didominasi oleh hiruk pikuk seputar pemilihan umum (Pemilu), apakah Pemilu Perwakilan Rakyat dan ataupun Pemilu Presiden. Jajak pendapat, analisis perhitungan suara dan last but not least janji kampanye menjadi sajian utama hampir sepanjang tahun dan sekarang kita menunggu hasil kerja Pemerintah hasil Pemilu untuk periode 100 hari.

Sementara itu, pemberitaan mengenai Komisi Ombudsman Nasional nyaris tak terdengar. Apa kabar Ombudsman? Apakah masih eksis? Lebih dari itu, apakah masih efektif atau apakah masih diperlukan ?

Di tengah kesunyian berita serta deretan pertanyaan tersebut di atas kita mencatat perkembangan luar biasa yang antara lain dapat kita sebutkan;

- ❖ Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta telah membentuk Ombudsman Daerah berdasarkan Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta No. 134 Tahun 2004 tanggal 30 Juni 2004 dan Ombudsman Swasta berdasarkan Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta No. 135 Tahun 2004 tanggal 30 Juni 2004;
- ❖ Kabupaten Asahan juga telah memiliki Ombudsman Daerah berdasarkan Keputusan Bupati Asahan No. 419 -- HUK / Tahun 2004 tanggal 20 Oktober 2004;
- ❖ Komisi Ombudsman Nasional membentuk Perwakilan Ombudsman Nasional di Yogyakarta dengan yurisdiksi Propinsi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta, juga membentuk Perwakilan di Kupang dengan yurisdiksi Propinsi Nusa Tenggara Timur;
- ❖ Daerah yang secara sungguh-sungguh menyiapkan diri untuk memiliki Ombudsman Daerah adalah Propinsi Nusa Tenggara Timur, Propinsi Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta, Propinsi Sumatera Utara, Propinsi Bangka Belitung, serta Propinsi Papua. Kami mencatat lebih dari 25 (dua puluh lima) daerah menginginkan pembentukan Ombudsman Daerah.

Eksistensi Komisi Ombudsman Nasional semakin diakui melalui Komisi Konstitusi yang mengusulkan amandemen UUD 1945 dengan menambahkan Pasal 24 G ayat (1) yang berbunyi "Ombudsman Republik Indonesia adalah Ombudsman yang mandiri guna mengawasi penyelenggaraan pelayanan umum kepada masyarakat."

Selain itu, dalam Konferensi International Ombudsman Institute (diselenggarakan 4 tahun sekali) di Quebec pada tanggal 6-10 September 2004 yang lalu kami telah memperoleh kehormatan menjadi Ketua Sidang Workshop pada Konferensi tersebut yang dihadiri oleh lebih 102 negara.

Konferensi Hukum Pidana Internasional di Beijing pada tanggal 12-17 September 2004 yang diikuti para pakar Hukum Pidana lebih dari 75 negara, dalam salah satu resolusinya mereka mendesak perlunya Corruption Ombudsmen sebagai upaya untuk memberantas korupsi.

Dengan kata lain, lembaga Ombudsman oleh mayoritas negara-negara di dunia telah memperoleh pengakuan sebagai suatu sistem untuk mewujudkan good governance.

Menurut hemat kami, lembaga Ombudsman Indonesia merupakan salah satu jawaban yang harus dipertahankan sebagai sistem guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, memberi perlindungan atas hak-hak dasar warga masyarakat, memberantas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) serta meningkatkan demokratisasi.

Adalah keliru apabila masih ada yang mempersoalkan eksistensi institusi Ombudsman sementara banyak negara justru menciptakan serta berusaha

memperkuat lembaga ini. Mereka yang mempertanyakan tersebut diperkirakan pada satu sisi kurang memahami apa itu Ombudsman dan pada sisi lain tidak memiliki komitmen nyata untuk memberantas KKN, tidak memiliki kepekaan untuk lebih memberi perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat.

Selama hampir 5 (lima) tahun perjalanan Komisi Ombudsman Nasional telah ribuan orang merasakan serta mempercayakan kepada Ombudsman dengan menyampaikan laporan/keluhan mereka dan banyak diantaranya yang berhasil.

Lebih dari itu institusi-institusi yang dilaporkan (target group) tidak sedikit pula yang kemudian mengambil langkah penindakan, koreksi serta perbaikan berkenaan dengan surat-surat/ rekomendasi Ombudsman.

Tanpa harus melalui publikasi, banyak warga yang telah merasakan manfaat kehadiran Ombudsman dan Ombudsman sendiri terus bekerja keras menghadapi berbagai tantangan ke depan.

Semoga Tuhan memberkati kerja kita bersama.

Note: Tulisan ini adalah "Kata Pengantar" Ketua Komisi Ombudsman Nasional dalam Laporan Tahun 2004.





"RPK itu arahnya pada sikap, sedangkan Ombudsman arahnya pada watak"

H. Kardjono Darmoatmodjo, SH



KARDJONO

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan DIY Pertama

Pengalaman birokrasi dan kepemimpinannya ditempa dalam dunia peradilan terutama ketika bertugas di daerah-daerah rawan seperti Aceh, sampai sebelum pensiun menjabat sebagai Ketua PN Padang.

Pria Jawa yang sangat memahami filosofi pewayangan ini sempat menjadi bagian dari proses dan gerakan pemberantasan korupsi bersejarah di Padang. Ketika itu untuk pertama kalinya hampir seluruh anggota DPRD Padang yang melakukan pelanggaran terhadap Peraturan Pemerintah (PP) No 110 Tahun 2000, ditetapkan sebagai tersangka korupsi, bahkan dilakukan penahanan.

Perkenalannya dengan Ombudsman juga terjadi saat menjabat Ketua Pengadilan Negeri Padang. Awalnya mengira Ombudsman seperti Jaksa, meskipun kemudian bisa memahami perbedaannya. Menurut Ombudsman itu harus menjadi rakyat atau melebur dengan rakyat untuk menyelami permasalahan yang ada. Ombudsman harus mengerti berhubungan dengan

masyarakat dan mengedepankan pendekatan persuasif.

Dalam usianya yang sudah menjelang lanjut, sebagai Kepala Perwakilan Ombudsman Pria berbadan kekar ini tidak segan-segan turun ke daerah untuk melakukan investigasi maupun memberikan sosialisasi. Adalah sebuah kepuasan baginya apabila masyarakat maupun pejabat di daerah dapat memahami dan menerima kehadiran Ombudsman.

Pengalaman paling berkesan bagi Pria yang juga senang pengajar mocapat (tembang atau puisi tradisional Jawa) ini adalah ketika tanpa sepengetahuan Insan Ombudsman di kantor perwakilan ada seorang pelapor memberikan bandeng presto sebagai ekspresi rasa terima kasih atas penanganan laporannya. Ia sadar betul bahwa sebagai Insan Ombudsman tidak boleh menerimanya, tetapi disisi lain mau dikembalikan juga tidak tau alamat si pemberi. Akhirnya, bandeng tersebut dibagikan kepada warga tidak mampu di sekitar kantor. (FH).

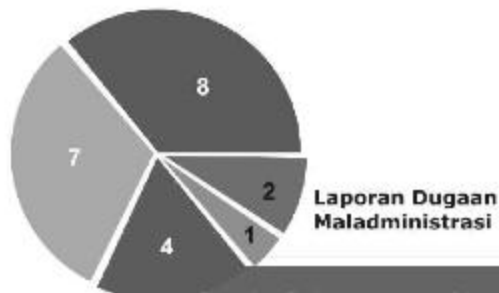
LAPORAN MASYARAKAT DI TAHUN PERTAMA

Pada tahun pertama pembentukan, selama Oktober s.d. Desember 2004 Ombudsman Perwakilan DIY-Jateng menerima 22 Laporan, kebanyakan menyangkut penyimpangan prosedur, penundaan berlarut. Separuh lebih masyarakat mendatangi kantor perwakilan untuk menyampaikan laporannya secara langsung. Selebihnya menyampaikan laporan melalui surat.

Lembaga penegak hukum seperti Kejaksaan dan Pengadilan merupakan instansi yang banyak dilaporkan. Salah satu yang menarik adalah laporan Ir. AN yang mengeluhkan kinerja Kejaksaan Tinggi Jawa Tengah di Semarang terkait penanganan kasus dugaan korupsi dalam perjanjian penyerahan penggunaan kapling Industri Tugu Wijayakusuma. Setelah Ombudsman Perwakilan DIY dan Jawa Tengah melayangkan surat kepada Kejaksaan, akhirnya proses penyidikan yang awalnya tersendat kemudian berlanjut sebagaimana mestinya.

Di tahun pertama ini, masyarakat masih mengira bahwa Ombudsman memiliki kewenangan yang tidak terbatas. Salah satu contohnya adalah laporan dari STD yang mengeluhkan Majelis Hakim Pengadilan Tinggi Semarang karena dirasa membuat keputusan tidak adil dalam perkara perdata yang dialaminya. Laporan dengan substansi yang menyoal putusan hakim tentu saja tidak menjadi kewenangan Ombudsman, karena itu kepada pelapor ketika itu disampaikan bahwa laporan tersebut tidak dapat ditindaklanjuti.

Tidak kalah menarik, laporan YTK dkk yang mengeluhkan Pemerintah Kota Yogyakarta atas ijin pendirian bangunan menara seluler. Menurut pelapor, diduga terjadi manipulasi dokumen persetujuan. Tandatanganan kehadiran ketika sosialisasi diduga dimanipulasi oleh perusahaan sebagai tandatangan persetujuan. Setelah dilaporkan ke Ombudsma Perwakilan DIY-Jateng Pemerintah Kota Yogyakarta menggelar pertemuan untuk menyelesaikannya, salah satu kesepakatan yang pernah dihasilkan adalah menghentikan sementara kegiatan pembangunan menara seluler tersebut.



Penundaan Berlarut	8 Laporan
Penyimpangan Prosedur	7 Laporan
Bertindak Sewenang-wenang	4 Laporan
Bertindak Tidak adil	1 Laporan
Penyalahgunaan Wewenang	2 Laporan
JUMLAH	22 Laporan

SUARA MERDEKA
Penerbit: Kompas Gramedia Group
Rabu, 22 Desember 2004
KEDU & DIY

15 Pengaduan Masuk ke Komisi Ombudsman

• Warga Diminta Melapor

KERINCIAN - Sejak diresmikan 26 Oktober-10 Desember, Komisi Ombudsman Perwakilan DIY-Jateng menerima 15 pengaduan masyarakat. Laporan umumnya menyangkut penyimpangan prosedur, penundaan berlarut, dan tindakan sewenang-wenang.

Menurut Kepala Perwakilan Komisi Ombudsman Nasional DIY-Jateng I Kardjono, dari 15 pengaduan itu, 10 di antaranya disampaikan secara langsung ke kantor, sisanya 5 melalui surat. Kardjono mengatakan, perwakilan Ombudsman DIY-Jateng menerima pengaduan yang lebih banyak dari tahun-tahun sebelumnya. Masyarakat yang ingin melapor, dia tidak harus datang ke kantor Perwakilan Ombudsman Nasional di Jakarta, namun bisa datang ke perwakilan di Semarang, Yogyakarta, atau di kota-kota lain.



MEMBANGUN REKOGNISI

Tahun 2005 adalah peletakan pondasi bangunan rekognisi melalui peningkatan jumlah laporan dan penanganannya setelah masa tiga bulan ditahun pertama (2004) pembentukan. Setidaknya dalam setahun ini ada 197 laporan yang disampaikan masyarakat, dan pelayanan penegakan hukum, khususnya kepolisian merupakan yang banyak dikeluhkan.

2005

Penundaan berlarut menjadi substansi keluhan yang paling banyak dilaporkan. Contoh penundaan berlarut misalnya penanganan laporan polisi oleh penyidik lebih dari 1 (satu) tahun tidak ada kejelasan hasilnya, padahal sudah dilengkapi oleh kesaksian dan bukti yang cukup.

Pada fase ini, rekognisi lebih banyak ditandai dengan angka pelaporan yang terus bertambah setiap bulannya, namun di sisi lain kebanyakan instansi penyelenggara layanan baru memberikan resons seadanya, itupun tidak segera. Walaupun. kepolisian sebagai instansi penyelenggara layanan penegakan hukum paling banyak dikeluhkan tetapi kepolisian juga yang cukup responsif menanggapi setiap tindakanjutt Ombudsman. Responsifitas kepolisian seperti itu merupakan modal rekognisi yang sangat berharga untuk penguatan ke depan.

Keberadaan KON
Perwakilan DIY
dan Jawa Tengah
menjadi salah satu
harapan
masyarakat dalam
mengeluhkan
buruknya
pelayanan aparat
penegak hukum.

Selain melalui peningkatan respons tindakanjutt atas laporan masyarakat, rekognisi juga berusaha dicapai melalui berbagai kegiatan sosialisasi secara konvensional untuk mengenalkan keberadaan Ombudsman. Pada saat yang sama, secara internal berbagai upaya penyesuaian terus dilakukan untuk membuat eksistensi awal dari Ombudsman RI Perwakilan DI.Yogyakarta ini tetap bertahan dengan segala keterbatasannya

GANTI RUGI TOL TEMBALANG SEMARANG

Salah satu kasus yang menonjol di tahun 2005 adalah laporan dari Warga Ungaran yang mengeluhkan proses pembebasan tanah untuk jalan tol di Tembalang, Jawa Tengah. Mereka merasakan adanya penyimpangan prosedur berkenaan ganti rugi pembebasan tanah, dan belum menerima ganti rugi yang ditawarkan karena jumlahnya tidak sesuai dengan harapan. Keluhan tersebut awalnya sudah disampaikan Pelapor dkk ke Panitia Pengadaan Tanah tetapi tidak ada respon dan penyelesaian. Sebaliknya, Panitia justru "mengancam" akan menitipkan uang ganti rugi ke pengadilan setempat.

Mendapatkan pelaporan itu, Tim Ombudsman Perwakilan segera turun lapangan mengumpulkan data dan keterangan dari pihak-pihak terkait. Kesimpulan dan saran yang disusun dari hasil investigasi Ombudsman Perwakilan segera disampaikan kepada Panitia, isinya antara lain agar memberikan ganti rugi yang sesuai.

Tidak lama berselang, Pelapor dkk kembali mendatangi kantor Ombudsman Perwakilan DIY-Jateng untuk menyampaikan bahwa ganti rugi sudah dibayarkan. Untuk meyakinkan, ditunjukkan bukti transfer uang tersebut. [JK]



Mekanisme Pelaporan

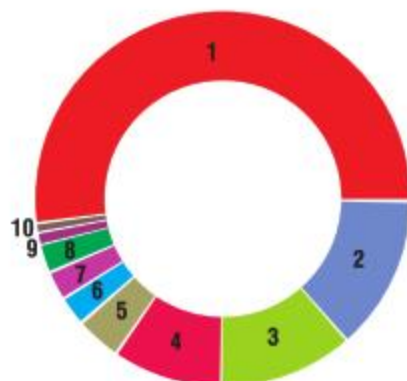


Tahun 2005
197 Laporan

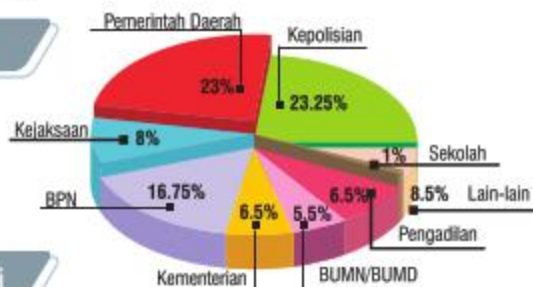


Berdasarkan Pelapor

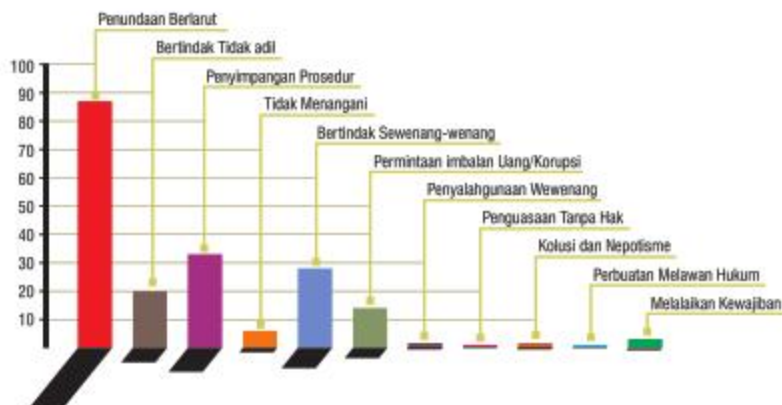
- Perorangan /Korban Langsung .1
- Kelompok Masyarakat .2
- Keluarga Korban .3
- LSM .4
- Kuasa Hukum .5
- Badan Hukum .6
- LBH .7
- Inisiatif .8
- Instansi Pemerintah .9
- Organisasi Profesi .10



Berdasarkan Terlapor



Dugaan Maladministrasi





MUHADJIRIN

Muhadjirin, lahir di Kendal, 2 Desember 1972. Menyelesaikan pendidikan sarjana dari FH UNJAR Jombang 1996 dan Magister Kenotariatan UNDIP Semarang 2002. Menjadi Pengabdian Bantuan Hukum pada Lembaga Bantuan Hukum (LBH) Semarang tahun 1996-2002.

