

Laporan Triwulan II 2010

Ombudsman Republik Indonesia

I. Pendahuluan

A. Umum

Periode Triwulan II 2010 ditandai dengan adanya peningkatan jumlah akses masyarakat menjadi 2696 akses, dengan jumlah laporan yang ditindaklanjuti secara formal sebanyak 581 laporan. Di sisi lain, jumlah kegiatan investigasi, monitoring, dan mediasi serta konsiliasi berjalan seiring dengan jumlah laporan masyarakat. Pengembangan jaringan kerja sama dengan berbagai pihak terus diupayakan guna mengoptimalkan tugas dan peran Ombudsman dalam menindaklanjuti laporan masyarakat.

Selama periode Triwulan II 2010 Ombudsman Republik Indonesia terus melakukan pembenahan dan penataan terkait dengan pelaksanaan tugas dan fungsinya. Berbagai upaya telah dilakukan untuk mengembangkan kelembagaan sebagaimana mandat dari Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Masukan yang bersifat positif dan membangun, salah satunya dari Komisi II Dewan Perwakilan Rakyat RI, juga menjadi prioritas dalam pengembangan lembaga Ombudsman guna mengoptimalkan peran dan tugasnya.

B. Rencana Strategis

UMUM

Pelaksanaan tugas dan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia mengacu kepada Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional yang tertuang di dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional 2005-2025. Visi dan misi yang ingin dicapai selama 25 tahun ke depan dijabarkan di dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM).

Saat ini pelaksanaan pembangunan tengah memasuki RPJM tahap II dengan arah kebijakan dan strategi nasional sebagai berikut:

1. memantapkan penataan kembali negara Republik Indonesia;
2. meningkatkan kualitas sumber daya manusia;
3. membangun kemampuan ilmu pengetahuan dan teknologi;
4. memperkuat daya saing perekonomian.

Ombudsman Republik Indonesia dalam melakukan pengawasan pelayanan publik sejalan dengan arah kebijakan Pemerintah dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia. Sebagaimana disebutkan di dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana

Pembangunan Jangka Panjang Nasional 2005-2025, Pemerintah menjamin terwujudnya kehidupan bangsa yang lebih demokratis serta peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik, transparan dan akuntabel. Peningkatan tersebut ditandai dengan komitmen pelaksanaan pelayanan publik yang memenuhi standar pada semua tingkatan pemerintahan.

Arah kebijakan Ombudsman Republik Indonesia harus mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi dan *good governance*, sebagaimana hal tersebut telah menjadi prioritas dari 11 (sebelas) agenda pembangunan yang menjadi dasar pelaksanaan kinerja Pemerintahan Kabinet Indonesia Bersatu Jilid II, yakni:

1. Reformasi birokrasi dan *good governance*;
2. Pendidikan;
3. Kesehatan;
4. Penanggulangan kemiskinan;
5. Ketahanan pangan;
6. Infrastruktur;
7. Iklim investasi dan bisnis;
8. Energi;
9. Lingkungan Hidup dan Penanggulangan Bencana;
10. Pembangunan daerah tertinggal, terdepan dan pasca konflik, dan
11. Kebudayaan, kreatifitas dan inovasi teknologi.

Ombudsman Republik Indonesia dalam menetapkan Rencana Strategis mengacu pada Pasal 6 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, sebagai berikut:

Visi

Menjadi lembaga negara yang mampu melaksanakan fungsi pengawasan sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan sebaik-baiknya dari penyelenggara negara, penyelenggara pemerintahan, badan ataupun perorangan yang berkewajiban memberi pelayanan publik.

Misi

1. Melakukan tindakan pengawasan, menyampaikan rekomendasi serta mencegah maladministrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik;
2. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan agar lebih efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih serta bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;
3. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan pelayanan, kebenaran serta keadilan.

Isu Strategis

1. Peningkatan kemampuan Ombudsman Republik Indonesia dalam penanganan keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan program sebagai berikut:

- a. Penyempurnaan Struktur Organisasi Lembaga Ombudsman Republik Indonesia;
 - b. Pengembangan manajemen penanganan keluhan;
 - c. Program Pengembangan keahlian dan ketrampilan SDM ORI dalam penanganan laporan;
 - d. Program Menindaklanjuti laporan yang masuk;
 - e. Peningkatan kerja sama, koordinasi dan sinkronisasi penyelenggara pelayanan publik.
2. Peningkatan peran Ombudsman Republik Indonesia dalam pengawasan pelayanan publik dan pencegahan maladministrasi dengan program sebagai berikut:
 - a. Survei terhadap kepuasan pelayanan publik;
 - b. Investigasi sistemik (*systemic review*) terhadap kinerja dan sistem pelayanan lembaga Negara tertentu seperti Badan Pertanahan Nasional, kantor Perpajakan, Departemen Tenaga Kerja.
 - c. Studi kebijakan terhadap berbagai kebijakan publik/regulasi atau peraturan perundang-undangan;
 - d. Deregulasi/debirokratisasi seperti penyederhanaan birokrasi pelayanan TKI; dan
 - e. Pemantauan Pelayanan Rutan/Lapas dan Pelayanan Publik pada Instansi tertentu.
 3. Peningkatan efektivitas sistem pelayanan publik dengan program sebagai berikut:
 - a. Standarisasi pelayanan publik;
 - b. Proyek Percontohan (*Pilot Project*) Pembentukan Unit Penanganan Keluhan di instansi terkait; dan
 - c. Perubahan Pola Pikir (*mindset*) Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
 4. Penguatan kapasitas kelembagaan dan sumber daya manusia Ombudsman Republik Indonesia dengan program sebagai berikut:
 - a. Pengadaan Sarana dan Prasarana Kantor;
 - b. Pembentukan Kantor Perwakilan;
 - c. Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia;
 - d. Pengembangan Sistem Informasi dan Komunikasi;
 5. Peningkatan kesadaran masyarakat atas hak pelayanan publik dengan program sebagai berikut:
 - a. Diseminasi peran Ombudsman dalam pelayanan publik;
 - b. Publikasi dan Pengadaan alat bantu sosialisasi Ombudsman;
 - c. Pengembangan jaringan kerja dengan universitas dan masyarakat; dan
 - d. Sosialisasi hak masyarakat atas pelayanan publik yang baik.
 6. Pengembangan kerja sama kelembagaan baik di dalam negeri maupun luar negeri dengan program sebagai berikut:
 - a. Pengembangan jaringan kerja sama dalam negeri; dan
 - b. Kerja sama luar negeri, baik kerja sama dengan negara asing maupun organisasi internasional.

