

BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah Perusahaan

Ombudsman dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden No. 55 Tahun 1999 tentang tim pengkaji untuk pembentukan lembaga Ombudsman, keputusan tersebut dilandasi oleh pemikiran perlunya mendirikan lembaga Ombudsman Indonesia untuk meningkatkan penyediaan perlindungan bagi hak-hak anggota masyarakat dari pelaku penyalahgunaan pelayanan publik negara. yang tidak sesuai dengan kewajiban hukum, dengan memberikan kesempatan kepada anggota masyarakat yang dirugikan untuk mengadu ke lembaga independen yang dikenal sebagai Ombudsman. Pada bulan Maret 2000, K.H. Abdurrahman Wahid mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional, sehingga sejak saat itu, Indonesia memasuki fase baru dalam sistem pengawasan. Dengan demikian, sejak berlakunya Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 pada 10 Maret 2000, lembaga Ombudsman Indonesia didirikan dengan nama Komisi Ombudsman Nasional.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY terbentuk pada tahun 2004. Saat itu Ombudsman Republik Indonesia masih bernama Komisi Ombudsman Nasional dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional. Namun dalam Keputusan Presiden tersebut tidak

mengamanatkan untuk dibentuknya Ombudsman perwakilan dari tiap-tiap daerah. Pembentukan Ombudsman perwakilan daerah merupakan terobosan baru karena melihat respon masyarakat yang baik dan dalam perkembangannya juga diperlukan terbentuknya Ombudsman perwakilan daerah, maka dibentuklah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY. Kemudian pada tahun 2008 barulah disahkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang saat ini menjadi acuan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY.



Sumber: Ombudsman.go.id

Gambar 3.1 Kantor Ombudsman Republik Indonesia

Perwakilan DIY

3.1.2 VISI dan MISI

VISI

“Ombudsman Republik Indonesia yang Berwibawa, Efektif dan Adil”

MISI

1. Memperkuat Kelembagaan.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan Ombudsman RI.
3. Meningkatkan Partisipasi Masyarakat.
4. Mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik oleh penyelenggara pemerintahan.
5. Memperkuat pemberantasan dan pencegahan maladministrasi dan korupsi.

3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

1) Struktur Organisasi

Struktur organisasi diperlukan dalam rangka menjalankan fungsi manajemen secara menyeluruh, hal ini agar kegiatan kantor dapat terlaksanakan dengan efektif dan efisien. Dengan struktur organisasi yang baik maka tiap individu didalamnya akan memiliki tugas dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan.

2) Deskripsi Tugas

Ruang lingkup tugas dan wewenang struktur organisasi sebagai berikut :

A. Kepala Perwakilan

Kepala perwakilan memiliki tugas :

1. Bertanggung jawab penuh atas kinerja Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Memimpin rapat pleno yang diadakan minimal 2 kali sebulan.
3. Menandatangani setiap surat keluar, surat keluhan atas nama Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta baik rekomendasi, surat kerjasama, surat permintaan investasi dan lainnya yang bersifat strategis.
4. Mengatur dan melaksanakan program Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta.

B. Staf Sekretariat

Dalam menyelenggarakan tugas, Sekretariat mempunyai fungsi :

1. Membuat konsep dan mengetik surat.
2. Menerima telepon, menerima tamu, mengatur jadwal kegiatan kantor.
3. Membantu tugas akuntansi dan administrasi.

C. Keuangan

Dalam menyelenggarakan tugas, keuangan mempunyai fungsi :

1. Merancang dan mengelola keuangan, anggaran dan menyusun dan mempertanggung jawabkan pengelolaan keuangan secara periodik.
2. Bertanggungjawab secara hukum apabila melakukan kesengajaan atau kelalaian yang menyebabkan kerugian, bekerja secara jujur, adil, transparan, akuntabel.

D. Asisten Kordinator Penyelesaian Laporan

Dalam menyelenggarakan tugas, asisten kordinator penyelesaian laporan mempunyai fungsi :

1. Menerima laporan dan menindaklanjuti laporan mengenai terjadinya penyimpangan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Meminta klarifikasi secara lisan maupun tertulis kepada pihak terlapor, pelapor, dan atau pihak terkait lainnya.
3. Memediasi pertemuan antara terlapor, pihak terlapor dan atau pihak terkait lainnya.

E. Asisten Kordinator Bidang Pencegahan

Dalam menyelenggarakan tugas, asisten kordinator bidang pencegahan mempunyai fungsi :

1. Memberikan akses kepada pihak lain yang membutuhkan informasi terkait kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Menyebarkan pemahaman mengenai tugas, pokok, fungsi Ombudsman Republik Indonesia kepada masyarakat luas.
3. Melakukan kordinasi atau kerjasama dengan berbagai pihak seperti lembaga sosial, lembaga swadaya, perguruan tinggi, instansi atau lembaga pemerintah, dan sebagainya untuk mendorong dan mewujudkan pemerintahan daerah yang bersih dan bebas dari korupsi, nepotisme,

kolusi, penyalahgunaan kekuasaan atau jabatan dan tidak sewenang-wenang lainnya.

F. Asisten Kordinator Bidang Penjamin Mutu

Dalam menyelenggarakan tugas, asisten kordinator bidang penjamin mutu mempunyai fungsi :

1. Merencanakan dan mengusulkan sistem kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Melakukan peningkatan kapasistas kelembagaan dan personalia Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta.