Selama bekerja di LBH Semarang, banyak menangani kasus-kasus struktural di bidang sumber daya alam (hak-hak petani atas tanah), penegakkan hukum, persamaan hukum, hak asasi manusia dan demokrasi.

Ikut membidani lahirnya organisasi anti korupsi KP2KKN Jawa Tengah dan pernah menjadi Koordinator Badan Pekerja KP2KKN.

Sejak Oktober 2004 sampai saat ini bekerja sebagai Asisten Ombudsman pada Komisi Ombudsman Nasional Perwakilan DIY-Jawa Tengah.





PUSADI

Warga Godean, Sleman, DI.Yogyakarta

"Kehadiran Ombudsman itu sangat tepat dan diperlukan. Sebelum adanya Ombudsman pelayanan publik sering dipersulit, tapi setelah ada jadi lebih mudah. Selain itu penyelenggaraan pelayanan publik yang saya rasakan saat ini sudah lebih transparan".

Pusadi adalah salah satu pelapor yang mengenal Ombudsman Perwakilan DIY sejak awal-awal berdiri. Dari sejak berdiri hingga sekarang sudah melakukan pelaporan kurang lebih 6 kali dan beliau merasa puas karena semua terselesaikan.

"Ombudsman itu tepat hadir karena sebelum adanya Ombudsman pelayanan publik sering dipersulit, tapi setelah ada jadi lebih mudah. Selain itu adanya ketidak transparansi pada penyelenggaraan pelayanan publik jauh berkurang dimana sekarang sudah lebih transparan."

Untuk saat ini beliau sudah bisa melakukan komplain kepada internal instansi yang dikeluhkan dan apabila mentok baru melapor ke Ombudsman. Harapan beliau semua pelayanan publik memiliki standar yang sama.



Penundaan

Belum adanya tindak lanjut,
belum ditanggapi, pengurusan

YOGYAKARTA, 22-10-2016

KORONA

JTM : PIMPINAN OMBUDSMAN

DITEMPAT

HAL : BERHAYATAN

SURAT TERALYKATANN.

BERSAMA DENGAN INI, SERTA ASAMA.

NAMA :

Alamat :

Melihat kondisi yang cukup banyak
terimakasih atas bantuannya yang diberikan

ijazah anak saya yang bereslah.

NAMA :

Assalamualaikum

Dengan terimakasih ini saya sampaikan
sebagai rasa syukur terimakasih saya
atas apa yang telah diberikan untuk
saya Ombudsman akan lebih terpuji.

TERIMA KASIH

KORONA



terima kasih

PERJUANGAN SEORANG IBU....

Ibu berambut putih ini gigih berjuang untuk anaknya. Ketidakmampuan ekonomi bukan penghambat baginya untuk memiliki cita-cita pendidikan anaknya.

Namun, ketidakmampuan ekonomi tersebut sempat memupus harapannya. Ya, putranya yang berhasil menyelesaikan pendidikan sekolah, ternyata tidak bisa memperoleh ijazah karena belum melunasi kewajiban biaya-biaya di sekolah.

Tekadnya menuntun sampai ke pintu kantor Ombudsman RI Perwakilan DI. Yogyakarta.

Tidak sia-sia upaya meminta Ombudsman menangani keluhan terkait ijazah anaknya. Tindak lanjut Ombudsman mengambil langkah klarifikasi, diikuti sekolah yang akhirnya menyerahkan ijazah yang tertahan.

Ungkapan terima kasih sang ibu kepada pihak sekolah telah menjadikan bagian dari proses perbaikan pelayanan publik bagi masyarakat Indonesia.

(Kasus 2016)



2006

MEMELIHARA REKOGNISI

Tahun 2006, Kepolisian dan Pemerintah Daerah masih menjadi institusi yang pelayanannya paling dikeluhkan, umumnya karena waktu penyelesaian yang tidak jelas atau bahkan kerap terjadi penundaan. Namun demikian, meskipun secara keseluruhan respon dan tanggapan kepolisian, khususnya jajaran Polda DIY dan Polda Jawa Tengah tergolong paling aktif jika dibanding dengan respon instansi lainnya.

Tahun ini, Komisi Ombudsman Nasional Perwakilan DI.Yogyakarta bersama jajaran Polda Jawa Tengah juga terus melakukan kordinasi dan monitoring penanganan keluhan masyarakat atas pelayanan penegakan hukum di lingkungan kepolisian. Pada tanggal 18 April 2006 misalnya, Kepala Perwakilan Ombudsman Propinsi DI.Yogyakarta melakukan kunjungan monitoring dan kordinasi dengan Wakapolda Jawa Tengah dan jajarannya. Salah satu issue yang menjadi perhatian

bersama mengenai tindakan salah tangkap disertai kekerasan oleh jajaran Polres Kendal.

Kegiatan monitoring dan koordinasi juga dilakukan bersama Kapolda DI,Yogyakarta dan jajarannya. Salah satunya adalah ada tanggal 20 April 2006 untuk mencermati perkembangan penanganan kasus dugaan korupsi pengadaan buku pelajaran di Sleman dan kemudian mengantarkan Bupati Sleman ketika itu ke dalam dinginnya hotel prodeo.

Pada Tahun 2006 belum ada kerja sama tertulis (MoU) Ombudsman dengan Kepolisian. Meskipun demikian kordinasi dan kerjasama berjalan dengan baik dan ini semakin memperkuat pondasi rekognisi yang sebelumnya sudah mulai di bangun. Jika sebelumnya tindakanlanjutan laporan lebih bersifat normatif berisi pemberitahuan proses yang telah dilakukan penyidik, pada tahun ini banyak yang ditindakanlanjuti dengan langkah konkret mulai pemeriksaan, penindakan, sampai dengan pengiriman berkas ke Kejaksaan [JK]



MEDIASI TAK KENAL LETIH

Warga Desa Sidomulyo Kebumen resah karena ruang udara diatas mereka dilewati jaringan SUTET 500 Kv. Tanda-tanda kuatnya radiasi terasa dari rusaknya berbagai peralatan elektronik, dan bahkan testpen menyala tanpa menyentuh kabel. Meskipun menurut petugas kadar radiasi saluran listrik ekstra tinggi itu masih dalam ambang batas yang aman. Tetapi toch penjelasan itu tidak cukup mampu membuat warga tenang, mereka tetap tidak menerima atas berbagai risiko yang potensial tersebut.

Melalui surat No. 03/Pordas/IX/2006 tanggal 26 September 2006 warga yang bergabung ke dalam Paguyuban Orang-orang Tertindas (PORDAS) itu pun mengadukan pihak PLN ke Ombudsman, dengan harapan dapat dipertemukan dalam meja perundingan melalui proses mediasi.

Mediasi dilaksanakan secara maraton Tanggap 27 sampai 29 Nopember 2006 di Kantor KON Perwakilan DIY dan Jawa Tengah. Dihadiri Perwakilan Warga, Kepala Desa, Perwakilan Pemda, dan Pihak PLN Prokitring Jateng-DIY PT. Sebagai Mediator aadalah KH. Masdar F. Mas'udi MA (Ombudsman), Co Mediator : Budhi Masthuri, S.H. dan Muhadjirin, S.H.MKn. Sekretaris : Nugroho Andriyanto, S.H.

Pada akhir mediasi para pihak menyepakati bahwa sosialisasi yang dirasa oleh warga kurang memuaskan dianggap selesai dengan permintaan ma'af PLN dan komitmen perbaikan pada masa akan datang. Adapun mengenai dampak lingkungan PLN disarankan untuk melakukan antisipasi dari waktu ke waktu. Sedangkan menyangkut kompensasi PLN akan membayar kekurangan kompensasi, membayar selisih ukur ulang Rp. 5.000,-/m2, membayar selisih jumlah bangunan seperti sebelumnya dan membayar biaya operasional sebesar 10 % dari jumlah total pembayaran kompensasi.

Mekanisme Pelaporan

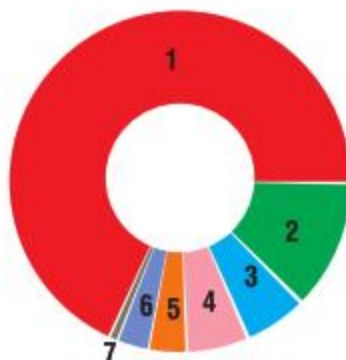


Tahun 2006
170 Laporan

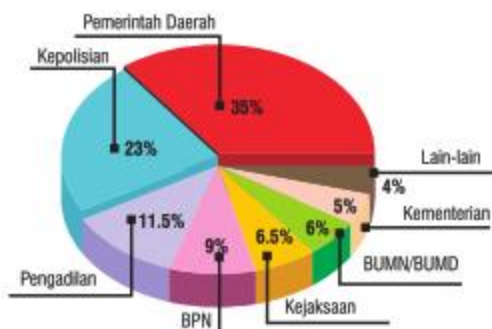


Berdasarkan Pelapor

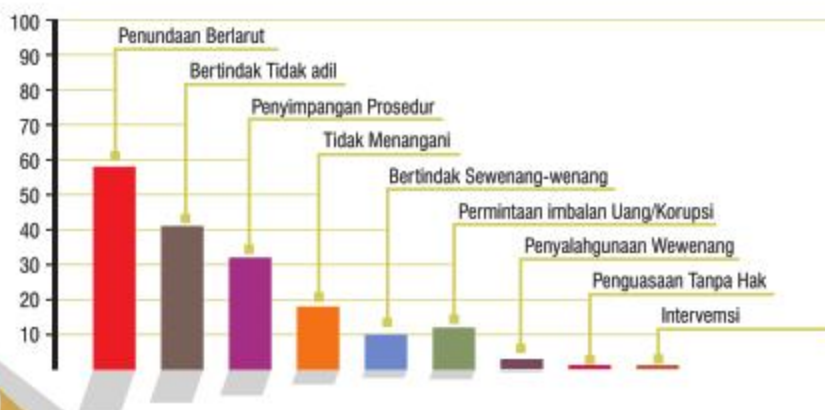
- Perorangan /Korban Langsung .1
- Keluarga Korban .2
- Kelompok Masyarakat .3
- LSM .4
- Inisiatif .5
- Kuasa Hukum .6
- Badan Hukum .7



Berdasarkan Terlapor



Dugaan Maladministrasi





Jaka

Susila Wahyuana



Pria kalem kelahiran Tahun 1974 ini lahir dan besar di Klaten, Jawa Tengah. Mulai bergabung dengan Ombudsman sejak pertama kali Perwakilan Ombudsman Propinsi DI.Yogyakarta dibentuk tahun 2004. Ia mengabdikan salah satu pionir yang merintis eksistensi Ombudsman ditengah hiruk pikuknya dinamika demokrasi daerah ketika itu.

Sebelum memulai karirnya di Ombudsman RI, pria ini sudah melanglang buana di duna advokasi. Bahkan Ijin Advokatnya sudah diperoleh sejak tahun 1999. Tentu saja saat ini statusnya sebagai advokat sudah non aktif karena fokus untuk pengadiannya di Ombudsman.

Pengalamannya yang matang di dunia hukum menempatkan dirinya sebagai Koordinator Bidang Penyelesaian Laporan di Ombudsman RI Perwakilan DIY. Sebuah posisi kunci yang membutuhkan ketangguhan mental dan fisik, karena setiap hari harus berhadapan dengan masyarakat dan pejabat dengan berbagai karakter.

Cita-citanya sederhana, ingin menjadi orang yang berguna bagi sesama/masyarakat, dengan motto yang tidak kalah simpel "bekerja adalah ibadah, manusia itu tak berarti apa-apa. pekerjaannya lah yang menjadikan hidupnya berarti".

ASSISTEN OMBUDSMAN
(Koordinator Bidang Penyelesaian Laporan)
Sejak Tahun 2004 s.d. Sekarang



ANI JA'FAR

LSM Madani

Jl. Kebon Mawar No. 17
Banguntapan Yogyakarta

testimoni

LSM Madani merupakan salah satu pelapor dari kelompok Lembaga Swadaya Masyarakat yang selalu berkoordinasi dengan Ombudsman RI perwakilan DIY. Sudah sangat banyak kasus yang dilaporkan ke Ombudsman RI khususnya perwakilan DIY.

Ani Ja'far selaku Direktur menyampaikan bahwa:

"Adanya Ombudsman itu sangat membantu sekali LSM. Pejabat-pejabat yang tadinya tidak mempunyai kontrol sekarang lebih berhati-hati karena ada peran fungsi kontrol dari Ombudsman RI".

Beliau menyampaikan bahwa LSM Madani sangat mengapresiasi terhadap Ombudsman karena sudah banyak kasus yang diselesaikan. Harapan kedepan dapat bersinergi lebih baik lagi untuk meminimalisir terjadinya praktek maladministrasi. *"Instansi pemerintah mempunyai keseganan terhadap Ombudsman"* tambah beliau.

LSM Madani juga berharap agar Ombudsman RI lebih gencar dalam bersosialisasi sehingga masyarakat lebih mengenal lagi.

Kepada Yth.
Kantor Perwakilan Ombudsman
Republik Indonesia
Provinsi DIY

15 Juli 2015

Dengan hormat,
Bersama dengan surat ini saya yang beranda dengan dibawah ini :

Nama
Tempat, Tanggal Lahir
Alamat

Mengucapkan terima kasih atas bantuan dan tanggapan positif yang diberikan oleh Pihak Ombudsman kepada kami mengenai laporan keluhan kami terhadap pelayanan di Kantor Imigrasi karena pengajuan permohonan Paspor kami ditolak oleh Pihak Kantor Imigrasi yang bersangkutan. Dan pada saat ini kami menyerahkan keberatan kami untuk mendapatkan Paspor yang dibuat di Kantor Imigrasi.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasannya dan perhatiannya saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

terima kasih

PASPOR TERGANJAL OLEH SISTEM

Pelapor mengurus paspor di salah satu kantor Imigrasi secara online. Pada saat proses verifikasi langsung oleh petugas Imigrasi, terdapat informasi yang mengharuskan dilakukan penelitian lebih lanjut sehingga prosesnya jadi lebih panjang, dan melampaui batas waktu dalam sistem online. Sistem kemudian terkunci dan proses tidak bisa dilanjutkan (kira-kira begitu kondisinya).

Pelapor harus mengurus ulang. Setelah Ombudsman memproses laporan tersebut, ada koreksi atas terjadi-nya 'kesenjangan' antara sistem online yang dibangun dengan prosedur verifikasi. Imigrasi berkomitmen untuk memperbaiki dan menyele-saikan pelayanan paspor Pelapor tanpa dibebani biaya lagi. pelapor akhirnya mem-peroleh paspor barunya.

*Inovasi sistem pelayanan publik
akan teruji sifat inovatif-nya
apabila ia mampu menjadi instrumen
yang memperbaiki
serta memudahkan pelayanan
bagi masyarakat*

PASSPORT



MEMPERKUAT REKOGNISI

Pada tahun ini angka laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman Perwakilan DIY dan Jawa Tengah dan response instansi, khususnya Kepolisian cukup mengalami peningkatan. Hal ini bisa juga dibaca sebagai pertanda terus menguatnya rekognisi publik terhadap Ombudsman, meski disaat yang sama masih terjadi ketidakpastian waktu dan tarif pelayanan kepada masyarakat.