C. Laporan Keuangan 2010 dan Anggaran 2011

Hingga akhir Triwulan II 2010, realisasi penyerapan anggaran Ombudsman Republik Indonesia sebesar 14,82%. Kendala utama yang dihadapi dalam hal kinerja keuangan masih

terkait dengan proses revisi terhadap anggaran kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia. Diharapkan pada periode Triwulan berikutnya seluruh revisi telah selesai dan Ombudsman RI dapat lebih baik dalam hal penyerapan anggaran tahun 2010.

Di sisi lain, dalam Rapat Dengar Pendapat dengan Komisi II DPR RI terkait rencana anggaran 2011 pada tanggal 2 Juni 2010, Ombudsman Republik Indonesia telah mendapat dukungan untuk rencana kenaikan anggaran menjadi sebesar 48 miliar rupiah. Anggaran tersebut dimaksudkan untuk mengantisipasi berbagai kebutuhan pada tahun 2011, antara lain rencana pembentukan Perwakilan Ombudsman, pemenuhan hak-hak penghasilan Anggota Ombudsman dan Asisten Ombudsman, rekrutmen Asisten Ombudsman dan pegawai Kesekjenan, pengadaan sarana dan prasarana, pengadaan gedung/kantor Ombudsman, dan lain-lain. Selain itu, dengan terpilihnya sembilan Anggota Ombudsman yang baru (periode 2010 -2015) konsekuensinya akan terjadi peningkatan aktivitas dan kegiatan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Tabel laporan realisasi anggaran Ombudsman RI tahun 2010 hingga akhir periode Triwulan II 2010 adalah sebagai berikut:

**LAPORAN REALISASI ANGGARAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
JANUARI S.D JUNI
TA. 2010**

KODE	KEGIATAN/SUB KEGIATAN	PAGU	REALISASI	SISA PAGU	REALISASI DALAM PERSEN (%)
	OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA	16.000.000.000	2.371.631.603	13.628.368.397	14,82%
0001	PENGLOLAAN GAJI, HONORARIUM DAN TUNJANGAN	5.115.600.000	1.064.350.000	4.051.250.000	20,81%
0001	PEMBAYARAN GAI, LEMBUR, HONORARIUM DAN VAKASI	5.115.600.000	1.064.350.000	4.051.250.000	20,81%
0002	PENYELENGGARAAN OPERASIONAL DAN PEMELIHARAAN KANTOR	5.114.017.000	473.903.975	4.613.713.025	9,27%
00032	PENGADAAN PAKAIAN DINAS PEGAWAI	26.400.000	-	26.400.000	0,00%
00034	PENGADAAN TOGA/PAKAIAN KERJA SOPIR/ PESURUH/ PERAWAT/DOKTER/SATPAM/TENAGA TEKNIS LAINNYA	5.950.000	-	5.950.000	0,00%
00205	PERAWATAN GEDUNG KANTOR	374.325.000	20.403.239	353.921.761	5,45%
00256	PERBAIKAN PERALATAN KANTOR	248.977.000	714.000	248.263.000	0,29%
00926	PENGADAAN PERALATAN/PERLENGKAPAN KANTOR	505.693.000	-	505.693.000	0,00%
01138	PERAWATAN KENDARAAN BERMOTOR RODA 4/6/10	32.700.000	14.555.498	18.144.502	44,51%
02003	SEWA GEDUNG KANTOR/PERALATAN/ KENDARAAN	1.237.782.000	-	1.237.782.000	0,00%