G. Asisten Kordinator Bidang Pengawasan Pelayanan Publik

Dalam menyelenggarakan tugas, asisten kordinator bidang pengawasan pelayanan publik mempunyai fungsi :

1. Melakukan pengawasan pelayanan publik kepada penyelenggara pelayanan publik.
2. Melakukan peningkatan kapasistas terhadap instansi yang mengalami hambatan dalam melaksanakan reformasi pelayanan publik

H. Unit Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)

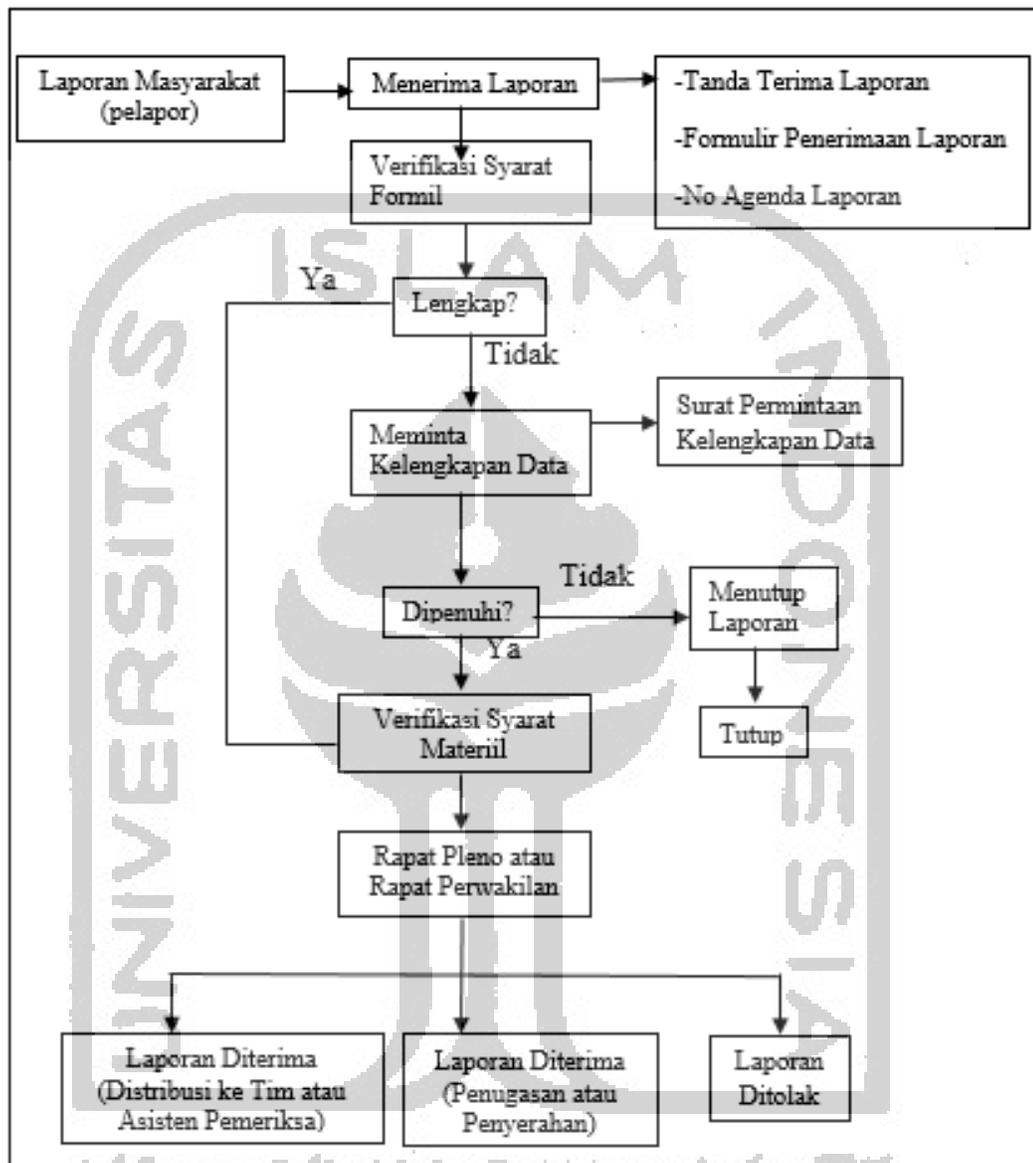
Dalam penyelenggarakan tugas asisten unit PVL mempunyai fungsi:

1. Menemui pelapor atau terlapor yang datang ke kantor.
2. Mendatangi pelapor dan terlapor untuk memintai klarifikasi.

3.2 Data Khusus

3.2.1 Sistem dan Prosedur Pelayanan pada Kantor Ombudsman RI Perwakilan DIY

Ombudsman dibentuk dengan tujuan untuk mendorong dan merealisasikan pemberian layanan, dari pemerintah negara bagian dan lokal yang bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan kekuasaan dan jabatan dan untuk bertindak sewenang-wenang dari aparatur negara dan pemerintah daerah, dan untuk meningkatkan kualitas layanan dan perlindungan. hukum kepada orang-orang di daerah tersebut. Sesuai tujuan di atas, Ombudsman Republik Indonesia menunjukan bahwa peran Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta untuk melakukan pengawasan terhadap pelayanan yang diberikan instansi maupun lembaga pemerintahan di daerah. Ombudsman merupakan lembaga milik negara yang menangani tentang keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik, seperti terjadinya maladministrasi, penundaan berlarut.



