

BAB III

PEMBAHASAN

Penanganan laporan di LOD DIY secara umum melalui tahap Penerimaan Laporan, tahap investigasi, klarifikasi dan/atau mediasi. Beberapa laporan dapat dinyatakan selesai dalam tahap mediasi dimana kedua belah pihak (Pelapor dan Terlapor) bersepakat untuk menyelesaikannya atau menganggap permasalahan selesai dalam forum mediasi. Sementara penyelesaian beberapa laporan yang lain dapat berujung pada Pendapat Hukum LOD DIY dan/atau Rekomendasi LOD DIY.

A. Tahap Penerimaan Laporan

1. Kriteria Laporan dan jenis-jenis maladministrasi.

a. Persyaratan laporan

Laporan dan informasi dapat ditindaklanjuti oleh Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, apabila memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

1. Ada dugaan penyimpangan administrasi penyelenggaraan pemerintahan daerah.
2. Laporan disampaikan paling lama 5 (lima) tahun sejak peristiwa, tindakan, atau keputusan terjadi atau ditetapkan.

3. Ada identitas lengkap pelapor (Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau kartu

4. Ada uraian mengenai peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan/diadukan atau diinformasikan.
5. Laporan disertai bukti seperti surat, keputusan, dan dokumen lain yang dimiliki.
6. Jika pelapor mewakilkan laporannya pada pihak lain, maka pihak lain tersebut harus menunjukkan surat kuasa untuk melaporkan kasusnya ke Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

b. Kualifikasi pelapor dan terlapor

1) Pelapor

- a) Pelapor adalah pihak yang dirugikan kepentingannya akibat peristiwa, tindakan, atau keputusan terjadi atau ditetapkan oleh terlapor.
- b) Pihak-pihak yang melaporkan keluhan bisa berasal dari perorangan, kelompok/organisasi masyarakat (dapat diwakili oleh kuasa hukum/pengacara/advokat), dan dari badan hukum/yayasan/instansi pemerintah/instansi swasta.

2) Terlapor

Terlapor adalah penyelenggara pemerintahan daerah di Provinsi DIY termasuk badan usaha milik daerah serta badan swasta atau perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran

pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah yang diduga melakukan tindakan mal-administrasi.

c. Jenis laporan dan jenis kasus

1) Jenis Laporan

- a) Laporan Kasuistik, laporan yang bersifat khusus yang hanya mempengaruhi pelapor.
- b) Laporan Sistemik, laporan yang bersifat sistemik yang tidak hanya berkaitan dengan kepentingan pelapor, tetapi juga menyangkut kepentingan masyarakat luas dan secara terus menerus berpotensi menimbulkan masalah.

2) Jenis Kasus

- a) Kasus Berdasarkan Laporan, kasus yang muncul berdasarkan laporan dari masyarakat.
- b) Kasus inisiatif lembaga (*own motion*), kasus yang muncul karena inisiatif lembaga berkaitan dengan adanya dugaan pelanggaran terhadap asas-asas pemerintahan yang bersih dan bebas Korupsi Kolusi Nepotisma (KKN) serta penyalahgunaan kekuasaan atau jabatan dan tindakan sewenang-wenang, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan memperhatikan asas praduga tak bersalah.

d. Tata cara penyampaian dan penerimaan laporan

1) Cara penyampaian laporan

Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dapat meminta Pelapor untuk memberikan keterangan secara langsung.

3) Laporan Telepon

Laporan telepon adalah laporan yang disampaikan melalui telepon. Laporan telepon harus disertai dengan identitas yang jelas dari pelapor dan melampirkan data yang mendukung laporan tersebut. Identitas pelapor dan data-data terkait dapat dikirim melalui faksimili, pos, kurir, atau surat elektronik (*e-mail*). Apabila diperlukan, Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dapat meminta Pelapor untuk memberikan keterangan secara langsung dan melengkapi laporannya.

4) Alur penerimaan laporan

- 1) Staf sekretariat menghubungi anggota dan asisten yang dapat menerima laporan pada saat itu.
- 2) Staf sekretariat menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam penerimaan laporan (formulir laporan, ruangan, dan alat perekam).
- 3) Anggota dan asisten mendengarkan, mencatat, serta mengumpulkan bukti-bukti yang dibawa oleh Pelapor. Jika Pelapor merupakan kuasa dari orang lain, maka Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah

Istimewa Yogyakarta akan meminta surat kuasa khusus yang

menyatakan bahwa laporan yang disampaikan ke Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dikuasakan melalui kuasa hukum/pengacara/advokat yang dimaksud.

4) Anggota menjelaskan tentang kompetensi Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan memastikan bahwa aduan yang diajukan sesuai dengan kompetensi Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

i. Apabila laporan yang diterima merupakan kewenangan Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, penerima laporan meminta kepada Pelapor untuk melengkapi syarat-syarat laporan, antara lain: *foto copy* identitas, mengisi blanko laporan, dan menuliskan kronologi kejadian.

ii. Apabila laporan yang masuk bukan menjadi kewenangan Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, maka penerima laporan akan menunjukkan lembaga atau institusi yang lebih tepat atau sesuai. Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta akan membuat surat rujukan kepada lembaga yang dituju disertai dengan kronologi singkat laporan.

5) Anggota menjelaskan sekilas tindak lanjut pengaduan yang akan dilakukan oleh Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah

6) Asisten membantu pelapor untuk mengisi formulir.

7) Asisten mengidentifikasi data-data yang diperlukan.

Asisten penerima laporan menyerahkan kepada Asisten Pokja Bidang Penanganan Laporan untuk dimasukkan dalam sistem *database* laporan Lembaga

e. Bentuk-bentuk penyimpangan administrasi

Penyimpangan administrasi atau maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, perbuatan sewenang-wenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintahan daerah yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan perseorangan. Indikasi mal-administrasi yang dapat dilaporkan dan ditangani oleh Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa

- 7) Mempersulit;
- 8) Tidak patuh terhadap perintah atasan yang sah dan wajar;
- 9) Tidak akuntabel;
- 10) Membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- 11) Tidak transparan dan mengambil langkah-langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- 12) Menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- 13) Memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi;
- 14) Tidak proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- 15) Menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- 16) Tidak sesuai dengan asas kepatutan dan keadilan;
- 17) Menyimpang dari prosedur;
- 18) Bertindak sewenang-wenang;
- 19) Bertentangan dengan asas kepastian hukum;
- 20) Bertentangan dengan asas tertib penyelenggaraan negara;

- 21) Bertentangan dengan asas kepentingan umum; dan
- 22) Bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pada prinsipnya tolok ukur yang digunakan untuk menilai tindakan mal-administrasi adalah hukum tertulis dan hukum tidak tertulis berupa asas-asas umum pemerintahan yang baik.

2. Sosialisasi LOD DIY

Semenjak dibentuk pada tahun 2004, saat ini LOD DIY telah memasuki periode kepengurusan yang ke-3. Dalam rentan waktu antara periode pertama sampai ketiga setidaknya telah banyak masyarakat yang mengetahui kemana mereka akan melapor ketika merasakan tidak mendapatkan pelayanan yang baik oleh instansi pemerintah di Provinsi DIY. Sosialisasi kepada masyarakat sangat penting karena menjadi corong utama untuk mendorong masyarakat untuk menyampaikan permasalahannya kepada LOD DIY.

“...Punya Bidang sosialisasi dan penguatan jaringan, bertugas untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan melakukan penguatan jaringan kepada elemen-elemen yang menjadi bottomnya LOD DIY, dalam melakukan sosialisasi ini ada dua model, konvensional melalui media masa, elektronik dan juga sosialisasi langsung ke masyarakat. Untuk radio dan televisi sudah ditentukan jadwalnya. Televisi 1 bulan sekali radio 2 bulan sekali, temannya ngikut isu yang sedang tren ketika akan tayang atau mengikuti pengaduan yang paling banyak di LOD DIY. Kalau sosialisasi kemasyarakat kita kebanyakan berdasarkan permintaan dalam satu bulan bisa lebih dari 1 permintaan, ...”⁶⁶

Dalam struktur kelembagaan LOD DIY terdapat bidang sosialisasi dan penguatan jaringan. Bidang ini mempunyai tugas untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan melakukan penguatan jaringan kepada elemen-elemen yang berpengaruh dimasyarakat dan menjadi partner LOD DIY. Untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan cara konvensional dan langsung terjun kemasyarakat. Cara konvensional yang menjadi program rutin LOD DIY berupa sosialisasi melalui media televisi satu bulan sekali dan radio sebulan satu kali.

Dengan adanya bidang sosialisasi dan penguatan jaringan, LOD DIY dapat menjalankan fungsi sosialisasi masyarakat. LOD DIY Mempunyai jadwal sosialisasi rutin mengenai kasus-kasus yang sedang sering terjadi dan yang paling sering dilaporkan dapat menjadi alat bagi LOD DIY untuk menyampaikan informasi seputar kasus tersebut. Hal ini menjadi indikasi bahwa LOD DIY berupaya mendekati masyarakat dan dengan jadwal yang rutin dapat mempermudah masyarakat mengetahui kasus-kasus yang tengah ditangani LOD DIY beserta perkembangannya.

"... Ada model sosialisasi lain yang pernah kita lakukan yaitu melalui pertunjukan ketoprak (pertunjukan seni rakyat) pada waktu itu ditaman siswa yang dihadiri oleh masyarakat sekitar, skp-skp dan jejaring LOD DIY, terus kita juga punya yang namanya duta ombudsman yaitu mereka yang aktif diorganisasi daerah tertentu kemudian kita latih untuk mengerti tentang apa LOD DIY dan bagaimana penanganan kasusharapannya mereka akan menjadi corong diwilayah2nya sendiri untuk menghimpun masalah-masalah terkait pelayanan publik disekitarnya, harapannya mereka dapat menyelesaikan masalah sendiri ketika sudah mentok baru diselesaikan LOD DIY, pernah juga membuka klinik pengaduan di kulonprogo dan gunungkidul

juga iya kita juga merekrut teman-teman buat magang untuk mendorong masyarakat mengadakan ke ombudsman. Nah yang baru-baru ini yaitu SMS gateway kita launching bersama antara dengan bekerjasama dengan telkomsel dan perkumpulan idea...
 ..67

Tabel 3.1. Bentuk Sosialisasi LOD DIY

No	Bentuk Sosialisasi	Waktu Pelaksanaan
1	Penyebarluasan leaflet	dua kali dalam satu tahun
2	Melalui Radio	satu bulan dua kali
3.	Melalui Televisi	satu bulan satu kali
4.	Langsung ke warga masyarakat	Pada tahun 2012 telah dilaksanakan sebanyak enam kali
5.	Melalui diskusi publik	Pada tahun 2012 telah dilaksanakan dua kali
6.	Melalui iklan pelayanan masyarakat	Isidental
7.	Penulisan dimedia cetak	Isidental sesuai dengan kasus-kasus yang jadi fokus publik

Sumber: LOD DIY*

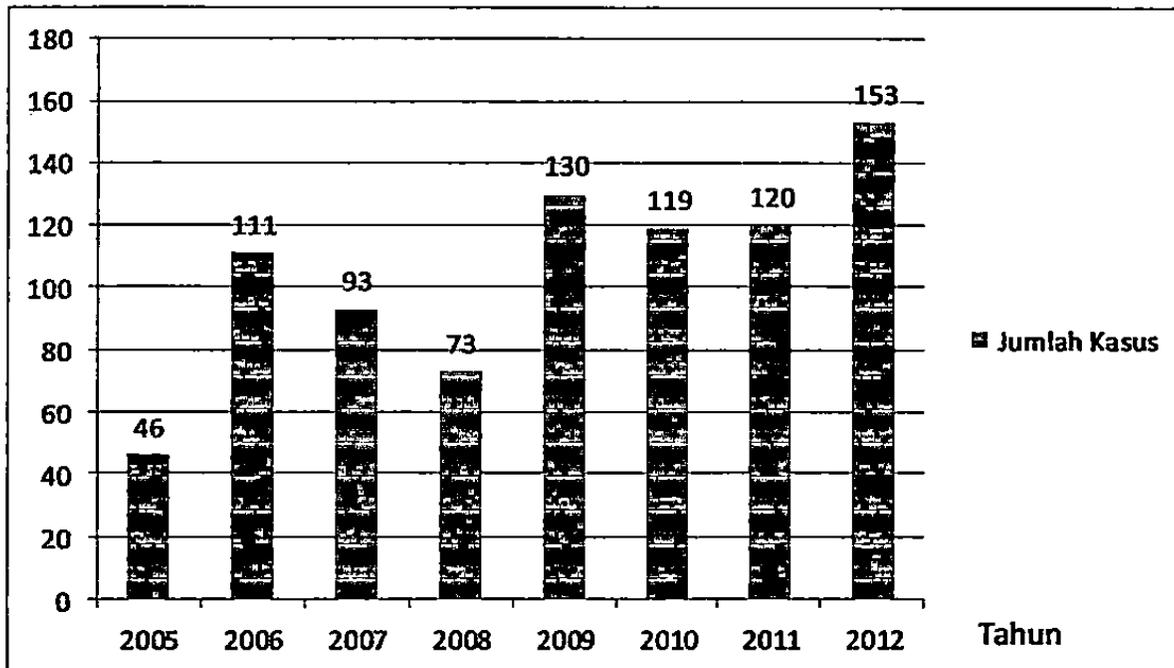
Selain bentuk sosialisasi yang ada ditabel dalam melakukan sosialisasi kemasyarakat LOD DIY selalu melakukan inovasi-inovasi, seperti pernah melakukan sosialisasi melalui seni pertunjukan rakyat. LOD DIY juga memakai jasa dari masyarakat yang peduli akan perbaikan pelayanan publik dengan memberikan pelatihan mengenai tugas dan fungsi dari LOD DIY dan bagaimana cara penanganan kasus-kasus yang terjadi. Dengan adanya duta Ombudsman diharapkan menjadi tangan panjang LOD DIY untuk dengan sendirinya menghimpun permasalahan-permasalahan yang ada disekitar duta ombudsman dan menyelesaikannya sendiri jika tidak dapat maka akan diselesaikan oleh LOD DIY.

Inovasi lain yaitu LOD DIY pernah membuka klinik pengaduan di Kulonprogo dan Gunung Kidul. Belum banyaknya laporan dari masyarakat dan sulitnya akses masyarakat di dua kabupaten ini terhadap LOD DIY menjadi alasan utama dibukanya klinik pengaduan di Kulonprogo dan Gunungkidul. Untuk mendekatkan dengan kaum terpelajar atau mahasiswa LOD DIY juga membuka KKN dan Magang di LOD DIY. Selain inovasi-inovasi tersebut, inovasi terbaru yang dilakukan LOD DIY yaitu SMS GATWAY yang berkerjasama dengan Telkomsel dan perkumpulan idea, sehingga memudahkan masyarakat yang dapat menyampaikan aduannya melalui pesan SMS.

Dengan banyaknya inovasi-inovasi yang terus dilakukan oleh LOD DIY dalam menyampaikan sosialisasi kemasyarakat baik terkait fungsi, peran dan tugas maupun seputar kasus yang sedang terjadi menandakan keseriusan LOD DIY dalam melakukan sosialisasi ke masyarakat. Sebagai lembaga pengawas pelayanan publik dilembaga atau instansi pemerintahan di wilayah Provinsi DIY, sosialisasi menjadi sangat penting karena cakupan wilayah kerja yang luas dan prioritas kasus yang akan diselesaikan. Dengan adanya sosialisasi yang baik bisa mendorong keaktifan dan partisipasi masyarakat yang lebih untuk terlibat aktif dalam perbaikan pelayanan publik dilembaga atau instansi pemerintahan wilayah Provinsi DIY dan juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang telah ada.

Hasil dari inovasi-inovasi yang dilakukan LOD DIY dalam mensosialisasikan peran dan fungsi LOD DIY terlihat dari semakin meningkatnya kasus yang ditangani LOD DIY & tahun pertama LOD DIY bekerja aktif seperti

Grafik 3.1. Laporan Kasus



Sumber: LOD DIY

Dari Grafik diatas dapat dilihat laporan kasus terbanyak terjadi pada tahun terakhir yaitu 2012. Hal ini mengindikasikan semakin pahamnya masyarakat kemana mereka akan melapor keluhannya yang berhubungan dengan pelayanan publik atau maladministrasi.