Ketepatan dan kecepatan waktu adalah bentuk kualitas paling dasar dari sebuah pelayanan. Banyaknya keluhan mengenai waktu penyelesaian pelayanan yang tidak berkepastian dan berlarut-larut (*undue delay*) menggambarkan keadaan dimana masyarakat masih belum cukup merasakan pelayanan publik dengan kualitas paling dasar sekalipun. Apalagi kebanyakan dari itu adalah masih merupakan pelayanan penegakan hukum, meskipun di sisi lain Kepolisian terus meningkatkan respons dan tindak lanjutnya.

Selain soal rekognisi yang terus menguat, trend laporan pada tahun ini memberikan pesan penting untuk perbaikan kualitas paling dasar sebuah pelayanan, yaitu ketepatan, kecepatan waktu, dan ketaatan terhadap prosedur pelayanan. Fokus perbaikan perlu dilakukan upaya untuk mendorong percepatan dan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan publik dan juga ketaatan terhadap prosedur serta tata cara pelayanan.

Untuk itu, Ombudsman Perwakilan DIY dan Jawa Tengah terus mendorong Gubernur, Bupati/Walikota dan jajaran Aparat Penegak Hukum (Kepolisian, Kejaksaan dan Pengadilan) selaku pelayan publik di wilayah Propinsi DIY dan Propinsi Jawa Tengah untuk meningkatkan transparansi soal waktu penyelesaian pelayanan, dan akuntabilitas soal ketaatan prosedur dan tarif pelayanan.



Kegiatan
Klinik Ombudsman
Penerimaan Pengaduan
di Kota Solo



Sosialisasi
Diskusi Publik
Kota Pekalongan

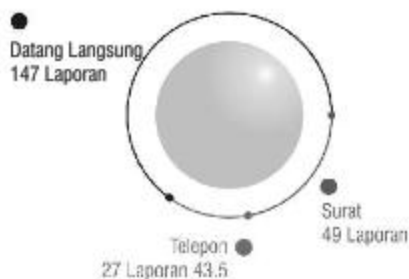


Kegiatan
Klinik Ombudsman
Penerimaan Laporan



Sosialisasi Talkshow RSPD Banjarnegara

Mekanisme Pelaporan



Tahun 2007
233 Laporan

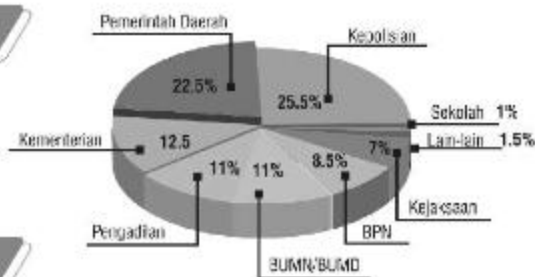


Berdasarkan Pelapor

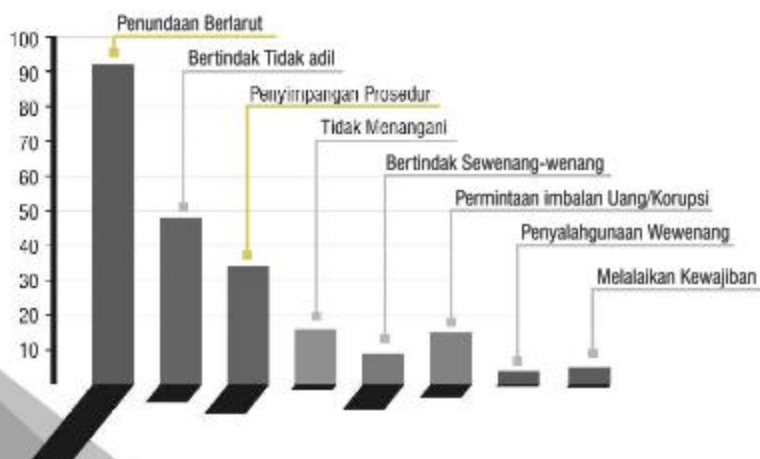
- Perorangan/ Korban Langsung .1
- Keluarga Korban .2
- LSM .3
- Kelompok Masyarakat .4
- Kuasa Hukum .5
- Badan Hukum .6



Berdasarkan Terlapor



Dugaan Maladministrasi





Laki-laki bermata sipit asal Sleman ini murah senyum dan mudah bergaul. Setelah menyelesaikan pendidikan sarjananya, ia sempat bekerja pada sebuah kantor Akutan Publik di Jakarta.

Tahun tahun 2004 bergabung dengan Ombudsman di Kantor Perwakilan DI Yogyakarta, sekaligus menjadi salah satu pionir, dan ketika itu masih bernama Komisi Ombudsman Nasional. Dengan latarbelakang pendidikan sarjana akuntansinya, Nurkholis mendapatkan posisi sebagai admin keuangan pada bagian kesekretariatan. Sampai terjadi reorganisasi di dalam tubuh Ombudsman RI paska disahkannya UU 37 Tahun 2008, Nurkholis ditempatkan ke dalam Tim Investigasi yang menangani laporan masyarakat.

Pria ini mudah menyesuaikan diri dengan posisi yang baru. Ia selalu berusaha keras untuk mempelajari dan menyelesaikan tugas penanganan laporan masyarakat. Kecintaannya pada pekerjaan dan keluarga menjadi inspirasi bagi rekan-rekan kerjanya. Ia juga memiliki pameo, kalau bisa dibuat mudah, jangan dipersulit.

KHOLIS NURKHOLIS FAHMI

ASSISTEN OMBUDSMAN
(Koordinator Bidang Pengawasan)



gratis
TERBUKA UNTUK UMUM

ANDA PUNYA MASALAH DENGAN APARAT PEMERINTAH,
PENEGAK HUKUM DAN PELAKU DISNIS / USAHA???

SILAHKAN LAPOR KE POS PENGADUAN OMBUDSMAN
Kerjasama KON Perwakilan DIY & Jateng, LOD dgn LOS DIY

sosialisasi

Sosialisasi

Kegiatan Klinik Ombudsman Kerjasama dengan LOS dan LOD

ACARA

kunjungan kerja komisi ombudsman nasional
perwakilan jateng dan diy
di kabupaten kudus

kudus, 20 juni 2006

DISKUSI PUBLIK
DINAMIKA PEMBAHASAN RUU OMBUDSMAN DI PARLEMEN
DISELENGGARAKAN OLEH :
KOMISI OMBUDSMAN NASIONAL
KANTOR PERWAKILAN DIY DAN JAWA TENGAH

HOTEL GRASIA

SEMARANG, 15 MEI 2007

Sosialisasi Diskusi Publik Semarang



Ketua RT ini kecewa puluhanarganya yang miskin akhirnya tidak terdaftar dalam kepesertaan Jamkesmas. Padahal mereka sangat membutuhkan. Pada pertengahan tahun 2013 ia melaporkan hal tersebut ke Ombudsman RI Perwakilan DIY.

Kepada
Yth. Kepala DISTRIBUSI RI
Perwakilan BIR - Jakarta
Yth. Watan Manginidi No. 20.
Korangan Pagaraja
Yogyakarta 5541
Hotline: 0274-565344

"Salah satu contoh pelayanan publik yang responsif adalah: mampu memberikan alternatif solusi/pelayanan yang akuntabel dan dapat diterima oleh pengguna layanan"

2008

MEMPERKUAT KEWENANGAN

Berbeda dengan tahun sebelumnya, tahun ini pelayanan di pemerintah daerah paling banyak dikeluhkan masyarakat. Pergeseran trend ini menarik karena bisa jadi merupakan indikasi bergesernya tuntutan kebutuhan pelayanan dari penegakan hukum menjadi pemerintahan daerah. Selain itu juga tidak terlepas dari pengaruh pelaksanaan otonomi daerah yang sudah mulai dirintis sejak tahun 2004. Bagaimanapun otonomi daerah menyebabkan pembagian beban pelayanan lebih banyak dipikul pemerintah daerah, sehingga interaksi masyarakat dalam hal pelayanan sehari-hari lebih banyak dengan pemerintahan daerah.

Masih sama dengan tahun sebelumnya, isu keluhan yang disampaikan masyarakat melalui Ombudsman Perwakilan DIY-Jateng juga masih sama, yaitu soal ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan. Kondisi ini mengingatkan semua pihak akan urgensi ketersediaan standar pelayanan.



Ketua Komisi Ombudsman Nasional mendapat ucapan selamat dari salah seorang juru bicara fraksi dalam Rapat Paripurna DPR RI dengan agenda pengesahan UU Ombudsman RI. Hadir pula Menteri Hukum dan HAM, Andi Mattalata sebagai wakil pemerintah yang ditunjuk oleh Presiden RI.

Ketepatan waktu dan tarif pelayanan hanya bisa dipastikan melalui standar pelayanan. Oleh karena itu wacana mengenai pentingnya instansi menyusun standar pelayanan mulai terus didesakkan. Upaya tersebut tampaknya menemukan momentum yang tepat dengan disahkannya UU No.37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Undang-undang ini memberi penguatan baru bagi keberadaan Ombudsman, termasuk kantor perwakilannya di daerah. Status kelembagaan Ombudsman diperkuat sebagai lembaga negara dengan kewenangan yang semakin jelas untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Tidak hanya itu, berbagai instrument deterrence effect juga disediakan oleh Undang-Undang ini, seperti kewenangan kehadiran paksa, hak imunitas, serta ancaman pidana bagi penghalang-halangan kerja Ombudsman.

Penguatan lembaga dan peningkatan efektivitas kerja merupakan bagian dari strategi penting untuk memperkuat fungsi pengawasan Ombudsman. Meskipun ditahun ini terjadi insiden perusakan kantor Lembaga Ombudsman Swasta yang



Ilustrasi Kegiatan Pelatihan Penanganan Keluhan

mengindikasikan bahwa efektivitas yang meningkat mengandung potensi ancaman yang meningkat pula bagi Ombudsman dan insan penggiat pengawasan pelayanan publik.

Perusakan kantor Lembaga Ombudsman Swasta oleh sebagian warga yang tidak menerima hasil penelitian terkait bantuan untuk masyarakat korban gempa tersebut menjadi pelajaran amat berarti mengenai bagaimana seharusnya Ombudsman mengkomunikasikan hasil-hasil kerjanya. Meskipun akan selalu ada pihak-pihak yang tetap tidak bisa menerima hasil kerja Ombudsman sehingga dapat berujung pada tindakan yang mengancam keselamatan. (BM)

Mekanisme Pelaporan

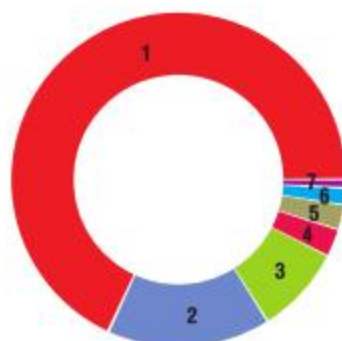


Tahun 2008
213 Laporan

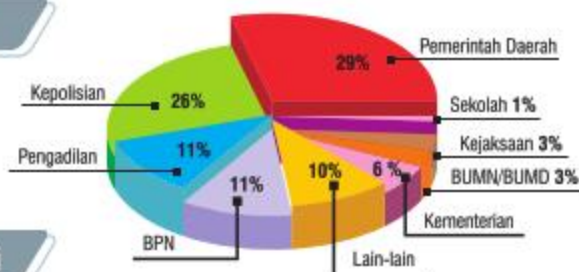


Berdasarkan Pelapor

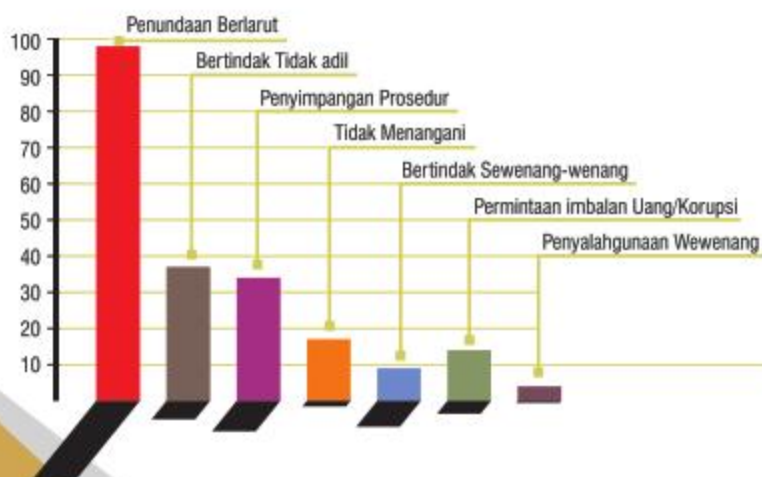
- Perorangan /Korban Langsung .1
- Keluarga Korban .2
- Kelompok Masyarakat .3
- Kuasa Hukum .4
- Badan Hukum .5
- LSM .6
- Instansi Pemerintah .7



Berdasarkan Terlapor



Dugaan Maladministrasi





BATU BATU BETERBANGAN, KACA PECAH BERKEPING

OMBUDSMAN UNDERPRESSER



Susana saat Penerimaan Laporan

Senin siang 11 Pebruari Tahun 2008 kita dikejutkan dengan kabar kemarahan sebagian warga Bantul dengan melakukan perusakan Kantor Lembaga Ombudsman Swasta (LOS) DI. Yogyakarta. Kaca-kaca jendela pecah berhamburan karena terjangan ratusan batu berbagai ukuran.

Tindakan anarkhis tersebut diawali unjuk rasa ribuan warga Bantul yang tidak terima dengan hasil penelitian LOS DI Yogyakarta yang menyimpulkan bahwa empat puluh persen dana *Java Reconstruction Fund* (JRF) korban gempa 27 Mei 2006 di Yogyakarta salah sasaran. Warga meminta agar hasil penelitian tersebut dicabut karena khawatir dana susulan bagi korban gempa batal cair. Ketua LOS DIY, Budi Wahyuni awalnya menolak mencabutnya, dan proses mediasi juga tidak membuahkan hasil memadai sehingga aksi anarkisme warga di luar kantor tidak terelakkan.

Perusakan tersebut kemudian dilaporkan kepada Kepolisian daerah DI.Yogyakarta, akan tetapi Pelapor merasa kinerja Kapolda DI.Yogyakarta dan jajarannya tidak cukup optimal. Penyidikannya tak kunjung membuahkan kejelasan pelimpahan perkaranya ke Kejaksaan. Akhirnya Ketua LOS Budi Wahyuni dkk melaporkan Kepolisian ke Ombudsman Perwakilan DI.Yogyakarta.

Paska tindakanlanjut yang dilakukan Ombudsman Perwakilan DI.Yogyakarta, Kepolisian Daerah melalui Polresta Yogyakarta memeriksa saksi-saksi dan menetapkan Kepala Satpol PP Kandiawan, Mantan Aisten Tatapraja Sukardiyono, dan Ketua Paguyuban Dukuh Bantul Sulistiyo sebagai tersangka. Kasusnya-pun segera di limpahkan ke Kejaksaan untuk kemudian disidangkan Pengadilan Negeri Yogyakarta.

OMBUDSMAN

Sejarah perkembangan Ombudsman dapat dilacak dari Swedia yang membentuk Parlemenary Ombudsman pada tahun 1809. Kemudian Institusi Ombudsman mulai menyebar ke negara-negara lain pada abad ke dua puluh, negara-negara Skandinavia yang mulai mengadopsinya: Finlandia pada 1919,, Denmark (1955) dan Norwegia (1962).

Popularitas institusi Ombudsman kemudian meningkat sejak dekade 1960-an, ketika banyak negara-negara persemakmuran dan negara-negara lain, terutama Eropa mendirikan institusi Ombudsman seperti halnya Selandia Baru (1962), Inggris (1967), Propinsi-propinsi di Kanada (mulai tahun 1967), Tanzania (1968), Israel (1971), Puerto Rico (1977), Australia (1977 pada tingkat federal, 1972-1979 pada tingkat negara), Perancis (1973), Portugal (1975), Austria (1977), Spanyol (1981) dan Belanda (1981).

Pada tahun 1998, lebih dari 100 negara di seluruh dunia telah membentuk lembaga ombudsman. Di beberapa negara ada Ombudsman yang eksistensinya berada pada tingkat regional, provinsi, negara bagian atau pada tingkat distrik (kabupaten/kotamadya).