02005	PERAWATAN KENDARAAN BERMOTOR RODA 2	11.200.000	2.768.901	8.431.099	24,72%
02007	LANGGANAN DAYA DAN JASA	1.200.840.000	81.825.975	1.119.014.025	6,81%
04863	OPERASIONAL PERKANTORAN DAN PIMPINAN	1.470.150.000	353.636.362	1.116.513.638	24,05%
0003	PELAYANAN PUBLIK ATAU BIROKRASI	5.070.383.000	783.477.628	4.213.670.372	15,45%
00003	PEMBUATAN BUKU LITERATUR	59.125.000	-	59.125.000	0,00%
00005	PEMBUATAN LEAFLET/POSTER	102.600.000	-	102.600.000	0,00%
00012	PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TEKNIS	803.700.000	-	803.700.000	0,00%
00035	PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN HUKUM	335.278.000	29.732.200	305.545.800	
00051	PENYUSUNAN PROGRAM DAN RENCANA KERJA/TEKNIS/ PROGRAM	77.750.000	-	77.750.000	0,00%
00056	PENYELENGGARAAN PEMERIKSAAN DAN PENGAWASAN	30.600.000	10.200.000	20.400.000	33,33%
00065	PENYULUHAN DAN PENYEBARAN INFORMASI	724.900.000	152.740.000	572.160.000	21,07%
00070	BANTUAN DELEGASI RI KE SIDANG INTERNASIONAL	192.000.000	40.138.160	151.861.840	20,91%
00082	DENGAR PENDAPAT DENGAN ORGANISASI/LEMBAGA/ TOKOH MASYARAKAT	96.200.000	22.145.000	74.055.000	23,02%
00088	RAPAT-RAPAT KOORDINASI/KERJA/DINAS/ PIMPINAN KELOMPOK KERJA/KONSULTASI	497.892.000	122.483.400	375.408.600	24,60%
00096	IURAN ORGANISASI LOKAL/INTERNASIONAL	22.000.000	6.231.218	15.768.782	28,32%
00657	PEMANTAUAN DAN EVALUASI	1.977.514.000	340.892.650	1.636.621.350	17,24%
01176	PENYUSUNAN RKA-KL, SRAA DAN DIPA	54.824.000	36.150.000	18.674.000	65,94%
02444	PEMBINAAN DAN KONSULTASI	96.000.000	22.765.000	73.235.000	23,71%
0024	PEMBANGUNAN/PENGGANDAAN/PENINGKATAN SARANA DAN PRASARANA	700.000.000	49.900.000	650.100.000	7,13%
00272	PENGADAAN PERLENGKAPAN SARANA GEDUNG	700.000.000	49.900.000	650.100.000	7,13%

D. Kinerja Penanganan Laporan

A. Pencegahan

Sosialisasi

Selama lebih dari 10 (sepuluh) tahun Ombudsman selalu berupaya melakukan sosialisasi tentang fungsi dan tugasnya kepada berbagai pihak, meskipun dengan berbagai keterbatasan, khususnya anggaran. Sosialisasi dilakukan pada dasarnya ditujukan kepada instansi penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat. Beberapa bentuk sosialisasi yang sering dilakukan Ombudsman adalah diskusi interaktif melalui media elektronik baik TV maupun radio, diskusi publik, klinik pengaduan masyarakat di daerah, serta iklan layanan masyarakat.

Pada periode Triwulan II 2010, Ombudsman telah melakukan beberapa kegiatan sosialisasi sebagai berikut:

No.	Tanggal	Lokasi	Kegiatan	Keterangan
1.	19-23 April 2010	Denpasar, Bali	<ul style="list-style-type: none"> • Diskusi "Peran Ombudsman dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik" bersama jajaran Pemda Kota Denpasar • <i>Talkshow</i> televisi • <i>Talkshow</i> radio 	Pada saat yang sama dilakukan Klinik Pengaduan Masyarakat dan Konsultasi yang berlokasi di RRI Denpasar, Bali.
2.	19-23 April 2010	Sibolga, Sumut	<i>Talkshow</i> radio	Pada saat yang sama dilakukan Penerimaan Pengaduan Masyarakat dan Konsultasi yang berlokasi di Radio Jupti Indah, Sibolga
3.	20 April 2010	Manado, Sulut	Rapat Dengar Pendapat bersama pihak Akademisi, Kepolisian, Kejaksaan, Pengadilan, Lembaga Swadaya Masyarakat dan Lembaga Bantuan Hukum Tentang "Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik"	
4.	26-30 April 2010	Wonogiri, Jawa Tengah	Diskusi "Ombudsman dan Undang-undang Pelayanan Publik" Kerjasama dengan Pemda Kabupaten Wonogiri <ul style="list-style-type: none"> • <i>Talkshow</i> radio 	Pada saat yang sama dilakukan Pekan Pengaduan Masyarakat yang berlokasi di Wisma Giri, Wonogiri, Jawa Tengah.
5.	4 Mei 2010	Medan, Sumut	Rapat Dengar Pendapat bersama kalangan LSM "Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman"	
6.	20 Mei 2010	Kupang, NTT	Rapat Dengar Pendapat bersama Bagian Kepegawaian Provinsi NTT/Kab/Kota Kupang terkait berbagai permasalahan kepegawaian di daerah	
7.	24-28 Mei 2010	Kalabahi, NTT	Diskusi bersama Pemda Kabupaten Alor "Peran Ombudsman dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik"	Pada saat yang sama dilakukan Penerimaan Pengaduan Masyarakat dan Konsultasi, yang berlokasi di Aula Kantor Bupati Alor, NIT.
8.	10 Juni 2010	Yogyakarta, DIY	Rapat Dengar Pendapat "Kepatuhan Pejabat Publik dalam Pelaksanaan Putusan Tata Usaha Negara", bersama Program Pascasarjana Universitas Atma	

		Jaya Yogyakarta	
--	--	-----------------	--

Jaringan Kerja

Dalam rangka melaksanakan tugasnya Ombudsman telah berupaya membangun jaringan kerja dengan berbagai pihak, antara lain:

1. Kerja sama dengan Markas Besar Kepolisian Republik Indonesia.

Ruang lingkup kerja sama ini meliputi penanganan laporan pelayanan Kepolisian, pelaksanaan *subpoena* power/panggilan paksa dan penanganan pidana Undang Undang Ombudsman. Ombudsman sudah mengirimkan konsep kerja sama kepada Mabes Polri dan akan ditindaklanjuti untuk membahas Rancangan Peraturan Bersama antara Kapolri dan Ketua Ombudsman.