Secara sederhana penyimpangan administrasi atau maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, perbuatan sewenang-wenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintahan daerah yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan

mal-administrasi adalah hukum tertulis dan hukum tidak tertulis berupa asas-asas umum pemerintahan yang baik.

3. Klasifikasi laporan tahun 2012

Tahun 2012 adalah tahun puncak dimana jumlah masyarakat yang melapor ke LOD DIY mencapai titik terpuncak pada 8 tahun terakhir. Berikut beberapa klasifikasi laporan pada tahun 2012:

1. Klasifikasi Laporan Berdasar Cara Menyampaikan Laporan

Pada Triwulan ini, LOD DIY menerima laporan yang kesemuanya dilakukan secara langsung sebanyak 153 laporan. Selain laporan, LOD DIY juga menerima konsultasi sebanyak 13 konsultasi.

Tabel 3.2. Klasifikasi Laporan Berdasarkan Cara Menyampaikan Laporan

No	Cara Penyampaian	Jumlah	Persentase
1	Laporan langsung	132	86.27%
2	Laporan surat	6	3.92%
3	Laporan via email	1	0.65%
4	Laporan via fax	1	0.65%
5	Konsultasi	13	8.50%
6	Inisiatif	0	0.00%
Total		153	100%

Sumber : LOD DIY

2. Klasifikasi Laporan Berdasar Asal Wilayah Pelapor

Berdasarkan sebaran asal wilayah pelapor selama satu tahun Tahun 2012 LOD DIY (Januari-Desember 2012), Kota Yogyakarta menempati urutan paling banyak yakni 60 pelapor (39.22%) menyusul masyarakat Kabupaten Sleman

sejumlah 38 Pelapor (24,84%), dan kabupaten lainnya seperti dalam tabel di bawah ini:

Tabel 3.3. Klasifikasi Laporan Berdasar Wilayah Pelapor

No	Asal Wilayah	Jumlah	Persentase
1	Kota Yogyakarta	60	39.22%
2	Kab. Bantul	28	18.30%
3	Kab. Sleman	38	24.84%
4	Kab. Kulonprogo	17	11.11%
5	Kab. Gunung Kidul	10	6.54%
Total		153	100.00%

Sumber : LOD DIY

3. Klasifikasi Berdasar Klasifikasi Pelapor

Terkait dalam klasifikasi pelapor dibedakan dalam dua klasifikasi yakni perorangan dan kelaompok. Selama satu tahun 2012 pelapor yang bersifat perorangan sebanyak 136 orang (88,89%) dan kelompok atau organisasi sebanyak 17 (11,11%).

Tabel 3.4. Klasifikasi Pelapor

No	Klasifikasi	Jumlah	Persentase
1	Perorangan	136	88.89%
2	Kelompok dan Organisasi	17	11.11%
Total		153	100.00%

4. Klasifikasi Berdasar Pihak Terlapor

Instansi terlapor yang paling banyak diadukan pada satu tahun 2012 adalah Pemerintah Kabupaten/Kota yaitu sebanyak 54 laporan (35,29%) disusul Pemerintah Desa/Kelurahan (RT, RW, Dukuh, Kades, Lurah, dan pamong desa lainnya) sebanyak 23 laporan (15,03%). Sebaran institusi Terlapor dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.5. Klasifikasi Jenis Laporan Berdasarkan Institusi Terlapor

No	Institusi Terlapor	Jumlah	Persentase
1	Sekolah/ PT	21	13.73%
2	Badan Pertanahan	15	9.80%
3	Pemerintah Kabupaten/Kota (Instansi tingkat Kabupaten/Kota)	54	35.29%
4	Pemerintah Provinsi	9	5.88%
5	Pemerintah Desa/Kelurahan (RT, RW, Dukuh, Kades, Lurah, dan pamong desa lainnya)	23	15.03%
6	BUMD/BUMN	6	3.92%
7	RSUD/Puskesmas	13	8.50%
8	Instansi Vertikal	8	5.23%
9	Penegak Hukum	4	2.61%
Total		153	100.00%

5. Klasifikasi Berdasar dugaan Mal-Administrasi

Dugaan mal-administrasi didominasi oleh tindakan pengabaian hak dalam memberikan pelayanan oleh pejabat pelayanan publik tercatat sebanyak 39 laporan (18,49%). Secara lebih rinci jumlah laporan berdasarkan kualifikasi mal-administrasi dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3.6. Klasifikasi Laporan Berdasarkan Kualifikasi Mal-Administrasi

No	Indikasi Pelanggaran	Jumlah	Prosentase
1	Diskriminasi Pelayanan	21	15.13%
2	Pengabaian Hak	39	18.49%
3	Bertindak sewenang-wenang	13	12.61%
4	Penyalahgunaan wewenang	10	10.92%
5	Penundaan Berlarut	17	7.56%
6	Pengabaian informasi	9	5.88%
7	Persekongkolan	0	0.84%
8	Praktek KKN/ Pungutan liar	7	3.36%
9	Penggelapan barang bukti	4	0.84%
10	Tidak melakukan pelayanan	6	4.20%
11	Nyata-nyata berpihak	0	1.68%
12	Penyimpangan prosedur	27	18.49%
Total		153	100.00%

6. Klasifikasi berdasarkan bidang laporan

Laporan yang diterima LOD DIY berdasarkan bidang laporan, terbanyak adalah Pertanahan sebanyak 29 laporan (186.95%). Secara lebih rinci jumlah Klasifikasi Laporan Berdasarkan Bidang Laporan laporan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3.7. Klasifikasi Laporan Berdasarkan Bidang Aduan

No	Bidang Laporan	Jumlah	Persentase
1	Pendidikan	26	16.99%
2	Kepegawaian	12	7.84%
3	Pertanahan	29	18.95%
4	Perizinan	18	11.76%
5	Pemerintahan	8	5.23%
6	Lingkungan	0	0.00%
7	Adminduk	11	7.19%
8	Kesehatan	19	12.42%
9	Kesejahteraan social	9	5.88%
10	Retribusi dan Perpajakan	7	4.58%
11	Kesejahteraan ekonomi	3	1.96%
12	Transportasi Umum	3	1.96%
13	Kelistrikan	1	0.65%
15	Bantuan Sosial	6	3.92%
16	Pengadaan Barang dan Jasa	1	0.65%
	TOTAL	153	100.00%

4. Penyelesaian Kasus

Tabel 3.8. Tindak Lanjut Laporan

No	Tindaklanjut Laporan	Jumlah	Persentase
1	Kasus selesai	127	83.00%
2	Proses	19	12.42%
3	Tidak dilanjutkan	7	4.58%
Total		153	100.00%

Sumber : LOD DIY

Dari 153 kasus dugaan maladministrasi yang dilaporkan ke LOD DIY 127 kasus atau 83% terselesaikan dengan tahap-tahap penyelesaian yaitu klarifikasi, mediasi, investigasi, rekomendasi. Kasus yang dalam proses data sebanyak 19 kasus atau 12.42%. kasus yang tidak di tindaklanjuti oleh LOD DIY atau tidak selesai sebanyak 7 kasus atau 4.58%. Laporan kasus yang diselesaikan LOD DIY dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.9. Laporan Kasus Yang terselesaikan

No	Tanggal laporan	Pelapor	Terlapor	Dugaan Maladministrasi	Penyelesaian
1	24 Januari 2012	Sdr. Agustina Twinnny Lestari	Kepala Sekolah SD Muhammadiyah Kleco	Pengabaian Hak	Mediasi
2	01 Februari 2012	Maria Sukoco	a. Kepala Dinas Pendidikan (Dindik) Kabupaten Gunungkidul b. Kepala Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Gunungkidul c. Kepala Sekolah Dasar (SD) Panggang I Gunungkidul	Melalaikan Kuwajiban	Klarifikasi
3	2 Februari 2012	Mutadi	UIN Sunan Kalijago	Pengabaian Hak	Klarifikasi
4	3 Februari 2012	Pa Sucipto	a. Camat Gedongtengen, Yogyakarta b. Lurah Sosromenduran, Gedongtengen, Yogyakarta c. Ketua RW 01 Sitisewu, Sosromenduran, Gedongtengen, Yogyakarta d. Ketua RT 03 RW 01 Sitisewu, Sosromenduran, Gedongtengen, Yogyakarta	Melalaikan Kuwajiban	Mediasi
5	6 Februari 2012	Vincetius Olsy Vinoli Arnof / Rahardhani Ek.S	1. Kepala Dinas Perizinan Kota Yogyakarta 2. Kepala Dinas Ketertiban Kota Yogyakarta	Penyimpangan Prosedur	Mediasi

No	Tanggal laporan	Pelapor	Terlapor	Dugaan Maladministrasi	Penyelesaian
6	6 Februari 2012	Sulistiyani	kepala Dinas Ketertiban Kota Yogyakarta	Melalaikan Kuwajiban	Klarifikasi
7	9 Februari 2012	Muh. Nasrun/ Kemija	1. Ketua RT 48 Dusun Sewugalur Pedukuhan XII Desa Karangsewu, Kec. Galur, Kab. Kulon Progo 2. Kepala Dusun Sewugalur Pedukuhan XII, Desa Karangsewu Kec. Galur, Kab. Kulon Progo 3. Kepala Desa Karangsewu Kec. Galur, Kab. Kulon progo	Diskriminasi	Investigasi
8	13 Februari 2012	Wariso	Dinas Perijinan Sleman	Melalaikan Kuwajiban	Rekomendasi
9	13 Februari 2012	Syamsuddin	Lurah Pasar, Dinas Pasar Kota Yogyakarta	Pengabaian Hak	Klarifikasi
10	15 Febuari 2012	Sri Rahayu	RT 56 RW 12 Badran, Bumijo, Jetis, Yogyakarta. Dan Dinas Sosial Kota Yogyakarta	Pengabaian Hak	Rekomendasi
11	16 Februari 2012	Siti Munawati	Kepala Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kota Yogyakarta	Diskriminasi	Rekomendasi
12	16 Februari 2012	Ida Marsidah	Kepala Dinas Pengelolaan Keuangan dan Kekayaan Daerah (DPKKD) Kabupaten Sleman	Kesalahan Prosedur	Investigasi
13	17 Februari 2012	Ida Marsidah	Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sleman	Pengabaian Hak	Rekomendasi
14	17 Februari 2012	Marsudi	Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta	Penyimpangan Prosedur	Rekomendasi

No	Tanggal laporan	Pelapor	Terlapor	Dugaan Maladministrasi	Penyelesaian
15	17 Februari 2012	Warga Dusun Cikal (Kelompok)	a. Kepala Desa Srimulyo, Piyungan, Bantul b. Ketua Badan Keswadayaan Masyarakat (BKM) Desa Srimulyo, Piyungan, Bantul	Pengabaian Hak	Mediasi
16	28 Februari 2012	Atmó Sukarto	Kepala Desa Harjobinangun	Penundaan Berlarut	Investigasi
17	29 Februari 2012	Eko Sumarsono Dan Heri Yanto	Pemerintah Desa Salamrejo dan Kaur Pemerintahan	Melalaikan Kuwajiban	Rekomendasi
18	5 Maret 2012	Eben Ezer (Sdr. Suwanto Dan Sdri. Yuliansyah)	Kementrian Keuangan Perwailan/ RSUP Sarjito	Pengabaian Hak	Rekomendasi
19	2 Maret 2012	Ribut Rubiyanto Dkk (Atas Nama Pedagang Pasar Godean)	a. Dinas Perizinan Kabupaten Sleman b. Dinas Pasar Kabupaten Sleman	Melalaikan Kuwajiban	Rekomendasi
20	12 Maret 2012	Riffanto Hanafi	Dinas Perijinan Kota Yogyakarta	Melalaikan Kuwajiban	Klarifikasi
21	15 Maret 2012	Pratikwo Riyanto	Kantor Kecamatan Gamping	Pengabaian Hak	Rekomendasi
22	16 Maret 2012	Grdc Regional Yogyakarta	DPRD Bantul	Melalaikan Kuwajiban	Investigasi
23	20 Maret 2012	Asnawi	1. Kepala Bagian Hukum Kabupaten Sleman 2. Kepala Bagian Pemerintah Desa Kabupaten Sleman	Penyimpangan Prosedur	Investigasi
24	21 Maret 2012	Drs. Satari	PUP ESDM Prov DIY	Penyimpangan Prosedur	Rekomendasi
25	26 Maret 2012	Sdr. Karjiyo, Sdr. Muryadi, Dan Sdr. Rubani	Pemda Gunungkidul (DPU)	Pengabaian Hak	Klarifikasi

No	Tanggal laporan	Pelapor	Terlapor	Dugaan Maladministrasi	Penyelesaian
26	29 Maret 12	Sdr. Nurjayanto Anung/Jiyanto	RSUD Prambanan	Pengabaian Hak	Rekomendasi
27	02-Apr-12	Nasrodin (Dirahasiakan)	Pedukuhan Grindang	Penyimpangan Prosedur	Rekomendasi
28	02-Apr-12	Slamet Haryadi, Ba	Kepala Sekolah SMP N 5 Yogyakarta (Drs. Suparno, M.Pd)	Sewenang-Wenang	Rekomendasi
29	03-Apr-12	Ganjar Budiono (Warga Kenaruan)	DPUP Kabupaten Sleman	Penyimpangan Prosedur	Investigasi
30	04-Apr-12	Sutrisno	Pemerintah Desa Nomporejo, Kecamatan Galur, Kabupaten Kulon Progo	Melalaikan Kuwajiban Dan Tidak Melayani	Rekomendasi
31	26-Apr-12	Subekti (Warga Karangmojo II) -- > Dirahasiakan	Kepala Desa Karangmojo, Kecamatan karangmojo, Dinas Perijinan, DPRD GK	Penyimpangan Prosedur	Mediasi
32	27-Apr-12	Dalidjo	RT/ RW/ Lurah	Pengabaian Pelayanan	Rekomendasi
33	1 Mei 2012	Rennta Chnsdiana (Lky)	UPT JPKM dan RSUP dr. Sardjito	Pengabaian Hak	Klarifikasi
34	1 Mei 2012	Anung/Inung (Nurjayanto)	Dukuh Gamelan, Berbah Sleman	Pengabaian Hak	Klarifikasi
35	11 mei 2012	Susanto	RT Dayakan, Dukuh, Lurah	Pengabaian Hak	Rekomendasi
36	14 Mei 2012	Saryana (Dirahasiakan)	Dukuh Grogol	Tidak Melakukan Pelayanan	Klarifikasi
37	16 Mei 2012	Petrus Petra Alexander (Novi Novani)	Dinas Tenaga Kerja dan Sosial Kab Sleman	Pengabaian Hak	Klarifikasi
38	15 Mei 2012	Aliansi Pemuda Peduli Lingkungan Di Wonolelo	Dinas SDA Kab Bantul	Penyimpangan Prosedur	Rekomendasi
39	10-Mei-12	Iwan Karuntu	Dindukcapil	Penyimpangan Prosedur	Investigasi

No	Tanggal laporan	Pelapor	Terlapor	Dugaan Maladministrasi	Penyelesaian
40	7 Mei 2012	Bambang Irawan (Desa Duwet, Wonosari)	Pemda Gunungkidul	Pengabaian Hak	Investigasi
41	28 Mei 2012	Erikson Jonpiter Dan Niken Ardila	Kepala Desa Banyusuco	Pengabaian Hak	Investigasi
42	29-Mei-12	Wustanto	camat Sayegan (Anggoro Aji Sunaryono)	Intervensi	Rekomendasi
43	7 Juni 2012	Tugiyo	RS Sardjito	Penundaan Berlarut	Rekomendasi
44	7 Juni 2012	Alman Faluti	Disos Kota Yogyakarta	Pengabaian Hak	Rekomendasi
45	12 Juni 2012	Suratinem	Notaris/PPAT Esnawan	Melalaikan Kewajiban	Investigasi
46	13 Juni 2012	Pegawai Non PNS Sardjito (14 Karyawan) --> Kuwatno	RS Sardjito	Pengabaian Hak	Klarifikasi
47	18 Juni 2012	Purwanto	1. Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga (Disdikpora) Kabupaten Sleman 2. Kepala Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) YPKK 2 Sleman	Pengabaian Hak	Rekomendasi
48	18 Juni 2012	Purwanto	Dinas Pendidikan Sleman (MAN 3 Yogyakarta)	Pengabaian Hak	Rekomendasi
49	29 Juli 2012	Sumardi	Dinsosakertrans Kota Yogyakarta	Pengabaian Hak	Klarifikasi
50	10 Juli 2012	Khaerodin	Puskesmas Mergangsan	Penyimpangan Prosedur	Rekomendasi
51	12-Jul-12	Muh. Afifuddin	Ali Burhan (Wali Kelas MAN 5 Maguwoharjo)	Pengabaian Hak	Rekomendasi
52	20-Jul-12	Chamid	Dinas Ketertiban (Dintib) Kota Yogyakarta	Pengabaian Hak, Dan Diskriminasi	Rekomendasi
53	30 Juni 2012	Sumaryanto	SMK Negeri 1 Bantul	Pengabaian Hak	Rekomendasi