Beberapa negara mempunyai institusi Ombudsman pada tingkat nasional, regional dan sub-nasional seperti halnya Australia, Argentina, Meksiko, dan Spanyol, sementara negara-negara yang lain mempunyai institusi Ombudsman pada tingkat sub-nasional pemerintahan seperti Kanada, India dan Italia.

Institusi Ombudsman sektor publik banyak ditemukan di negara-negara Eropa, Amerika Utara, Amerika latin, Karibia, Afrika, Australia, Pasifik dan Asia.



DARI KON MENUJU ORI

SEJARAH PENGUNDANGAN OMBUDSMAN RI

Tanggal 9 September 2008 merupakan hari bersejarah bagi seluruh masyarakat Indonesia, khususnya keluarga besar Komisi Ombudsman Nasional, tanpa terkecuali di Ombudsman Perwakilan-red. Pada hari tersebut Dewan Perwakilan Rakyat RI melalui ketuanya menyetujui dan menandatangani Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia.

Selama lebih dari 8 tahun seluruh insan Komisi Ombudsman Nasional dengan sekuat tenaga, pikiran, usaha serta doa berupaya untuk memiliki Undang-Undang sebagai landasan hukumnya. Meskipun sementara memiliki semangat berkobar, namun tidak jarang kecewa, sedih, letih, pesimis, dan frustrasi bahkan sedikit putus harapan. Namun keyakinan tetap hidup di hati kecil mereka. Keyakinan tersebut terus memberi semangat kepada para pengemban tugas Komisi Ombudsman Nasional.

Setelah pada masa lalu bekerja keras dan banyak belajar maka tentunya ke depan adalah membangun Ombudsman Republik Indonesia agar memiliki kemampuan untuk melaksanakan misi serta mewujudkan visinya.

Berdasarkan Undang-Undang ini rekomendasi Ombudsman memiliki kekuatan yang ampuh karena terlapor/atasan terlapor berkewajiban untuk melaksanakannya. Karena itu Ombudsman harus mempersiapkan diri sedemikian agar rekomendasi yang mengikat serta bersifat wajib tersebut benar-benar diimplementasikan. Kewajiban terlapor untuk melaksanakan rekomendasi pada hakikatnya mengandung makna adanya kewajiban bagi Ombudsman untuk mempersiapkan serta menyusunnya secara profesional, benar dan adil.

Catatan: disarikan dengan penyesuaian redaksional dari tulisan "Tajuk" Suara Ombudsman, Edisi Nomor 3 Tahun 2008.



Ketua dan Wakil Ketua serta Anggota Ombudsman berfoto bersama di luar ruang sidang paripurna DPR RI dengan anggota Tim Pemerintah Panja RUU Ombudsman RI sesuai pengesahan Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia.



SELAMET SUKARTIJO

TENAGA PENGAMANAN

Namanya Selamat Sukartijo tetapi biasa dipanggil Pak Selamat. Dilahirkan di Kota Yogyakarta pada tanggal 16 Juni 1963. Pria ini menjadi orang pertama yang menyatakan bersedia bekerja di kantor Perwakilan Komisi Ombudsman nasional sejak resmi dibuka pada tanggal 28 Oktober 2004. Meskipun posisinya ketika itu sebagai OB, tidak menjadikannya kehilangan rasa ingin tahu tentang apa itu Ombudsman?

Pak Selamat menjadi garda terdepan mengurus administrasi pencatatan surat masuk dan keluar, membuat amplop surat, bersih-bersih sampai membuatkan minum untuk personil Ombudsman RI DIY dan tamu-tamu. Ini peran yang tidak kalah penting. Dan komitmen Pak Selamat jelas, sepanjang tenaganya masih diperlukan, ia akan terus mengabdikan diri di Ombudsman RI, agar hidupnya bisa bermanfaat bagi orang lain.

T

Tukang Sayur Keliling itu Bisa Pulang Ke Rumah

Menjelang subuh saat pulang berbelanja sayur mayur untuk dijual kembali, adik pelapor yang berprofesi sebagai tukang sayur keliling mengalami kecelakaan serius dan masuk rumah sakit. Selama masa perawatan, pelayanan rumah sakit relatif baik, hingga saat tiba dokter menyatakan pasien sudah boleh pulang, rupanya rumah sakit tidak mengizinkan dan menahan pasien oleh karena tidak mampu memenuhi sebagian besar kewajiban pembayaran ongkos perawatan dan pengobatan.

Ketika itu tagihan sekitar 20 jutaan dan pelapor sebagai keluarga pasien hanya punya 1 juta. Ia bermaksud menipis pembayaran 1 juta tersebut untuk selanjutnya melunasi kekurangan dengan cara mencicil. Tetapi rumah sakit tidak berkenan dan meminta jumlah yang lebih besar, setidaknya 50% dari total biaya. Lebih tiga hari pasien "ditahan" rumah sakit karena belum mampu memenuhi permintaan tersebut, bahkan makanan yang disediakan juga tidak berani dimakan karena sudah membayangkan hal itu akan semakin menambah jumlah tagihan. Sampai akhirnya pasien sebelumnya menyarankan untuk melaporkan ke Ombudsman RI Perwakilan DIY.

Melalui komunikasi telepon antara Ombudsman RI Perwakilan DIY dan pihak rumah sakit, akhirnya bisa diyakinkan bahwa tindakan menahan pasien seperti itu tidak harus terjadi karena merubakan bentuk maladministrasi. Rumah Sakit-pun menerima saran Ombudsman RI Perwakilan DIY untuk memberikan ijin keluar pasien yang bersangkutan setelah sebelumnya menandatangani surat pernyataan sanggup membayar kekurangan biaya secara diangsur. (kasus 2013)

Bertindak semena-mena dalam memberikan pelayanan publik kepada pengguna layanan, adalah salah satu bentuk maladministrasi"

ORI Klarifikasi Keluhan Siswa Miskin

YOGYAKARTA - Gubernur dan Wakil Gubernur DIY, Jantoro

kesempatan mengunjungi pengaduan orang tua

SMK di Yogyakarta dengan program

2009

KOTA YOGYA

PEMDA WAJIB BERTANGGUNG JAWAB

Layanan Pemer

MEMPERKUAT FUNGSI PENGAWASAN

Ketika Institusi Pemutus Maladministrasi Di Uji

Akhsulawati Minto
Transparansi





Ilustrasi koordinasi dengan LOS DIY

Tahun 2009 menjadi momentum bersejarah dalam tata kelola pemerintahan Indonesia di tandai dengan pengesahan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dalam UU ini hak dan kewajiban masyarakat diatur secara konkrit, sanksi atas pelanggaran dalam pelayanan pun mendapatkan penegasan. Tidak hanya itu, ruang partisipasi publik dibuka bahkan pengawasan menjadi istilah umum yang juga merupakan domain setiap orang atau pengguna layanan. Ombudsman Republik Indonesia, termasuk Perwakilannya di daerah mendapat penguatan lebih dan bahkan tambahan kewenangan berupa adjudikasi khusus.

Pada tahun ini, kembali pelayanan pemerintah daerah menjadi institusi yang paling banyak dikeluhkan kepada Ombudsman RI Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta. Sejumlah persolan yang dikeluhkan masyarakat di mulai dari pelayanan petugas yang kurang simpati sampai dengan persoalan sengketa.

Masyarakat menaruh harapan dan keyakinan Ombudsman akan menyelesaikan persoalan mereka. Ini menjadi tugas yang tidak dapat dianggap ringan. Tanpa kompetensi, tanpa integritas dan tanpa kemampuan komunikasi yang baik maka pengaduan hanya akan berakhir menjadi sebuah pemakluman. Disinilah peran Ombudsman sebagai institusi pemutus maladministrasi diuji ketika harus menangani laporan yang berkaitan berkaitan dengan kedudukan seseorang, berbagai potensi tantangan dan godaan di hadapi. Mulai dari ekspresi dari iming-iming materi, bahkan sampai dengan ancaman kekerasan fisik.

Sejak awal berdiri, Ombudsman RI mengedepankan integritas. Menolak pemberian dari pelapor, terlapor ataupun pihak terkait menjadi bagian dari budaya kerja yang ditanamkan sedemikian rupa, tanpa terkecuali di Perwakilan Ombudsman RI DIY-Jawa Tengah. Meskipun disisi lain jika yang dihadapi berupa ancaman kekerasan, tidak mudah menghindarinya.

Tahun ini juga ditandai dengan semakin baiknya respon terlapor, terutama dari pemerintahan daerah. Hampir setiap permintaan penjelasan Ombudsman direspon dengan baik. Sementara itu, masyarakat semakin aktif dan berani menyampaikan pengaduan.

Kepatuhan terlapor dan kepercayaan masyarakat melaporkan berbagai keluhan pelayanan publik pada tahun ini mengandung ekspektasi yang harus dijawab Ombudsman RI Perwakilan DIY-Jateng melalui tindakan lanjut penyelesaian. Keberhasilan memenuhi ekspektasi akan berdampak pada rekognisi yang dapat dilihat dari semakin menguatnya fungsi Ombudsman RI sebagai pengawas pelayanan publik.[DHL]

Ilustrasi Sosialisasi Talkshow Radio di RSPD Sragen



Mekanisme Pelaporan

Datang Langsung
137 Laporan

Telepon
12 Laporan

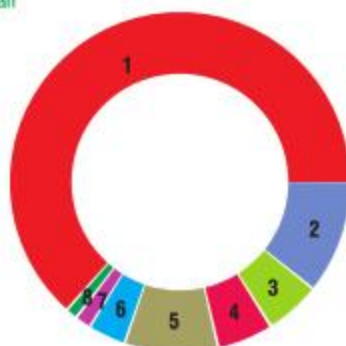
Surat
97 Laporan

Tahun 2009
247 Laporan

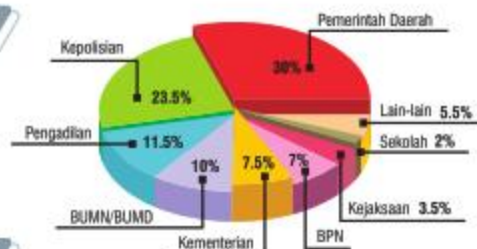


Berdasarkan Pelapor

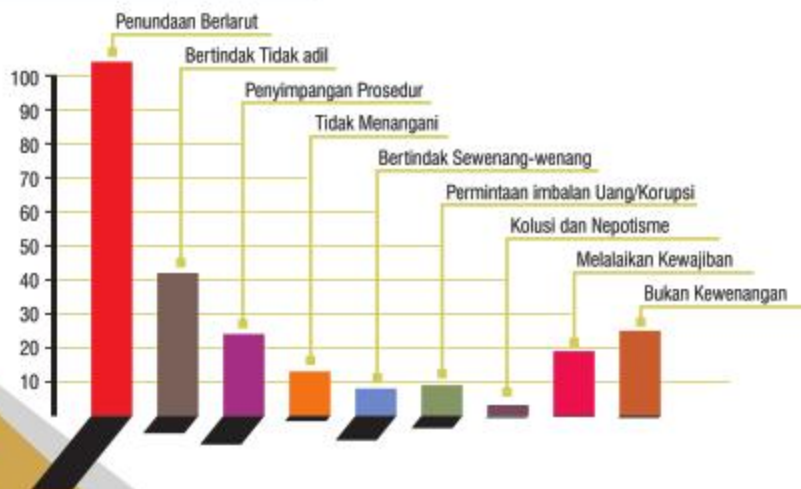
- Perorangan /Korban Langsung .1
- Keluarga Korban .2
- Kelompok Masyarakat .3
- LSM .4
- Kuasa Hukum .5
- Badan Hukum .6
- LBH .7
- Organisasi Profesi .8



Berdasarkan Terlapor



Dugaan Maladministrasi





Pria kelahiran Yogyakarta Tahun 1980 menyelesaikan pendidikan S1 di Jurusan Ilmu Pemerintahan, FISIPOL, Universitas Gadjag Mada. Pengalamannya dibidang keombudsman-an ditempah pada saat bergabung menjadi Asisten Ombudsman di Lembaga Ombudsman Daerah bentukan Gubernur DI.Yogyakarta.

Pada tahun 2012 ia memilih bergabung dengan Ombudsman RI dan ditempatkan pada Perwakilan Jawa Tengah di Semarang, sebelum akhirnya dua tahun kemudian pindah ke Perwakilan DIY-Jawa Tengah.

Motto hidupnya tergolong sederhana meskipun tidak mudah mencapainya, yaitu "selalu berusaha menjadi yang terbaik".

RIFKI

M. RIFKI TAUFIKURRAHMAN

ASSISTEN OMBUDSMAN





Ombudsman RI

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

DISKUSI PUBLIK

"OMBUDSMAN DAN UU PELAYANAN PUBLIK"

Gedung KORPRI Sragen, Selasa 03 November 2009

Ilustrasi Kegiatan Diskusi Publik tentang Ombudsman dan UU Pelayanan Publik Kab Sragen

SENITA MEDIA



DPR SAHKAN UU PELAYANAN PUBLIK

Jakarta - Setelah melalui proses berliku selama 4 tahun, akhirnya DPR mengesahkan RUU Pelayanan Publik menjadi undang-undang. Pelayanan publik pun diharapkan akan membaik.

"Sudah disampaikan pandangan fraksi tentang pengesahan RUU Pelayanan Publik, apakah setuju RUU Pelayanan Publik disahkan menjadi undang-undang?" kata pimpinan sidang paripurna Muhaimin Iskandar di Gedung DPR, Senayan, Jakarta, Selasa (23/6/2009).

Ratusan anggota Dewan yang hadir serempak menjawab "setuju!" Tok..tok..tok! Muhaimin mengetok palu. Seluruh fraksi DPR menyetujui pengesahan RUU itu untuk meningkatkan pelayanan publik secara menyeluruh. Dengan demikian pelanggaran terhadap hak-hak pelayanan publik akan menuai hukuman.

"Harapan kami ya semua mempermudah akses ke publik. Apapun yang melanggar hak publik ada sanksinya, bervariasi," tutur juru bicara FPG Ferry Mursyidan Baldan kepada detikcom.

Sepuluh juru bicara fraksi DPR yang menyatakan persetujuan terhadap pengesahan RUU Pelayanan Publik menjadi UU adalah Barnstein Tundan (FPD), Hadimulyo (FPPP), Hermanzah Nazirun (FPAN), Syaifullah Ma'shum (FKB), Untung Wahono (FPKS), Eddy Wahyudin (FBPD), Zulhenry Chaniago (FBR), Saut Hasibuan (FPDS), Rustam Tamburaka (FPG), dan Fachruddin (FPDIP). UU Pelayanan Publik antara lain mengatur sanksi bagi pelaksana layanan publik yang merugikan publik seperti ganti rugi, sanksi perdata, pidana dan sanksi administratif. (fat/nrl)

Terima kasih

*"Menolak pelayanan publik,
tanpa disertai alasan
yang jelas dan akuntabel,
adalah
salah satu bentuk
maladministrasi"*

ANAK PEREMPUAN ITU AKHIRNYA MEMILIKI AKTA KELAHIRAN

Lelaki ini sempat merasa cemas kalau anaknya tidak memiliki akta kelahiran seumur hidupnya. Pengajuan akta yang disampaikan ke Dinas Catatan Sipil ditolak, dengan alasan KTP pelapor diluar kota. Padahal sesuai ketentuan, akta kelahiran pada dasarnya mengikuti dimana peristiwa kelahiran terjadi. Dirundung kecemasan, entah darimana ia mendapat informasi yang akhirnya menuntut untuk melaporkan penolakan tersebut ke Ombudsman RI Perwakilan D.I Yogyakarta.

Setelah memperoleh permintaan Klarifikasi dari Ombudsman RI Perwakilan DIY, Kepala Dinas Catatan Sipil bergerak cepat mencermati permasalahan tersebut. Dan oleh karena persyaratan pada dasarnya sudah terpenuhi, tidak lama setelahnya, Akta kelahiran tersebut dapat diselesaikan dan diserahkan kepada pelapor.