Sumber: Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY

Gambar 3.2 Prosedur Penerimaan hingga Verifikasi Laporan

A) Sistem Pelayanan

Berikut ini adalah sistem yang digunakan dalam melakukan pelayanan di kantor Ombudsman Republik Indonesia(ORI) perwakilan DIY:

a) Datang Langsung

Datang langsung adalah salah satu sistem yang digunakan dalam melakukan pelayanan yang dimaksudkan adalah pelapor dapat menyampaikan laporan dengan cara datang langsung ke kantor Ombudsman.

b) Melalui Surat

Unit Penerimaan dan Verifikasi Laporan(PVL) menerima laporan baru dalam bentuk surat, baik yang disampaikan melalui pos, jasa pengiriman surat, kurir dan faksimili. Kemudian berkas laporan dimasukkan ke dalam map laporan, melakukan pemeriksaan pada *database* untuk mengklasifikasikan Laporan tersebut merupakan laporan baru atau laporan lanjutan, dan memberikan nomor agenda laporan di sudut kanan atas map laporan untuk dilanjutkan ke tahap verifikasi jika merupakan laporan baru.

c) Melalui Surat Elektronik (*E-mail*)

Ombudsman menyediakan saluran penyampaian laporan melalui surat elektronik (*e-mail*). Di kantor perwakilan, *e-mail* tersebut dapat diakses pada alamat ombudsman.yogyakarta@gmail.com, sedangkan di kantor perwakilan lain atau bahkan pusat juga dimungkinkan untuk menyediakan akses laporan melalui *e-mail* dengan menggunakan akun *e-mail* Ombudsman yang lain.

d) Melalui *Call Center* 137 dan Telephone

Media lain yang juga dapat diakses untuk menyampaikan laporan kepada Ombudsman adalah melalui telepon. Di kantor perwakilan (DIY), pelapor dapat menjangkau Ombudsman pada nomor (0274) 565314 yang akan diterima oleh asisten Ombudsman atau melalui *Call Center* pada Nomor 137 yang akan diterima oleh operator *call center* 137. Sedangkan di kantor perwakilan, masyarakat dapat memanfaatkan sambungan (*line*) telepon yang ada di kantor perwakilan masing-masing sebagai media untuk menyampaikan laporan.

e) Melalui Media Sosial, Aplikasi *Whatsapp* dan Media Lainnya.

Pelapor dapat mengirimkan pengaduan melalui *whats app center* Ombudsman di nomor 0811250088. Di Kantor Pusat, media tersebut dikelola oleh operator sehingga pengelolaan dan penerimaannya sama dengan penerimaan laporan melalui *call center* 137, dimana unit PVL bertugas sebagai Penghubung.

B) Prosedur Pelayanan

Prosedur menurut Mulyadi (2013: 5) adalah suatu kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara teratur atau terseragam dalam melakukan transaksi perusahaan yang berulang-ulang. Prosedur pelayanan di Ombudsman Republik Indonesia perwakilan DIY dibagi menjadi dua tahapan. Tahapan pertama yaitu, alur penerimaan laporan lalu dilanjutkan pada tahapan kedua yaitu, verifikasi laporan.

Menurut Juknis atau petunjuk teknis Ombudsman Republik Indonesia, Masyarakat menyampaikan laporan terkait dugaan maladministrasi dalam pelayanan

publik kepada Ombudsman dapat dilakukan melalui datang langsung, telepon, surat, *e-mail*, pengaduan dalam jaringan (*online*), *Call Center* 137, maupun media lain yang disediakan oleh Ombudsman. Laporan tersebut kemudian dicatat ke dalam aplikasi Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan (SIMPeL). Selanjutnya laporan dilakukan verifikasi syarat formil untuk melihat kelengkapan syarat administratif sebuah laporan. Jika tidak lengkap, maka Unit PVL membuat surat permintaan kelengkapan berkas atau data yang akan dikirimkan kepada pelapor. Apabila dalam waktu 30 (tiga puluh) hari sejak surat diterima pelapor masih belum juga melengkapi data, maka pelapor dianggap mencabut laporan dan laporan dinyatakan ditutup. Jika laporan dinyatakan lengkap secara formil maka akan dilanjutkan ke tahap verifikasi syarat materil untuk melihat wewenang Ombudsman yang akan menindaklanjuti hingga menyelesaikan laporan.

Berikut prosedur penerimaan laporan hingga verifikasi laporan (PVL) :

a) Penerimaan Laporan

Penerimaan laporan adalah kegiatan menerima pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat secara tertulis atau lisan baik dengan cara datang langsung atau melalui berbagai media yang disediakan. Dalam penerimaan laporan tidak sedikit masyarakat yang hanya berkonsultasi terlebih dahulu sebelum pada akhirnya melapor ke Ombudsman. Beberapa diantaranya hanya ingin didengar, meminta saran atau pendapat mengenai langkah apa yang harus dilakukan untuk menyikapi permasalahan yang dialami.

Tujuan Penerimaan Laporan dan Konsultasi :

- 1) Memberikan akses pada masyarakat untuk menyampaikan laporan dan dokumen laporan.
- 2) Memberikan informasi kepada Pelapor mengenai syarat Laporan, alur dan prosedur penanganan Laporan di Ombudsman.
- 3) Memperoleh informasi secara lengkap dari Pelapor mengenai Laporan yang disampaikan, mencakup tentang peristiwa apa, kapan, dimana, oleh siapa, mengapa dan bagaimana peristiwa tersebut terjadi, serta harapan Pelapor dengan menyampaikan Laporan kepada Ombudsman.
- 4) Memberikan informasi kepada Pelapor dan masyarakat yang datang mengenai fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman.

b) Hal Yang Perlu Diperhatikan Dalam Menerima Laporan dan Konsultasi

Hal yang perlu diperhatikan unit PVL dalam menerima laporan dan

konsultasi :

- 1) Bersikap santun dan ramah.
- 2) Aktif mendengarkan penjelasan pelapor dengan menunjukkan empati, bahwa pelapor terkadang datang atau menghubungi Ombudsman hanya karena ingin didengar, dihargai, diperlakukan

dengan baik, dan apabila melanjutkan melapor maka pelapor berharap laporannya dapat segera ditindaklanjuti.