No	Tanggal laporan	Pelapor	Terlapor	Dugaan Maladministrasi	Penyelesaian
54	10-Jul-12	Warga Rt 10 Ngiringan Palbapang Bantul.	Kadus Ngiringan	Penyalahgunaan Wewenang	Rekomendasi
55	10 Juli 2012	Maryanto	Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta	Kesewenangan	Investigasi
56	11 juli 2012	Samsuhadi	Kepala Sekolah MAN II Kota Yogyakarta	Pengabaian Hak	Investigasi
57	16 Juli 2012	Prihasniwati	Sat Pol PP Kab Bantul	Penyalahgunaan Kewenangan	Investigasi
58	16-Jul-12	Suyanti	Dinas kependudukan dan catatn sipil kabupaten sleman	Pengabaian Hak	Rekomendasi
59	17 Juli 2012	Ngadiyem	Dukuh Kaliputih, Desa Pendowoharjo dan Dinas Kependudukan Bantul	Penyimpangan Prosedur	Rekomendasi
60	17 Juli 2012	Bimo Nugroho (Dirahasiakan)	Kepala Sekolah MtsN 2 Yk	Penyimpangan Prosedur	Rekomendasi
61	23 Juli 2012	Edward Saputro	BPAD Propinsi DIY	Pengabaian Informasi	Klarifikasi
62	23 Juli 2012	Suwarno	Dinas Pendidikan Gunung Kidul dan Dinas Pendidikan Propinsi DIY	Penyimpangan Prosedur	Investigasi
63	26 Juli 2012	Alb.Sukriswanto	Kepala Dusun Wijilan, Wijimulyo, Nanggulan, Kulon Progo	Penyalahgunaan Kewenangan	Rekomendasi
64	31 Juli 2012	Alb.Sukriswanto	Kasus Wijilan	Pengabaian Informasi	Rekomendasi
65	31 Juli 2012	Alb.Sukriswanto	Kasus Wijilan	Pengabaian Hak	Rekomendasi
66	6 Agustus 2012	Heru Budi	Sekwan Prov DIY	Penundaan Berlarut	Rekomendasi
67	30 Agustus 2012	Pertuni Kota Yogyakarta	Dinsosnakertrans Kota Yogyakarta	Diskriminasi	Rekomendasi
68	29-Agust-12	Katimin Abdul Rachim	BPN kantor BPN Kulon Progo	Penundaan Berlarut	Rekomendasi
69	31 Agustus 2012	Agus Santoso	Dindukcapil Kabupaten Bantul	Pengabaian Informasi	Rekomendasi

No	Tanggal laporan	Pelapor	Terlapor	Dugaan Maladministrasi	Penyelesaian
70	01-Sep-12	Suyanti	Dinas kependudukan dan catatn sipil kabupaten sleman	Pengabaian Hak	Rekomendasi
71	07-Sep-12	Waluyo- Supardi (Warga Danurejan)	Kelurahan Suryatmaja, Kecamatan Danurejan, BPN Kota Yogyakarta	Penundaan Berlarut	Investigasi
72	14-Sep-12	Suwito Dan Supardi	SMA UII Banguntapan	Pengabaian Hak	Klarifikasi
73	17-Sep-12	Petrus Petra Alexander	Dinsosnakertras Sleman	Diskriminasi	Investigasi
74	17-Sep-12	Agus Sugesti	dinas ketertiban	Diskriminasi	Rekomendasi
75	18-Sep-12	Lukman Djuliantoro	PLN "Mangkubumi"	Penyimpangan Prosedur	Klarifikasi
76	20-Sep-12	Henny Indra Susilowati	BPN Bantul	Penundaan Berlarut	Investigasi
77	25-Sep-12	Sukarjo	BPN Kota Yogyakarta	Penundaan Berlarut	Investigasi
78	26-Sep-12	Riyanto	UIN Sunan Kalijogo	Pengabaian Hak	Rekomendasi
79	01-Okt-12	Sutar (Mewakili 8 Orang Warga Garongan)	Biro Hukum Profinsi, BPN KP, DPU dan Pengairan Prop. DIY dan KP, Bagian Pemdes KP.	Penundaan Berlarut	Rekomendasi
80	10 Oktober 2012	Yayuk	RS Sadjito	Penyimpangan Prosedur	Rekomendasi
81	11-Okt-12	Totok Sugiyanto	Dinas Kepegawaian Kulonprogo	Penyimpangan Prosedur	Rekomendasi
82	9 Oktober 2012	Widiyatmoko (Dirahasiakan)	Dindik Kota Yogyakarta, Bagian Kepegawaian (HONDA)	Pengabaian Hak	Rekomendasi
83	10 Oktober 2012	Nobertus Noeralim	Dinsosnakertras	Pengabaian Hak Dan Sewenang-Wenang	Rekomendasi
84	12 Oktober 2012	Junaedi Prabowo	Dinas Perijinan Kab Bantul dan SATPOL PP	Penyimpangan Prosedur	Rekomendasi
85	15 oktober 2012	Ratna PPCS	sardjito	Diskriminasi	Klarifikasi
86	16-Okt-12	Peiter Alexander	Dinas sosial dan tenaga kerja dan transmigrasi	Tidak Melakukan Pelayanan	Rekomendasi

No	Tanggal laporan	Pelapor	Terlapor	Dugaan Maladministrasi	Penyelesaian
87	17-Okt-12	Sujito	Sukarno dan Budiarmojo (Kecamatan dan Lurah)	Penyimpangan Prosedur	Rekomendasi
88	16 Oktober 2012	Subaladilamin	dindukcapil GK	Penyimpangan Prosedur	Investigasi
89	15 oktober 2012	Agus Sugesti	satpol PP kota yogyakarta	Sewenang-Wenang	Rekomendasi
90	23 Oktober 2012	Muji	sardjito	Diskriminasi	Rekomendasi
91	17-Okt-12	Katimin Abdul Rachim	BPN kantor BPN Kulon Progo	Penundaan Berlarut	Rekomendasi
92	20-Okt-12	Jati Widagdo/ Jati Raharjo	Bapak Bairan, M.A (Kagian Kepegawaian Dinas pendidikan Kulon Progo) dan Drs. Syamsul bakhri (PLT kepala Sekolah	Pengabaian Hak	Rekomendasi
93	23 Oktober 2012	Pito Megaworo	Wali Kota	Pengabaian Hak	Investigasi
94	23 Oktober 2012	Pardi	kepala desa sendangrejo	Penundaan Berlarut	Investigasi
95	24-Okt-12	Retno Widiastuti	Dindik Propinsi DIY	Pengabaian Hak	Rekomendasi
96	24-Okt-12	Harry Wahyudi	RT Blok III Sidoarum	Diskriminasi	Klarifikasi
97	23 Oktober 2012	Ngatinah	Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta	Kesewenang-Wenangan	Investigasi
98	23 Oktober 2012	Ahmad Haris	camat gamping	Penyimpangan Prosedur	Rekomendasi
99	25 Oktober 2012	Ari Kurniawati (Dicky Ardika Pratama)	RS Sardjito	Melalaikan Kewajiban	Rekomendasi
100	18 Oktober 2012	Budiyono	Kepala BKN Regionel I Yogyakarta	Penundaan Berlarut	Investigasi
101	19-Okt-12	Saman	Dinas Pemadam kebakaran, kasi Linmas	Pengabaian Hak	Rekomendasi

No	Tanggal laporan	Pelapor	Terlapor	Dugaan Maladministrasi	Penyelesaian
102	31 Oktober 2012	Sudarsono	DPPD Kab Sleman	Pengabaian Hak	Investigasi
103	05-Nop-12	P Gunawan Yanuarto	Dinas Kesehatan	Pengabaian Hak	Rekomendasi
104	05-Nop-12	Dwi Haryanto (Eva Prastiwi)	bapel Jamkesos, PKU M Bantul	Pengabaian Hak	Klarifikasi
105	08-Nop-12	Suraji Umar Hasan	RS Sardjito	Pengabaian Hak	Investigasi
106	12-Nop-12	Priyono	RS Mitra Para medica	Penyimpangan Prosedur	Investigasi
107	14-Nop-12	Siti Umi Akhirokh	Puskesmas Kelurahan Gedongkiwo	Melalaikan Kewajiban	Investigasi
108	19-Nop-12	Salsumarto/// Atas Nama Warga/Kelompok Tani	Dinas Pariwisata Kulon Progo	Penundaan Berlarut	Investigasi
109	19-Nop-12	Kelompok Tani Ngudimulyo	PU Kulon Progo	Melalaikan Kewajiban	Investigasi
110	20-Nop-12	Al Manfaluti (Dirahasiakan)	SD Keputran I	Pungutan Liar	Investigasi
111	22-Nop-12	Angga Effendi (Dirahasiakan)	SD Panjangrejo Pundong Bantul, dan Dinas Pendidikan Dasar Kab Bantul	Pungutan Liar	Investigasi
112	26-Nop-12	Maridjan	Kelurahan Terbah	Melalaikan Kewajiban	Rekomendasi
113		Bapak Willy	BPN Yogyakarta	Diskriminasi	Rekomendasi
114		A Prasetyo Murniati	Dinas Perijinan kota yk	Penyimpangan Prosedur	Rekomendasi
115	29-Nop-12	Heri Purwanta	Kantor pajak Pratama Wates	Kesewenang-Wenangan	Investigasi
116	30-Nop-12	Dra Santi Palupi	SMA 1 Sewon, DindikPora Prov DIY	Diskriminasi	Rekomendasi
117	04-Des-12	Sugiyanta	BPN Kota Yogyakarta	Penyimpangan Prosedur	Mediasi
118	11 Desember 2012	Citra Elisa (Dirahasiakan)	Universitas Terbuka	Pungutan Liar	Investigasi
119	8 Desember 2012	Waluyo		Penundaan Berlarut	Rekomendasi

No	Tanggal laporan	Pelapor	Terlapor	Dugaan Maladministrasi	Penyelesaian
120	9 Desember 2012	Budiono		Penyimpangan Prosedur	Rekomendasi
121	18 Oktober 2012	Sdr. Sudaryanto	Bpn bantul	Penundaan Berlarut	Investigasi
122	18 Oktober 2012	Sdr. Suparjo, Sdr. Murdiyo, Sdr. T Sakim	BKN Yogyakarta	Penundaan Berlarut	Rekomendasi
123	01 Oktober 2012	Sdr. W. Eko Prasetyo	Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta dan UPT JPD Kota Yogyakarta	Pengabaian Hak	Klarifikasi
124	02 Oktober 2012	Sdr. Condro	Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta	Pungutan Liar	Mediasi
125	05 Desember 2012	Sdr. Agus Susanto	Bpn kota Yogyakarta	Penyimpangan Prosedur	Mediasi
126	18 Oktober 2012	Sdr. Eko Prasetyo	Pemerintah Kota Yogyakarta	Penyalahgunaan Wewenang	Rekomendasi
127	9 Oktober 201200	Sdr. Tukiran Azali	BPN Kota Yogyakarta	Penyimpangan Prosedur	Rekomendasi

Sumber : LOD DIY

Kasus-kasus yang tidak dilanjutkan atau tidak diselesaikan oleh LOD

DIY diantaranya :

1. Kasus dilimpahkan ke Ombudusman RI

Kasus yang dilaporkan oleh Basidi Edy Siswanto (kelompok guru) dengan terlapor Tim Sertifikasi Guru Yogyakarta, Direktorat Profesi Pendidik, Ditjen PMPTK/BPSDMP-MP Kemendiknas. Kasus ini dilaporkan tanggal 8 Januari 2013 dengan dugaan maladministrasi diskriminasi dengan permasalahan para pelajar tidak mendapatkan keterbukaan informasi tentang

seleksi sertifikasi guru dan mekanisme penentuan kelulusan sertifikasi guru.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 21 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Daerah di Provinsi DIY, LOD DIY menilai bahwa kasus tersebut bukan menjadi kewenangan LOD DIY karena terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah pusat dalam hal ini Tim Sertifikasi Guru Yogyakarta yang langsung di bawah kontrol Direktorat Profesi Pendidik, Ditjen PMPTK/BPSDMP-MP Kemendiknas. Selanjutnya laporan ini dilanjutkan ke Ombudsman RI.

2. Kasus tidak dilanjutkan

Pada tanggal 11 Januari LOD DIY mendapat laporan dugaan kasus maladministrasi diskriminasi yang dilaporkan oleh Hermansyah alias Pito Megoworo. Pelapor melaporkan tentang status pegawai di Pemerintah Kota Yogyakarta dan kinerja pegawai di lingkungan Pemkot tidak sesuai dengan aturan dan masih diskriminasi. Karena pelapor tidak memiliki bukti yang cukup dan tidak melengkapi laporannya, akhirnya laporan tidak dilanjutkan.

3. Kasus dilimpahkan ke LOS (Lembaga Ombudsman Swasta)

Sebuah kasus dugaan maladministrasi melalaikan kewajiban yang dilaporkan oleh Rm Said. Laporan disampaikan pada tanggal 9 Maret 2012 dengan terlapor PT Sawo Indah. Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 21 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Daerah di Provinsi DIY, LOD DIY menilai bahwa kasus tersebut bukan menjadi

kekuasaan LOD DIY dan selanjutnya dilimpahkan ke LOS

4. Kasus tidak dilanjutkan

Kasus dugaan maladministrasi melalalaikan kewajiban denga pelapor Manto Sutrisno. Laporan disampaikan tanggal 17 April 2012 dengan terlapor BPN bantul. Kronologi kasus Pada hari Selasa, tanggal 17 April 2012, Pelapor menyampaikan laporan terkait proses penerbitan sertipikat tanah yang memakan waktu lama. Pelapor mendapat surat kuasa dari 6 (enam) tetangganya untuk mengurus sertipikat tanah. Pengurusan 3 (tiga) SU (Surat Ukur) atas nama Sdr. Samijo Darsoatmojo, Sdr. Purtoyo, Sdr. Doktorandus Darsam yang selama satu setengah tahun tidak ada kejelasan prosesnya. Pelapor telah berusaha menanyakan kepada petugas BPN terkait tetapi tidak ada jawaban pasti mengenai penyelesaian sertipikat tersebut.

Pengurusan 3 (tiga) GS (Gambar Situasi) atas nama Sdr. Katminah, Sdr. Maryati, dan Sdr. Samiyem hingga 4 (empat) bulan belum selesai. Berdasarkan informasi yang diperoleh Pelapor, seharusnya proses ini dapat selesai maksimal 18 hari. Namun pada kenyataannya sudah 4 (empat) bulan, proses tersebut belum juga selesai. Pelapor berharap agar secepat mungkin SU dan GS dapat segera diselesaikan.

Selanjutnya Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LOD DIY) menyarankan agar Pelapor melakukan pengaduan terlebih dahulu melalui Loker Pengaduan di BPN Kabupaten Bantul agar diselesaikan secara internal di BPN Kabupaten Bantul. Apabila selama 2 (dua) minggu tidak terdapat jawaban dari BPN Kabupaten Bantul maka

LOD DIY akan menindaklanjuti laporan dari Pelapor. Akan tetapi kemudian pelapor tidak merespon tindaklanjut dari LOD DIY dan akhirnya akses ditutup.

5. Kasus dilimpahkan ke Ombudusman RI

Pada tanggal 30 Agustus 2012 pelapor yang bernama Boniyem menyampaikan adanya kasus dugaan maladministrasi diskriminasi dengan terlapor PT KAI. Kronologi kasus Pelapor merasa heran karena tidak ada pendamping yang melayani penumpang difabel seperti yang telah disampaikan oleh narasumber di dialog RRI. Pelapor kemudian menanyakan mengenai ada atau tidaknya pendamping bagi penumpang difabel pada petugas loket. Petugas loket menyampaikan bahwa dia tidak pernah tahu mengenai hal tersebut. Petugas loket kemudian meminta satpam untuk membantu Pelapor.

