

**Benny Sanjaya, Desy Arista Prapitasari,  
Ita Wijayanti, Maulana Achmadi,  
Muhammad Firhansyah, Noorhalis  
Majid, Rizki Arrida, Rujalinor, Sopian  
Hadi, Togi Leonardo Situmorang, Yeni  
Aryani dan Zayanti Mandasari.**

# **INKLUSI**

## **INKLUSI**

Benny Sanjaya, Desy Arista Prapitasari, Ita Wijayanti, Maulana Achmadi, Muhammad Firhansyah, Noorhalis Majid, Rizki Arrida, Rujalinor, Sopian Hadi, Togi Leonardo Situmorang, Yeni Aryani dan Zayanti Mandasari.

Cetakan I : November 2017

*All right reserved*

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang

Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian atau seluruh  
isi buku ini dengan cara apapun, tanpa izin tertulis dari penerbit

xvi + 296 Halaman; 14.5 x 20,5 cm

ISBN : 978-602-6733-29-9

Rancang Sampul : Agung Istiadi

Penata Isi : Nana N

Penerbit :

ASWAJA PRESSINDO

Anggota IKAPI No. 071/DIY/2011

Jl. Plosokuning V/73, Minomartani,

Sleman, Yogyakarta

Telp. (0274)4462377

E-mail : [aswajapressindo@gmail.com](mailto:aswajapressindo@gmail.com)

Website : [www.aswajapressindo.co.id](http://www.aswajapressindo.co.id)

## KATA PENGANTAR

Buku yang ada di hadapan saudara ini merupakan buku ketiga yang diterbitkan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Buku pertama bertema Map Kuning (2015). Buku kedua bertema Diskriminasi Pelayanan Publik (2016), dan buku ketiga ini kami beri judul Inklusi (2017).

Kenapa inklusi, karena sejumlah tulisan dalam buku ini mengangkat persoalan keadilan yang dikeluhkan penyandang disabilitas. Mereka protes dan minta agar kota ini dan kota-kota di Kalimantan Selatan agar ramah terhadap penyandang disabilitas. Kebetulan sekali tahun ini banyak dibangun trotoar yang memberikan fasilitas kepada penyandang difabel, namun dibangun asal-asalan dan sebagian mustahil untuk digunakan.

Puncak dari layanan publik adalah ketika penyandang disabilitas terakomodir dalam layanan yang diberikan, termasuk fasilitas dan sarana prasarana layanan. Aksesnya penyandang disabilitas menggambarkan tingginya kepekaan penyelenggara layanan.

Setahun buku ini disiapkan, berupa kumpulan artikel yang ditulis oleh calon asisten, asisten, dan kepala perwakilan. Sebagian besar dari tulisan ini sudah dimuat di media massa yang terbit di Kalimantan Selatan, yaitu Banjarmasin Post, Media Kalimantan, Mata Banua, Kalimantan Post, Radar Banjar, dan Barito Post.

Kenapa kami menulis?, karena kami ingin semua yang dijalani dalam rangka menjalankan tugas sebagai Ombudsman tidak hilang begitu saja. Orang bijak mengatakan, “menulis

membuatmu abadi". Menulis juga membantu kami melatih mengorganisasikan pikiran. Menulis membuat kami ada dan terasa bermakna. Itulah sejumlah alasan yang mendorong kami menulis.

Aspirasi dari sebagian besar tulisan ini dari laporan-laporan yang ditangani Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, terutama laporan di sepanjang tahun 2017. Sangat sayang kalau tidak dituliskan. Akan hilang dan kamipun lupa atas semua yang sudah dijalani. Padahal banyak isu, temuan, aspirasi, pemikiran yang terungkap dalam setiap penanganan laporan masyarakat.

Yang paling membuat kami bersemangat menulis, adalah penambahan jumlah asisten dari 5 orang menjadi 11 orang. Berarti penambahan sumber daya yang sangat banyak. Tidak sulit mengumpulkan tulisan dari para calon asisten dan asisten yang memang produktif menulis. Mereka kreatif dan kritis dalam meliha berbagai isu. Masing-masing seperti berlomba menulis. Setiap minggu terbit dua atau tiga tulisan dari berbagai media massa. Selain mengasah kami sebagai sebuah tim yang bekerja menyelesaikan laporan masyarakat, juga membuat Ombudsman semakin dikenal masyarakat.

Tahun ini juga ada sejumlah isu yang cukup kuat dan menarik ditulis. Isu pungli, dengan dibentuknya saber pungli. Isu PPDB dengan sistem zonasi yang mengagetkan banyak guru dan orang tua murid. Komite sekolah yang masih kebingungan dengan larangan punggutan. Kenaikan tariff PDAM yang semena-mena. Pesaingan taksi on line vs konvensional, dan tentu saja soal kegelisahan kaum disabilitas. Serta beberapa isu lainnya yang mengemuka sepanjang tahun 2017.