2. Kerja sama dengan Komisi Pemberantasan Korupsi

Ruang lingkup kerja sama ini meliputi pencegahan korupsi dan maladministrasi di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sampai saat ini Ombudsman sudah melakukan pertemuan dan kegiatan bersama, salah satunya evaluasi terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik di Jawa Barat pada bulan Februari 2010, Jawa Timur pada tanggal 22 April 2010 dan Jawa Tengah tanggal 29 April 2010. Rencana ke depan akan diperkuat dengan MOU dan sampai saat ini masih dalam proses penyusunan.

3. Kerja sama dengan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban

Ruang lingkup kerja sama meliputi perlindungan saksi dan korban yang melaporkan ke Ombudsman. Sampai saat ini masih mencari format kerja sama dengan melakukan pertemuan koordinasi antara Ombudsman dengan LPSK. Terakhir telah diadakan pertemuan pada tanggal 10 Juni 2010 guna membahas kemungkinan pemberian perlindungan terhadap saksi yang mengalami percobaan pembunuhan dan kasusnya ditangani oleh Ombudsman.

Selain itu, dalam rangka pelaksanaan Nota Kesepakatan Bersama dengan Direktorat Jenderal Lembaga Pemasyarakatan, Ombudsman juga telah melaksanakan beberapa kegiatan terkait pengawasan terhadap pelayanan publik di Lembaga Pemasyarakatan dan Rumah Tahanan. Salah satu kegiatan yang dilakukan adalah Roadshow ke beberapa Lembaga Pemasyarakatan di Semarang, Salatiga, Solo, dan Yogyakarta pada bulan April 2010.

Publikasi

Dalam rangka menunjang kegiatan sosialisasi diperlukan alat-alat publikasi berupa bahan cetak yang berfungsi menyebarkan tentang tugas dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia kepada berbagai pihak, terutama instansi penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat luas. Pada periode Triwulan II Ombudsman Republik Indonesia telah melaksanakan pencetakan Buku Laporan Tahunan 2009 yang berisi informasi

tentang kinerja penanganan laporan masyarakat, kegiatan dan pembangunan jaringan kerja sama dengan lembaga tingkat nasional dan internasional, laporan keuangan, perkembangan kelembagaan Ombudsman pasca disahkannya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan sebagainya. Selanjutnya pada awal periode Triwulan III 2010 akan dilaksanakan pencetakan poster, brosur, booklet, buku saku UU 37/2008 dan UU 25/2009, serta Buku Kerja 2011. Dengan demikian diharapkan pada akhir periode Triwulan III 2010 seluruh program pencetakan publikasi telah selesai dilaksanakan.

B. Kinerja Penanganan Laporan

Laporan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik pada periode Triwulan II 2010 tercatat sebanyak 1686 akses, baik melalui surat, datang langsung, telepon, fax, e-mail, website, dan jejaring sosial (facebook). Dari jumlah tersebut, 581 diantaranya merupakan laporan yang ditindaklanjuti dalam bentuk formal sesuai dengan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia. Sedangkan sisanya langsung dapat diselesaikan melalui konsultasi atau pemberian informasi/penjelasan.

Dengan demikian jumlah akses masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia selama bulan Januari hingga Juni 2010 adalah 2696 (dua ribu enam ratus sembilan puluh enam), dan jumlah laporan yang ditindaklanjuti dalam bentuk formal adalah 581 (lima ratus delapan puluh satu).

Tabel 1. Jumlah Akses Masyarakat Kepada Ombudsman RI

Mekanisme	Triwulan I	Triwulan II	Jumlah
Surat	518	717	1235
Datang langsung	288	681	969
Telepon	89	177	266
Website	73	88	161
Email	36	32	68
Media	6	6	12
Jumlah	1010	1686	2696

Data Terlapor

Berdasarkan laporan masyarakat yang ditindaklanjuti secara formal, instansi penyelenggara pelayanan publik yang terbanyak dilaporkan selama periode Triwulan II 2010 adalah Pemerintah Daerah (terutama tingkat Kabupaten/Kota) yaitu 131 laporan (35,89%), diikuti Kepolisian 71 laporan (19,45%), Lembaga Peradilan 48 laporan (13,15%), Badan Pertanahan Nasional 32 laporan (8,77%), BUMN/BUMD 21 laporan (5,75%), dan Kementerian 20 laporan (5,48%).

Dengan demikian selama bulan Januari hingga Juni 2010 jumlah laporan masyarakat kepada Pemerintah Daerah merupakan yang tertinggi yaitu 181 laporan (31,21%), diikuti oleh instansi Kepolisian 123 laporan (21,21%), Lembaga Peradilan 82 laporan (14,14%), Badan Pertanahan Nasional 50 laporan (8,62%), Kementerian 37 laporan (6,38%), dan BUMN/BUMD 31 laporan (5,34%).

Substansi

Sebagaimana periode-periode sebelumnya, substansi terbanyak yang dilaporkan masyarakat adalah Penundaan Berlarut 50,09%, diikuti substansi Penyalahgunaan Wewenang sebesar 17,90%, Berpihak 9,47%, Penyimpangan Prosedur 8,09%, dan Tidak Kompeten 4,82%.

Tindak Lanjut Ombudsman

Pada dasarnya tindak lanjut Ombudsman bisa dilakukan secara formal dan non-formal dalam bentuk lisan dan tertulis. Tindak lanjut secara non-formal biasanya diberikan dalam bentuk konsultasi oleh Ombudsman kepada masyarakat yang menyampaikan keluhan melalui mekanisme datang langsung, melalui telepon, atau melalui internet yang dapat dijawab pada saat itu juga. Sedangkan tindak lanjut formal sesuai Undang-Undang 37/2008 dilakukan dalam bentuk tulisan yang mana dalam tindak lanjut diperlukan investigasi untuk menangani keluhan masyarakat. Dengan kata lain, dari 2696 akses masyarakat, Ombudsman telah menindaklanjuti keluhan secara formal sebanyak 2115 keluhan maupun pertanyaan masyarakat.