Meskipun satpam membantunya, namun Pelapor merasa bahwa satpam tersebut tidak berkenan untuk membantunya. Pelapor kecewa karena pelayanan bagi difabel yang diberikan oleh Stasiun Tugu Yogyakarta tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Pelapor menginginkan adanya perbaikan pelayanan yang diberikan oleh Stasiun Tugu Yogyakarta kepada penumpang difabel.

PT. Kereta Api Indonesia adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menjadi penyelenggara pelayanan publik di Stasiun Kereta Tugu Yogyakarta. LOD DIY tidak berwenang melakukan pengawasan

yang disampaikan oleh Pelapor bukan merupakan kewenangan LOD DIY untuk menindaklanjuti. Oleh karena itu LOD DIY mengalihkan laporan ini ke Ombudsman Republik Indonesia (ORI) perwakilan DIY - Jawa Tengah.

6. Laporan dicabut

Dugaan akses maladministrasi penundaan berlurut yang dilaporkan oleh Bambang Purwoko. Kasus dilaporkan pada tanggal 23 Juli 2012 dengan terlapor BPN Batul. Pelapor mengurus pemecahan sertifikat yang didaftarkan ke Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul pada 24 Februari 2010 dengan nomor kuitansi No. DI.306 : 5963/2010 No. Berkas : 5809/2010 dan ID Berkas: 13015809/2010 untuk pembayaran Pemecahan Sertipikat (SPPOPP-3.13) HM. 12 yang biaya totalnya Rp 317.000,00 (Tiga Ratus Tujuh Belas Ribu Rupiah).

Pada tanggal 31 Mei 2012 Pelapor menulis surat tentang masalah proses pemecahan sertifikat yang berlurut ini kepada Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Bantul dengan tembusan Bupati Bantul Hj. Sri Surya Widati. Akan tetapi, sampai tanggal 21 Juli 2012 belum ada kepastian waktu tentang proses pemecahan sertifikat tersebut. Sehingga, pada tanggal tersebut, Pelapor berinisiasi melaporkan kasus tersebut ke LOD DIY.

Pelapor menyampaikan informasi ke LOD DIY bahwa berdasarkan informasi dari notaris Sdr. V. Sunar Hari Nugroho, S.H., proses pemecahan sertifikat tanah tersebut sudah selesai dan sertifikat hasil pemecahan sudah berada di tangan notaris yang bersangkutan. Atas selesainya proses pemecahan sertifikat tersebut, maka Pelapor menganggap bahwa pertemuan

klarifikasi yang rencananya akan dilaksanakan pada tanggal 28 Agustus 2012 dapat dibatalkan. Kemudian Atas dasar Surat Pemberitahuan Pelapor melalui email tertanggal 27 Agustus 2012 tersebut maka LOD DIY menghentikan proses tindak lanjut pengaduan karena permasalahan yang dilaporkan telah selesai.

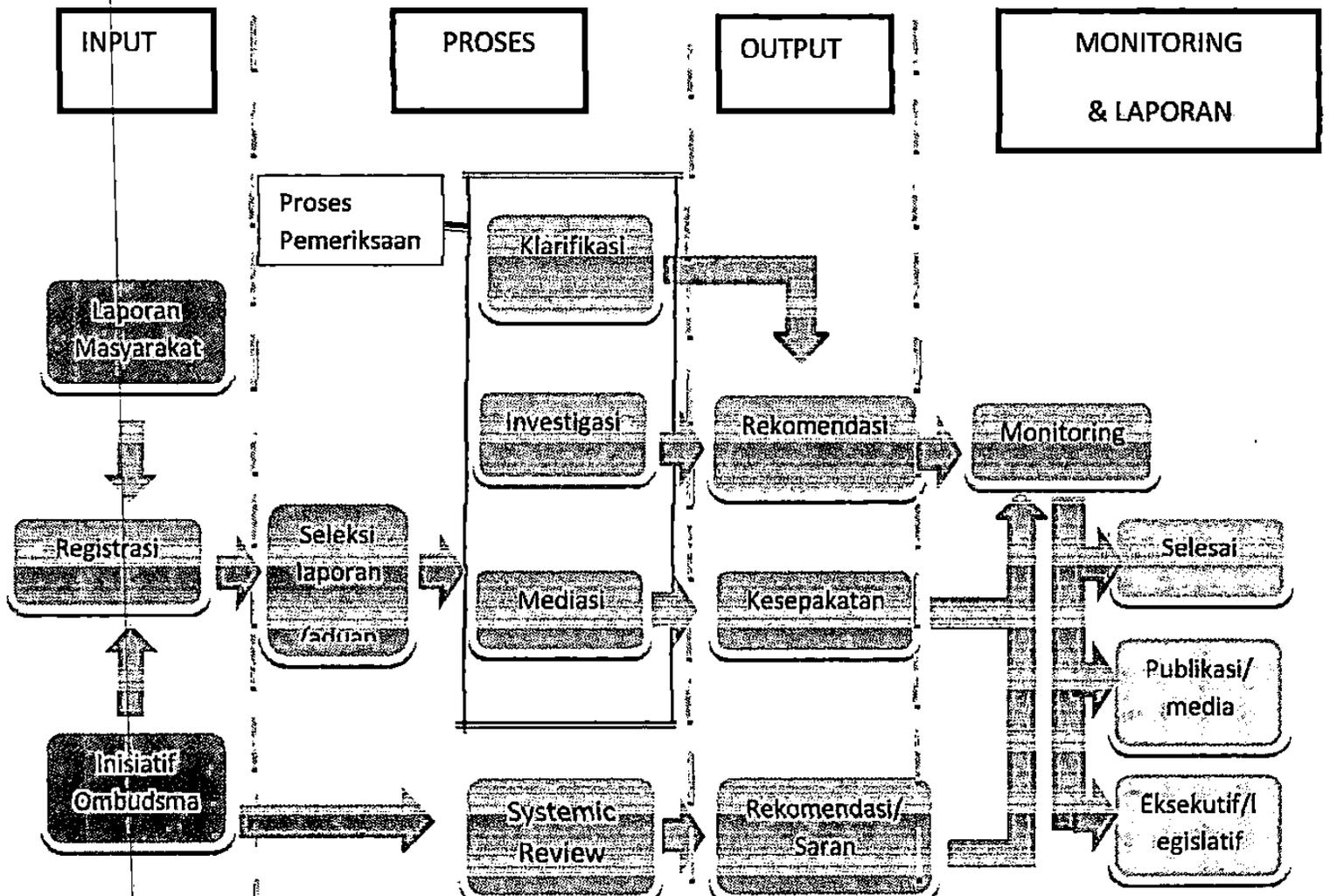
7. Kasus dilimpahkan ke ORI

Sebuah Kasus dugaan maladministrasi melalaikan kewajiban yang dilaporkan oleh pihasniwati. Kasus ini dilaporkan pada tanggal 19 April 2012 dengan terlapor Sat Pol PP Bantul (PT Karisma Eksport). Dikarenakan selain ke LOD DIY, Pelapor melaporkan laporan yang sama kepada ORI Perwakilan Jateng DIY, sehingga LOD DIY menyerahkan tindak lanjut laporan kepada ORI.

Berdasarkan laporan tahunan Pokja Penanganan laporan di LOD DIY secara umum penanganan laporan melalui tahap investigasi, klarifikasi dan/atau mediasi. Beberapa laporan dapat dinyatakan selesai dalam tahap mediasi dimana kedua belah pihak (Pelapor dan Terlapor) bersepakat untuk menyelesaikannya atau menganggap permasalahan selesai dalam forum mediasi. Sementara penyelesaian beberapa laporan yang lain dapat berujung pada Pendapat Hukum LOD DIY dan/atau Rekomendasi LOD DIY. Alur penyelesaian laporan di LOD

DIY dapat dilihat pada gambar dibawah ini

Gambar 3.1. Alur Penyelesaian Laporan LOD DIY



Untuk Jumlah penyelesaian masing-masing tahap pada tahun 2012 dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.10. tahap penyelesaian laporan

No	Tahap Penyelesaian	Jumlah	Persentase
1	Klarifikasi	19	14.96%
2	Mediasi	8	6.30%
3	Investigasi	34	26.77%
4	Rekomendasi	66	51.97%
	Total	127	100.00%

Sumber: LOD DIY

Dalam menyelesaikan laporan kasus yang masuk, LOD DIY memastikan dahulu kelengkapan data-data pelapor, baik kelengkapan diri pelapor maupun kelengkapan kasus yang dilaporkan. Dari tabel diatas menunjukkan 51.97% laporan kasus memasuki tahap rekomendasi hal ini merupakan sebuah pola dasar dari fungsi LOD sebagai lembaga pengawas. Rekomendasi merupakan kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil tindak lanjut LOD DIY, kepada pihak-pihak yang berkepentingan untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan pelayanan publik. Rekomendasi antara lain diartikan sebagai saran (suggestion), namun kadangkala dapat juga berarti nasihat dalam kaitannya dengan tugas dan wewenang Ombudsman maka rekomendasi Ombudsman adalah lebih dari sekadar saran atau nasihat biasa

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2002 tentang Ombudsman

dilakukan guna memperbaiki pelayanan yang dikeluhkan masyarakat, baik itu yang sifatnya kasus perkasus maupun yang sifatnya sistemik.

Laporan kasus lain yang diselesaikan dalam tahap klarifikasi dan mediasi akan memasuki tahap rekomendasi. Sedangkan pada tahap mediasi ketika telah dicapai kesepakatan bersama maka laporan kasus itu selesai tanpa adanya rekomendasi. Bisa dilihat pada gambar alur penyelesaian kasus. Pada dasarnya LOD DIY dapat menyelesaikan kasus-kasus yang disampaikan. Akan tetapi jika kasus-kasus tersebut tidak cukup bukti dari laporan yang diberikan oleh pelapor maka laporan tersebut tidak ditindak lanjuti atau pada saat proses penyelesaian pelapor mencabut laporannya maka penyelesaian kasus akan diberhentikan. Selain itu laporan tersebut juga tidak ditindak lanjuti jika bukan menjadi wewenang dari LOD DIY.

B. Tahap Klarifikasi.

Klarifikasi yang dilakukan oleh Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta adalah upaya yang ditempuh untuk mendapatkan keterangan dari terlapor secara terpisah mengenai laporan yang sedang ditangani untuk memastikan kebenaran dari data dan bukti materiil yang sudah disampaikan oleh pelapor dan atau terlapor.

1. Metode klarifikasi

- a. Klarifikasi dapat dilakukan melalui telepon, surat elektronik (*email*), faks, maupun secara langsung melalui cara mengundang pihak terlapor dan/atau

- b. Pihak-pihak yang akan diundang untuk memberikan klarifikasi ditentukan di dalam rapat penanganan laporan.
- c. Klarifikasi dengan mengundang pihak terlapor dan/atau pelapor didahului dengan mengirimkan surat undangan.
- d. Rancangan surat undangan untuk klarifikasi dibuat oleh asisten dan difinalisasi oleh Ketua Pokja Bidang Penanganan Laporan berdasarkan data-data yang telah diberikan oleh pelapor.
- e. Surat undangan klarifikasi ditandatangani oleh Ketua Pokja Bidang Penanganan Laporan.
- f. Apabila Ketua Pokja Bidang Penanganan Laporan berhalangan, maka dapat ditandatangani oleh anggota Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang lain.
- g. Surat yang dikirim diarsip sebanyak dua rangkap (pengampu penanganan laporan dan sekretariat).

2. Mekanisme klarifikasi

a. Klarifikasi melalui telepon

- a) Tahapan klarifikasi telepon adalah mendengar penjelasan terlapor tentang persoalan yang dilaporkan ke Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta melalui telepon

- b) Klarifikasi melalui telepon dilakukan apabila kasus yang dilaporkan bersifat mendesak dan/atau sederhana.
- c) Klarifikasi melalui telepon dilakukan oleh penanggung jawab laporan atau pengampu laporan.
- d) Pada tahap klarifikasi, penanggung jawab laporan atau pengampu laporan diharuskan melakukan tindakan-tindakan di bawah ini:
 - i) menjelaskan eksistensi Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang meliputi tugas, fungsi dan kewenangannya;
 - ii) memaparkan kronologi laporan;
 - iii) meminta tanggapan atas kronologis laporan yang disampaikan;
 - iv) mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan untuk mendalami laporan;
 - v) meminta bukti dan fakta dari berbagai pihak;
 - vi) setiap hasil klarifikasi disampaikan kepada pelapor.

b. Klarifikasi langsung

- 1) Tahapan klarifikasi langsung adalah mendengar penjelasan terlapor dan/atau pelapor tentang persoalan yang dilaporkan ke Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

mengundang pihak terlapor dan pihak-pihak terkait guna mengumpulkan fakta-fakta yang bersangkutan dengan aduan atau laporan yang masuk melalui undangan resmi.

2) Tahapan mengundang para pihak guna klarifikasi dapat dilakukan sebagai berikut:

- i) mengundang untuk klarifikasi langsung sebanyak-banyaknya 2 kali yang diikuti konfirmasi melalui telepon;
- ii) jika terlapor tidak mengindahkan, maka Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta bisa melakukan klarifikasi dengan mendatangi pihak terlapor;
- iii) apabila berbagai upaya klarifikasi tidak ditanggapi oleh terlapor, maka Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta menganggap Terlapor membenarkan informasi dari Pelapor.

3) Pada tahap klarifikasi, pengampu laporan diharuskan melakukan hal-hal di bawah ini.

- i) menjelaskan eksistensi Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang meliputi tugas, fungsi, dan kewenangannya;

- ii) memaparkan kronologis laporan;

- iii) meminta tanggapan dari terlapor atas kronologi laporan yang disampaikan;
 - iv) mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan untuk mendalami laporan;
 - v) meminta bukti dan fakta dari berbagai pihak.
- 4) Apabila diperlukan, sesudah dilakukan klarifikasi, penanggung jawab dapat melakukan klarifikasi ulang terhadap terlapor.
- 5) Hasil klarifikasi disampaikan kepada pelapor.

6) Tim Klarifikasi

i) Penanggung Jawab Laporan

Penanggung jawab laporan adalah anggota Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang bertanggung jawab atas keseluruhan proses klarifikasi yang berlangsung. Semua anggota Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta berkewajiban menjadi penanggung jawab laporan sesuai dengan keahlian dan pemerataan kuantitas laporan yang sedang ditangani. Penanggung jawab laporan bertugas:

(a) menyampaikan kronologi laporan;

(b) penyampaian poin-poin klarifikasi;

(c) melakukan pendalaman laporan melalui tanya jawab dalam forum klarifikasi.

ii) Pengampu Laporan

Pengampu laporan adalah asisten Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang bertugas membantu penanggung jawab laporan. Semua asisten Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta berkewajiban membantu penanggung jawab laporan dalam proses klarifikasi disesuaikan dengan keahlian dan pemerataan kuantitas laporan secara proporsional sesuai bidang tugasannya. Pengampu Laporan bertugas:

- (a) membantu penanggung jawab laporan dalam menyiapkan berkas-berkas klarifikasi dan mengumpulkan berkas-berkas baru hasil klarifikasi.
- (b) mendokumentasikan proses klarifikasi
- (c) membantu pengampu laporan dalam mempertajam poin-poin klarifikasi
- (d) membuat laporan kegiatan klarifikasi

c. Klarifikasi melalui surat elektronik (*email*), surat, dan faks

- a) Tahapan klarifikasi melalui surat elektronik (*e-mail*), surat, dan faksimili adalah meminta penjelasan secara tertulis kepada terlapor tentang persoalan yang dilaporkan ke Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
- b) Di dalam surat klarifikasi, Ketua Pokja Bidang Penanganan Laporan diharuskan menuliskan klarifikasi dengan sistematika sebagai berikut:
 - i) menjelaskan eksistensi Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang meliputi tugas, fungsi dan kewenangannya;
 - ii) memaparkan kronologis laporan;
 - iii) meminta tanggapan atas kronologis laporan yang disampaikan;
 - iv) mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan untuk mendalami laporan.

Draft surat klarifikasi dibuat oleh asisten dan ditandatangani oleh Ketua Pokja Bidang Penanganan Laporan.

