

Lampiran 1

Interview atau wawancara dengan ketua LOD DIY Ratna Mustika Sari, S.IP

Pertanyaan

1. Bagaimana cara LOD DIY untuk mendorong masyarakat agar melaporkan Aduan/ keluhannya mengenai pelanggaran-pelanggaran di Instansi/lembaga pemerintah di DIY?
2. Dalam mengklasifikasi laporan-laporan yang ada, klasifikasi apa yang paling sulit untuk diselesaikan dan mengapa ?
3. Menurut Saudara/i bagaimana peran LOD DIY dalam mewujudkan akuntabilitas publik di DIY ?
4. Rekomendasi jenis apa yang sering diberikan oleh LOD DIY ?
5. Apakah hambatan terbesar dalam menyelesaikan alur penyelesaian laporan/pengaduan ?
6. Sebagai lembaga independent yang mengawasi instansi/lembaga di Provinsi DIY apakah peran dan fungsi yang dijalani sebarang sudah tepat, jelaskan ?
7. Pada laporan-laporan yang telah diselesaikan bagaimana respon dari pihak terlapor apakah telah menjalankan rekomendasi secara baik ?
8. Apakah dalam menyelesaikan sebuah laporan ada intervensi dari pihak terlapor atau pihak lain dalam penyelesaian laporan, intervensi seperti apa dan pada kasus apa?
9. Ketika memonitoring apa saja yang dilakukan oleh petugas dari LOD DIY ?
10. Mengapa sebuah laporan dihentikan dan tidak dapat dilanjutkan ketika sudah masuk tahapan moitoring?
11. Peran apa yang dimiliki LOD DIY selain peran pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik?
12. Hal apa yang menjadi faktor penghambat dari kinerja LOD DIY dalam menjalankan fungsi-fungsinya, jelaskan?
13. Apa yang mesti dihentikan LOD DIY supaya fungsi dan peran dapat berjalan lebih baik

1. Bagaimana cara LOD DIY untuk mendorong masyarakat agar melaporkan Aduan/ keluhannya mengenai pelanggaran-pelanggaran di Instansi/lembaga pemerintah di DIY?

Lod CARA MENDORONG MASYARAKAT untuk melaporkan keluhannya 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 kemasyarakatan kita kebanyakan berdasarkan permintaan dalam satu bulan bisa lebih dari 1 permintaan, Itu dengan tetap mengedepankan prioritas utama kita digunungkidul dan kulonprogo. 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 diwilayah-wilayahnya 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 harapannya kita dapat mendekatkan akses ke masyarakat, kn juga iya kita juga merekrut teman-teman buat magang untuk mendorong masyarakat mengadukan ke ombudsman. Nah inovasi yang baru-baru ini yaitu SMS gateway kita louncing bersama antara dengan bekerjasama dengan telkomsel dan perkumpulan idea. Kami awalnya menerima pengaduan khusus kesehatan bantul itu kemudian meluas hingga isu penerimaan BLSM.

2. Dalam mengklasifikasi laporan-laporan yang ada, klasifikasi apa yang paling sulit untuk diselesaikan dan mengapa ?

Biasanya kalau klarifikasi yang paling sulit memang menyelesaikan kasus yang sistemik jadi kasus yang melibatkan banyak orang terus kasus yang regulasinya bertahun-tahun dan

dan kasus yang ini di adukan tahun 80 an atau 70 an yang duluannya belum

terdokumentasi secara baik dari pemerintah. sebenarnya laporan itu relatif mudah ditindak lanjuti kalau pertama dokumennya lengkap, kedua aturan yang mendukung tidak terlalu lama, ketiga laporan lengkap dari masyarakat dan walaupun sifatnya sistemik dan menyangkut banyak orang tidak akan jadi masalah ketika ketiga hal itu terpenuhi.

3. Menurut Saudara/i bagaimana peran LOD DIY dalam mewujudkan akuntabilitas publik di DIY ?

Saya kira LOD DIY itu kan dibentuk Gubernur untuk mengawasi pelayanan publik. Nah itu merupakan skema bagaimana provinsi DIY melakukan akuntabilitasnya kepada publik. Jadi dari hasil-hasil pengaduan itu kita memberikan masukan ke Pemprov DIY untuk pelayanan publik.