Hingga akhir Juni 2010 Ombudsman telah menindaklanjuti secara formal sebanyak 90,19% dari laporan masyarakat, sedangkan yang masih dalam proses sebanyak 9,81%. Secara rinci, tindak lanjut berupa Permintaan Klarifikasi kepada instansi Terlapor adalah 47,50% dan Rekomendasi 1,20%. Laporan yang tidak memenuhi syarat karena Bukan Wewenang Ombudsman sebanyak 13,08%. Sedangkan tindak lanjut berupa permintaan kepada Pelapor agar Melengkapi Data sebanyak 8,78%.

Tanggapan Terlapor

Hingga akhir Triwulan II 2010, Ombudsman telah menerima tanggapan dari Terlapor atas laporan masyarakat yang ditindaklanjuti secara formal sebanyak 502 surat tanggapan. 198 surat diantaranya merupakan tanggapan atas laporan masyarakat yang disampaikan pada tahun 2010. Mengacu kepada jumlah Permintaan Klarifikasi dan Rekomendasi Ombudsman di atas, maka tingkat responsivitas Terlapor atas tindaklanjut Ombudsman terhadap laporan masyarakat tahun 2010 mencapai ±70%.

Sebanyak 78,29% tanggapan merupakan Penjelasan yang menindaklanjuti Permintaan Klarifikasi dan Rekomendasi Ombudsman, serta pembelaan Terlapor terhadap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Sedangkan tanggapan yang Melakukan Penelitian sebesar 0,60%, Selesai Menurut Pelapor 0,40%, dan Tembusan sebanyak 20,72%.

Investigasi

Pada periode Triwulan 112010, Ombudsman RI telah melaksanakan sebanyak 18 kegiatan investigasi baik di berbagai daerah. Kegiatan investigasi yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan	Instansi Terlapor
1.	Investigasi dugaan maladministrasi oleh Badan Kepegawaian Negara terkait perhitungan pensiun PNS dan Janda/duda	6 April 2010	Badan Kepegawaian Negara
2.	Investigasi dalam kasus penyelesaian status kepegawaian oleh RSJD Klaten dan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah.	7 April 2010	RSJD Klaten
3.	Investigasi dugaan maladministrasi oleh Pemkab Purworejo terkait status kepegawaian PNS.	9 April 2010	Pemerintah Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah.
4.	Investigasi kasus penembangan hutan di Fatuleu, Kabupaten Kupang	19-22 April 2010	Dinas Kehutanan Pemerintah Provinsi NTT
5.	Investigasi dugaan maladministrasi terkait tanah PT. Arthaloka Indonesia	20 April 2010	Kantor Wilayah Pertanahan DKI Jakarta
6.	Investigasi dalam kasus penyelesaian status kepegawaian oleh RSJD Klaten Jawa Tengah	23 April 2010	Pemerintah Provinsi dan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah.
7.	Investigasi dugaan penundaan berlurut terhadap pembuatan warkah oleh Pemerintah Kota Bandung	5 Mei 2010	Pemerintah Kota Bandung
8.	Investigasi dugaan penundaan berlurut dalam penanganan tindak pidana ketenagakerjaan oleh Direksi RS. Kebonjati	6 Mei 2010	Pemerintah Kota Bandung
9.	Investigasi dugaan maladministrasi oleh oknum Kantor Pertanahan Kota Depok	10 Mei 2010	Kantor Pertanahan Kota Depok, Jawa Barat
10.	Investigasi dugaan maladministrasi oleh pihak Kecamatan terkait pemilihan Ketua RT di Kelurahan Tambora Jakarta Barat	14 Mei 2010	Kantor Walikota Jakarta Barat
11.	Investigasi dugaan maladministrasi terkait penerbitan Rekomendasi Hak Atas Tanah di Kelurahan Jelambar, Jakarta	14 Mei 2010	Kantor Walikota Jakarta Barat
12.	Investigasi dugaan maladministrasi di Rutan Makassar dan Lapas Bolangi	20 Mei 2010	Rutan Makassar dan Lapas Narkotika Bolangi, Sulawesi Selatan
13.	Investigasi dugaan penundaan berlurut oleh Polda Sulawesi Selatan	20 Mei 2010	Polda Sulawesi Selatan
14.	Investigasi inisiatif pelaksanaan MOU antara Ombudsman dengan Ditjen Lembaga Masyarakat	31 Mei-3 Juni 2010	Lembaga Masyarakat Tomohon dan Manado, Sulawesi Utara
15.	Investigasi dugaan maladministrasi oleh Polda Riau terkait <i>trafficking</i> di Riau	1-2 Juni 2010	Kepolisian Resor Pelalawan dan Kepolisian Daerah Riau

16.	Investigasi dugaan maladministrasi tidak dilakukannya Putusan Kasasi oleh Pengadilan Negeri Pekanbaru	3 Juni 2010	Pengadilan Negeri Pekanbaru
17.	Investigasi dugaan maladministrasi terkait penempatan PNS sesuai golongannya oleh Lembaga Penjamin Mutu Pendidikan Riau	3 Juni 2010	Lembaga Penjamin Mutu Pendidikan Riau
18.	Investigasi penanganan kasus oleh Polda Jawa Barat terkait dugaan percobaan pembunuhan terhadap dosen UPI Bandung	9 Juni 2010	Kepolisian Daerah Jawa Barat

Di samping kegiatan investigasi di atas, pada Triwulan II 2010 Ombudsman juga telah melaksanakan kegiatan *assessment* terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang bersifat sistemik di instansi Pengadilan Pajak dan Badan Kepegawaian Nasional terkait masalah kepegawaian. Ombudsman juga telah melaksanakan kunjungan (survei) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di RSUD W.Z. Yohanes, Kupang, NTT pada tanggal 14-19 Juni 2010.