3. Analisis Kasus dengan tahap klarifikasi

Dalam rapat penanganan laporan dan rapat koordinasi akan ditentukan apakah laporan akan ditindaklanjuti dengan mediasi, klarifikasi, investigasi, dan pendapat hukum/rekomendasi. Contoh kasus yang diselesaikan dengan klarifikasi adalah kasus dengan dugaan pengabaian hak yang dilaporkan oleh

Uji dan an Adnan Lurah Desa/dinas pasar Kota Yogyakarta yang

dilaporkan pada tanggal 13 Februari 2012. Pelapor adalah pedagang kaki lima yang berjualan kacangrata di utara pasar beringharjo selama kurang lebih 20 (dua puluh) tahun dan tergabung dalam paguyuban sumber rezeki yang merupakan salah satu paguyuban pedagang yang ada dipasar beringharjo. Kronologi awal terjadinya kasus pada tahun 2011, Pelapor menanyakan perihal perincian penggunaan dana retribusi pedagang yang dipungut sebesar Rp 10.000,00 (sepuluh ribu rupiah) setiap bulan kepada pengurus Paguyuban Sumber Rejeki. Akan tetapi, Pelapor tidak pernah mendapatkan jawaban yang jelas atas pertanyaan tersebut. Atas dasar pertimbangan pribadi bahwa Paguyuban Sumber Rejeki tidak terbuka perihal penggunaan dana retribusi pedagang, maka pada tahun 2011, Pelapor keluar dari keanggotaan Paguyuban Sumber Rejeki.

Berdasarkan pernyataan Pelapor yang menyatakan keluar dari keanggotaan Paguyuban Sumber Rejeki, Pengurus Paguyuban Sumber Rejeki kemudian meminta Kartu Retribusi (warna kuning) milik Pelapor. Kartu Retribusi (warna kuning) milik Pelapor selanjutnya diserahkan kepada Lurah Pasar Beringharjo Barat oleh Pengurus Paguyuban Sumber Rejeki. Pada tahun 2011, Pelapor menemui Lurah Pasar Beringharjo Barat dengan maksud untuk meminta kembali Kartu Retribusi (warna kuning) milik Pelapor. Akan tetapi, Lurah Pasar Beringharjo Barat tidak bersedia menyerahkan Kartu Retribusi (warna kuning) milik Pelapor tanpa memberikan alasan apapun. Pelapor keberatan dengan sikap Lurah Pasar Beringharjo Barat yang tidak bersedia menyerahkan Kartu Retribusi (warna kuning) milik Pelapor tanpa memberikan alasan apapun. Pelapor

menyampaikan Lurah Pasar Beringharjo Barat mengembalikan Kartu Retribusi

(warna kuning) milik Pelapor. Pelapor menginginkan Dinas Pengelolaan Pasar Kota Yogyakarta bertanggungjawab atas perilaku Lurah Pasar Beringharjo Barat yang tidak bersedia menyerahkan Kartu Retribusi (warna kuning) milik Pelapor tanpa memberikan alasan apapun.

Dari keterangan pelapor, LOD DIY melakukan tinjau lanjut dengan klarifikasi kepada terlapor. Hasil klarifikasi tersebut yaitu diantaranya :

1. Jumlah total pedagang yang berjualan di Pasar Beringharjo wilayah barat yang berada di bawah kontrol Sdr. Imam Kusno selaku Lurah Pasar Beringharjo Barat adalah 6.000 (enam ribu) orang.
2. Sdr. Imam Kusno mengira Pelapor sudah tidak lagi berjualan, karena Pengurus Paguyuban Sumber Rejeki mengembalikan KPPR tersebut kepadanya.
3. Sdr. Imam Kusno telah menemui Pelapor dan mengembalikan KPPR milik Pelapor pada hari Senin tanggal 27 Februari 2011.
4. Dinas Pengelolaan Pasar Kota Yogyakarta sangat memerlukan keberadaan paguyuban-paguyuban pedagang di Pasar Beringharjo untuk membantu mengatur pedagang-pedagang itu sendiri.
5. Diterbitkannya KPPR bagi pedagang di Pasar Beringharjo bagian utara tersebut juga digunakan sebagai instrumen pembatas agar jumlah pedagang di lokasi tersebut tidak bertambah.

Selanjutnya pada tanggal 1 Maret 2012, LOD DIY menyampaikan

hasil klarifikasi kepada Pelapor. Pelapor telah menerima hasil klarifikasi

tersebut. Dengan telah adanya respon dari Terlapor atas laporan dari Pelapor, dan Pelapor menerima hasil klarifikasi tersebut, maka LOD DIY mengambil kesimpulan bahwa hasil tindak lanjut dapat diterima oleh Pelapor dan dengan demikian laporan dinyatakan selesai.

Dari penanganan kasus diatas LOD DIY menyelesaikan laporan dengan tahap klarifikasi. Tahap klarifikasi dipilih karena dapat dilihat pelapor yaitu tidak pahamnya atau mengetahui akan proses administrasi penertiban pedagang yang ada di pasar beringharjo. Dengan menjelaskan bagaimana proses kasus yang pelapor alami dan hasil yang telah didapat LOD DIY setelah klarifikasi dengan pihak terlapor ada akhirnya pihak pelapor menerima klarifikasi.

Klarifikasi yang dilakukan oleh Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta adalah upaya yang ditempuh untuk mendapatkan keterangan dari terlapor secara terpisah mengenai laporan yang sedang ditangani untuk memastikan kebenaran dari data dan bukti materiil yang sudah disampaikan oleh pelapor dan atau terlapor. Dalam menjalankan perannya sebagai lembaga pengawasan tahap klarifikasi menjadi hal yang sangat penting. Salah satu hambatan terbesar LOD DIY dalam menyelesaikan sebuah kasus aduan dari masyarakat adalah ketika tidak adanya respon atau tanggapan yang baik dari terlapor. Setelah tahap laporan atau aduan dari masyarakat, LOD DIY mengklarifikasi laporan tersebut. Setelah melakukan wawancara dengan ketua LOD DIY tahap klarifikasi bisa menjadi tahap yang dapat menjadi penghambat terbesar LOD DIY dalam menyelesaikan sebuah kasus aduan dari masyarakat.

"Hambatan terbesar kedua yaitu tidak adanya respon yang baik dari terlapor, ketika diundang klarifikasi tidak datang diminta dokumen tidak dikasi."⁶⁸

Wawancara diatas beriringan dengan hasil dari koesioner dengan pertanyaan pilihan jawaban :

Dalam mengklarifikasi laporan apakah pihak terlapor atau instansi pemerintahan yang terlapor koorporatif dalam menanggapi petugas ombudsman :

- a. Tidak koorporatif*
- b. Kurang koorporatif*
- c. Koorporatif*
- d. Sangat koorporatif*

Dari delapan responden anggota LD DIY baik komisioner maupun asisten semuanya memilih jawaban sangat koorporatif. Hal ini menjelaskan meskipun tahap klarifikasi menjadi hambatan terbesar dalam penyelesaian laporan, namun dengan koorporatifnya pihak terlapor dalam menanggapi klarifikasi dari LOD DIY hambatan tersebut tidak terjadi.

C. Tahap Mediasi

Mediasi adalah proses penyelesaian laporan dengan mempertemukan para pihak secara bersama-sama dengan tujuan membuat kesepakatan-kesepakatan.

1. Metode Mediasi

- a. Para pihak dalam proses mediasi berkedudukan setara.**

- b. Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta berperan secara aktif dan bersikap netral dalam proses mediasi.
- c. Mediator dimungkinkan dari pihak luar yang difasilitasi dan dipantau oleh Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
- d. Mediasi dilakukan di Kantor Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Dengan pertimbangan tertentu, mediasi bisa dilakukan di tempat lain.
- e. Keputusan mediasi mengikat para pihak.

2. Mekanisme Mediasi

Mediasi dilakukan dengan cara menghadirkan para pihak.

Mekanisme mediasi adalah sebagai berikut:

- a. mediasi didahului dengan pengiriman surat undangan mediasi untuk pihak pelapor, terlapor, dan pihak terkait lainnya;
- b. draft surat undangan untuk mediasi dibuat oleh asisten dan difinalisasi oleh penanggung jawab laporan berdasarkan data-data yang telah diberikan oleh pelapor dan terlapor;
- c. surat undangan mediasi ditandatangani oleh Ketua Pokja Bidang Penanganan Laporan;
- d. Apabila Ketua Pokja Bidang Penanganan Laporan berhalangan, maka dapat ditandatangani oleh anggota Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang lain.

Tahapan mediasi dimulai dengan mendengar penjelasan terkait

keinsinan dari kedua belah pihak baik pelapor maupun terlapor

terlapor tentang persoalan yang dilaporkan ke Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Pada tahap ini, penanggung jawab laporan berperan secara aktif dan bersikap netral dari kepentingan para pihak untuk memotivasi para pihak dalam rangka mencapai titik temu yang akan disepakati para pihak.

Apabila tercapai kesepakatan di antara para pihak, penanggung jawab laporan menyiapkan akta mediasi sesuai dengan isi kesepakatan kedua pihak, untuk ditandatangani dan dilaksanakan. Apabila tidak terjadi kesepakatan, maka penanggung jawab laporan melanjutkan dengan tahap dengan metode kaukus yang bertujuan untuk mengefektifkan tercapainya kesepakatan.

3. Analisis Kasus dengan tahap mediasi

Mediasi adalah salah satu tahap LOD DIY dalam menyelesaikan sebuah kasus sebagai contoh kasus yang diselesaikan dengan mediasi adalah kasus dengan dugaan melalaikan kewajiban. Kasus ini dilaporkan oleh Sucipto pada tanggal 3 febuari 2013 dengan beberapa pihak telapor diantaranya Camat Gedongtengen, Lurah Sosromenduran, Ketua RW 01 dan RT 03 RW 01, Sitisewu, Sosromenduran, Gedongtengen, Yogyakarta.

Kronologi berjalannya kasus, pelapor merupakan kuasa dari Sdr. Partiningsih yang merupakan pemilik sebidang tanah pekarangan di Sitisewu dengan hak milik Nomor 480/Smd. Kuasa tersebut diberikan kepada Pelapor pada saat tanah pekarangan tersebut ditempati oleh Sdr. Suparti yang statusnya

(pengindung), tanah pekarangan tersebut memiliki akses jalan yang terletak di sebelah barat tanah pekarangan. Jalan akses yang terletak di sebelah barat tanah pekarangan milik Sdr. Partiningsih telah tertera di sertifikat tanah milik Sdr. Partiningsih. Jalan akses tersebut merupakan “jalan rukun” yang telah disepakati sejak puluhan tahun yang lalu dan disetujui oleh pengurus kampung. Saat ini tanah pekarangan tersebut tidak memiliki akses jalan karena pemilik tanah yang berbatasan langsung dengan tanah milik Sdr. Partiningsih didirikan tembok setinggi + 2,5 m² yang menutup akses jalan oleh tetangga. Penutupan akses jalan tersebut telah dilaporkan ke aparat pemerintah setempat baik RT, RW, Lurah, maupun Camat untuk mendapatkan penyelesaian, namun sampai saat ini belum ada tindak lanjut.

Dari kronologi berjalannya kasus, LOD DIY mengupayakan akan adanya mediasi untuk menemukan penyelesaian yang dapat diterima semua pihak. Dengan pihak-pihak yang terlibat dalam mediasi diantaranya Pihak Pelapor/Sdr. PA Sucipto dan Sdr. Eko selaku perwakilan dari Sdr. F. Turni Astuti dengan penengah camat gedongtengen. Mediasi dilaksanakan pada tanggal 27 Maret 2012 dengan hasil Pihak Pelapor/Sdr. PA Sucipto dan Sdr. Eko selaku perwakilan dari Sdr. F. Turni Astuti akan membongkar tembok/penutup jalan yang dibuat oleh masing-masing pihak (membuka akses jalan seperti semula). Pembukaan akses jalan tersebut akan dilakukan satu minggu setelah mediasi dilaksanakan. Berdasarkan hasil mediasi, LOD DIY merekomendasikan kepada

Camat Gedongtengen, Lurah Sagremenduran, dan Ketua RW 01 Sitisewu

Sosromenduran, Gedongtengen, Yogyakarta untuk memantau pelaksanaan hasil dan kesepakatan yang dibuat pada saat mediasi.

Dalam kasus ini dipilih mediasi sebagai tahap penyelesaian kasus dikarenakan kasus ini memungkinkan terjadinya konflik antar kedua warga. Oleh karena itu diperlukan mediasi dari pihak-pihak terkait yaitu pelapor, terlapor, Camat Gedongtengen, Lurah Sosromenduran, dan Ketua RW 01 Sitisewu dan LOD DIY sebagai penengah. Kasus dinyatakan selesai karena sudah didapat kesepakatan mengikat bersama dan adanya pantauan langsung dari pihak 3 yang terkait camat Gedongtengen dan Ketua RW 01.

D. Tahap Investigasi

I. Metode Investigasi

Metode Investigasi meliputi:

- 1) mencari fakta: memakai kewenangan Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta untuk mewawancarai orang-orang dengan informasi mengenai kejadian yang merupakan subyek aduan dan mendapatkan rekaman kejadian tersebut untuk menentukan fakta-fakta seputar aduan;
- 2) mengidentifikasi fakta: mengidentifikasi fakta mana saja yang bisa dikategorikan sebagai temuan dalam aduan tersebut.

3) memvalidasi fakta: menilai relevansi fakta yang mendukung informasi

- 4) preliminary report: menuliskan laporan yang menyarikan investigasi-temuan fakta.

2. Mekanisme Investigasi

Ombudsman menganut dua tahapan sistem investigasi yang berjenjang :

- 1) Tahap investigasi di belakang meja, yaitu memeriksa keputusan, surat menyurat atau dokumen-dokumen lain yang disampaikan Pelapor untuk memperoleh kebenaran laporan masyarakat. Hasil pemeriksaan tersebut sangat menentukan tindakan selanjutnya. Apabila laporan yang disampaikan cukup kronologis dan objektif serta dokumen-dokumen pendukungnya cukup valid dan dapat dipertanggung jawabkan, Ombudsman dapat saja langsung meminta klarifikasi guna memberikan kesempatan kepada pihak Terlapor untuk menjelaskan sebaliknya. Namun demikian, apabila laporan dan dokumen-dokumen yang disampaikan masih sangat awal dan minim, Ombudsman masih harus meminta kelengkapan lebih lanjut dari Pelapor/Terlapor, dan untuk itu maka dapat segera dipersiapkan investigasi lapangan.

- 2) Investigasi lapangan, yaitu jenjang dan tahapan kedua setelah investigasi dokumen dilakukan di belakang meja. Pengertian lapangan bukan berarti semata-mata hanya di lokasi terbuka seperti misalnya tanah sebagai objek sengketa, tetapi meliputi juga ruangan kantor instansi dimana Terlapor bekerja. Investigasi lapangan dilakukan dengan meminta keterangan secara lisan dari Terlapor maupun Pelapor, ataupun pihak lain yang terkait

Dalam hal ini, perlindungan hak akan kebebasan memperoleh informasi adalah menjadi sangat penting sehingga dengan demikian Ombudsman ; memperoleh kesempatan luas untuk mengakses informasi berupa dokumen-dokumen yang diperlukan dari kantor Terlapor atau instansi terkait lainnya.

Penggunaan Istilah Investigasi adalah untuk membedakan pemeriksaan atau penyelidikan yang dilakukan oleh petugas p enyidik/penyelidik lainnya. Oleh karena itu investigasi yang dilakukan Ombudsman adalah berbeda dengan penyelidikan yang dilakukan oleh Kepolisian dan Kejaksaan dalam rangka penegakan hukum (pro justitia). Ombudsman tidak berkewajiban membuktikan tuduhan maladministrasi yang disampaikan masyarakat, tetapi dalam hal ini pihak Terlapor-lah yang berkewajiban menerangkan bahwa tindakan yang ia ambil bukan merupakan perbuatan maladministrasi karena telah sesuai dengan ketentuan dan kepatutan umum sehingga apa-apa yang dituduhkan oleh Pelapor adalah tidak benar. Tentu saja penjelasan dan bantahan tersebut harus disertai argumentasi serta dokumen-dokumen pendukung yang dapat diterima juga bernilai hukum. Tugas Om- budsman adalah memberi pendapat apakah dari aspek pemerintahan yang baik (good governance) penjelasan tersebut dapat diterima atau tidak. Proses penilaian itu harus dilakukan secara ilmiah, wajar, adil dan objektif dengan

... dan yang diperoleh dari kedua belah

Apabila penjelasan Terlapor dapat meyakinkan Ombudsman bahwa apa yang dikeluhkan Pelapor adalah tidak benar dan tindakan yang dikeluhkan tersebut pada dasarnya telah sesuai dengan prosedur, ketentuan, dan kepatutan masyarakat, sementara di sisi lain laporan dan dokumen-dokumen yang disampaikan Pelapor tidak menunjukkan fakta sebaliknya, maka Ombudsman harus memberikan pendapatnya secara objektif kepada Pelapor. Demikian juga sebaliknya, apabila Terlapor tidak dapat menjelaskan atau dapat menjelaskan tetapi penjelasan yang diberikan sulit diterima karena tidak sesuai dengan fakta-fakta yang disampaikan Pelapor, maka Ombudsman dapat segera memberikan pendapat serta rekomendasi baik kepada Terlapor secara langsung, maupun melalui Atasan Terlapor. Bentuk-bentuk tindakan berupa pemeriksaan lebih lanjut, pemberian sanksi administratif maupun pidana dapat direkomendasikan kepada Atasan Terlapor sesuai mekanisme internal institusi terkait dengan mengikuti koridor hukum dan perundangan yang berlaku. Ombudsman tidak berwenang memberikan sanksi apapun terhadap Terlapor.