- 3) Menjelaskan tugas, fungsi dan batasan wewenang Ombudsman, syarat laporan serta alur dan prosedur penanganan laporan di Ombudsman.
- 4) Menanyakan harapan pelapor ketika melapor ke Ombudsman. Hal tersebut diperlukan untuk memastikan analisis awal Unit PVL terhadap permasalahan yang disampaikan sesuai dengan maksud Pelapor.
- 5) Mengelola harapan pelapor ketika pelapor menginginkan penyelesaian laporan di luar batas wewenang Ombudsman, sehingga pelapor paham bahwa dalam menjalankan tugas fungsi dan kewenangan, Ombudsman mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, tidak mengacu dan menuruti harapan atau keinginan pelapor.
- 6) Menyampaikan beberapa pilihan atau alternatif solusi apabila laporan tidak dapat ditindaklanjuti oleh Ombudsman.
- 7) Mengucapkan terima kasih kepada pelapor atas penyampaian laporan kepada Ombudsman.
- 8) Bersikap tegas apabila pelapor tidak kooperatif atau berperilaku tidak santun.

c) Tata Cara dan Mekanisme Konsultasi

Langkah-langkah yang perlu dilakukan pada saat Unit PVL saat menerima masyarakat yang datang untuk melakukan konsultasi baik dengan cara datang langsung maupun telepon sebagai berikut:

- 1) Unit PVL mengucapkan salam dan memperkenalkan diri ke masyarakat yang datang dengan ramah, lalu mempersilahkan masyarakat untuk memperkenalkan diri serta menyampaikan maksud kedatangan serta menyampaikan maksud kedatangan serta uraian peristiwa yang akan dikonsultasikan.
- 2) Mencatat keterangan atau informasi penting yang disampaikan oleh masyarakat. Unit PVL dapat mengarahkan langkah yang sebaiknya ditempuh atau diupayakan oleh masyarakat dengan tetap mengedepankan asas kepatutan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan, dan kerahasiaan sebagaimana diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- 3) Unit PVL dapat menjelaskan tugas, fungsi, dan wewenang Ombudsman sebagaimana diatur dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- 4) Jika masyarakat bermaksud untuk melapor kepada Ombudsman, Unit PVL menyampaikan syarat Laporan untuk dapat ditindaklanjuti oleh Ombudsman.

- 5) Mencatat kegiatan konsultasi pada aplikasi SIMPeL pada menu Registrasi Konsultasi Non Laporan.

d) Tata Cara dan Mekanisme Penerimaan Laporan

Laporan yang ditindaklanjuti oleh Ombudsman adalah laporan yang ditujukan langsung kepada Ombudsman, bukan dalam bentuk tembusan. Penerimaan laporan dilakukan dengan cara menemui pelapor yang datang langsung ke kantor Ombudsman maupun melalui media lain yang disediakan oleh Ombudsman:

- 1) Melalui Datang Langsung

Pelapor dapat menyampaikan laporan dengan cara datang langsung ke kantor Ombudsman. Pelapor yang datang langsung ke kantor Ombudsman wajib diterima oleh unit PVL. Kelengkapan yang harus dipersiapkan dalam menerima pelapor yang datang langsung adalah:

- a. Tanda Terima Laporan

Tanda terima laporan untuk setiap laporan diserahkan kepada pelapor dan dimasukkan kedalam berkas laporan.

- b. Formulir Penerimaan Laporan

Formulir penerimaan laporan digunakan untuk pelapor yang datang langsung ke kantor Ombudsman. Formulir ini wajib diisi oleh

pelapor sebagai pengganti surat resmi dari pelapor kepada Ombudsman apabila pelapor belum membawa surat berisi kronologi peristiwa yang ditujukan kepada Ombudsman. Selain itu, formulir dapat digunakan oleh unit PVL sebagai alat pandu dalam mengajukan pertanyaan dalam rangka menggali informasi dari pelapor. Setelah selesai diisi, formulir ini disatukan dengan berkas Laporan dan salinan tanda terima laporan.

c. Kelengkapan Alat Tulis

Kelengkapan alat tulis pulpen dan buku diperlukan apabila unit PVL menerima laporan secara datang langsung atau sekedar konsultasi, sehingga dapat menuliskan beberapa keterangan penting dari pelapor.

Langkah-langkah yang dilakukan oleh unit PVL dalam menerima pelapor secara datang langsung:

1. Menemui pelapor di ruang penerimaan laporan, mengucapkan salam dan memperkenalkan diri kepada pelapor dengan ramah, mempersilakan pelapor untuk memperkenalkan diri serta menyampaikan maksud kedatangan serta uraian peristiwa yang akan dilaporkan atau dikonsultasikan.

2. Menanyakan kepada pelapor apakah laporan yang akan disampaikan sudah pernah disampaikan kepada Ombudsman di Kantor pusat maupun kantor perwakilan.
3. Mencatat keterangan atau informasi penting yang disampaikan oleh pelapor dan menanyakan apakah pelapor membawa dokumen laporan. Apabila pelapor hanya berkonsultasi, unit PVL mengarahkan langkah yang sebaiknya ditempuh atau diupayakan oleh pelapor dengan tetap mengedepankan asas kepatutan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan; keterbukaan, dan kerahasiaan sebagaimana diatur dalam pasal 3 undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
4. Menjelaskan tugas, fungsi, dan wewenang Ombudsman sebagaimana diatur dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
5. Jika pelapor bermaksud untuk melapor kepada Ombudsman, unit PVL menggali informasi dari pelapor dan wajib mencatatkan keterangan yang disampaikan pelapor ke dalam formulir penerimaan laporan.
6. Jika diketahui pelapor sedang mengupayakan permasalahan yang sama untuk diselesaikan di pengadilan, unit PVL harus menjelaskan

kepada pelapor bahwa dalam melaksanakan wewenangnya, Ombudsman dilarang mencampuri kebebasan hakim dalam memberikan putusan dan Ombudsman menolak laporan dalam hal substansi laporan sedang dan telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan, sebagaimana ketentuan Pasal 9 dan Pasal 36 ayat (1) huruf b Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