Mediasi dan Konsiliasi

Kegiatan mediasi dan konsiliasi yang telah dilaksanakan dalam rangka menindaklanjuti laporan masyarakat pada periode Triwulan II 2010 adalah sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan	Instansi Terlapor
1.	Mediasi penyelesaian permasalahan tanah dan bangunan yang digunakan untuk rumah dinas Ditjen Pajak DIY di Semaki Yogyakarta.	20 April 2010	Direktorat Jenderal Pajak DI Yogyakarta, dan Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta.
2.	Mediasi penyelesaian ganti rugi atas tanah yang digunakan sebagai jalan untuk alat berat pembangunan jalan tol Surabaya	25-28 April 2010	PT. Jasa Marga Cabang Surabaya dan Pemerintah Kota Surabaya
3.	Pra Mediasi dugaan maladministrasi atas tanah yang ditempati sebagai Markas Polres Ciracas, Jakarta Timur.	17, 23, dan 25 Juni 2010	Kelurahan Kampung Rambutan Jakarta Timur, Badan Pertanahan Nasional, dan Kepolisian Resor Ciracas Jakarta Timur.
4.	Pra Mediasi terkait lahan transmigrasi yang telah ditempati orang lain di Provinsi Kalimantan Timur.	15 Juni 2010	Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur dan Pemerintah Daerah Samarinda.

Monitoring

Sedangkan kegiatan monitoring pada periode Triwulan II 2010 yang bertujuan untuk mengetahui tingkat ketaatan Instansi Terlapor terhadap tindak lanjut Ombudsman adalah sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan	Instansi Terlapor
1.	Monitoring hasil Klinik di NTB dan kasus-kasus baru	19 Mei 2010	Kepolisian Daerah NTB
2.	Monitoring hasil Klinik di NTB dan kasus-kasus baru	20 Mei 2010	Pemerintah Provinsi NTB
3.	Monitoring hasil investigasi inisiatif pelaksanaan MOU dengan Dirjen Lembaga Pemasarakatan (<i>Roadshow</i>).	12-15 April 2010	Kantor Wilayah dan UPT Kementerian Hukum dan HAM di Semarang, Salatiga, Solo, dan Yogyakarta
4.	Monitoring pelayanan publik pada Kantor KPT (Kantor Pelayanan Terpadu) Kab Klaten.	18 Mei 2010	Kantor Pelayanan Terpadu Pemerintah Kabupaten Klaten, Jawa Tengah.
5.	Monitoring pelayanan publik pada Kantor KPPT (Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Terpadu) Kab. Demak.	20 Mei 2010	Kantor Pelayanan Perizinan Pemerintah Kabupaten Demak, Jawa Tengah.
6.	Monitoring tindak lanjut penyelesaian permasalahan kepegawaian (PNS) di Pemkab. Purworejo	10 Juni 2010	Pemerintah Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah.
7.	Monitoring pelayanan terhadap warga binaan di Lembaga Pemasarakatan/ Rumah Tahanan Klaten.	19 Mei 2010	Lembaga Pemasarakatan/ Rumah Tahanan Klaten
8.	Monitoring pelayanan terhadap warga binaan di Lembaga Pemasarakatan Anak Kutoarjo.	30 Juni 2010	Lembaga Pemasarakatan Anak Kutoarjo, Jawa Tengah.
9.	Monitoring ke Pengadilan Negeri Maumere.	28-30 April 2010	Pengadilan Negeri Maumere, NTT.
10.	Monitoring ke Polres Flores Timur	10-12 Mei 2010	Kepolisian Resor Flores Timur, NTT.
11.	Monitoring ke Polres Sumba Timur	9-11 Juni 2010	Kepolisian Resor Sumba Timur, NTT.

E. Kinerja Kelembagaan

A. Penyusunan Perangkat Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Ombudsman mengamanatkan untuk membentuk peraturan pelaksanaan yang berupa Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden dan Peraturan Ombudsman.

Peraturan perundang-undangan dan penetapan yang terkait dengan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 yang telah ditetapkan:

1. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2010 tentang Penghasilan, Uang, Kehormatan dan Hak lain Ketua, Wakil Ketua dan Anggota Ombudsman Republik Indonesia.
2. Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 tentang Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.

3. Peraturan Ombudsman Nomor 1 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pengangkatan, Pemberhentian serta Tugas dan Tanggungjawab Asisten Ombudsman.
4. Peraturan Ombudsman Nomor 2 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan.
5. Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia Nomor 1/ORI/SEKJEN-PR/IV/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.
6. Keputusan Presiden Nomor 28 Tahun 2009 tentang Panitia Seleksi Calon Anggota Ombudsman Republik Indonesia
7. Keputusan Presiden Nomor 7/M Tahun 2010 tentang Pengangkatan Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia

Sebagaimana disebut di atas bahwa saat ini telah diterbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2010 tentang Penghasilan, Uang Kehormatan, Hak-hak lain Ketua, Wakil Ketua, dan Anggota Ombudsman Republik Indonesia. Dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah tersebut maka Anggota Ombudsman Republik Indonesia akan memperoleh jaminan penghasilan yang lebih memadai dibanding penghasilan Anggota Ombudsman saat ini yang diangkat berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000. Dengan demikian, hak-hak penghasilan dan uang kehormatan yang diperoleh Anggota Ombudsman dapat lebih meningkatkan kinerja Ombudsman Republik Indonesia.