Terima kasih kepada kepala Dinas Catatan Sipil dan Pelapor yang telah berpartisipasi menjadi bagian dari proses perbaikan pelayanan publik (kasus 2013)



MEMBANGUN MITRA PENYELENGGARA LAYANAN PUBLIK

Setelah pelan-pelan terbangun rekognisi dan penguatan fungsi pengawasan pelayanan publik, tahun ini Ombudsman RI Perwakilan DIY-Jateng mulai meningkatkan intensitas koordinasi dan kerja sama dengan mitra kerja. Berbagai kegiatan diskusi, dan audiensi ke Pemerintah Daerah atau ke berbagai macam kelompok masyarakat dilakukan, untuk meningkatkan pemahaman publik terhadap tupoksi Ombudsman RI. Di antaranya adalah diskusi dan talkshow "Ombudsman dan Undang-undang Pelayanan Publik", bekerjasama dengan Pemkab dan Radio RSPD Wonogiri.

Kerjasama juga dilakukan dengan lingkungan kampus, seperti antara lain dengan program Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta dalam penyelenggaraan rapat dengar pendapat bertemakan "Kepatuhan Pejabat Publik dalam Pelaksanaan Putusan Tata Usaha Negara". Diskusi lainnya dilakukan bersama Pusat Studi HAM Universitas Islam Indonesia, untuk memperkenalkan

"wajah baru" Ombudsman RI paska berlakunya UU No.37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Upaya-upaya kerjasama untuk mendekatkan pelayanan pengaduan kepada masyarakat juga dilakukan, antara lain dengan Pemkab Kudus.

Dampak dari kerjasama kegiatan dan sosialisasi ini mempengaruhi tingkat kesadaran masyarakat untuk melaporkan berbagai permasalahan pelayanan publik mereka, ditandai dengan jumlah laporan yang masuk.

Kehadiran Ombudsman RI Perwakilan D.I. Yogyakarta di tengah-tengah masyarakat maupun di lingkungan pemerintahan secara langsung untuk memberikan pesan semangat kemitraan dalam proses pengawasan pelayanan publik. Ini menjadi bagian dari spirit untuk menempatkan masyarakat dan pemerintah tidak hanya sebagai objek, tetapi juga subjek yang harus dilibatkan dalam proses-proses perbaikan pelayanan publik.

BERKENALAN DENGAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY dan Jawa Tengah bekerjasama dengan Pemerintah Kabupaten Wonogiri menggelar diskusi publik bertempat di Gedung Giri Wahana Kompleks GOR Wonogiri pada hari Selasa 27 April 2010 yang lalu. Acara bertema "Ombudsman dan UU Pelayanan Publik" tersebut diselenggarakan untuk memperkenalkan lebih dekat keberadaan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) kepada masyarakat.

Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan BHMN serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.

Dalam sambutan yang dibacakan oleh Asisten Administrasi Sekda Wonogiri, Bupati Wonogiri H. Begug Poernomosidi menyatakan bahwa untuk mewujudkan pemerintahan yang terbuka, akuntabel, bersih dan berwibawa, Pemerintah Kabupaten Wonogiri telah melakukan reformasi pelayanan publik dengan metode reward and punishment bagi penyelenggara pelayanan publik. Bupati berharap bahwa keberadaan lembaga Ombudsman Republik Indonesia dapat membantu meningkatkan citra pemerintah dan pelayanan publik.

Diskusi tersebut dihadiri oleh perwakilan stakeholder penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik di Kabupaten Wonogiri, antara lain dari lembaga eksekutif baik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri maupun dari instansi vertikal, legislatif, yudikatif, LSM, asosiasi profesi dan organisasi masyarakat. (dihubkominfo)**



Mekanisme Pelaporan



Tahun 2010
172 Laporan

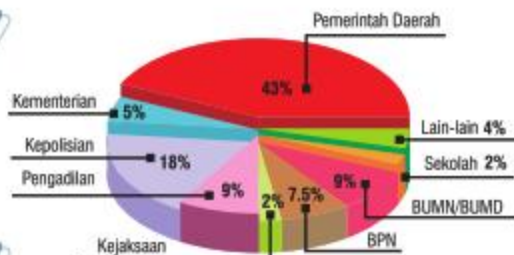


Berdasarkan Pelapor

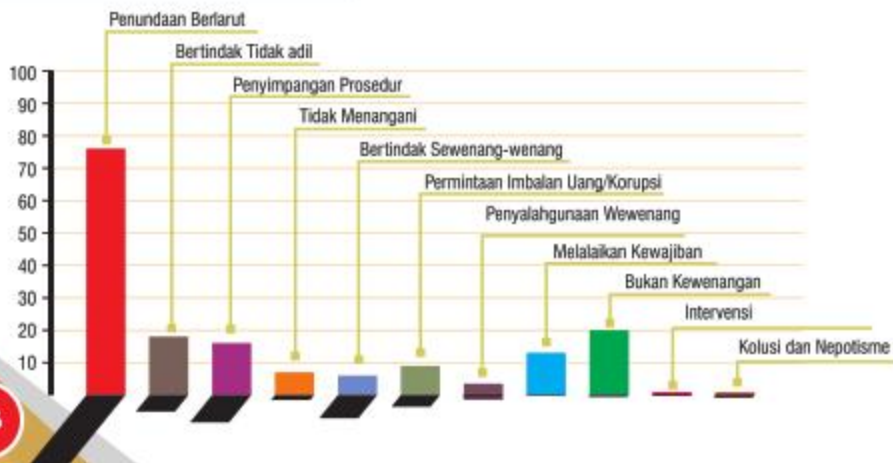
- Perorangan /Korban Langsung .1
- LSM .2
- Kuasa Hukum .3
- Badan Hukum .4
- Keluarga Korban .5
- Kelompok Masyarakat .6



Berdasarkan Terlapor



Dugaan Maladministrasi





DAHLENA

ASSISTEN OMBUDSMAN
(Koordinator Bidang Pencegahan)



Dahlena, lahir di Sikabu-Kabu, Kabupaten Limapuluh Kota, Sumatera Barat. Gelar Sarjana Hukum diraihinya dari Fakultas Hukum Universitas Andalas, Padang pada tahun 2004. Semasa di bangku perkuliahan S1, ia tercatat sebagai salah seorang pengurus BEM KM Universitas Andalas dan aktif pada Perhimpunan Mahasiswa Tata Negara (PMTN). Bergabung dengan Ombudsman di Jakarta sejak tahun 2006 yang kala itu masih bernama Komisi Ombudsman Nasional.

Didorong oleh keinginan untuk melanjutkan pendidikan dan atas persetujuan Pimpinan Ombudsman sehingga pada tahun 2013, Ia pindah ke Yogyakarta sekaligus bertugas sebagai salah seorang Asisten Ombudsman. Guna memperkuat Perwakilan Ombudsman RI Daerah Istimewa Yogyakarta.

Kesehariannya saat ini di samping menangani pengaduan masyarakat juga diberi tanggung jawab untuk bidang pencegahan. Berbekal riwayat penempatan pada tiga bidang tugas Ombudsman RI (bidang penyelesaian laporan, bidang pengawasan dan bidang pencegahan) semakin memperkaya pengalamannya di lembaga pengawas pelayanan publik ini.





NURLAN WIDIANTO

Mas Nurlan, begitu rekan-rekannya memanggil. Pria single, rajin dan jujur kelahiran 1992 ini adalah salah satu staf Kesekretariatan Ombudsman RI PWK DI Yogyakarta.

Bergabung di Ombudsman RI sejak tahun 2012. Sehari-hari berkolaborasi dengan Pak Slamet bertanggungjawab penuh atas kebersihan dan kenyamanan Kantor, dikenal rajin dan jujur. Setiap pekerjaan dan tugas yang diberikan diselesaikan dengan baik dan tidak pernah mengeluh.

Disamping bekerja di Ombudsman, pria ini juga pandai membagi waktu karena masih kuliah di Fakultas Hukum di salah satu Universitas Swasta di Yogyakarta. Ini semua bisa terjadi karena moto hidupnya yang tidak "biasa" yaitu Tetap Merasa Bodoh Agar Selalu Belajar Dan Tetap Merasa Lapar Agar Selalu Giat Berusaha.



KETIKA NASABAH MENYOAL TANGGUNG JAWAB BANK

Hari naas itu, ATM pelapor dibobol orang. Dari jejak transaksi, iapun dapat melacak lokasi ATM yang dipakai pembobol untuk menarik uangnya.

Untuk mencari kebe-naran, Pelapor meminta pihak bank membuka akses bagi dirinya untuk melihat rekaman CCTV ATM, sehingga bisa mengetahui profil pembo-bol yang nantinya dapat dijadikan pendukung upaya pengusutan kasusnya. Bank menolak, tidak berkenan memberikan akses.

Pelapor pun kecewa dan mengekspresikan kekecewa-annya dengan melaporkan sikap pihak bank yang dirasa tidak memberikan pelayanan sebagaimana mestinya. Proses Ombudsman RI Perwakilan DIY berlanjut, dan tidak lama berselang, ada perkembangan positif yang diberitahukan oleh Pelapor. Permohonan CCTV sudah diselesaikan dengan baik dan tuntas oleh pihak bank.

13 MAR 2014

Kepada Yth
OMBUDSMAN RI
Jl. Sekeloa No 20
Jogja

Dengan hormat,
yang berkepentingan dengan ribet ini saya:
Asma,
Adarut:

Usahanya telah selesai saya
Bantu pihak bank untuk
kembali dan bagian dari bank
pihak bank
Dan pihak bank kami juga untuk pihak
dan Adarut dan pihak bank
Selain dan Timmeses.

Jogja 19 Maret 2014
Adarut kami

Salah satu ciri
pelayanan publik yang baik
adalah prosesnya
akuntabel
dan petugasnya
bertanggung jawab



MEMELIHARA KEMITRAAN

Meskipun kecenderungan setiap tahun terjadi kenaikan, namun masih adanya kabupaten atau kota yang minim jumlah laporannya, seperti di Wonogiri, Sragen, Purbalingga, dan Cilacap. Mengantisipasi kondisi ini, tahun 2011 Ombudsman RI Perwakilan DIY menggiatkan sosialisasi dan koordinasi. Dalam setiap kesempatan disela kegiatan investigasi, dilakukan kunjungan ke organisasi/ kelompok masyarakat, Perguruan Tinggi, dan Media Massa.

Pendekatan pelayanan sekaligus ke masyarakat juga dilakukan dengan membuka Pos Pengaduan di tempat, antara lain di DP Mall Semarang. Dengan membuka Pos Pengaduan, masyarakat di pusat perbelanjaan dapat mengakses layanan Ombudsman RI untuk berkonsultasi dan menyampaikan pengaduan.

Adapun koordinasi dan kolaborasi dengan juga melibatkan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan, dari mulai penyelenggaraan diskusi/sosialisasi bersama sampai dengan monitoring penanganan berbagai laporan masyarakat. Salah satu bentuk koordinasi dan kolaborasi yang dilakukan adalah dalam kasus pemotongan Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) di Kabupaten Klaten, Jawa Tengah.

Monitoring dan investigasi dilakukan dengan melibatkan UPTD-UPTD di lingkungan Dinas Pendidikan Kab.Klaten, hingga akses informasi lebih mudah diperoleh, dan penyelesaiannya-pun lebih mudah. Dalam koordinasi dan kolaborasi ini, Ombudsman RI Perwakilan DIY berhasil menemukan penyebab berkurangnya dana BOS yang diterima setiap sekolah, dan akhirnya dapat diterima sesuai angka yang seharusnya. ***

Mekanisme Pelaporan

Datang Langsung
128 Laporan

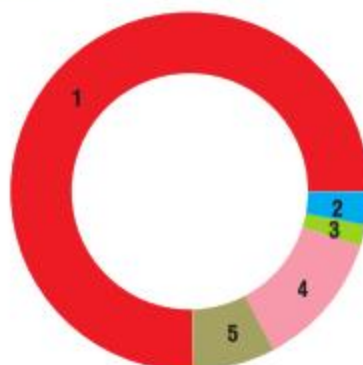


Tahun 2011
203 Laporan

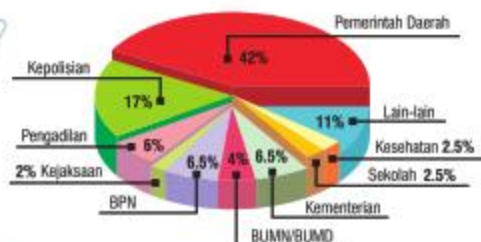


Berdasarkan Pelapor

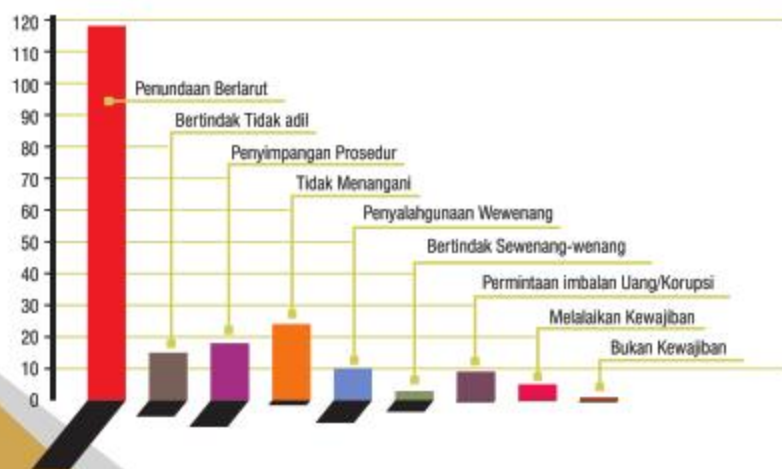
1. Perorangan /Korban Langsung
2. Kelompok Masyarakat
3. Keluarga Korban
4. LSM
5. Kuasa Hukum



Berdasarkan Terlapor



Dugaan Maladministrasi





Fajar Hendy Lesmana, lahir di Purwokerto, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah. Masa sekolah hingga mengenyam pendidikan tinggi dihabiskan di kota keripik tersebut. Setelah lulus dari Fakultas Ekonomi Universitas Jenderal Soedirman, sempat bekerja pada beberapa perusahaan swasta.

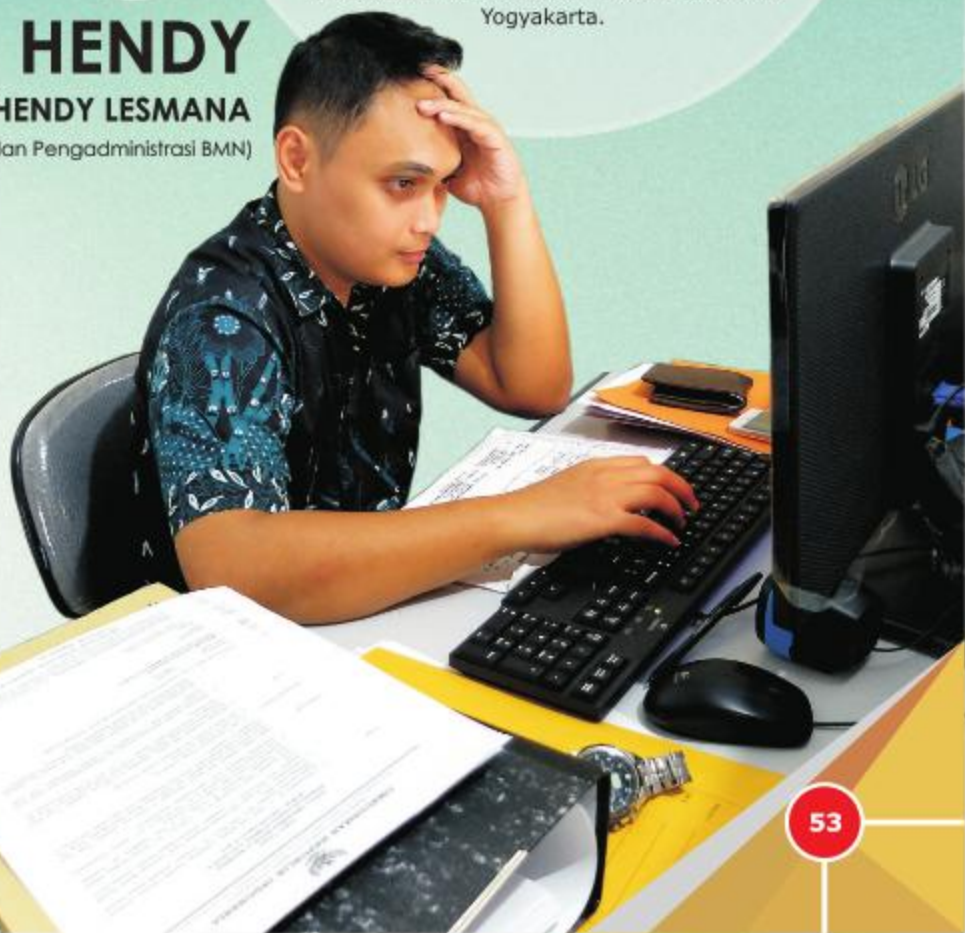
Perjalanan karir yang dilalui tidak menutup hasrat yang kuat untuk ikut berperan memberikan pengabdian dan sumbangsih kepada masyarakat. Hingga pada pertengahan 2014, memutuskan untuk turut serta dalam proses seleksi CPNS Ombudsman RI karena terdorong oleh keinginan kuat untuk menjadi abdi negara. Setelah bergabung dengan Ombudsman RI, saat ini sebagai salah satu staf kesekretariatan di Ombudsman RI Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta.