7. Memastikan apakah pelapor melampirkan salinan dokumen pendukung laporan. Jika pelapor membawa salinan dokumen, unit PVL juga perlu memastikan apakah salinan tersebut dapat diserahkan kepada Ombudsman atau harus digandakan terlebih dahulu. Dalam rangka memberikan pelayanan yang mudah, jika salinan dokumen pendukung tidak terlalu banyak, unit PVL dapat menggandakan langsung pada saat menerima pelapor.
8. Meminta pelapor untuk menyerahkan dokumen persyaratan suatu laporan.
9. Mengisi tanda terima laporan dan menyerahkan kepada pelapor.
10. Menjelaskan kepada pelapor, bahwa alur penyelesaian laporan di Ombudsman terdiri dari tiga tahapan. Pertama, yaitu tahap penerimaan dan verifikasi. Kedua, yaitu tahap pemeriksaan. Ketiga,

yaitu dalam kondisi tertentu dapat dilanjutkan dengan tahap resolusi dan monitoring.

11. Menjelaskan kepada pelapor mengenai alur dan prosedur penanganan laporan di Ombudsman.

12. Menjelaskan kepada pelapor, bahwa apabila pelapor ingin mengetahui perkembangan atau tindak lanjut Laporrannya dapat menghubungi Ombudsman melalui telepon, *e-mail*, surat atau kembali datang ke Kantor Ombudsman sesuai dengan kenyamanan dan kemudahan pelapor.

13. Menjelaskan kepada pelapor, bahwa tindak lanjut dari Ombudsman pasti akan disampaikan secara resmi melalui surat.

14. Sebelum mengakhiri penerimaan laporan, unit PVL menanyakan kepada pelapor apakah ada hal lain yang masih ingin ditanyakan atau disampaikan kepada Ombudsman.

15. Setelah pelapor berpamitan dan akan meninggalkan ruang penerimaan laporan, unit PVL mengucapkan terima kasih dan salam penutup.

16. Unit PVL mengumpulkan semua berkas laporan dari pelapor yang baru saja ditemuinya termasuk salinan tanda terima laporan dari pelapor ke dalam map laporan (map kuning), kemudian mencatat

dan memberikan nomor agenda laporan atas laporan tersebut untuk dilanjutkan ke tahap verifikasi.

2) Melalui Surat

Unit PVL menerima laporan baru dalam bentuk surat, baik yang disampaikan melalui pos, jasa pengiriman surat, kurir dan faksimili. Kemudian berkas laporan dimasukkan ke dalam map laporan, melakukan pemeriksaan pada *database* untuk mengklasifikasikan Laporan tersebut merupakan laporan baru atau laporan lanjutan, dan memberikan nomor agenda laporan di sudut kanan atas map laporan untuk dilanjutkan ke tahap verifikasi jika merupakan laporan baru.

3) Melalui Surat Elektronik (*E-mail*)

Ombudsman menyediakan saluran penyampaian laporan melalui surat elektronik (*e-mail*). Di kantor perwakilan, *e-mail* tersebut dapat diakses pada alamat ombudsman.yogyakarta@gmail.com, sedangkan di kantor perwakilan lain atau bahkan pusat juga dimungkinkan untuk menyediakan akses laporan melalui *e-mail* dengan menggunakan akun *e-mail* Ombudsman yang lain.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam mengelola penerimaan laporan melalui *e-mail* adalah:

- a. Unit PVL membaca semua uraian laporan dan lampiran yang disampaikan oleh pelapor.

- b. Unit PVL melakukan pemeriksaan pada *database* untuk mengklasifikasikan laporan tersebut merupakan laporan baru atau laporan lanjutan.
- c. Jika laporan lanjutan, unit PVL meneruskannya (*forward*) ke alamat *e-mail* tim atau asisten yang menangani dengan tembusan kepada koordinator tim atau kepala perwakilan.
- d. Jika laporan tersebut mengadukan tentang kinerja internal Ombudsman, maka unit PVL meneruskan ke alamat *e-mail* unit manajemen mutu.
- e. Jika laporan bersifat konsultasi, maka unit PVL mengarahkan langkah yang sebaiknya ditempuh atau diupayakan oleh pelapor dengan tetap mengedepankan asas kepatutan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan, dan kerahasiaan. Untuk Laporan tertentu yang memerlukan penjelasan lebih lanjut tentang Ombudsman, unit PVL juga perlu menyampaikan mengenai tugas, fungsi dan wewenang Ombudsman sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- f. Jika laporan baru belum lengkap persyaratan formil, maka unit PVL menjawab *e-mail* pelapor untuk melengkapi laporan. Jika selanjutnya pelapor melengkapi laporan sesuai dengan batas

waktu yang ditentukan, maka unit PVL mencetak *e-mail* laporan dan berkas yang dilampirkan kemudian dimasukkan ke dalam map laporan dan memberikan nomor agenda di sudut kanan atas map laporan untuk kemudian dilanjutkan ke tahap verifikasi.

g. Jika laporan baru telah dinyatakan memenuhi persyaratan formil, maka unit PVL mencetak *e-mail* laporan dan berkas yang dilampirkan kemudian dimasukkan ke dalam map laporan dan memberikan nomor agenda laporan di sudut kanan atas map laporan untuk kemudian dilanjutkan ke tahap verifikasi.