Peraturan Perundang-undangan yang sedang dalam proses penyusunan adalah:

1. Rancangan Peraturan Pemerintah tentang Manajemen Sumber Daya Manusia pada Ombudsman, saat ini sudah dibentuk Tim Antar Kementerian di Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-Undangan (Pasal 13 ayat (5) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008).
2. Rancangan Peraturan Pemerintah tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman di Daerah, saat ini sudah dibentuk Tim Antar Kementerian di Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-Undangan (Pasal 5 ayat (3) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008).
3. Peraturan Ombudsman Nomor 1 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pengangkatan, Pemberhentian serta Tugas dan Tanggungjawab Asisten Ombudsman telah diterbitkan dan akan disempurnakan dengan mengacu pada ketentuan Pasal 12 ayat (3) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.
4. Peraturan Ombudsman Nomor 2 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan juga telah diterbitkan dan masih perlu disempurnakan berdasarkan pengalaman empirik serta mengacu pada ketentuan Pasal 41 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

B. Pembentukan Kantor Perwakilan

Mulai tahun 2004 sampai dengan saat ini Ombudsman Republik Indonesia telah membentuk empat kantor Perwakilan Ombudsman:

1. Kantor Perwakilan Ombudsman di Yogyakarta yang wilayah kerjanya meliputi Provinsi DI Yogyakarta dan Jawa Tengah;
2. Kantor Perwakilan Ombudsman di Kupang yang wilayah kerjanya meliputi Provinsi NTT dan NTB;
3. Kantor Perwakilan Ombudsman di Medan yang wilayah kerjanya meliputi Provinsi Sumatera Utara dan Nangroe Aceh Darussalam; dan
4. Kantor Perwakilan Ombudsman di Manado yang wilayah kerjanya meliputi Provinsi Sulawesi Utara dan Gorontalo.

Sedangkan pada tahun 2010 akan dibentuk 4 (empat) kantor Perwakilan Ombudsman di:

1. Provinsi Kalimantan Selatan di Banjarmasin
2. Provinsi Papua di Jayapura
3. Provinsi Jawa Timur di Surabaya
4. Provinsi Jawa Barat di Bandung

Perlu diketahui bahwa pembentukan Perwakilan Ombudsman di Provinsi Kalimantan Selatan dan Provinsi Papua telah direncanakan sejak tahun 2009, sedangkan untuk Provinsi Jawa Timur dan Provinsi Jawa Barat telah direncanakan pada awal tahun 2010 dengan alokasi anggaran APBN-P.

Persiapan yang telah dilaksanakan dalam rangka pembentukan kantor Perwakilan Ombudsman di daerah tersebut adalah:

1. Melakukan koordinasi dengan Pemerintah Daerah Provinsi Kalimantan Selatan dan Provinsi Papua.
2. Melakukan diskusi publik, klinik pengaduan masyarakat, dan sosialisasi rencana pembentukan Perwakilan Ombudsman dengan tokoh masyarakat di Provinsi Kalimantan Selatan dan Provinsi Papua.

Secara umum pembentukan Perwakilan Ombudsman di daerah tidak menemui kendala, akan tetapi ada persoalan-persoalan yang harus diantisipasi, yaitu:

1. Rekrutmen Kepala Kantor Perwakilan, Asisten dan Staf Sekretariat yang diharapkan berasal dari daerah setempat, sehingga Ombudsman harus melakukan koordinasi dengan berbagai elemen masyarakat dan pemerintah daerah setempat agar mendapatkan personil yang tepat.
2. Pengadaan sarana dan prasarana di daerah. Mengingat proses pengadaan barang/jasa harus dilaksanakan oleh Ombudsman Republik Indonesia di Jakarta.
3. Pembentukan kantor perwakilan yang didanai dengan APBN-P masih menunggu proses administrasi.

C. Rekrutmen Anggota Ombudsman

Terkait dengan rencana rekrutmen Anggota Ombudsman periode yang akan datang telah ditetapkan Keputusan Presiden Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pembentukan Panitia Seleksi Calon Anggota Ombudsman, dengan susunan sebagai berikut:

1. Ketua : Menteri Negara PAN dan Reformasi Birokrasi
2. Wakil Ketua : Prof. Dr. Harkristuti Harkrisnowo, SH, MA
3. Anggota :
 - 1) Prof. Dr. Eko Prasodjo
 - 2) Prof. Dr. Sofyan Effendi
 - 3) Dr. Saldi Isra, MA
 - 4) Indah Sukmaningsih, MPM
 - 5) Ir. Bambang Harimurti
 - 6) Drs. Teten Masduki
4. Sekretaris : Sekretaris Menteri Negara PAN dan Reformasi Birokrasi

Panitia Seleksi Calon Anggota Ombudsman memiliki tugas sebagaimana yang telah ditetapkan di dalam Pasal 15 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008:

1. Mengumumkan pendaftaran penerimaan calon anggota Ombudsman;
2. Melakukan pendaftaran calon anggota Ombudsman dalam jangka waktu 15 (lima belas) hari kerja;
3. Melakukan seleksi administrasi calon Anggota Ombudsman dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja terhitung sejak tanggal pengumuman pendaftaran berakhir;
4. Mengumumkan daftar nama calon untuk mendapatkan tanggapan masyarakat;
5. Melakukan seleksi kualitas dan integritas calon Anggota Ombudsman dalam jangka waktu 60 (enam puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal seleksi administrasi berakhir;
6. Menentukan dan menyampaikan nama calon Anggota Ombudsman sebanyak 18 (delapan belas) orang kepada Presiden dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal seleksi kualitas dan integritas berakhir.