Penulis memberikan kuesioner yang berisi pertanyaan dan pilihan jawaban.

Apakah lembaga/Instansi Pemerintah yang terlapor berkerjasama dengan baik ketika diinvestigasi?

- 1. bekerjasama dengan baik*
- 2. kurang bekerjasama dengan baik*
- 3. bekerjasama baik*
- 4. sangat bekerjasama baik.*

Dari delapan kuesioner yang diisi oleh anggota LOD DIY baik komisioner

...sister semuanya menjawab bekerjasama baik. Hal ini menandakan bahwa

Instansi atau lembaga Pemerintahan di lingkup Daerah Provinsi DIY koorporatif dan merespon dengan baik dalam menanggapi investigasi dari LOD DIY. Dengan koorporatifnya pihak terlapor dapat mendorong penyelesaian laporan atau kasus dengan cepat dan baik, sehingga akan menjadi perbaikan bagi instansi atau lembaga terlapor.

Ada beberapa contoh penyelesaian kasus yang telah dilakukan LOD DIY dengan tahap ini salah satunya adalah dugaan maladministrasi penyimpangan prosedur yang dilaporkan oleh subaladilamin. Kasus ini dilaporkan pada tanggal 16 oktober 2012 dengan pihak terlapor catatan sipil Kabupaten Gunung Kidul. Kronologi berjalannya kasus pelapor menyampaikan laporan mengenai permasalahan yang dialami tetangganya yang bernama Sdr. Heru Susanto yang beralamat di Watugilang A RT 24/05, Mulusan, Paliyan, Gunung Kidul. Laporan tersebut terkait proses kepindahan Sdr. Heru Susanto dari Kabupaten Sleman ke Kabupaten Gunung Kidul. Sdr. Heru Susanto mengalami kendala karena Pemerintah Kabupaten Sleman tidak bersedia untuk membuat surat keterangan pindah. Pelapor berharap agar Pemerintah Kabupaten Sleman bersedia menerbitkan surat keterangan pindah atas nama Sdr. Heru Susanto.

Untuk menindaklanjuti laporan tersebut kemudian LOD DIY melakukan investigasi ke tempat tinggal Sdr. Heru Susanto di Watugilang A RT 24/05, Mulusan, Paliyan, Gunung Kidul. Pada proses investigasi tersebut, Sdr. Heru Susanto menyampaikan keterangan tambahan sebagai berikut:

1. Pada awalnya Sdr. Heru Susanto tercatat sebagai penduduk di Kabupaten Sleman. Karena ada permasalahan keluarga, Sdr. Heru Susanto pindah ke Kecamatan Semanu. Setelah itu pindah ke Kecamatan Playen. Kepindahan-kepindahan tersebut tanpa disertai surat keterangan pindah.
2. Saat ini Sdr. Heru Susanto telah berhasil mengupayakan sendiri surat keterangan pindah dari Kabupaten Sleman ke Kecamatan Semanu dan saat ini sedang menunggu terbitnya surat keterangan pindah dari Kecamatan Semanu ke Kecamatan Paliyan.

Kesimpulan oleh karena Sdr. Heru Susanto telah berhasil mengupayakan sendiri surat keterangan pindah tersebut serta tidak adanya indikasi mal administrasi, maka LOD DIY menyatakan laporan tersebut selesai.

Laporan dugaan aksus maladministrasi lain yang diselesaikan dengan investigasi adalah dugaan pengabaian hak yang dilaporkan oleh sepasang suami istri Erikson Jonpiter dan Niken Ardila. Kasus ini dilaporkan pada tanggal 25 Mei 2012 dengan terlapor kepala desa banyusuco. Kronologi berjalannya kasus Sdr. Erikson Hutagalung dan Sdr. Niken Ardila adalah pasangan suami istri yang dibuktikan dengan Surat Keterangan Nikah yang dikeluarkan oleh Gereja Huria Kristen Batak Protestan (HKBP), Duta Palm, Ressort Indragiri, Riau. Surat Keterangan Nikah bernomor: 01/R.2289/DP/VII/2003. Sdr. Erikson Hutagalung lahir di Sumatera Utara dan pernah memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) namun kemudian KTP tersebut hilang. Sedangkan Sdr. Niken Ardila lahir dan tinggal di Playen, Gunung Kidul. Pada usia 5 (lima) tahun Sdr. Niken Ardila pergi merantau bersama orang tuanya. Sdr. Niken Ardila kembali ke Playen dan menamatkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP)

hingga lulus. Setelah lulus SMP Sdr. Niken Ardila menyusul orang tuanya ke Lampung. Sejak kecil Sdr. Niken Ardila belum pernah memiliki KTP.

Sekitar tahun 2009 Sdr. Erikson Hutagalung dan Sdr. Niken Ardila beserta anak mereka mengunjungi nenek Sdr. Niken Ardila di Banyusuco, Playen, Gunung Kidul. Karena alasan tertentu keduanya memutuskan untuk tinggal menetap di Mengguro, RT 07, Banyusuco, Playen, Gunung Kidul. Kedua Pelapor memang tidak membawa identitas diri dan Surat pindah dari tempat tinggal yang dulu. Saat ini mereka mengontrak rumah di Banyusoco. Kedua Pelapor telah menemui Ketua RT dan Kepala Desa Banyusoco untuk mendapatkan identitas namun terkendala dengan tidak adanya surat pindah dan berkas pendukung yang lain. Orang tua Pelapor juga telah mengupayakan agar Sdr. Niken Ardila mendapatkan surat pindah dari Lampung, namun pemerintah desa setempat menolak dengan alasan Sdr. Niken Ardila tidak pernah tercatat sebagai penduduk di wilayah tersebut. Kedua Pelapor mengharapkan bisa memiliki identitas diri karena akan digunakan untuk mengurus akta kelahiran bagi anaknya.

Kemudian LOD DIY melakukan investigasi ke Kepala Desa Danyusuco dengan hasil investigasi :

1. Bahwa bagi orang-orang terlantar tetap bisa mendapatkan identitas setelah memenuhi syarat-syarat tertentu. Syarat-syarat tersebut adalah:
 - a. Telah tinggal di wilayah tersebut dalam jangka waktu tertentu secara berturut-turut

c. Mengisi formulir dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil setempat

2. Sdr. Winarno mengharapkan agar para Pelapor dapat hadir langsung di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Gunung Kidul untuk menerima penjelasan secara langsung.

Dengan hasil investigasi tersebut LOD DIY pada hari Rabu, 7 November 2012 melakukan investigasi lagi kepihak pelapor untuk mengetahui perkembangan dari laporan tersebut. Sdr. Niken Ardila menyampaikan informasi bahwa kedua orang tuanya yang tinggal di Lampung telah berhasil mencarikan Surat Keterangan Pindah dari Lampung sehingga Sdr. Niken Ardila akan mengurus identitasnya sesuai prosedur yang berlaku menggunakan Surat Keterangan Pindah tersebut. Pelapor telah berhasil mendapatkan Surat Keterangan Pindah dari tempat tinggalnya di Lampung. Sdr. Niken Ardila akan mengurus identitas diri sesuai prosedur yang berlaku menggunakan Surat Keterangan Pindah tersebut. Oleh karena laporan tersebut telah diupayakan sendiri oleh yang bersangkutan maka LOD DIY menyatakan laporan telah selesai.

Dari penjelasan kasus-kasus diatas diatas menjelaskan dalam kasus-kasus yang memerlukan pendalaman yang lebih LOD DIY melakukan investigasi terhadap kasus tersebut. Investigasi yaitu berupa terjun langsung kelapangan yang berkaitan dengan pihak-pihak terlapor dan pelapor. Tahapan investigasi yang dilakukan LOD DIY diantaranya :

- 5) mencari fakta: memakai kewenangan Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi

Dan di Lajim... N... untuk... orang-orang dengan

informasi mengenai kejadian yang merupakan subyek aduan dan mendapatkan rekaman kejadian tersebut untuk menentukan fakta-fakta seputar aduan;

- 6) mengidentifikasi fakta: mengidentifikasi fakta mana saja yang bisa dikategorikan sebagai temuan dalam aduan tersebut.
- 7) mengkualifikasi fakta: menilai relevansi fakta yang mendukung informasi dari pelapor dan terlapor;
- 8) preliminary report: menuliskan laporan yang menyarikan investigasi-temuan fakta.

E. Tahap Rekomendasi

Rekomendasi adalah adalah kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil tindak lanjut LOD DIY, kepada pihak-pihak yang berkepentingan untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan pelayanan publik. Rekomendasi antara lain diartikan sebagai saran (suggestion), namun kadangkala dapat juga berarti nasihat dalam kaitannya dengan tugas dan wewenang Ombudsman maka rekomendasi Ombudsman adalah lebih dari sekadar saran atau nasihat biasa kepada Pejabat Pemerintah atau Penyelenggara Negara tentang apa yang harus dilakukan guna memperbaiki pelayanan yang dikeluhkan masyarakat, baik itu yang sifatnya kasus perkasus maupun yang sifatnya sistemik.

Oleh sebab rekomendasi dari Ombudsman berkaitan dengan tugasnya

sehingga penerapannya yang ditunjang oleh Dewan Perwakilan Rakyat/Daerah atau

- 2) Rekomendasi yang dibuat berbasis pada hukum tertulis dan/atau asas-asas umum pemerintahan yang baik dan bersifat implementatif.
- 3) Rekomendasi akan dimonitoring secara maksimal dalam pelaksanaannya oleh Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
- 4) Rekomendasi dibuat setelah melalui proses identifikasi, klarifikasi, dan atau investigasi, kesimpulan dan atau pendapat hukum.
- 5) Rekomendasi yang dibuat oleh Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta disusun dengan mempertimbangkan reliabilitas aparat pemerintah daerah dalam melaksanakan rekomendasi.

b. Mekanisme Rekomendasi

- 1) Isi pokok rekomendasi dibahas dalam rapat kasus.
- 2) Penanggung jawab laporan dan pengampu laporan menyiapkan rancangan rekomendasi yang mengacu pada hasil rapat kasus. Rancangan rekomendasi memuat:
 - 1) Identitas para pihak
 - 2) Isi laporan
 - 3) Tindak lanjut laporan
 - a) Hasil klarifikasi dan atau mediasi dan atau investigasi

c) Keterangan ahli (jika perlu)

4) Kesimpulan

5) Pendapat hukum (jika perlu)

6) Rekomendasi

3) Penanggung jawab laporan mengkaji dan apabila perlu mengoreksi rancangan rekomendasi yang diajukan oleh pengampu laporan.

4) Ketua Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta memfinalisasi rancangan rekomendasi yang telah dikaji dan/atau dikoreksi oleh penanggung jawab laporan.

5) Dalam kasus tertentu, apabila dipandang perlu dapat dilakukan gelar kasus untuk finalisasi rekomendasi.

6) Finalisasi rekomendasi atas laporan tertentu yang dipandang perlu berdasarkan hasil rapat kasus (misal: sistemik, problematik) dilakukan melalui rapat pembahasan rekomendasi.

7) Rekomendasi ditandatangani oleh Ketua Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Jika Ketua Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta berhalangan, rekomendasi ditandatangani oleh Wakil Ketua Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi

Daerah Istimewa Yogyakarta. Apabila keduanya berhalangan

rekomendasi ditandatangani oleh Ketua Pokja Bidang Penanganan Laporan.

- 8) Pengampu laporan bersama-sama dengan sekretariat menyiapkan rancangan surat pengantar rekomendasi, kemudian ditandatangani oleh Ketua Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
- 9) Jika Ketua Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta berhalangan, surat pengantar rekomendasi ditandatangani oleh Wakil Ketua Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Apabila keduanya berhalangan, surat pengantar rekomendasi ditandatangani oleh Ketua Pokja Bidang Penanganan Laporan.
- 10) Rekomendasi dibuat sekurang-kurangnya rangkap empat untuk disampaikan kepada terlapor, pelapor, dan tembusan. Tembusan sekurang-kurangnya ditujukan kepada Gubernur Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan arsip.
- 11) Setelah disampaikan ke terlapor, apabila dipandang perlu, rekomendasi dapat dipublikasikan melalui media massa.
- 12) Tim pembuatan rekomendasi terdiri dari:

c) Pengampu laporan

d) Sekretariat

Rekomendasi Ombudsman dapat disusun sesuai kebutuhan penyelesaian permasalahan yang dilaporkan oleh masyarakat. Pilihan jenis rekomendasi yang tepat akan semakin memberikan efektifitas bagi tindak lanjut yang diambil Terlapor dalam merespon rekomendasi tersebut. Ada beberapa jenis rekomendasi Ombudsman sebagai berikut:

a. Rekomendasi membantu penyelesaian masalah pelapor

Rekomendasi jenis ini memang diformulasikan untuk membantu Pelapor agar masalahnya langsung tuntas. Misalnya, ada pelapor yang mengeluhkan lambannya pelayanan Kepolisian dalam menangani laporan tindak kejahatan yang dialaminya. Dalam hal ini, setelah melakukan serangkaian investigasi dokumen dan/atau lapangan, Ombudsman menyusun rekomendasi untuk Pimpinan Kepolisian yang dikeluhkan agar segera menindaklanjuti laporan tersebut dan memberikan pelayanan kepada yang bersangkutan disertai saran misalnya, Petugas Kepolisian yang dikeluhkan mesti ditindak, dan atau sistem pelayanannya mesti diperbaiki, dan sebagainya. Materi-materi rekomendasi yang dapat disusun dengan tujuan semata-mata membantu menyelesaikan permasalahan Terlapor antara lain sebagai berikut:

1)Mempercepat Tindakan: Ombudsman Merekomendasikan agar lembaga

terkait bertindak tepat waktu guna merespon keluhan Pelapor terkait

dengan teriadinya penundaan pemberian pelayanan

- 2) **Permintaan Maaf:** Ombudsman merekomendasikan agar Terlapor secara institusional meminta maaf kepada Pelapor atas tindakan mereka yang dikeluhkan sambil memperbaiki dan menuntaskan pelayanan kepada Pelapor sebagaimana mestinya.
- 3) **Mempertimbangkan kembali Keputusan yang telah diambil:** Ombudsman merekomendasikan agar Terlapor atau Atasan Terlapor mempertimbangkan kembali keputusan yang telah dibuat sebagaimana dikeluhkan Pelapor, sehingga dengan demikian hak-hak Pelapor memperoleh pelayanan yang baik dan kebutuhannya dapat terpenuhi.
- 4) **Mengubah Keputusan:** Ombudsman merekomendasikan agar Terlapor atau Atasan Terlapor mengubah keputusannya sehingga Pelapor memperoleh haknya.
- 5) **Memberikan Penjelasan:** Ombudsman merekomendasikan agar Terlapor secara institusional memberikan penjelasan kepada Pelapor tentang bagaimana masalah tersebut muncul dan langkah apa saja yang telah diambil guna mencegah masalah tersebut agar tidak terulang kembali, dan penjelasan tentang apa yang akan dilakukan dalam rangka pelayanan publik sebagaimana mestinya.
- 6) **Menjelaskan Pertimbangan:** Ombudsman merekomendasikan agar Terlapor atau Atasan Terlapor secara institusional menjelaskan pertimbangan-pertimbangan yang melandasi keputusan mereka.
- 7) **Keringanan:** Ombudsman merekomendasikan agar Terlapor atau Atasan Terlapor secara institusional membatalkan atau setidaknya mengurangi

beban keuangan atau biaya-biaya tertentu yang tidak patut dalam proses pemberian pelayanan umum, sesuai ketentuan berlaku.