4) Melalui *Call Center* 137 dan Telephone

Media lain yang juga dapat diakses untuk menyampaikan laporan kepada Ombudsman adalah melalui telepon. Di kantor perwakilan (DIY), pelapor dapat menjangkau Ombudsman pada nomor (0274) 565314 yang akan diterima oleh asisten Ombudsman atau melalui *Call Center* pada Nomor 137 yang akan diterima oleh operator *call center* 137. Sedangkan di kantor perwakilan, masyarakat dapat memanfaatkan sambungan (*line*) telepon yang ada di kantor perwakilan masing-masing sebagai media untuk menyampaikan laporan.

Peralatan yang diperlukan dalam penerimaan laporan melalui telepon antara lain:

a. Formulir penerimaan laporan melalui telepon atau *call center*

137.

- b. Komputer yang dilengkapi jaringan internet atau catatan dan alat tulis.

Langkah – langkah penerimaan laporan melalui telepon sebagai berikut:

1. Unit PVL menyapa dan mengucapkan salam kepada pelapor.
2. Jika bersifat konsultasi, maka unit PVL mengarahkan langkah yang sebaiknya ditempuh atau diupayakan oleh pelapor dengan tetap mengedepankan asas kepatutan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan, dan kerahasiaan. Untuk laporan tertentu yang memerlukan penjelasan lebih lanjut tentang Ombudsman, unit PVL juga perlu menyampaikan mengenai tugas, fungsi dan wewenang Ombudsman sebagaimana diatur dalam undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
3. Jika laporan baru, maka unit PVL meminta informasi sesuai dengan formulir penerimaan laporan melalui telepon dan *call center* 137, kemudian menyampaikan kepada pelapor bahwa laporannya dapat dicatat namun harus tetap melengkapi dokumen sesuai dengan mekanisme verifikasi persyaratan formil dan segera mengirimkan dokumen tersebut ke kantor Ombudsman.

4. Unit PVL menanyakan kepada pelapor apakah ada hal lain yang masih ingin ditanyakan atau disampaikan kepada Ombudsman.
 5. Setelah pelapor berpamitan dan akan menutup telepon, unit PVL mengucapkan terima kasih dan salam penutup.
 6. Unit PVL memasukkan formulir penerimaan laporan melalui telepon dan *call center* 137 ke dalam map laporan, memberikan nomor agenda laporan di sudut kanan atas map laporan untuk kemudian dilanjutkan ke tahap verifikasi.
- 5) Melalui Media Sosial, Aplikasi *Whatsapp* dan Media lainnya.
- a. Pelapor dapat mengirimkan pengaduan melalui *whats app center* Ombudsman di nomor 0811250088. Di Kantor Pusat, media tersebut dikelola oleh operator sehingga pengelolaan dan penerimaannya sama dengan penerimaan laporan melalui *call center* 137, dimana unit PVL bertugas sebagai Penghubung.
 - b. Di Kantor perwakilan juga menyediakan akses penyampaian laporan melalui media sosial, *whats app* dan media lainnya, untuk pengelolaannya sama dengan penerimaan laporan melalui telepon.

e) Verifikasi Syarat Formil

Verifikasi syarat formil adalah proses pemeriksaan sejumlah hal administratif yang harus dipenuhi untuk menyampaikan laporan kepada Ombudsman agar dapat ditindak lanjuti. Tujuan dari verifikasi syarat

formil itu sendiri untuk memastikan bahwa laporan yang disampaikan kepada Ombudsman telah memenuhi syarat formil laporan sesuai dengan Pasal 24 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Laporan dinyatakan tidak lengkap jika pelapor menerima laporan dari Ombudsman untuk melengkapi berkas laporan sebagaimana Pasal 25 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Adapun syarat yang harus dipenuhi oleh pelapor sebagai berikut:

1. Surat yang ditujukan langsung kepada Ombudsman (bukan sebagai tembusan) apabila laporan disampaikan melalui surat, atau formulir penerimaan laporan. Apabila laporan disampaikan dengan cara datang langsung yang memuat uraian kronologi peristiwa, tindakan atau keputusan yang dilaporkan.
2. Salinan kartu identitas (KTP, SIM atau Paspor) pelapor yang masih berlaku.
3. Akta pendirian, anggaran dasar atau anggaran rumah tangga (AD atau ART) atau dokumen lain yang menunjukkan hubungan antara pelapor dengan institusi yang diwakilinya, apabila pelapor merupakan badan hukum atau organisasi (LSM, Perusahaan, Yayasan, Organisasi Masyarakat, dan Organisasi lainnya).

4. Peristiwa, tindakan atau keputusan yang dikeluhkan atau dilaporkan belum lewat dua tahun sejak peristiwa, tindakan atau keputusan yang bersangkutan terjadi. Dalam hal peristiwa, tindakan atau keputusan yang dikeluhkan telah lewat dua tahun sejak peristiwa, tindakan atau keputusan yang bersangkutan terjadi, maka pelapor harus menyertai bukti upaya dalam kurun waktu dua tahun terakhir.
5. Bukti upaya terbaru yang dilakukan oleh pelapor dalam kurun waktu dua tahun terakhir terkait permasalahan yang dilaporkan. Apabila upaya kepada instansi terlapor atau atasannya berupa telepon atau datang langsung, cukup dengan menyebutkan waktu penyampaian dalam kronologi laporan.
6. Bukti-bukti, dokumen atau foto terkait peristiwa yang dilaporkan.
7. Alamat lengkap, nomor telepon yang dapat dihubungi atau *e-mail* aktif pelapor.
8. Surat kuasa dari pemberi kuasa kepada penerima kuasa, jika pelapor merupakan kuasa hukum atau advokat.
9. Apabila pelapor adalah warga negara Asing dan bukan penduduk, maka dapat disarankan untuk memberi kuasa kepada warga negara Indonesia.