4. Rekomendasi jenis apa yang sering diberikan oleh LOD DIY ?

Untuk rekomendasi banyak, yang jelas kita itu dalam laporan akhir pengaduan ada beberapa jenis, ada namanya laporan penanganan kasus, ada namanya misalkan kesimpulan, adanya pendapat hukum rekomendasi, dan beberapa jenis-jenis yang lain.

5. Apakah hambatan terbesar dalam menyelesaikan alur penyelesaian laporan/pengaduan ?

Hambatan terbesar dalam menyelesaikan laporan ketika pertama pelapor tidak melengkapi laporannya padahal kita dikejar oleh hitungan waktu biasanya kita memberikan tenggat waktu 14 hari semenjak laporan itu disampaikan ke LOD kalau memang tidak dilengkapi kita coba beberapa cara melalui telepon dan surat kalau tidak direspon juga maka laporan ditutup karena persoalan dokumen tidak lengkap. Terus hambatan kedua biasanya berkaitan dengan tidak adanya respon dari terlapor.

6. Pada laporan-laporan yang telah diselesaikan bagaimana respon dari pihak terlapor apakah telah menjalankan rekomendasi secara baik ?

Kalau soal bagaimana respon dari rekomendasi rata-rata rekomendasi yang dikirim oleh LOD direspon dengan cepat oleh pemerintah daerah karena sudah mempunyai SOP

7. Sebagai lembaga independent yang mengawasi instansi/lembaga di Provinsi DIY apakah peran dan fungsi yang dijalani sebarang sudah tepat, jelaskan ? 13. Apa yang mesti dibenahi LOD DIY supaya fungsi dan peran dapat berjalan lebih baik dan lebih maksimal?

Pertanyaan ini nyambung dengan nomer 13 mas, Kalau peran dan fungsinya sudah tepat perannya untuk mengawasi cuman masalahnya itu adalah berkaitan dengan posisi dari kelembagaan LOD DIY itu sendiri yang sekarang diatur melalui peraturan gubernur artinya menjadi eksekutif ombudsman, menurut versi gubernur sudah sangat tepat karena rekomendasi dari LOD bisa langsung sampai ke pihak yang melaksanakan dalam hal ini eksekutif, tapi disisi lain intervensi dari eksekutif sangat besar ketika hanya diatur dengan peraturan gubernur, yang mesti dibenahi memang ombudsman eksekutif tidak masalah namun perlu juga diatur melalui perda pelayanan publik yang diinisiasi oleh pemprov. Nah dari perda ini nanti diamanahkan LOD DIY menjadi lembaga pengawasan pelayanan publik dan bagaimana tatakelembagaan LOD DIY sendiri lebih lanjut diatur melalui peraturan gubernur, nah itu posisi idealnya nantinya intervensi dari eksekutif tidak terlalu besar. Bentuk intervensinya yang cukup besar ketika periode pertama yang diberi kewenangan cukup besar sampai memanggil gubernur dengan kasus CDMA dan kemudian ada ketergangguan yang kemudian akan segera diselesaikan akhirnya pada selksi periode 1 ke 2 komisioner pada periode 1 tidak boleh menjabat lagi, hingga sekarang juga komisioner tidak boleh menjabat 2 kali.

8. Apakah dalam menyelesaikan sebuah laporan ada intervensi dari pihak terlapor atau pihak lain dalam penyelesaian laporan, intervensi seperti apa dan pada kasus apa?

Pasti kalo ada intervensi tapi kemudian salah satu hal yang coba kita antisipasi dalam meminimalisikannya misalnya ada pengaduan yang menyangkut kolega salah satu komisioner maka kasus dipindahkan ke komisioner lain atau asisten juga yang lain. 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

9. Mengapa sebuah laporan dihentikan dan tidak dapat dilanjutkan ketika sudah masuk tahapan monitoring? 10. Mengapa sebuah laporan dihentikan dan tidak dapat dilanjutkan ketika sudah masuk tahapan monitoring?