8) Ganti Rugi: Ombudsman merekomendasikan agar Terlapor (Atasan Terlapor) memerintahkan Terlapor melakukan pembayaran ganti rugi dalam hal Pelapor mengalami kerugian materil atau immateril sebagai akibat langsung dari tindakan maladministrasi yang dilakukan Terlapor.

b. Rekomendasi pemberian sanksi

Adakalanya keluhan yang disampaikan masyarakat tidak secara langsung mengenai pelayanan umum. Tindakan beberapa oknum yang sewenang-wenang, koruptif dan sebagainya kadangkala menjadi salah satu penyebab buruknya kualitas pelayanan umum yang semestinya mereka berikan. Untuk keluhan seperti ini, Ombudsman dapat memilih susunan rekomendasi yang isinya memberikan pendapat dan saran kepada Atasan Terlapor agar Pejabat Publik yang dikeluhkan diperiksa, dan apabila terbukti bersalah diberikan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku, atau diajukan ke Pengadilan Umum, Pengadilan Pidana atau Pengadilan Tata Usaha Negara. Jenis rekomendasi ini juga dapat dipadukan menjadi sekaligus untuk memberikan keuntungan langsung bagi Pelapor, misalkan agar permasalahan pokoknya (terkait dengan pelayanan) segera mendapatkan penyelesaian sebagaimana mestinya. Rekomendasi yang dapat dikirim oleh Ombudsman kepada Terlapor ialah agar Atasan Terlapor melakukan pemeriksaan, dan apabila terbukti telah melakukan tindakan

maladministrasi agar dikenakan tindakan disiplin, sanksi administrasi sampai mengusulkan agar Terlapor diajukan di Pengadilan.

c. Rekomendasi untuk mencegah tindakan maladministrasi

Rekomendasi Ombudsman dapat diberikan kepada instansi Terlapor sebagai upaya pencegahan terjadinya tindakan maladministrasi. Ombudsman perlu memahami serta memiliki sensitifitas terhadap berbagai kemungkinan dan peluang terjadinya maladministrasi dalam kasus yang dilaporkan. Biasanya, maladministrasi antara lain dapat terjadi sebagai akibat adanya ketimpangan posisi sosial antara Pelapor dengan Lawannya. Lawan Pelapor yang memiliki kekuatan finansial lebih, kekuasaan serta pengaruh politik lebih, dan sebagainya sangat berpeluang menggunakan kelebihan tersebut untuk mempengaruhi Pejabat Publik agar melakukan penyimpangan demi keuntungan pribadinya, dibandingkan dengan Pelapor yang hanya masyarakat biasa, tidak memiliki kemampuan finansial apalagi kekuasaan.

Rekomendasi Ombudsman yang bersifat preventif akan menjadikan Pejabat Publik terkait lebih berhati-hati dalam melaksanakan tugasnya karena ia merasa bahwa permasalahan yang ditangani sedang dalam pengawasan Ombudsman. Dengan demikian rekomendasi Ombudsman kepada Pejabat Publik dan/atau atasannya dapat mencegah kemungkinan terjadinya maladministrasi. Setidaknya ada dua contoh keluhan masyarakat yang dapat ditindaklanjuti dengan rekomendasi preventif sebagai berikut:

1) Kekhawatiran terjadi conflict of interest, Misalkan Pelapor yang khawatir akan terjadinya conflict of interest dalam pemeriksaan perkara Kasasi di Mahkamah Agung karena pada Pengadilan sebelumnya perkara diperiksa dan diputus oleh seorang Hakim yang pada saat perkara sampai pada proses pemeriksaan Kasasi Hakim tersebut telah menjadi Hakim Agung. Dalam hal ini, Ombudsman dapat mempertimbangkan memberikan rekomendasi preventif kepada Ketua Mahkamah Agung agar memperhatikan kekhawatiran Pelapor pada saat penyusunan Majelis Hakim Kasasi nantinya. Tentu harus ada alasan yang kuat kenapa Pelapor perlu mengkhawatirkan hal tersebut. Misalkan karena ada dugaan kuat pada saat pemeriksaan perkara di Pengadilan sebelumnya, lawan Pelapor telah berkolusi dengan Hakim tersebut, sehingga cukup beralasan apabila akan ada upaya-upaya dari lawan Pelapor untuk mengusahakan agar perkara tersebut kembali diperiksa oleh Hakim dimaksud.

2) Kekhawatiran adanya Pengaruh Kekuasaan Politik, Finansial, dan/atau KKN. Misalkan Pelapor khawatir akan terjadi hal-hal yang dapat mengganggu proses penegakan hukum terhadap perkara terkait dengan para Tersangka/Terdakwa yang berpengaruh dan memiliki kekuasaan politik, oleh karena itu Pelapor mengharapkan Ombudsman melakukan pengawasan sehingga dapat mencegah upaya-upaya penyimpangan yang mungkin akan dilakukan untuk menyelamatkan para Tersangka/Terdakwa dari kewajiban hukum. Dalam hal ini Ombudsman dapat

memberikan rekomendasi kepada para atasan penegak hukum terkait untuk melakukan pengawasan secara intensif terhadap jalannya pemeriksaan sehingga dapat mencegah kemungkinan terjadinya maladministrasi. Model rekomendasi seperti ini pernah dibuat Ombudsman Nasional, antara lain pada saat menerima laporan dari LBH Surabaya yang mengkhawatirkan proses penegakan hukum terhadap Anggota DPRD TK I Jawa Timur (sekarang DPRD Propinsi Jatim) karena mereka memiliki kekuasaan politik yang dapat saja disalahgunakan untuk mempengaruhi jalannya proses pemeriksaan di kepolisian.

d. Rekomendasi mengubah proses atau sistem

Biasanya rekomendasi untuk mengubah proses atau sistem pelayanan diberikan sebagai hasil dari tindaklanjut investigasi sistemik. Tetapi adakalanya, dibalik kasus-kasus yang dilaporkan secara individual terkandung persoalan yang sesungguhnya berlatar belakang sistemik. Oleh karena itu dalam menelaah laporan masyarakat, Ombudsman sedapat mungkin menggali berbagai aspek permasalahan yang terkandung. Dengan demikian, dapat diketahui apakah permasalahan yang dilaporkan hanyalah bersifat kasuistik dan individual atau lebih jauh dari itu ada persoalan yang sifatnya sistemik.

Apabila ditemukan indikasi bahwa keluhan yang disampaikan pelapor adalah merupakan eksekusi dari buruknya sistem atau kebijakan yang diterapkan oleh instansi penyelenggara pemerintahan/negara maka

Ombudsman dapat mencoba memasukkan aspek perbaikan sistem dalam rekomendasi yang disusunnya. Rekomendasi perbaikan sistem sangat berguna untuk meminimalisasi pengulangan masalah yang sama di masa depan. Misalnya akibat kurangnya sosialisai tentang cara, prosedur dan waktu maksimum dalam mengajukan permohonan perpanjangan Paspor menyebabkan terjadinya kesengajaan dan petugas imigrasi mengulur-ulur waktu pelayanan demi mencari peluang penghasilan tidak resmi. Dalam kasus seperti ini, maka rekomendasi Ombudsman dapat meliputi saran misalnya agar Imigrasi menerbitkan, mengumumkan dan menyebarkan brosur, pamflet serta membuat papan pengumuman berisi informasi kepada semua orang tentang bagaimana prosedur, persyaratan sampai standar waktu pelayanan, dan sebagainya. Materi rekomendasi yang dapat disusun untuk sasaran perubahan sistem atau proses pelayanan umum di Instansi Terlapor antara lain sebagai berikut:

- 3) Mengubah Prosedur: Ombudsman merekomendasikan agar Instansi terkait mengubah prosedur pemberian pelayanan umumnya.
- 4) Mengubah Kebijakan: Ombudsman merekomendasikan agar Instansi terkait mengubah pedoman atau standar yang diberlakukan guna menanggapi masalah tertentu.
- 5) Mengubah Peraturan Hukum: Ombudsman merekomendasikan agar Instansi terkait mengambil langkah-langkah untuk mengubah atau memperbaiki peraturan instansional yang menyebabkan buruknya

1. kualitas pelayanan atau dalam tataran yang lebih tinggi menyarankan

kepada DPR/DPRD mengubah UU atau Perda untuk memperbaiki pelayanan umum terkait.

- 6) Mengadakan Peraturan Perundangan yang Baru : Ombudsman merekomendasikan agar melalui mekanisme yang ada Pemerintah (daerah) dan DPR/DPRD menyusun suatu peraturan perundangan baru

2. Analisis Kasus dengan tahap rekomendasi

Sebuah kasus dengan adanya rekomendasi adalah pada dugaan maladministrasi pengabaian hak yang diadukan oleh Sdr. Agustina Twinny Lestari. Kasus ini diadukan tanggal 24 Januari 2012 dengan terlapor Kepala Sekolah SD Muhammadiyah Kleco. Kronologi berjalannya kasus pelapor adalah wali murid salah satu peserta didik di SD Muhammadiyah Kleco Kelas 1 Sidiq. Menurut pihak SD Muhammadiyah Kleco, putra Pelapor yang bernama Pulung Rana, diputuskan sebagai anak yang *hyperaktif* secara sepihak tanpa berdasar keterangan dari psikolog. Menurut Pelapor, atas keputusan dari Kepala SD Muhammadiyah Kleco tersebut, putra Pelapor kemudian dikeluarkan dari SD Muhammadiyah Kleco dan diserahkan kembali kepada Pelapor pada tanggal 9 Januari 2012 dengan disaksikan oleh Wali Kelas 1 Sidiq beserta 2 (dua) guru bidang kesiswaan.

Pelapor tidak pernah menerima surat resmi perihal keputusan dikeluarkannya putra Pelapor maupun rekomendasi untuk pindah sekolah dari SD Muhammadiyah Kleco. Pelapor keberatan dengan keputusan sepihak dari SD Muhammadiyah Kleco yang mengeluarkan putra Pelapor atas nama Pulung Rana tersebut. Pelapor menginginkan Dinas Pendidikan Kabupaten Bantul

memberi sanksi kepada Kepala SD Muhammadiyah Kleco jika yang bersangkutan terbukti melanggar peraturan perundang-undangan.

Dengan kronologi tersebut LOD DIY melakukan investigasi dan menilai bahwa Kepala SD Muhammadiyah Kleco telah melakukan mal-administrasi dengan bertindak sewenang-wenang, tindakan tersebut melanggar Asas-asas Umum Pemerintahan berupa tidak melampaui kewenangan dan/atau menggunakan kewenangan yang dimiliki untuk tujuan lain dari pada dasar atau sebab kewenangan itu diberikan. Hal tersebut dibuktikan dengan fakta, bahwa:

- a. Kepala SD Muhammadiyah Kleco tidak memiliki dasar dalam pencantuman redaksional yang menyatakan bahwa Surat Keterangan Pindah Nomor 421/096/Klc I/I/2012 tertanggal 10 Januari 2012, dibuat atas dasar adanya permohonan pindah sekolah dari orang tua siswa atas nama Pulung Rana, dikarenakan Pelapor tidak pernah membuat surat permohonan pindah untuk putranya.
- b. Kepala SD Muhammadiyah Kleco tidak memiliki acuan peraturan atau tata tertib yang menjadi acuan dalam mekanisme pindah Pulung Rana dari SD Muhammadiyah Kleco.

Berdasarkan pendapat hukum tersebut LOD DIY memberikan rekomendasi kepada Kepala SD Muhammadiyah Kleco untuk:

1. Merevisi Surat Keterangan Pindah untuk putra Pelapor atas nama Pulung Rana, Nomor 421/096/Klc I/I/2012 tertanggal 10 Januari 2012, dengan menghapus redaksional surat keterangan pindah yang tertulis dibuat atas dasar adanya permohonan pindah sekolah dari orang tua siswa atas nama

Pulung Rana dan kemudian mencantumkan penjelasan perihal alasan kepindahan putra Pelapor atas nama Pulung Rana tersebut.

2. Membuat aturan tertulis yang mengatur tata tertib siswa SD Muhammadiyah Kleco yang memuat mengenai mekanisme pindah siswa dari SD Muhammadiyah Kleco .
3. Ke depan, selalu menyertakan alasan yang rasional apabila akan memberhentikan atau membuat surat keterangan pindah sekolah siswa SD Muhammadiyah Kleco, termasuk menyertakan pendapat atau rekomendasi dari dokter, psikolog, dll yang merupakan ahli dan atau orang yang profesional di bidangnya.

Hasil dari rekomendasi dan monitoring Kepala SD Muhammadiyah Kleco sudah merevisi Surat Keterangan Pindah untuk putra Pelapor atas nama Pulung Rana, Nomor 421/096/Klc I/I/2012 tertanggal 10 Januari 2012, dengan menghapus redaksional surat keterangan pindah yang tertulis dibuat atas dasar adanya permohonan pindah sekolah dari orang tua siswa atas nama Pulung Rana dan kemudian mencantumkan penjelasan perihal alasan kepindahan putra Pelapor atas nama Pulung Rana tersebut. dan untuk Rekomendasi yang lain akan dilaksanakan untuk perbaikan kedepan. Kasus selesai rekomendasi telah dilaksanakan.

Rekomendasi dibuat setelah adanya penanganan kasus dalam salah satu tahap yaitu klarifikasi, mediasi dan investigasi. Rekomendasi merupakan hasil tindak lanjut LOD DIY, kepada pihak-pihak yang berkepentingan untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu

penyelenggaraan pelayanan publik. Terdapat beberapa prinsip-prinsip yang menjadi acuan rekomendasi yang diberikan LOD DIY pada pihak terlapor maupun terlapor :

1. Rekomendasi yang dibuat harus bersifat memecahkan masalah dan/atau memulihkan hak dan/atau mencegah masalah serupa terjadi di masa datang dan/atau memperbaiki pelayanan.
2. Rekomendasi yang dibuat berbasis pada hukum tertulis dan/atau asas-asas umum pemerintahan yang baik dan bersifat implementatif.
3. Rekomendasi akan dimonitoring secara maksimal dalam pelaksanaannya oleh Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
4. Rekomendasi dibuat setelah melalui proses identifikasi, klarifikasi, dan atau investigasi, kesimpulan dan atau pendapat hukum.
5. Rekomendasi yang dibuat oleh Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta disusun dengan mempertimbangkan reliabilitas aparat pemerintah daerah dalam melaksanakan rekomendasi.

F. Tahap Monitoring

Monitoring mediasi adalah pemantauan yang dilakukan oleh Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta melalui komunikasi dengan pihak pelapor, terlapor, dan pihak-pihak terkait lainnya guna mengefektifkan hasil-hasil mediasi oleh para pihak. Monitoring rekomendasi adalah pemantauan yang dilakukan oleh Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi

Daerah Istimewa Yogyakarta melalui komunikasi dengan pihak-pihak terkait guna mengefektifkan pelaksanaan rekomendasi oleh pihak penerima rekomendasi.

1. Metode Monitoring

- 1) Korespondensi (surat, telepon, surat elektronik (*e-mail*), dan lain-lain), baik kepada pihak pelapor maupun pihak terlapor serta pihak terekomendasi lainnya.
- 2) Audiensi, yaitu: anggota dan asisten mendatangi pihak yang direkomendasikan untuk meminta informasi tentang pelaksanaan rekomendasi.
- 3) Koordinasi.

2. Mekanisme Monitoring

1. Tindak Lanjut Monitoring Mediasi

Apabila hasil mediasi tidak dilaksanakan, maka Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta mengundang para pihak untuk mengkoordinasikan pelaksanaan hasil mediasi atau melakukan upaya lainnya.