f) Petunjuk Pengisian Formulir Verifikasi Syarat Formil

Pemeriksaan syarat formil laporan dilakukan berdasarkan daftar yang tertera pada formulir verifikasi syarat formil laporan dengan memberikan tanda centang pada kolom yang telah disediakan.

g) Mekanisme Permintaan Data Apabila Laporan Tidak Lengkap

1. Apabila diketahui laporan tidak lengkap syarat formil, unit PVL menyusun surat permintaan kelengkapan data dan dokumen laporan kepada pelapor.
2. Apabila diketahui laporan tidak lengkap syarat formil dan pelapor belum menyampaikan laporan kepada pihak terlapor atau atasannya, unit PVL menyusun surat permintaan kelengkapan data dan saran kepada pelapor.
3. Untuk mempercepat proses penyampaian informasi kekurangan data kepada pelapor, unit PVL dapat menghubungi pelapor melalui telepon dan *e-mail* pelapor.
4. Apabila diketahui laporan tidak lengkap syarat formil, namun pelapor tidak mencantumkan alamat lengkap, nomor telepon, dan alamat *e-mail* maka laporan dimasukkan ke dalam daftar berkas laporan yang ditunda (*pending*) sampai dengan jangka waktu tiga puluh hari. Apabila dalam jangka waktu dimaksud pelapor tidak menanyakan perkembangan laporan tersebut kepada Ombudsman maka pelapor dianggap telah mencabut laporan.

5. Apabila dalam jangka waktu enam puluh hari kalender setelah Ombudsman mengirim surat permintaan kelengkapan data kepada pelapor, namun pelapor tidak melengkapi sampai batas waktu tersebut maka laporan dinyatakan ditutup dan dibuatkan berita acara penutupan laporan masyarakat tidak memenuhi syarat formil serta dilakukan pemutakhiran status laporan di SIMPeL.

6. Apabila dikemudian hari pelapor menyampaikan kelengkapan data sebagaimana diminta, maka laporan tersebut dijadikan laporan baru dan memperoleh nomor agenda laporan baru. Berkas terdahulu yang pernah disampaikan pelapor kepada Ombudsman harus disampaikan kembali.

h) Mekanisme Verifikasi Syarat Formil untuk Pelapor yang Belum Menyampaikan Keberatan Kepada Terlapor Karena Alasan Khusus

Apabila pelapor menyampaikan laporan kepada Ombudsman, namun yang bersangkutan belum melakukan upaya kepada terlapor atau atasannya karena alasan mengancam keselamatan jiwa atau akan berimplikasi pada masa depan pelapor, maka terhadap laporan tersebut terverifikasi syarat formil dapat dilakukan dengan mengesampingkan upaya pelapor kepada instansi yang dilaporkan ataupun atasannya. Hal tersebut dilakukan dengan memperhatikan pasal 46 ayat 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa Ombudsman wajib menyelesaikan pengaduan masyarakat apabila pengadu menghendaki penyelesaian pengaduan tidak dilakukan oleh penyelenggara.

i) Mekanisme Verifikasi Syarat Formil untuk Pelapor dengan Identitas

Rahasia

Apabila pelapor menyampaikan laporan kepada Ombudsman dan meminta agar identitasnya dirahasiakan, maka identitas pelapor akan dirahasiakan dari terlapor atau instansi terkait lainnya, namun demikian pelapor harus tetap menyampaikan salinan identitasnya untuk kepentingan Ombudsman.

Permintaan dirahasiakan tidak dapat diterapkan dalam hal pengurusan sertifikat, kenaikan pangkat atau status kepegawaian, tindak lanjut laporan polisi dan laporan lainnya yang dalam proses tindak lanjutnya diperlukan informasi rinci yang harus diketahui oleh terlapor terkait permasalahannya.

Terhadap laporan dengan identitas dirahasiakan, maka dalam situasi tertentu verifikasi syarat formil dapat dilakukan dengan mengesampingkan upaya pelapor kepada instansi yang dilaporkan ataupun atasannya.

j) Tindak Lanjut Setelah Laporan Berkas Dinyatakan Lengkap

Apabila berkas laporan telah dinyatakan lengkap secara formil, maka selanjutnya dilakukan proses verifikasi syarat materiil.

k) Syarat Materiil Laporan

Verifikasi syarat materiil adalah pemeriksaan terhadap hal-hal yang bersifat substantif atau berkaitan dengan kewenangan Ombudsman yang harus dipenuhi untuk menyampaikan laporan kepada Ombudsman agar dapat ditindaklanjuti.

Syarat materiil dari sebuah laporan adalah sebagai berikut:

1. Substansi laporan tidak sedang dan telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan.

2. Substansi yang dilaporkan termasuk wewenang Ombudsman, yaitu :

a. Masih dalam ruang lingkup pelayanan publik sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

b. Bukan merupakan persoalan perseorangan atau keperdataan yang tidak berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

c. Bukan merupakan perbuatan pidana.

Dalam hal ini substansi yang dilaporkan merupakan perbuatan pidana maka Ombudsman tidak memiliki wewenang untuk menindaklanjuti laporan, kecuali laporan tersebut menyangkut tindakan maladministrasi dalam proses tindak lanjut penanganan tindak pidana.

d. Instansi terlapor bukan merupakan instansi swasta atau perseorangan, kecuali yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Sebagaimana ketentuan Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

3. Laporan dengan substansi yang sama belum pernah dilaporkan oleh pelapor kepada Ombudsman sebelumnya, baik di kantor pusat maupun kantor perwakilan.
4. Substansi laporan yang dilaporkan belum pernah diselesaikan dengan cara mediasi dan konsiliasi oleh Ombudsman berdasarkan kesepakatan para pihak.