HENDY

FAJAR HENDY LESMANA

(Kasir dan Pengadministrasi BMN)



OMBUDSMAN PANGGIL PIHAK RS. SARDJITO

Selasa, 29 November 2011 11:11

TRIBUNJOGJA.COM, YOGYA - Pihak Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr Sardjito Yogyakarta pagi hari ini, Selasa (29/11) memenuhi surat pemanggilan Ombudsman Perwakilan DIY Jateng.

Pemanggilan tersebut berkaitan dengan pelaporan sejumlah keluarga pasien yang sertifikatnya ditahan di RS tersebut karena menunggak biaya perawatan rumah sakit.

Pihak RSUP Dr Sardjito yang datang diwakili Kepala Bagian Hukum dan Humas, Kepala Bagian Keuangan. Selain Sardjito pihak Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Yogyakarta juga datang untuk memberi penjelasan.(*)

Perkiraan
Cuaca

Kekurangan Jatah hingga Rp 2 Juta

● Transfer Dana BOS di Klaten Tak
● Ombudsman DIY-Jateng Temukan

KLATEN, TRIBUN - Transfer dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) di Kabupaten Klaten, yang akan menjadi perhatian ombudsman DIY-Jateng, terkait masalah yang telah diungkapkan, menunjukkan adanya kekurangan.

Transfer dana BOS yang telah diterima sekolah, bahkan akan pengurangan pada transfer pertama. Pada transfer kedua, dana BOS yang diterima sekolah, akan ada yang kurang, namun beberapa sekolah akan jatah lebih.

Undian, dana BOS yang diterima sekolah agar di transfer ke rekening sekolah yang kekurangan dana BOS tak kurang akan diberikan tambahan. "Jadi, kekurangan tersebut akan kurang, hingga Rp 2 juta," kata Perwakilan Timas (TI) Kepala Lembaga Ombudsman RI Jateng, Rudi Muband, Minggu (15/12).

Pemeriksaan Timas juga jumlah BOS di Klaten akan diperiksa untuk 752 SD, SMP, dan SMA/SLTA.

STORY HIGHLIGHT

Transfer dana BOS untuk Sekolah Dasar (SD) di Klaten tak ada. Sebagai SD kekurangan dana BOS, tetapi ada juga sekolah yang mendapatkan dana BOS lebih dari yang seharusnya. Undian, dana BOS yang diterima sekolah, akan ada yang kurang, namun beberapa sekolah akan jatah lebih.

Kekurangan dana BOS di sekolah-sekolah tersebut Rp 12 juta. Namun, kepala sekolah SD SD yang masih di wilayah Kecamatan Jaten, yang kekurangan dana BOS, tetapi ada juga sekolah yang mendapatkan dana BOS lebih dari yang seharusnya. Undian, dana BOS yang diterima sekolah, akan ada yang kurang, namun beberapa sekolah akan jatah lebih.

Kekurangan dana BOS di sekolah-sekolah tersebut Rp 12 juta. Namun, kepala sekolah SD SD yang masih di wilayah Kecamatan Jaten, yang kekurangan dana BOS, tetapi ada juga sekolah yang mendapatkan dana BOS lebih dari yang seharusnya. Undian, dana BOS yang diterima sekolah, akan ada yang kurang, namun beberapa sekolah akan jatah lebih.

Kekurangan dana BOS di sekolah-sekolah tersebut Rp 12 juta. Namun, kepala sekolah SD SD yang masih di wilayah Kecamatan Jaten, yang kekurangan dana BOS, tetapi ada juga sekolah yang mendapatkan dana BOS lebih dari yang seharusnya. Undian, dana BOS yang diterima sekolah, akan ada yang kurang, namun beberapa sekolah akan jatah lebih.

Penghujun Tahun 2011, media mulai mengendus dan memberitakan dugaan pemotongan dana BOS yang diterima sekolah di Kabupaten Klaten. Angkanya bervariasi, dari yang kecil ratusan ribu hingga mencapai angka jutaan rupiah. Para Kepala Sekolah yang awalnya tidak berang atau sungkan bersuara, kini tidak lagi menyembunyikan kegundahan mereka.

Ombudsman RI Perwakilan DIY-Jateng mengambil inisiatif jemput bola. Pengumpulan kepingan-kepingan informasi dilakukan dengan menggandeng UPTD-UPTD di lingkungan Dinas Pendidikan, dan ke sekolah-sekolah. Hasilnya, kekurangan tersebut terkonfirmasi.

Berbekal data tersebut, Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Klaten dihadirkan untuk memberikan penjelasan dan kekesruhanpun terjawab. Hasil penelitian Dinas Pendidikan, penyebab kurangnya jumlah transfer dana BOS disebabkan oleh karut-marutnya urutan kode sekolah, sehingga petugas salah menginput jumlah uang yang harus ditransfer.

Kepala Dinas Pendidikan dan jajarannya berkomitmen untuk melakukan pembayaran ulang dengan menarik kembali dana BOS dari sekolah-sekolah yang memperoleh kelebihan bayar dan membayarkan dana BOS ke sekolah-sekolah yang kurang bayar.

Menelisk
Dana BOS
di Kab. Klaten
Jawa Tengah

Transfer dana BOS untuk Sekolah Dasar tidak utuh

Sebagian Sekolah Dasar kekurangan dana BOS, sebagian yang berlebihan mendapatkan dana tersebut.

Uniknya dana BOS yang berlebihan tersebut diminta kembali oleh Dinas Pendidikan.

Sedangkan Sekolah Dasar yang kekurangan dana BOS tidak kunjung mendapatkan alokasi tambahan.

Uniknya dana BOS yang berlebihan tersebut diminta kembali oleh Dinas Pendidikan.

Sedangkan Sekolah Dasar yang kekurangan dana BOS tidak kunjung mendapatkan alokasi tambahan.

Uniknya dana BOS yang berlebihan tersebut diminta kembali oleh Dinas Pendidikan.

Sedangkan Sekolah Dasar yang kekurangan dana BOS tidak kunjung mendapatkan alokasi tambahan.

Uniknya dana BOS yang berlebihan tersebut diminta kembali oleh Dinas Pendidikan.

Sedangkan Sekolah Dasar yang kekurangan dana BOS tidak kunjung mendapatkan alokasi tambahan.

Adapun soal kuota siswa miskin ia katakan kuota siswa pemegang KMS yang disediakan di sekolah negeri tidak sebanding dengan jumlah siswa KMS. Kuota sebanyak 853 dan pendaftarannya sebanyak 1035, sehingga siswa KMS yang bersekolah di SD di Yogyakarta tidak dapat diterima.

"Minggu depan kepala

MEMPERKUAT 2012 KEMITRAAN



Tahun ini masih diwarnai dengan berbagai kegiatan koordinasi dan kerja sama untuk membangun kemitraan pengawasan dengan penyelenggara pelayanan. Kegiatan-kegiatan sosialisasi seperti diskusi, pertemuan dengan *stake holder* pelayanan publik, dan *talkshow* banyak dilakukan. Sinergi juga mulai dibangun dengan media massa, hasilnya mulai terlihat antara lain berita-berita terkait hasil pemantauan PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru) mengenai pungutan dalam pelayanan pendidikan mulai terekspose..

Pada saat yang sama dibentuk beberapa kantor perwakilan Ombudsman RI di daerah di Indonesia, termasuk Propinsi Jawa Tengah. Wilayah kerja Ombudsman Perwakilan DIY yang sebelumnya meliputi semua wilayah Propinsi Jawa Tengah, disesuaikan dengan SK Ketua Ombudsman RI No. 17/ORI-SK/2013 dengan tambahan wilayah kerja sebagian Kabupaten/Kota di Jawa Tengah (Eks Keresidenan Kedu, Banyumas dan Surakarta Wilayah). Penambahan wilayah kerja yang melampaui batas teritori Propinsi DI.Yogyakarta untuk memberikan kemudahan akses kepada masyarakat di Jawa Tengah dalam menyampaikan laporan karena lokasi geografis tiga eks keresidenan tersebut lebih dekat atau lebih mudah ke Kota Yogyakarta daripada ke Kota Semarang.



Ilustrasi Kegiatan Ekspos PPDB 2012

Penataan kewilayahan tersebut menjadikan kordinasi dan pembentukan jaringan kerja di akar rumput lebih terfokus pada DIY dan sekitarnya.

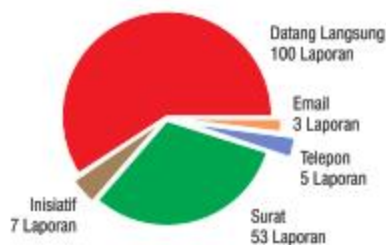
Rekognisi terhadap Ombudsman dan Kantor Perwakilan juga terus menguat. Tahun ini Komisi II DPR RI secara khusus melakukan kunjungan kerja ke kantor Perwakilan Ombudsman DIY-Jateng. Beberapa instansi juga lebih aktif meresponse proses penyelesaian laporan. Kantor Pertanahan kabupaten Bantul bahkan mampu menyelesaikan permasalahan sertifikasi dalam waktu tidak sampai seminggu terhadap persoalan yang tidak terselesaikan selama lima tahun. Demikian juga Samsat Kota Yogyakarta bahkan meminta Ombudsman untuk menyelesaikan permasalahan yang dilaporkan masyarakat dengan cara mediasi.

Diluar penanganan laporan, beberapa instansi seperti antara lain kantor wilayah Kementerian Hukum dan HAM juga sangat aktif membangun kordinasi, dan media massa mulai gemar meliput berbagai kasus yag dilaporkan masyarakat kepada Ombudsman RI Perwakilan DI.Yogyakarta. Kampus juga sudah mulai memasukkan thema-thema Ombudsman dalam perkuliahan.



Ilustrasi Sosialisasi Ekspos Pengduan PPDB

Mekanisme Pelaporan



Tahun 2012
168 Laporan



Berdasarkan Pelapor

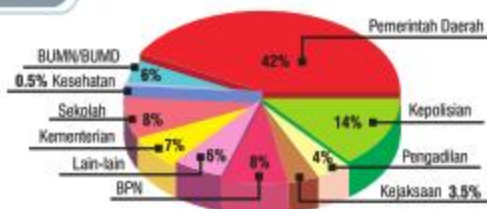
1. Perorangan /Korban Langsung
2. Keluarga Korban
3. Kelompok Masyarakat
4. LSM
5. Kuasa Hukum
6. LBH
7. Inisiatif



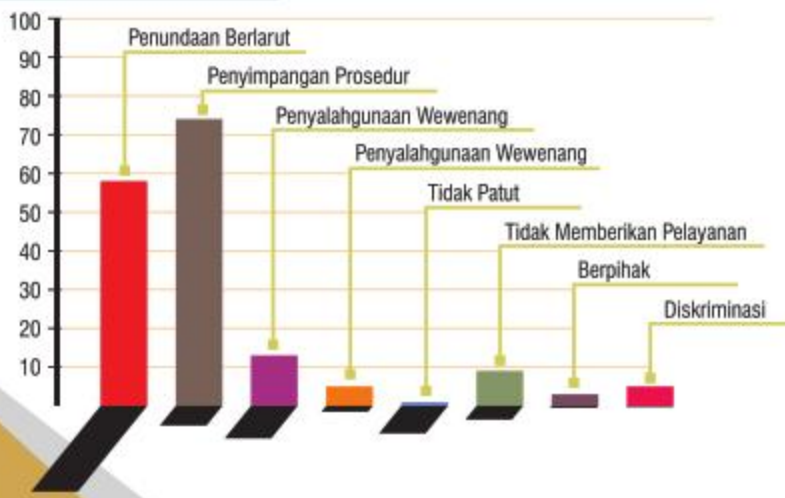
SEBARAN ADUAN

Magelang	1 Aduan
Temanggung	1 Aduan
Banyumas	1 Aduan
Klaten	6 Aduan
Surakarta	7 Aduan
Sragen	2 Aduan
Sukoharjo	5 Aduan
Wonogiri	1 Aduan
Karanganyar	3 Aduan
Purworejo	3 Aduan
Kebumen	3 Aduan

Berdasarkan Terlapor



Dugaan Maladministrasi





FAKHRUDIN HIDAYAT

(Sekretaris Pimpinan)



Pria Kelahiran Purworejo 9 September 1985 merupakan lulusan dari Akademi Teknologi Kulit Yogyakarta. Sebelum bekerja sebagai PNS Pria berbintang virgo ini sudah bekerja di 5 perusahaan yang berbeda dan dengan posisi yang berbeda-beda pula, barulah pada Januari 2010 menjadi PNS di Pemda Purworejo.

Adanya dorongan agar untuk menjadikan pelayanan publik lebih baik, pada April 2015 memilih untuk mengabdikan diri di Ombudsman RI dan ditugaskan sebagai sekretaris Kepala Perwakilan sejak Oktober 2015 – sekarang. Membantu Kepala Perwakilan dan mengurus administrasi laporan sudah menjadi pekerjaan sehari-harinya.





KERJA SAMA DENGAN **UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG**

Sejak tiga tahun sebelumnya, Universitas Muhammadiyah Magelang (UMM) mulai memperkenalkan thema-thema Ombudsman dan Pelayanan Publik dalam perkuliahan, khususnya di Fakultas Hukum. Ombudsman RI Perwakilan DI.Yogyakarta menjadi rujukan utama dalam perkuliahan tersebut.

Kerjasama tidak tertulis dengan UMM dilakukan dalam bentuk perkuliahan umum secara regular setiap tahun dengan narasumber Ombudsman RI Perwakilan DI.Yogyakarta. Tujuannya untuk lebih memperkenalkan tupoksi Ombudsman di kalangan mahasiswa Fakultas Hukum UMM, dan memberikan wawasan keilmuan yang lebih luas dalam konteks ketatanegaraan.

Selain itu ombudsman juga membuka kesempatan kepada para mahasiswa fakultas hukum untuk melakukan pemagangan, penelitian tentang ombudsman dan pelayanan publik dan study tour [JK].

Universitas Muhammadiyah M
SEMESTER GASAL TAHUN AKADEMIK 2012/2013



10 Juli 2017
Deng Ombudsman RI
Saya ingin mengucapkan terima kasih
atas bantuan yang tak terhingga
dari Ombudsman RI Perwakilan Jateng-DIY.

Saya sebagai pelapor kasus piagam palsu
di merasa senang, puas, dan
terhormat atas kinerja Ombudsman yang
cepat dan tepat dalam menangani kasus.

Teman-teman saya di sekolahpun
mengucapkan selamat kepada saya,
memuji saya, dan banyak bergegas
dan yang Say Congrat buat.

Thank you Ombudsman. Saya berjanji
akan mengajak teman-teman saya
untuk peka dan kritis terhadap
lingkungan.

Anak Uayu

PAHLAWAN

Anti Maladministrasi ini Baru Tamat SMP

Anak perempuan baru tamat SMP ini memiliki keberanian luar biasa, membongkar praktik maladministrasi dalam PPDB di salah satu SMA Favorit di kotanya.

Saat memantau pengumuman dalam sistem RTO (real time online) ia menaruh curiga dengan beberapa temannya yang dapat tambahan nilai SKHUN dari piagam prestasi. Padahal ia tahu betul teman-temannya itu tidak pernah meraih prestasi tersebut. Ini menuntunnya untuk melapor ke Ombudsman Perwakilan DI. Yogyakarta.