2. Tindak Lanjut Monitoring Rekomendasi

- a) Jika pihak penerima rekomendasi tidak melaksanakan rekomendasi hasil mediasi Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, maka Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta meminta atasan penerima rekomendasi guna

- b) Jika atasan terlapor tidak melaksanakan permintaan Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sebagaimana disebutkan dalam huruf (a) maka Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta mempublikasikan kasus penyimpangan administrasi dalam pelayanan publik tersebut melalui media massa dengan menyebutkan bahwa pihak terlapor dan atasannya tidak memiliki itikad baik untuk menyelesaikan sengketa penyimpangan administrasi yang merugikan pelapor serta memperbaiki kekeliruannya.
- c) Dalam hal pihak penerima rekomendasi bupati, maka tindak lanjut monitoring rekomendasi disampaikan kepada Gubernur Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
- d) Apabila berbagai upaya monitoring tetap tidak dilaksanakan oleh pihak penerima rekomendasi, maka akan menjadi catatan dalam laporan kinerja Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Dalam proses perbaikan mutu pelayanan publik dan untuk meningkatkan akuntabilitas publik tidak hanya peran masyarakat sebagai civil society atau pemerintah sebagai Governance, tapi diperlukan lembaga pengawasan diantara keduanya. Sangat diperlukan respon dan kerjasama yang baik antara pemerintah sebagai pihak terlapor dengan ombudsman. Monitoring sangat perlu dilakukan untuk melihat sejauh mana pihak terlapor yang merupakan instansi atau lembaga pemerintah menjalankan rekomendasi yang diberikan ombudsman. Namun jika pemerintah sebagai pelapor bertindak

koorporatif untuk melaporkan secara mandiri berjalannya rekomendasi dan rekomendasi apa saja yang bisa dijalankan atau tidak dijalankan akan menjadi hubungan yang baik antara pemerintah dan ombudsman. Wawancara kepada ketua LOD DIY mengemukakan bahwa monitoring sekarang sudah sangat jarang dilakukan.

“...Untuk saat ini monitoring rekomendasi ini sangat minimal kita lakuka...”⁶⁹

Dari lima kabupaten kota yang ada di Provinsi DIY kota Jogjakarta, kabupaten sleman, kabupaten kulonprogo masing-masing pemkot dan pemda telah dengan sendirinya menanggapi rekomendasi yang diberikan oleh LOD DIY. Respon terhadap rekomendasi yang diberikan berupa surat dari instansi terlapor. Respon yang biasa dikirimkan berupa poin-poin apa saja dari rekomendasi yang dapat dilaksanakan dan poin-poin apa saja yang tidak dapat dilaksanakan berikut dengan alasannya

“...karena kota jogja dan sleman misalnya mereka sudah secara otomatis akan mengirimkan merespon atas monitoring yang telah disampaikan. Jadi yang sudah otomatis itu bantul, sleman kota jogja, dan sekarang kota kulonprogo sudah mulai merespon jadi kita tidak perlu lagi memonitoring kami sudah mendapatkan surat respon dari instansi yang dilaporkan itu berkaitan dengan pelaksanaan rekomendasi. Direspon yang disampaikan oleh pemda itu biasanya berkaitan dengan kenapa, mengapa ini bisa dilaksanakan atau tidak, kalau tidak bisa dilaksanakan alasannya apa, jadi ada alasan dari mereka poin 1 dan 3, poin 3 dan 4 tidak kami laksanakan karena alasan 1,2,3 begitu. Jadi monitoring ini sudah minimal kita laksanakan...”⁷⁰

Dalam proses perbaikan mutu pelayanan publik dan untuk meningkatkan akuntabilitas publik tidak hanya peran masyarakat sebagai civil society atau pemerintah sebagai Governance, tapi diperlukan lembaga pengawasan diantara keduanya. Sangat diperlukan respon dan kerjasama yang baik antara pemerintah sebagai pihak terlapor dengan ombudsman. Monitoring sangat perlu dilakukan untuk melihat sejauh mana pihak terlapor yang merupakan instansi atau lembaga pemerintah menjalankan rekomendasi yang diberikan LOD DIY. Namun jika pemerintah sebagai pelapor bertindak koorporatif untuk melaporkan secara mandiri berjalannya rekomendasi dan rekomendasi apa saja yang bisa dijalankan atau tidak dijalankan akan menjadi hubungan yang baik antara pemerintah dan ombudsman. Wawancara kepada ketua LOD DIY mengemukakan bahwa monitoring sekarang sudah sangat jarang dilakukan.

“...Untuk saat ini monitoring rekomendasi ini sangat minimal kita lakukan...”⁷¹

Dari lima kabupaten kota yang ada di Provinsi DIY kota Jogjakarta, kabupaten sleman, kabupaten kulonprogo masing-masing pemkot dan pemda telah dengan sendirinya menanggapi rekomendasi yang diberikan oleh LOD DIY. Respon terhadap rekomendasi yang diberikan berupa surat dari instansi terlapor. Respon yang biasa dikirimkan berupa poin-poin apa saja dari rekomendasi yang dapat dilaksanakan dan poin-poin apa saja yang tidak dapat dilaksanakan berikut dengan alasannya

"...karena kota jogja dan sleman misalnya mereka sudah secara otomatis akan mengirimkan merespon atas monitoring yang telah disampaikan. Jadi yang sudah otomatis itu bantul, sleman kota jogja, dan sekarang kota kulonprogo sudah mulai merespon jadi kita tidak perlu lagi memonitoring kami sudah mendapatkan surat respon dari instansi yang dilaporkan itu berkaitan dengan pelaksanaan rekomendasi. Direspon yang disampaikan oleh pemda itu biasanya berkaitan dengan kenapa, mengapa ini bisa dilaksanakan atau tidak, kalau tidak bisa dilaksanakan alasannya apa, jadi ada alasan dari mereka poin 1 dan 3, poin 3 dan 4 tidak kami laksanakan karena alasan 1,2,3 begitu. Jadi monitoring ini sudah minimal kita laksanakan..."⁷²

Tindak lanjut Monitoring

- 1) Apabila hasil mediasi tidak dilaksanakan, maka Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta mengundang para pihak untuk mengkoordinasikan pelaksanaan hasil mediasi atau melakukan upaya lainnya.
- 2) Jika pihak penerima rekomendasi tidak melaksanakan rekomendasi hasil mediasi Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, maka Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta meminta atasan penerima rekomendasi guna mengefektifkan pelaksanaan rekomendasi oleh penerima rekomendasi.
- 3) Jika atasan terlapor tidak melaksanakan permintaan Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sebagaimana disebutkan dalam huruf (a) maka Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta mempublikasikan kasus penyimpangan administrasi dalam pelayanan publik tersebut melalui media massa dengan menyebutkan bahwa pihak terlapor dan atasannya tidak memiliki itikad baik untuk menyelesaikan

sengketa penyimpangan administrasi yang merugikan pelapor serta memperbaiki kekeliruannya.

- 4) Dalam hal pihak penerima rekomendasi bupati, maka tindak lanjut monitoring rekomendasi disampaikan kepada Gubernur Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
- 5) Apabila berbagai upaya monitoring tetap tidak dilaksanakan oleh pihak penerima rekomendasi, maka akan menjadi catatan dalam laporan kinerja Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

3. Penutupan Laporan

Kasus dinyatakan selesai jika memenuhi beberapa indikator berikut ini :

- 1) Para pihak telah melaksanakan semua hasil mediasi;
- 2) Pihak terkait telah melaksanakan rekomendasi;
- 3) Pihak terkait tidak melaksanakan rekomendasi dengan alasan tertentu yang dapat diterima Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta;
- 4) Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta telah mengirim pendapat hukum kepada pihak terkait;
- 5) Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta telah mengirim kesimpulan penanganan laporan;
- 6) Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta telah

kewenangan Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta;

- 7) Pelapor telah mencabut laporannya dari Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta;
- 8) Pelapor mengajukan gugatan ke pengadilan dengan objek gugatan berupa laporan yang disampaikan ke Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta;
- 9) Laporan dinyatakan tidak lengkap;
- 10) Laporan dinyatakan kadaluwarsa.

G. Hambatan LOD DIY dalam Menjalankan Peran

LOD DIY merupakan lembaga state auxiliary organs. Salah satu alasan lahirnya state auxiliary organs yang sebagian besar berfungsi sebagai pengawas kinerja lembaga negara merupakan bentuk ketidakpercayaan terhadap lembaga pengawas yang telah ada, khususnya terhadap institusi penegak hukum. Selain itu, pembentukan lembaga-lembaga independen ini didorong oleh kenyataan bahwa birokrasi pemerintahan tidak lagi dapat memenuhi tuntutan kebutuhan publik akan pelayanan umum dengan standar mutu yang semakin meningkat, efektif, dan efisien. LOD DIY dibentuk juga berdasarkan dorongan kenyataan birokrasi pemerintahan tidak dapat menyelenggarakan pelayanan publik sesuai tuntutan masyarakat. LOD DIY adalah merupakan salah satu state auxiliary organs di Provinsi DIY mempunyai

Berdasarkan pada Undang-undang Nomor 35 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Pada dasarnya Kewenangan yang dimiliki oleh Ombudsman RI dan LOD DIY adalah sama yaitu sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik. Memang pada dasarnya objek kewenangan dari LOD DIY adalah hanya pada lingkungan penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah Provinsi DIY. Akan tetapi jika merujuk pada Undang-undang Nomor 35 tahun 2009 pasal satu objek dari pengawasan Ombudsman RI ialah segala bentuk badan usaha milik daerah dan lembaga yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN maupun APBD. Hal ini dapat menyebabkan tumpang tindih kewenangan dan menjadi keraguan apakah keberadaan LOD DIY diperlukan dalam pengawasan pelayanan publik, karena kewenangannya juga telah mencakup kewenangan dari Ombudsman RI.

Saat ini LOD DIY memperjuangkan keberadaan lembaganya dan

Provinsi DIY tentang Pelayanan Publik. Akan tetapi pengesahan Rancangan Undang-undang tersebut masih terus tertunda. Hal ini mungkin diakibatkan masih ragunya eksekutif maupun legislatif di daerah dalam memandang keberadaan LOD DIY dalam kelembagaan di daerah. LOD DIY yang pada ini berada di bawah Biro Hukum Pemerintah Provinsi DIY menerima dana langsung dari Pemprov. DIY dirasa peran dan kewenangannya sama dengan Ombudsman RI. Wawancara dengan ketua LOD DIY :

Sebenarnya desakan dari birokrasi untuk membubarkan LOD sudah ada dan banyak. Cuma masalahnya komitmen dari Gubernur yang masih sangat kuat untuk ombudsman tetap ada karena sampai saat ini kontribusi-kontribusi LOD sudah mulai terasa oleh Birokrasi. Karena wajar sebagai yang diawasi menentang lembaga pengawas dibubarkan mungkin kerepotan menanggapi rekomendasi-rekomendasi dari LOD.⁷³

Dari hasil wawancara membuktikan dorongan untuk membubarkan LOD DIY karena disatu sisi kewenangan dan fungsi LOD DIY dapat diambil atau sama dengan Ombudsman RI yang punya perwakilan di DIY. Disisi lain Birokrasi sebagai objek pengawasan merasa direpotkan dengan keberadaan LOD DIY. Namun dengan berjalannya waktu dan komitmen dari Gubernur DIY hingga saat ini LOD DIY masih tetap ada hal ini juga dikarenakan kontribusi-kontribusi LOD DIY dalam perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi DIY mulai terasa.

2. Keuangan

Dalam peraturan Gubernur DIY Nomer 21 Tahun 2008 tentang organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Daerah di Provinsi DIY pasal 19 ayat (1) disebutkan bahwa keuangan LOD DIY bersumber dari APBD Provinsi DIY dan sumber lain yang sah. Disebutkan juga pada pasal (6) Ketua LOD DIY wajib menyampaikan laporan keuangan kepada Gubernur melalui Biro Hukum sekretaris Daerah Provinsi DIY dengan tembusan Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi DIY setiap bulan. Dari kedua ayat diatas dapat disimpulkan bahwa keuangan LOD DIY dibawah kendali pemerintah Provinsi DIY hal ini berlaku karena LOD DIY merupakan Lembaga yang dibentuk oleh Gubernur DIY atau merupakan Ombudsman eksekutif. Dal hasil wawancara :

Faktor penghambatan ya yang tadi posisi kelembagaan, kita berada dibawa gubernur dan diampuh biro hukum jelas akan berpengaruh pada pola penganggaran pola penentuan program dan pola pelaporan program itu akan sangat berpengaruh dan imbasnya sangat luar biasa terhadap kinerja ombudsman⁷⁴

Keuangan yang sepenuhnya diatur oleh Pemprov DIY dibawah Biro Hukum dapat menyebabkan LOD DIY tidak dengan leluasa menjalankan peran dan fungsinya. Dengan keuangan yang sepenuhnya dikendalikan oleh Pemprov DIY disatu berdampak positif bagi LOD DIY karena keuangan LOD DIY menjadi jelas dan dapat membantu untuk melaksanakan Program-program maupun menyelesaikan kasus. Akan tetapi hal ini juga dapat menyebabkan intervensi langsung dari pihak-pihak terlapor yang berasal dari birokrasi

Pemerintah Provinsi DIY baik dalam menyelesaikan kasus maupun dalam penyusunan program-program LOD DIY, Namun intervensi tersebut dapat diminimalkan seperti pada hasil wawancara berikut ini:

Terus kemudian sering juga pasti dari pihak terlapor untuk menyetir rekomendasi tapi kemudian balik lagi ke SOP penyelesaian laporan berdasarkan laporan-laporan dan dari alur juga akan terlihat hasil yang akan didapat dari kesimpulan laporan. Terus ada mekanisme kontrol rapat hari rabuan yang mengontrol kasus-kasus yang ditangani.⁷⁵

Dengan adanya SOP penyelesaian laporan kasus yang jelas menurut Ketua LOD DIY dapat meminimalisir adanya intervensi dalam sebuah kasus. Selain dengan alur SOP cara lain berupa adanya mekanisme kontrol terhadap kasus-kasus yang tengah dijalankan LOD DIY melalui rapat harian setiap hari rabu.

3. Sumber Daya Manusia

Dalam pasal 9 disebutkan susunan Organisasi LOD DIY terdiri dari Ketua merangkap anggota, Wakil Ketua merangkap anggota dan unsur-unsur penunjang yaitu asisten-asisten serta sekretaris. Selanjutnya pada pasal 10 diatur Anggota LOD DIY terdiri dari lima orang, unsur-unsur penunjang sepenuhnya diangkat dan diberhentikan oleh Anggota LOD DIY. Selanjutnya pada pasal 11 diatur masa jabatan anggota LOD DIY selama tiga tahun. Pada pasal 12 diatur persyaratan menjadi anggota LOD DIY salah satunya yaitu belum pernah menjabat Anggota LOD DIY sebelumnya. Pada pasal 13 diatur bahwa tim seleksi anggota LOD DIY dibentuk oleh Gubernur DIY.

Dari peraturan-peraturan yang tertulis diatas anggota LOD atau komisioner terdiri dari lima orang yang dibantu unsur-unsur penunjang yaitu asisten-asisten dan sekretaris. Dalam hal mengangkat dan memberhentikan unsur-unsur penunjang Anggota LOD DIY diberikan wewenang mandiri. Yang menjadi permasalahan adalah persyaratan untuk menjadi Komisioner LOD DIY yang mengharuskan tidak boleh dua kali terpilih atau sebelumnya telah menjabat sebagai Komisioner. Dengan dua kali menjabat sebagai Komisioner LOD DIY berdampak positif terhadap LOD DIY karena ketika menjabat kedua kalinya Komisioner tersebut berpengalaman dalam menjalankan tugas nya sebagai Komisioner dan lebih mengetahui hal-hal apa saja yang mesti diperbaiki LOD DIY dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dengan dibatasi hanya satu periode LOD DIY tidak dapat dengan baik belajar dari periode-periode sebelumnya. Tim seleksi yang dibentuk oleh Gubernur DIY memungkinkan juga adanya kemungkinan seleksi calon berdasarkan kemauan dan minat dari Gubernur DIY. Hasil dari wawancara :

Kalau jumlah komisioner tidak menjadi penghambat yang lumayan mungkin jumlah asisten yang sedikit kurang dan sarana dan prasarana juga kurang tapi semua itu dapat diatasi, yang memang jadi permasalahan ya positioning yaitu kelembagaan tadi.¹⁶

Dari hasil wawancara dengan ketua LOD DIY jumlah komisioner dan asisten yang sedikit dan sarana maupun prasarana yang ada tidak menjadi penghambat dapat diatasi. Permasalahan utamanya yaitu dari posisi kelembagaan LOD DIY sebagai Ombudsman Eksekutif langsung

dibawah pengaruh Gubernur DIY yang dibentuk melalui Peraturan Gubernur tanpa adanya Peraturan Daerah yang mendukung keberadaan LOD DIY. Penguatan kelembagaan LOD DIY akan selalu menjadi prioritas utama yaitu melalui mendorong disegerakannya pengesahan Rancangan Peraturan Daerah Provinsi DIY tentang pelayanan publik, yang disana akan mengatur kelembagaan LOD DIY