D) Petunjuk Pengisian Formulir Ringkasan Verifikasi Syarat Materiil

Dalam proses verifikasi syarat materiil dilakukan pengisian terhadap formulir ringkasan verifikasi syarat materiil yang berisi informasi tentang:

1. Identitas laporan yang memuat keterangan sebagai berikut:
 - a. Nomor agenda laporan
 - b. Tanggal agenda laporan
 - c. Nama pelapor
 - d. Alamat pelapor
 - e. Nomor telepon pelapor
 - f. *E-mail* pelapor
 - g. Terlapor atau instansi terlapor
 - h. Perihal paporan
2. Kronologi Laporan dan upaya yang telah dilakukan Pelapor terkait Laporan

Kronologi disusun secara rinci dan berurut dimulai dari peristiwa yang terlebih dahulu terjadi sampai peristiwa yang terbaru dengan

dilengkapi keterangan apakah peristiwa tersebut dilampirkan bukti atau tidak.

3. Lembar Verifikasi Laporan

Lembar verifikasi laporan memuat keterangan mengenai status laporan.

m) Pemetaan Proses

Informasi mengenai pemetaan proses mencakup keterangan mengenai:

1. *Legal standing* pelapor yakni menjelaskan posisi pelapor dalam laporan apakah merupakan korban langsung atau perorangan, kuasa korban, atau Badan Hukum atau Organisasi.
2. Substansi yang dilaporkan oleh pelapor sebagaimana tercantum dalam SIMPeL.
3. Harapan pelapor atas laporan yang disampaikan ke Ombudsman.

n) Catatan Resume

Catatan resume merupakan kesimpulan secara ringkas atas hasil verifikasi syarat materiil yang selanjutnya akan digunakan sebagai pertimbangan oleh pimpinan untuk menentukan apakah Ombudsman akan menerima atau menolak laporan. Catatan resume menjelaskan antara lain:

1. Ombudsman menolak Laporan.
2. Laporan merupakan wewenang Ombudsman.
3. Menerima laporan untuk melanjutkan pemeriksaan di kantor pusat.

4. Menerima laporan untuk melanjutkan pemeriksaan di kantor perwakilan.

o) Keputusan dan Tindak Lanjut hasil Verifikasi Laporan

1. Persetujuan status laporan.
2. Laporan diterima Ombudsman.
3. Penugasan laporan dari kantor Ombudsman pusat kepada kantor perwakilan Ombudsman.
4. Penyerahan laporan dari kantor perwakilan Ombudsman kepada kantor Ombudsman pusat.
5. Laporan ditolak Ombudsman.

3.2.2 Kendala-Kendala dalam Prosedur Pelayanan Publik

Berikut ini adalah beberapa faktor yang menghambat dalam prosedur penanganan pelayan publik di kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY, adapun hambatan *internal* ataupun *external* sebagai berikut:

1) *Internal*.

a. Kurangnya Asisten atau karyawan

Kurangnya karyawan termasuk salah satu kendala *internal*, diluar kurangnya petugas piket PVL yang bertugas dan selalu bergiliran setiap harinya. Kurangnya karyawan termasuk hal yang sangat mempegaruhi aktivitas yang terjadi saat ada tiga petugas piket PVL yang harus keluar kantor untuk menemui pelapor dan terlapor, dan setiap petugas piket PVL juga harus

membuat laporan klarifikasi, laporan investigasi, dan juga harus membuat laporan hasil pemeriksaan dokumen secara mandiri hingga laporan yang ditangani setiap karyawan dinyatakan ditutup.

b. Kurangnya Petugas Piket PVL

Disini yang dimaksud adalah kurangnya SDM pada kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan DIY yang piket atau bertugas setiap harinya. Setiap hari hanya terdapat tiga orang asisten yang piket PVL, sedangkan saat adanya agenda untuk menemui pelapor dan terlapor untuk meminta klarifikasi terdapat hambatan jika ada pelapor baru datang ke kantor Ombudsman untuk melakukan laporan terkait adanya dugaan maladministrasi.

c. Kurangnya Sarana Transportasi

Disini yang dimaksud adalah kurangnya sarana transportasi untuk datang menemui pelapor maupun terlapor dikarenakan tidak adanya mobil dinas pada kantor Ombudsman Republik Indonesia, sedangkan saat harus datang untuk menemui pelapor maupun terlapor unit PVL harus meminjam mobil di persewaan atau rental.

2) *Eksternal*

a. Kesempatan Untuk Menemui Pelapor dan Terlapor

Disini yang dimaksud adalah kendala ketika pihak Ombudsman sudah menyusun jadwal untuk menemui pelapor ataupun terlapor yang saat sudah melakukan kontak dengan petugas yang akan datang menemui untuk

melakukan permintaan klarifikasi tiba-tiba membatalkan secara sebelah pihak dengan alasan yang kadang kurang masuk akal.

b. Kurang Kooperatifnya Pelapor

Disini yang dimaksud adalah kurang terbukanya pelapor dalam melaporkan atau mengkonsultasikan suatu masalah yang dialami sehingga menyulitkan petugas piket PVL dalam memahami dan mengetahui dugaan kasus yang dialami oleh pelapor tersebut atau tidak mau terus terangnya pelapor terhadap laporan yang diajukan kepada kantor Ombudsman.

c. Sulitnya Mempertemukan Pelapor dan Terlapor untuk Mediasi

Disini yang dimaksud adalah sulitnya pihak Ombudsman mempertemukan pelapor dan terlapor untuk melakukan mediasi menyelesaikan suatu masalah atau kasus yang terjadi, saat sudah menemukan waktu yang sama-sama disepakati oleh kedua belah pihak biasanya salah satu dari pelapor maupun terlapor tidak datang untuk melakukan mediasi tanpa adanya alasan yang jelas.