Terus monitoring dilakukan pasca rekomendasi keluar. Monitoring ada beberapa cara yaitu melalui telepon menanyakan sejauh mana rekomendasi telah dilaksanakan, yang kedua monitoring melalui surat yang ketiga datang langsung keinstansinya. Cuma saat ini monitoring jarang sekali kita lakukan karena kota jogja, bantul sleman dan mulai dengan kulonprogo masing-masing pemda telah melaporkan rekomendasi. Biasanya yang disampaikan berkaitan dengan kenapa dan mengapa ini dilaksanakan, dan kalau tidak bisa kenapa alasan dari mereka. Ada mekanisme membuka kasus kembali kalau ada fakta baru yang belum diakomodir rekomendasi dan belum terjawab dalam hasil karifikasi dan sebagaimana itu bisa dilaporkan lagi ke LOD dengan mekanisme seperti awal. Kalau dengan hanya peraturan gubernur tanpa perda nanti lebih mudah dibubarkan. Kalau desakan dari birokrasi sudah ada desakan untuk dibubarkan namun komitmen dari Gubernur ini yang masih kuat dan masih berharap LOD tetap ada karena sampai saat ini kontribusi terasa bagi birokrasi. Sebenarnya dari kami LOD kan lembaga ad-hoc sementara ya, kalau memang birokrasi telah memberikan pelayanan yang berkualitas terus mereka mempunyai sarana-sarana aspirasi untuk masyarakat menyampaikan pendapat dan sarana-sarana komplek secara ideal dan bagus. Hot line pengaduan dari masyarakat juga seberapa yang direspon baik oleh pemda.

11. Peran apa yang dimiliki LOD DIY selain peran pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik?

Pengawasan itu kan luas tidak hanya menerima aduan, saya kira ombudsman juga advokasi kebijakan, seperti sekarang perda pelayanan publik, jamkesmas, dan yang on going pemegang kartu blsm, selain itu kita diminta untuk menjadi semacam penasihat dalam tanda kutip untuk perbaikan pelayanan publik pertama di tata pemerintahan, kita diminta untuk memberikan masukan untuk bagi identitas bagi orang terlantar, jadikan di UU admindup diatur orang-orang terlantar itu punya hak atas identitas mendapatkan KTP dan sebagainya nah kita advokasi itu yang kedua kita dilibatkan di biro organisasi untuk pemantauan pelayanan publik dimasing-masing kabupaten dan kota jadi kita diaksii kuesioner kemudian kita pantau ada beberapa indikator dari menpan dan hasilnya

12. Hal apa yang menjadi faktor penghambat dari kinerja LOD DIY dalam menjalankan fungsi-fungsinya, jelaskan?

Faktor penghambatan ya yang tadi posisi kelembagaan, kita berada dibawah gubernur dan diampuh biro hukum jelas akan berpengaruh pada pola penganggaran pola penentuan program dan pola peaporan program itu akan sangat berpengaruh dan imbasnya sangat luar biasa terhadap kinerja ombudsman. 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. Kalau untuk posisi DIY itu karena keistimewaannya gubernur lebih didengar ketimbang legislatif itu sendiri, saya kira LOD DIY sebagai ombudsman eksekutif sudah sangat ideal, degnan catatan tadi itu kita dicantolkan didalam perda karena supaya secara kelembagaan kita setel tidak mudah dibubarkan begitu saja karena prses pembubaran juga mesti merubah perda, merubah perda mesti adanya keterlibatan legeslatif, dan legeslatif harus melibatkan aspirasi masyarakat. Nah secara kelembagaan kita masuk diperda pelayanan publik tapi kemudian dalam mekanisme kelembagaan kita masuk dalam peraturan gubernur dan menjadi ombudsman eksekutif. 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 menentut lembaga pengawas dibubarkan mungkin kerepotan menanggapi rekomendasi-rekomendasi dari LOD. Sebenarnya dari kami LOD kan lembaga ed-hoc ya lembaga yang sifatnya sementara, kalau memang birokrasi sudah bisa memberikan pelayanan yang berkualitas dan mereka meyediakan sarana aspirasi bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapatnya, dan menyediakan sarana keluhan bagi masyarakat untuk komplek ditangani secara ideal dan