Seleksi Calon Anggota Ombudsman mengalami keterlambatan mengingat Keputusan Presiden terkait susunan Panitia Seleksi Calon Anggota Ombudsman baru ditetapkan pada akhir tahun 2009 sehingga pelaksanaan kegiatan yang telah ditetapkan belum dapat dianggarkan. Perencanaan dan penganggaran proses seleksi calon Anggota Ombudsman baru dapat dialokasikan pada Anggaran Pendapatan Belanja Negara Perubahan (APBN-P) tahun 2010.

Ombudsman melalui surat Nomor: 141/ORI-SRT/IV/2010 tertanggal 8 April 2010 telah meminta kepada Presiden agar penyelenggaraan seleksi calon Anggota Ombudsman dilaksanakan dalam waktu yang tidak terlalu lama, karena Keputusan Presiden di atas telah ditetapkan pada tanggal 10 Oktober 2009.

Selanjutnya telah dilakukan koordinasi tugas sekretariat bersama antara Ombudsman RI dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

terkait persiapan rekrutmen pada bulan Juni 2010. Dalam persiapan tersebut direncanakan untuk melaksanakan Rapat Perdana Panitia Seleksi pada tanggal 5 Juli 2010. Kemudian pengumuman seleksi akan dilaksanakan pada tanggal 12 Juli 2010, dilanjutkan dengan pendaftaran calon anggota Ombudsman pada tanggal 19 Juli s.d. 6 Agustus 2010. Diperkirakan pada tanggal 12 November 2010 hasil seleksi oleh Panitia Seleksi akan diserahkan kepada Presiden untuk selanjutnya dilakukan proses seleksi oleh Dewan Perwakilan Rakyat. Target akhir yang dicanangkan adalah adanya Anggota Ombudsman RI yang baru pada bulan Februari 2011.

D. Struktur Sekretariat Jenderal

Menyusul Pelantikan Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia pada tanggal 21 Januari 2010, saat ini juga telah terbentuk susunan organisasi dan tata kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia sebagai pelaksanaan ketentuan Pasal 12 Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2009 dari amanah Pasal 13 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.

Selanjutnya pada tanggal 7 Mei 2010 telah diangkat dan dilantik tiga orang pejabat eselon II. Tiga pejabat tersebut adalah Drs. Boediono Widagdo, SH, MSi. sebagai Kepala Biro Administrasi dan Sistem Informasi Laporan, Hartoyo, SH, MHum, MSi. sebagai Kepala Biro Perencanaan, Organisasi dan Kerjasama, serta Drs. Hudiyono Ibnu Ghoffur sebagai Kepala Biro Umum.

Dengan demikian diharapkan bahwa pada akhir tahun 2010 keseluruhan organisasi Ombudsman Republik Indonesia telah terbentuk, dan pada tahun 2011 diharapkan pula pengelolaan anggaran sepenuhnya dilaksanakan secara otonom oleh Ombudsman Republik Indonesia.

E. Pengembangan Jaringan Kerja Sama

Bentuk pengembangan jaringan kerja sama yang dilakukan oleh Ombudsman dengan lembaga lain tidak jauh berbeda dengan sebelumnya. Peran pengembangan jaringan dilakukan melalui keterlibatan dalam beberapa kegiatan dengar pendapat, diskusi, dan seminar yang diselenggarakan lembaga lain, termasuk menjadi Narasumber dalam kegiatan tersebut.

Antara lain dalam kegiatan Rapat Koordinasi dengan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM di Kupang dan Yogyakarta, diskusi masalah mutasi pegawai di Kupang, narasumber penyuluhan hukum pengadaan barang dan jasa pemerintah di Kejaksaan Negeri Kupang, *focus group discussion* terkait implementasi UU 14/2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, dan sebagainya.

Di sisi lain, Ombudsman juga mengembangkan kerja sama dengan beberapa Sekolah Tingkat Menengah dalam rangka program magang guna memperkenalkan Ombudsman kepada siswa tingkat menengah. Salah satu program magang dilakukan bekerja sama dengan SMK Permata Bunda Jakarta Barat pada bulan Juni 2010.

Dalam tataran internasional, Ombudsman juga melakukan kerja sama dengan Ombudsman Australia dalam rangka peningkatan kapasitas kelembagaan melalui pelatihan yang diikuti oleh 3 orang Asisten Ombudsman (Herru Kriswahyu, Irma Syarifah, dan Ani Samudera Wulan). Pelatihan tersebut dilaksanakan pada bulan Juni 2010 dengan bantuan dana dari pihak AusAid.

F. Penutup

Dalam pelaksanaan tugasnya, Ombudsman masih memiliki beberapa pekerjaan rumah yang harus diselesaikan pada periode triwulan berikutnya. Salah satunya adalah penyelesaian revisi anggaran agar rencana kegiatan yang telah ditetapkan dapat sepenuhnya berjalan.

Pengembangan kelembagaan dan jaringan kerja sama dengan lembaga lain masih perlu diupayakan agar pelaksanaan tugas Ombudsman menjadi lebih optimal. Dalam waktu yang sama, sebagian besar sumber daya Ombudsman juga akan terserap untuk memastikan proses rekrutmen Anggota Ombudsman yang baru berjalan dengan baik.

Dengan segala keterbatasan, Ombudsman tetap berupaya agar setiap tugas yang menjadi mandat Undang-undang dapat dilaksanakan secara optimal demi tercapainya *good governance*. Semoga.

Jakarta, 12 Juli 2010

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Antonius Sujata

Ketua