Sejak pertengahan tahun 2017, kami juga membangun partisipasi masyarakat melalui pembentukan “dangsanak ombudsman”, terdiri dari kurang lebih 35 komunitas yaitu kelompok masyarakat adat, perempuan, tokoh agama, disabilitas, profesi, pengusaha, LGBT, dan lain-lain. Keberadaan dangsanak ombudsman diharapkan memmbantu sosialisasi ombudsman dan mengedukasi masyarakat, terutama di lingkungan komunitasnya masing-masing agar memperjuangkan hak-haknya sebagai warga Negara atas layanan publik. Cerita tentang Dangsanak Ombudsman dan berbagai isu yang diangkat dalam sejumlah pertemuan, juga menginspirasi sejumlah tulisan dalam buku ini.

Target penyelesaian 90% laporan, membuat kami bekerja maksimal. Iidak semua laporan dapat diselesaikan dengan mudah. Komitmen yang rendah dari penyelenggara pelayanan publik, termasuk oleh kepala daerah, membuat laporan lambat diselesaikan. Ketika harus 90% selesai, dengan tetap menjaga kualitas penyelesaian laporan, maka diperlukan kreativitas dan kekompakan. Tanpa itu semua, sulit mencapai target yang sudah ditetapkan.

Selain berbagai hal di atas, buku ini juga kami persembahkan untuk menyambut 18 tahun Ombudsman Republik Indonesia dan 7 tahun dibentuknya Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Tahun ini kami menapaki usia ke 8. Dengan jumlah asisten yang lebih banyak, tantangan yang harus kami kelola dengan baik adalah bagaimana menjaga kekompakan dalam bekerja. Agar berbagai tugas terbagi merata dan semuanya saling menguatkan.

Terimakasih atas dukungan dan bimbingan para pimpinan Ombudsman, mulai dari Ketua, Wakil Ketua, Pengampu wilayah dan anggota Ombudsman lainnya. Dukungan dan

bimbingan yang diberikan, membantu kami terus belajar dan berbenah. Semoga buku ini memberi kontribusi dalam upaya memajukan Ombudsman agar menjadi lembaga yang dihormati dan bermanfaat bagi masyarakat.

Terimakasih kepada para calon asisten, yaitu Ita Wijayanti, Togi Leonardo Situmorang, Rizki Arrida, Rujalinor, dan Desy Arista Prapitasari. Sekalipun baru saja bergabung bersama Ombudsman, namun sudah cukup memahami isu-isu pelayanan publik. Begitu juga dengan para asisten senior yang rela berbagi pengetahuan dan pengalamannya kepada para calon asisten, yaitu Yeni Aryani, Sopian Hadi, Muhammad Firhansyah, Maulana Achmadi, Benny Sanjaya dan Zayanti Mandasari. Akhirnya, mohon maaf bila terdapat banyak kesalahan dan kekurangan dalam buku ini. Semoga memberi manfaat bagi kita semua. Amin.

Banjarmasin, 20 Nopember 2017

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan,  
Noorhalis Majid.

## Prolog

# PELAYANAN PUBLIK YANG INKLUSIF<sup>1)</sup>

*Oleh Ahmad Suaedy, anggota Ombudsman Republik  
Indonesia*

Presiden Joko Widodo beberapa waktu yang lalu mengintruksikan agar para penyelenggara pelayanan publik untuk memperbaiki dan mengefektifkan tugas mereka terutama yang menyangkut rakyat kecil. Presiden juga menjanjikan akan membentuk semacam tim untuk mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan publik tersebut dan menyinggung tentang pentingnya pelayanan publik secara elektronik atau *online* (*Kompas*, 29, 30/4/16).

Instruksi presiden ini selayaknya kita sambut baik dan kita pandang sebagai keseriusan presiden untuk memperbaiki kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Instruksi itu masuk akal mengingat banyaknya keluhan masyarakat tentang berbagai kebutuhan rakyat bahkan yang bersifat primer seperti listrik yang hidup mati tanpa pemberitahuan, KTP elektronik yang tidak kunjung selesai bagi ribuan dan bahkan jutaan orang, harga komoditi produk rakyat yang sering dipermainkan, lembaga peradilan yang masih sering hanya melayani mereka yang punya uang, serta infrastruktur seperti jalan, jembatan dan sekolah yang tidak memadai di berbagai daerah, dan sebagainya.

---

<sup>1)</sup> Dalam versi lain paper ini pernah dimuat di Majalah GATRA, edisi 25 Mei 2016, hlm. 76-77.

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009, penyelenggara pelayanan publik bukan hanya jajaran pemerintahan, para kementerian dan lembaga pemerintah, melainkan juga badan hukum yang dibentuk untuk itu seperti BUMN dan BUMD. Pemerintah wajib memastikan lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publik tersebut sampai dan melayani rakyat.

### *Inklusif*

Tepat bahwa presiden menyinggung tentang rakyat kecil. Namun tantangannya adalah bagaimana pelayanan publik itu bisa secara sistemik menjangkau masyarakat yang rentan seperti kaum miskin kota, petani penggarap, buruh kecil, nelayan kecil, mereka yang tinggal di perbatasan, difabel serta minoritas agama dan etnis yang selama ini terabaikan dan terdiskriminasi.