Hasil tindak lanjut pengumpulan keterangan, dokumen dan data oleh Ombudsman RI Perwakilan DI. Yogyakarta menghasilkan kesimpulan adanya indikasi sangat kuat terjadi pemalsuan piagam prestasi. Ombudsman meminta Dinas Pendidikan bergerak cepat untuk memastikan dan mengambil langkah-langkah konkret.

Hasil verifikasi mengkonfirmasi bahwa piagam tersebut palsu. Dan beberapa orang peserta diundur dari pendaftaran. Ombudsman RI Perwakilan DIY juga menyarankan agar Dinas Pendidikan membantu sistem tracking yang terintegrasi antara sekolah, Disdik dengan database di Dinas Budpar. Sistem itupun mulai dibangun oleh Dinas Pendidikan, meski baru secara manual.

*Untuk melawan praktik maladministrasi dalam pelayanan publik
kita memerlukan pengetahuan (rasa ingin tahu), kesadaran/kepedulian
akan hak/kewajiban, dan keberanian untuk menguarakan*





"Saya sangat bahagia akhirnya bisa menerima 5 sertifikat. Soalnya saya sudah lama menunggu-nunggu sertifikat ini, karena proses pengurusan itu sudah sejak 5 tahun yang lalu," kata Suhartini saat menerima sertifikat di Kantor Ombudsman RI Perwakilan DIY-Jateng [bm]

SUARTINI

DAN PENANTIAN PANJANGNYA

Menjadi perawat orang jompo mungkin bukan cita-cita Suartini. Profesi ini memerlukan kesabaran yang luar biasa. Ini pula yang menjadi modal bagi Suartini memperjuangkan pengambilan sertifikat tanah yang bertahun-tahun tidak kejelasan di Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul.

Pagi itu Suartini membawa tubuh tambunnya sampai depan pintu kantor Ombudsman RI Perwakilan DIY. Seminggu lalu, atas saran dari seorang wartawan ia mengirimkan keluhan via sms. Merasa seperti menemukan oase ketika dirinya mendengar dering telepon yang memintanya datang ke kantor Ombudsman RI untuk melengkapi berkas. Lapornya ditindaklanjuti!

Lima tahun dalam penantian dan ketidakpastian, Suartini merasa seperti bertemu dengan malaikat, demikian katanya. Di zaman serba uang ini, bagaimana mungkin masih ada lembaga yang mau membantunya dengan tanpa bayar sepeser-pun?

Adalah Adi Sucipto alias Joyo Harjono, orang tua Suhartini pada tahun 2007 mengajukan permohonan sertifikasi atas letter C miliknya untuk disertifikatkan menjadi lima bidang tanah. Semua syarat administratif dan kewajiban pembayaran biaya sudah dipenuhi. Dalam surat pelunasan pembayaran tertera bahwa sertifikat dapat diambil pada tanggal tertera. Namun, setiap ditanyakan kejelasan sertifikat, pegawai BPN selalu menyatakan belum ditandatangani karena pejabat yang berwenang selalu di luar.

"Setiap 15 hari sekali, saya ke kantor BPN untuk menanyakan kejelasan sertifikat. Tapi selalu dijawab pejabat yang menandatangani sedang tidak ada, sehingga saya disuruh datang lagi. Kejadian itu terulang beberapa kali." Demikian tutur Suhartini saat diwawancarai wartawan.

Substansi laporan Suhartini ini tergolong sederhana, penundaan berlarut. Dokumen pendukung yang diperlukan juga sederhana, bukti-bukti persyaratan administrative yang sudah dipenuhi, termasuk kwitansi pembayaran. Ombudsman Perwakilan DIY-pun segera menghubungi Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul. Diujung

sana suara Kepala Kantor Pertanahan Bantul, Lutfi terdengar sangat ramah dan terbuka. Setelah berdiskusi sejenak, iapun berjanji akan menindaklanjutinya tidak lebih dari tujuh hari.

Benar saja, tidak sampai seminggu, selesailah lima buah sertifikat No. 5422-5426 di Trimulyo, Jetis, Bantul atas pemegang hak Adi Sucipto alias Joyo Harjono. Tanah itu ada yang luasnya 256M², 334M², 224M², 85M², 210M². Kelima sertifikat tersebut diserahkan di Kantor Ombudsman RI Perwakilan



DIYogyakarta. Kepala Kantor Pertanahan menyampaikan penjelasannya kenapa penyerahan sertifikat tersebut terunda begitu lama, karena ada masalah manajemen diinternal terkait estafet pergantian kepegawaian di bagian pengukuran jauh sebelum ia menjabat sebagai Kepala Kantor.

Menurut Lutfi, sebenarnya sertifikat itu sudah terbit lama, namun sesuai aturan di Badan Pertanahan yang harus membubuhkan tandatangan adalah pejabat yang berwenang saat itu, padahal yang bersangkutan sudah pindah tugas. Bersyukur bahwa tempat tugasnya yang baru masih dipulau Jawa, sehingga proses permintaan tandatangan kemudian dapat dilakukan tanpa kendala berarti. Lutfi-pun berjanji mengakui kekeliruan itu dan berjanji untuk melakukan upaya perbaikan agar kejadian serupa tidak terulang lagi. **



2013

Fregmentasi dan Resistensi Sosial

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN DI. YOGYAKARTA

JALAN WOLTER MONGINSIDI NO. 20, KARANGWARU, TEGALREJO, YOGYAKARTA
TELEPON (0274) 565314 FAX. (0274) 565314

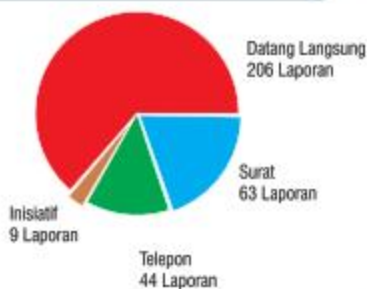
Selama tahun 2013, ada 1808 orang lebih yang mengakses layanan Ombudsman secara langsung, dan 322 diantaranya menyampaikan laporan. Mereka berasal dari berbagai kabupaten kota di Propinsi DIY dan Jawa Tengah (bagian selatan). Jumlah ini mengalami peningkatan signifikan dibanding tahun 2012 yang jumlah pengaksesnya 840 dan laporan ada 203. Pelayanan pemerintah daerah masih banyak dikeluhkan, didalamnya termasuk pelayanan pendidikan dari mulai soal pungutan, sampai soal tindakan sekolah menahkus, rapor, dan melarang ikut ujian karena siswa belum melunasi biaya-biaya sekolah.

Tahun ini target pencapaian penyelesaian laporan juga terus ditingkatkan. Selain target kuantitatif, penyelesaian laporan juga ditargetkan lebih meningkat kualitasnya. Laporan yang berhasil diselesaikan dan ditutup sebanyak 60,55%, dan 40% lebih ditutup karena instansi penyelenggara menindaklanjuti serta menyelesaikan substansi permasalahan yang dikeluhkan pelapor. Selebihnya karena diteruskan kepada ORI Pusat atau Kantor Perwakilan lainnya sebanyak 25%, tidak ditemukan maladministrasi 22 %, bukan kewenangan 8%, dan ditutup karena pelapor mencabut laporannya 6%.

Kerjasama dan kepatuhan instansi penyelenggara layanan yang terus membaik rupanya menyebabkan terjadinya pragmentasi dan resistensi dari pihak ketiga yang merasa terdampak. Jika pada fase-fase sebelumnya terlapor adalah instansi yang paling potensial melakukan resistensi, pada tahun ini potensi itu berpindah. Pihak ketiga yang merasa "dirugikan" atas tindakan perbaikan yang dilakukan instansi penyelenggara layanan sebagai tindak lanjut dari Ombudsman RI menjadi alasan dan sasaran protes, dari mulai komplain, pelaporan ke Ombudsman RI Pusat, sampai dengan demonstrasi massa. Meskipun ini merupakan pertanda yang baik untuk melihat efektivitas Ombudsman mempengaruhi pemerintah dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Pemberitaan media massa tentang aktivitas Ombudsman RI Perwakilan DI.Yogyakarta dalam menangani berbagai laporan masyarakat juga semakin menghiasi berbagai halaman utama media massa. Tahun ini Ombudsman RI berhasil menjadi sahabat media yang dirujuk dalam berbagai moment insiden dan eksiden pelayanan publik.

Mekanisme Pelaporan



Tahun 2013
322 Laporan

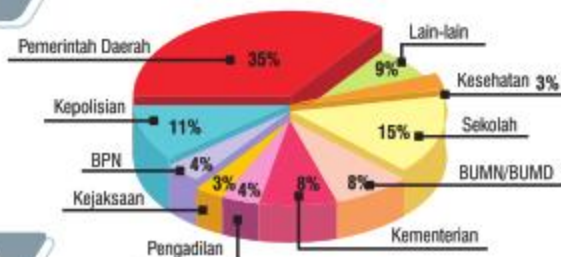


Berdasarkan Pelapor

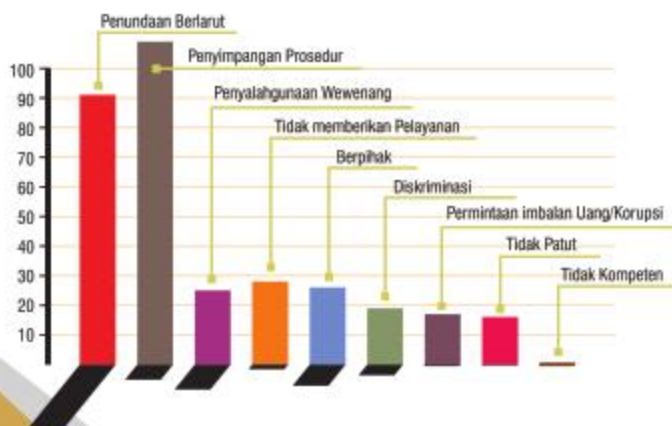
1. Perorangan /Korban Langsung
2. Kelompok Masyarakat
3. LSM
4. Kuasa Hukum
5. LBH
6. Instansi Pemerintah
7. Inisiatif



Berdasarkan Terlapor



Dugaan Maladministrasi





TETIN

TETIN OKTARINA
ASSISTEN OMBUDSMAN

Perempuan single berkerudung ini lahir di Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Alumni Universitas Gadjah Mada dari Jurusan Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Bergabung di Ombudsman RI sejak tahun 2012, dengan penempatan awal di Ombudsman RI Pusat di Jakarta. Pada bulan Desember 2014 pindah bergabung di Ombudsman RI Perwakilan DIY.

Baginya berkarir di Ombudsman adalah sebuah bentuk pengabdian dan kontribusi nyata untuk bangsa dan negara dalam perbaikan pelayanan publik. Jiwa pengabdian tersebut sudah tertanam sejak perempuan single ini masih duduk dibangku SMP, dengan aktivitasnya mengikuti berbagai organisasi, baik internal sekolah/kampus dan organisasi kemasyarakatan.





Ombudsman RI Perwakilan DI.Yogyakarta menerima laporan dari pedagang Pasar Kranggan yang secara resmi menempati kios-kios di dalam pasar. Mereka mengeluhkan pemerintah kota yang tidak mengambil tindakan penataan/penertiban terhadap pedagang yang berjualan di luar pasar secara tidak resmi. Sikap abai pemerintah kota tersebut mengakibatkan pedagang dalam pasar mengalami penurunan omset, karena yang dijual pedagang luar pasar jenisnya sama dengan yang di dalam, sementara pembeli lebih senang berbelanja di luar pasar karena mudah aksesnya. Padahal, pedagang dalam pasar setiap bulan membayar pajak/retribusi kepada pemerintah, adapun pedagang luar tidak.

Laporan tersebut ditindaklanjuti dengan mengambil langkah fasilitatif. Ombudsman RI Perwakilan DI.Yogyakarta mempertemukan Pemko Yogyakarta dengan pedagang dalam pasar. Hasilnya, Pemerintah Kota berkomitmen untuk melakukan pengaturan dan penataan, dengan tetap mempertimbangkan kepentingan sosial ekonomi dari pedagang pasar di luar.

Sayangnya, belum sempat hasil fasilitasi tersebut disosialisasikan kepada pedagang di luar, informasi dari pihak tertentu yang tidak lengkap mengenai hasil fasilitasi ombudsman tersebut terlanjur beredar di lingkungan pedagang luar pasar dan menimbulkan gejolak. Ombudsman RI Perwakilan DI Yogyakarta-pun harus berhadapan dengan unjukrasa sekitar 500an pedagang pasar yang merasa terancam sumber penghidupannya akibat adanya rencana penataan oleh Pemerintah Kota. Demonstrasi bisa diatasi Kepala Perwakilan Ombudsman RI yang menemui pedagang. Setelah dijelaskan secara lebih lengkap, bahwa Ombudsman tidak akan mengusir dan tidak punya wewenang untuk mengusir mereka, seperti informasi yang telah beredar para pendemo bisa memahami dan segera membubarkan diri.

PROTES PARA PEDAGANG PASAR KRANGGAN



informasi yang tidak lengkap mengenai hasil fasilitasi ombudsman terlanjur beredar di lingkungan pedagang luar pasar dan menimbulkan gejolak.



SAYA TERPAKSA PINJAM SERTIFIKAT

"Saya Terpaksa pinjam sertifikat", berkata Ibu Muda warga kurang mampu, suatu ketika melaporkan salah satu rumah sakit pemerintah di DIY ke Ombudsman RI Perwakilan DIY, karena menahan surat berharga untuk "jaminan" pelunasan biaya rumah sakit.

Ombudsman meminta penjelasan dan berkoordinasi dengan pihak rumah sakit. Ditemukan solusi berupa prosedur baru untuk menyelesaikan masalah piutang pasien-pasien tidak mampu, dan komitmen untuk tidak lagi melakukan penahanan surat sbagai "jaminan".

Tidak lama setelah itu sertifikat tanah yang sempat ditahan pihak rumah sakit segera dikembalikan.

Apresiasi untuk pimpinan Rumah Sakit, pelapor dan pihak-pihak setelah berpartisipasi dalam perbaikan layanan publik. (kasus 2013)



"Perbuatan tidak patut yang dilakukan petugas dalam memberikan layanan publik adalah salah satu bentuk maladministrasi"

2014

MEMBANGUN FONDASI ESISTENSI

Sepanjang tahun 2014, ada 1246 orang mengakses layanan Ombudsman RI Perwakilan DIY, 243 orang diantaranya menyampaikan laporan mengenai keluhan mereka terhadap pelayanan publik yang dialaminya. Pemerintah Daerah masih menjadi instansi yang pelayanan publiknya paling banyak dikeluhkan masyarakat di Jawa Tengah (bagian Selatan) dan Daerah Istimewa Yogyakarta, dengan substansi keluhan beragam, dari mulai soal administrasi kependudukan, sampai dengan dugaan menipulasi data pendukung honoror dalam rekrutmen CPNS jalur K2.

Kepolisian juga termasuk yang pelayanannya banyak dikeluhkan masyarakat selama tahun ini. Umumnya soal waktu pelayanan, khususnya dalam penanganan laporan dugaan tindak pidana yang dirasa lamban dan berlarut-larut (undue delay). Selebihnya laporan disampaikan masyarakat terhadap pelayanan Kementerian, BUMN, BPN, Pengadilan, Universitas, Kejaksaan, dan TNI. Adapun keluhan yang paling banyak dikeluhkan adalah penyimpangan prosedur penundaan berlarut, dan tidak memberikan pelayanan.

Sebanyak 231 laporan atau 95,06% sudah ditindaklanjuti oleh Tim Ombudsman RI Perwakilan DI.Yogyakarta, dan 55,56% diantaranya telah selesai dan ditutup dengan kualifikasi, karena "terlapor menindaklanjuti dan menyelesaikan keluhan pelapor (selesai tuntas), tidak terbukti/tidak ditemukan maladministrasi, laporan dilimpahkan ke ORI Jakarta atau Perwakilan lain, Pelapor mencabut laporan, laporan sudah kadaluarsa dan Ombudsman tidak berwenang menindaklanjuti laporan.

Dibandingkan tahun lalu, tahun ini terjadi penurunan jumlah laporan di Ombudsman RI DIY sebesar 24,53%. Meskipun demikian tingkat kerjasama instansi dan efektivitas penyelesaian laporan dirasa semakin meningkat. Kualitas response instansi terlapor juga semakin membaik, ditandai dengan tindak lanjut penyelesaian substansi laporan secara konkret, pelibatan ombudsman dalam even-even pembahasan layanan publik, dll.

OMBUDSMAN



Awalnya Dipandang Sebelah Mata

Ketua ORI Perundang dan Multi Media Masludin

Pendaftaran Sebelas

Such a large, or complete, reduction in the number of species is not observed in the fossil record. The fossil record shows that the number of species has increased steadily since the Cambrian explosion, with a few minor setbacks. The fossil record also shows that the number of species has increased steadily since the Cambrian explosion, with a few minor setbacks.

[illegible][illegible]

...the ...
...the ...
...the ...

...the ...

Dunia Pendidikan Jadi Program Utama

EROSIA dengan ancaman erodiferasi lainnya. Hasil studi menunjukkan bahwa erosi di daerah perbukitan pada lereng 30-40% di kawasan ini akan mencapai 100 ton/m² per tahun. Dengan demikian, erosi akan menimbulkan dampak yang merugikan bagi masyarakat.

Salah satu tindakan yang perlu dilakukan untuk mencegah erosi adalah dengan melakukan penanaman kembali lahan-lahan kritis yang rusak. Hal ini dapat dilakukan dengan cara penanaman kembali lahan-lahan kritis yang rusak.

Salah satu tindakan yang perlu dilakukan untuk mencegah erosi adalah dengan melakukan penanaman kembali lahan-lahan kritis yang rusak. Hal ini dapat dilakukan dengan cara penanaman kembali lahan-lahan kritis yang rusak.

1. **Informasi** (penelitian) dan **teknik** (cara).
 2. **Informasi** (penelitian) dan **teknik** (cara).
 3. **Informasi** (penelitian) dan **teknik** (cara).
 4. **Informasi** (penelitian) dan **teknik** (cara).
 5. **Informasi** (penelitian) dan **teknik** (cara).
 6. **Informasi** (penelitian) dan **teknik** (cara).
 7. **Informasi** (penelitian) dan **teknik** (cara).
 8. **Informasi** (penelitian) dan **teknik** (cara).
 9. **Informasi** (penelitian) dan **teknik** (cara).
 10. **Informasi** (penelitian) dan **teknik** (cara).

Indi Progra

Inggris, Melbourne, yang akan
menjadi "The Centre of the
World" untuk semua orang
dalam 100 tahun. Mereka
menyebutnya "The 100 Year
Vision". (PVR) - sebuah
dokumen yang mereka telah
buat untuk menunjukkan
kepada dunia bahwa Indonesia
adalah negara yang
berbudaya, berkeadilan, dan
berkemajuan.

Salah satu hal yang
menjadi fokus adalah
untuk menunjukkan bahwa
Indonesia adalah negara yang
berbudaya, berkeadilan, dan
berkemajuan. Untuk itu, mereka
menyebutnya "The 100 Year
Vision".

n Utama

[illegible]

Masyarakat Sudah Paham Hukum

SAAT ini, UHJH memang tengah berupaya menyelesaikan masalah-mengalahkan persoalan yang dihadapi camp besar. Untuk tidak guncang pelayanan birokrasi, penegakan hukum, sampai pada praktik kecurangan dalam dunia pendidikan.

Itu, sebagai lembaga negara di Indonesia yang memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, atau sebaliknya,

Seperti tahun ini, ORI III melaksanakan PPDB Expo di Taman Pintar Jogja belum lama ini. Kegiatan itu merupakan lanjutan dari acara tahun lalu. PPDB Expo tahun ini mengambil tema

"Tren ini diambil dari budaya kami dan diterapkan di masyarakat. Praktik pelayanan pendidikan di perguruan tinggi pada umumnya menggunakan orang yang berbudaya. Orang yang berbudaya akan memberikan hasil yang lebih baik dari orang yang tidak berbudaya."

Berikut beberapa pendapat pendiri harapan mengungkap wina ne. Tidak bisa disamakan dengan orientasi barat. Menurut ini banyak praktik penyugra pendidikan yang berbas pada semiotik. Tetapi sudah keluar dari pendidikan secara hakiki.

berharap agar masyarakat mendapatkan edukasi mengenai penyelenggara hak-hak untuk mendapatkan," ungkapnya. (1)



an
a.
gas
mra
eng-
dies-
a hai
pen-
0053W

06/

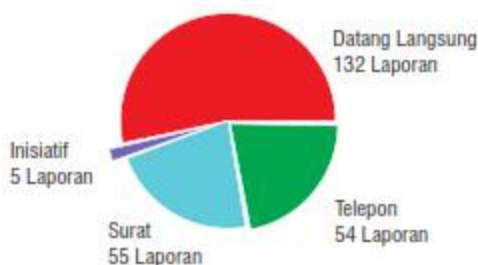
07/20

PERBANKA



06/07/20

Mekanisme Pelaporan



Tahun 2014
246 Laporan

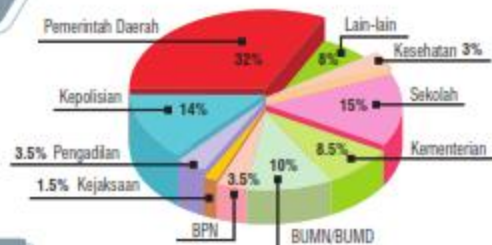


Berdasarkan Pelapor

1. Perorangan/Korban Langsung
2. Kelompok Masyarakat
3. LSM
4. Kuasa Hukum
5. LBH
6. Instansi Pemerintah
7. Organisasi Profesi
8. Inisiatif



Berdasarkan Terlapor



Dugaan Maladministrasi





BM BUDHI MASTHURI



KEPALA PERWAKILAN OMBUDSMAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Penulis Buku "Menegal Ombudsman Indonesia" ini lahir di Asahan, salah satu Kabupaten di Pantai Timur Sumatera Utara. Pujakesuma (Putra Jawa Kelahiran Sumatera) yang besar dalam lingkungan melayu pesisir, sehingga orang lebih menganalnya sebagai orang Jawa dengan karakter Sumatera.

Pria yang akrab dipanggil BM ini, mulai mengenal mengenai dunia advokasi dan kebijakan publik pada tahun 1996, ketika bergabung sebagai Staf Pembela Umum di LBH Yogyakarta tidak lama, setelah bebas teori di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Sejak itu daya kritis dan kecintaanya terhadap kerja-kerja advokasi membela masyarakat marginal yang bermasalah dengan kebijakan publik, terus tertanam.

Pada tahun 2000 terpanggil untuk bergabung dengan Komisi Ombudsman Nasional sebagai Asisten Ombudsman. Tugasnya membantu Anggota Ombudsman meneliti laporan masyarakat, memberikan analisa hukum dan menyusun draft kesimpulan terkait dengan keluhan masyarakat

khususnya tentang Kepolisian dan Kejaksaan.

Beberapa kursus dan pelatihan yang pernah diikuti di dalam dan luar negeri antara lain Pelatihan Advokasi oleh Mansour Faqih (1999), *Short Course* di Australian National University, Canberra tentang *Ombudsman Policy, Practice and Accountability* (2003), *Advance Investigation Course* oleh *Commonwealth Ombudsman Australia* (2004), dan *Advocacy Internship* di Philipina (2004), *Mediation Course* di Singapura (2009), dll.

Memberikan kontribusi tulisan dalam buku-buku yang diterbitkan Komisi Ombudsman Nasional seperti;

"Ombudsman Nasional Masa Lalu, Sekarang dan Masa Mendatang" (2002), *Panduan Investigasi "Untuk Ombudsman Indonesia"* (2003), dan *"Peran Ombudsman Dalam Pemberantasan dan Pencegahan Korupsi"* (2005). *"Menegal Ombudsman Indonesia"* adalah buku pertama yang ia tulis dan menjadi text book tentang Ombudsman di Indonesia.





KUSRINI

Berbekal niat, keberanian, dan keyakinan, perjalanan yang cukup panjang (2012 s.d. 2014) bersama awak Ombudsman RI Perwakilan DIY – Jateng saya berupaya mencari dan menemukan jawaban apakah sebuah kebijakan seorang pejabat di tempat saya menjalankan tugas profesional sebagai seorang pendidik sesuai ketentuan peraturan perundangan atau tidak. Hal ini saya lakukan karena langkah prosedural mempertanyakan kebijakan yang tidak bijak ini hasilnya nihil. Kesimpulan yang saya peroleh atas upaya tersebut adalah bawa seorang guru (PNS) harus tunduk kepada atasannya, dan tidak sepantasnya mempersoalkannya.

Jajaran birokrasi pun enggan memahami konteks perkara terkait kebijakan yang membuat saya sulit untuk legowo menerimanya.

Saya dan kawan-kawan yang menjadi sasaran tembak atasan bermula dari itikad baik mengkritisi sepak terjang atasan yang tidak sepatutnya dilakukan dalam sebuah lembaga pendidikan. Sekolah dikelola berdasarkan selera dan bukan berdasarkan nilai-nilai yang mestinya

ditumbuhkembangkan untuk kepentingan pencerdasan dan pendewasaan anak didik. Hati nurani yang terusik oleh tindak arogan dan main kuasa ini kian hari kian meneguhkan niat untuk

membuktikan siapa yang ada di jalan yang benar, siapa yang ada di jalan sesat.

Kepedulian, kesungguhan, dan ketulusikhlasan Ombudsman RI DIY dalam menyertai saya dan kawan-kawan senasib yang “dibuang” ke sekolah lain (istilah santunnya dimutasi) ini membuahkan sebuah pengertian dan pemahaman bahwa oknum pejabat senantiasa akan ada. Tidak semuanya mereka memegang teguh komitmennya menjadi pelayan yang baik, bijak, jujur dan adil. Bahkan tidak semuanya mereka menggunakan acuan hukum dalam setiap pengambilan keputusan. Kecenderungan demikian inilah yang menghasilkan keputusan yang memakan korban.

Bukan untuk pencitraan jika saya mengatakan bahwa Ombudsman itu melawan hukum yang benar-benar peduli, sungguh-sungguh, dan tulus membantu orang-orang yang dikorbankan itu. Di “Posko Relawan Hukum” (demikian saya memberi sebutan) inilah terjadi proses pembelajaran semua pihak, bukan hanya untuk pelapor saja, tetapi untuk terlapor juga.

Orang bijak berkata, tindak kejahatan yang semakin marak bukan karena banyaknya orang jahat, tetapi banyak orang baik-baik yang cuek dengan tindak kejahatan itu.

Terima kasih kami ORI, atas terbitnya REKOMENDASI Nomor 0002/REK/Perk.Yogya/ I/2014 tertanggal 20 Januari 2014. Saya yakin tidak ada hadiah lain yang bisa kau terima selain kata itu, meski tak sebanding dengan apa yang telah engkau berikan kepada kami. Semoga hasil dari perjalanan yang jauh untuk ditempuh ini menjadi sesuatu yang monumental dan berdampak bagi suksesnya revolusi mental yang tengah dicanangkan Presiden RI saat ini.



SERAH TERIMA & PELANTIKAN KEPALA PERWAKILAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Tiga Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia dilantik di Ruang Adjudikasi Khusus, Gedung Ombudsman RI, Rabu (3/12). Pelantikan ini dilaksanakan setelah ketiganya dinyatakan lulus seleksi pemilihan kepala perwakilan pada medio November 2014.

Ketiga kepala perwakilan ini akan mengampu tugas di Provinsi Kalimantan Tengah (KalTeng), Banten dan Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Mereka itu adalah Bambang Poerwanto Sumo (Banten), Thoeseng T.T. Asang (KalTeng), dan Budhi Masturi (DIY).

"Ketiga kepala perwakilan yang baru ini langsung bertugas pada bulan ini, Desember 2014," ungkap Ketua Ombudsman Republik Indonesia, Danang Girindrawardana, Rabu (3/12).

Kepala Perwakilan Ombudsman RI yang baru dilantik ini kemudian akan memimpin aneka tugas kelembagaan di kantor mereka masing-masing. Serangkaian tugas tersebut juga akan dibantu pelaksanaannya oleh lima orang asisten perwakilan di setiap wilayah tugas kepala perwakilan.

"Mari bersama mengawal pelayanan publik untuk Republik di seluruh wilayah nusantara," ujar Danang.(ORI)

Sumber: <http://www.ombudsman.go.id/index.php/berita/berita/berita-ombudsman/1439-tiga-kepala-perwakilan-ombudsman-dilantik.html>





NITA DUANITA WULANJARI

(Bendahara Pengeluaran)



Terlahir sebagai anak kedua dari tiga bersaudara, orang tua menyematkan nama yang mengandung makna wanita kedua yang lahir di bulan Januari. Wanita langsing ini alumnus D3 Akuntansi ini mulai bekerja sebagai abdi negara pada tahun 2010 sebagai staf di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kulon Progo.

Bergabung dengan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY pada medio 2015, resmi memperkuat squad Kesekjenan ORI Pwk DIY, setelah menjalani serangkaian ujian dan proses mutasi dari PNSD menjadi PNS pusat.

Memastikan ketersediaan anggaran dan sarana prasarana penunjang pelaksanaan kegiatan pengawasan pelayanan publik untuk wilayah kerja perwakilan ORI DIY menjadi pergulatan sehari – hari insan ombudsman yang hobi jalan – jalan ini. Suasana kerja yang dinamis memberikan semangat untuk terus memberikan yang terbaik menuju “ORI Lebih Baik”.



Penyediaan tempat ibadah yang patut dan memadai di ruang publik merupakan bagian dari **PELAYANAN PUBLIK.**

Ali Rokhman, seorang pengguna layanan PT. KAI mengeluhkan tidak memadainya tempat wudhu di salah satu Musholla pada stasiun KA di Yogyakarta. Musholla tersebut tempat wudhunya jadi satu dalam WC (gambar atas).

Kemudian ia menuliskan keluhannya tersebut di Laman Facebook kami "Omah Wadul DI. Yogyakarta" (Ombudsman RI Perwakilan DIY). Keluhan Ali Rokhman tersebut ditindaklanjuti Ombudsman RI Perwakilan DIY dengan meminta klarifikasi dan memberikan saran perbaikan untuk Kepala Stasiun dan PT. KAI Daop 6 Yogyakarta. Hasil monitoring Ombudsman RI Perwakilan DIY minggu lalu menunjukkan telah ada tindak lanjut perbaikan. PT KAI Daop 6 telah membongkar sebagian WC dan mengubahnya menjadi tempat wudhu yang relatif memadai (Gambar Bawah).

Ombudsman RI Perwakilan DIY memberikan apresiasi kepada Pelapor dan PT. KAI Daop 6 yang telah menjadi bagian dari aktor yang turut berperan dalam perbaikan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat.



TEMPAT WUDHU DI DALAM **TOILET** STASIUN LEMPUYANGAN





YULIONO PRAKOSA WIBOWO

Pria kelahiran Kota Yogyakarta, 10 Juli 1964 ini menamatkan pendidikannya di Fakultas Ekonomi Non Gelar (D III) Universitas Gadjah Mada. Bekerja di Kantor Ombudsman RI Perwakilan DI Yogyakarta sejak tahun 2012, sebagai penjaga kantor.

Keahlian tambahannya sebagai driver semakin melengkapi kinerja Ombudsman RI Perwakilan DI Yogyakarta manakala harus turun ke lapangan diluar jam kerjanya sebagai penjaga kantor.

Meski memiliki padangan hidup "*Narimo ing Pandom*", namun ia tetap berusaha bangkit dan merasabersyukur karena pada akhirnya bisa bergabung dengan Ombudsman RI.

Y

MENUJU PELAYANAN
PUBLIK
YANG LEBIH BAIK



INGIN BERKONTRIBUSI PERBAIKI PELAYANAN ?



Perwakilan
OMBUDSMAN RI
Daerah Istimewa Yogyakarta

- Sampaikan Keluhan
- Beri Masukan
- Ekspresikan Kepuasan



datang langsung



0274 565314

via faximile



0838 4055 1100

via sms / wa



www.ombudsman.go.id

via website



ombudsman.yogyakarta@gmail.com

via email



0274 565314

via telepon



SMS / WA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

08 11 25 00 88

Alamat Kantor :

Perwakilan OMBUDSMAN RI D.I. Yogyakarta

Jl. Wolter Monginsidi No. 20 Yogyakarta