Pelayanan publik secara elektronik atau online saja tidaklah cukup mengingat tidak semua orang bisa menjangkau internet, bahkan di banyak daerah pinggiran tidak mudah mendapatkan sinyal untuk akses internet dan telpon seluler sekalipun. Bagi sebagian kelompok minoritas yang dianggap sesat oleh kelompok tertentu bahkan bukan hanya masalah sarana seperti sinyal, melainkan pelayanan publik mereka sengaja dihalangi oleh cara pandang para pengambil keputusan kalangan pemerintahan pada level tertentu.

Tatakelola pemerintahan inklusif adalah sebuah pemerintahan yang secara sistemik, bukan hanya tergantung pada sarana seperti internet, yang sejak semula dalam perencanaan dan pelaksanaan memberikan tempat kepada mereka yang rentan dan terpinggirkan karena berbagai faktor dalam suatu sistem pemerintahan. Dalam pasal 4 tentang asas dan pasal 29 tentang pelayanan khusus UU 25 Tahun 2009 tersebut, menginstruksikan

pelayanan khusus bagi kelompok rentan dengan tanpa penambahan biaya. Kelompok-kelompok tersebut sangat sulit untuk tidak dikatakan terbatas dalam akses pelayanan publik tanpa ada suatu sistem dan kebijakan yang bisa menjangkau mereka.

### *Komprehensif*

Pelayanan publik dalam suatu sistem pemerintahan yang inklusif juga harus bersifat komprehensif tidak hanya bersifat tambal sulam dan *crash-program* serta spontan. Melainkan sejak dalam perencanaan dan pelaksanaan program dengan mempertimbangkan kebutuhan persiapan sosial dan budaya, proses penyesuaian serta sustainabilitas kebijakan itu sendiri. Tanpa persyaratan yang seperti itu maka sebuah program sebaik apapun akan beresiko kembali kepada titik nol yang sulit untuk dikembalikan.

Contoh yang paling mudah untuk ditunjuk dalam hasil penelitian saya adalah tentang relokasi pedaganag kaki lima Tanah Abang di masa pemeritnaan Jokowi-Ahok. Proyek ini sangat baik dan dalam waktu tertentu bisa dikatakan sukses. Program tersebut bisa dikatakan inklusif karena telah mengentaskan para pedagang dari status informal dan berada di jalanan yang terlarang. Dan karena itu mereka sangat sulit mendapatkan fasilitas seperti dari perbankan karena tiadanya status resmi mereka. Dengan relokasi itu mereka mendapatkan tempat yang layak dan permanen yang resmi, alamat jelas serta status toko mereka yang juga resmi.

Tetapi yang tidak diperhitungkan adalah perubahan budaya dari kebiasaan berdagang dengan cara tradisi kaki lima ke pedagang pertokoan. Misalnya, ketika mereka pedagang kaki lima, boleh dibilang barang dagangan tidak ada yang perlu

dipersiapkan secara khusus. Barang apa saja bisa laku meskipun model pembuatannya sudah kadaluarsa dan mudah dijangkau karena tempatnya dekat dengan dan bahkan di tengah jalan. Dan karena itu mereka bisa mendapatkan dagangan itu tanpa harus membayar di depan karena bisa jadi barang itu pindahan dari toko yang sudah *out of date* dan tidak laku.

Tetapi ketika mereka pindah ke pertokoan maka harus menyediakan barang yang *up to date*, harus diganti setiap kali berganti model karena kadaluarsa untuk menarik peminat para pembeli. Dan karena itu barang itu tidak bisa didapat tanpa harus membayar di depan. Perubahan pola hidup dan berdagang yang tidak dipersiapkan dengan baik inilah yang membuat banyak pedagang dalam relokasi itu bangkrut dan tidak bisa bertahan lama. Dengan kata lain, persiapan perubahan budaya dan pola hidup harus menjadi bagian dari perencanaan sejak semula.

### *Minoritas*

Contoh lain adalah pelayanan terhadap minoritas yang dianggap sesat oleh kelompok tertentu lainnya. Kelompok Ahmadiyah di Manis Lor, dan kelompok Sunda Wiwitan, di Kuningan, Jawa Barat, misalnya, hingga kini belum mendapatkan KTP elektronik meskipun konon KTP itu sudah dicetak, karena pemerintah daerah mendapatkan tekanan dan ancaman dari pihak tertentu untuk membagikan KTP tersebut. Akibat tidak mendapatkan KTP elektronik maka mereka mengalami kesulitan dalam berbagai aspek pelayanan publik lainnya seperti sekolah anak.

Dalam penelitian saya menunjukkan bahwa pimpinan Kepolisian di daerah tersebut juga ikut mencegah pembagian KTP itu kepada mereka karena kuwatir akan adanya gejolak masyarakat dan hal itu akan merugikan karier mereka dalam bertugas di daerah tersebut. Dengan demikian, kepentingan

karier seorang pejabat di daerah ikut memengaruhi kebijakan pelayanan publik yang buruk dan diskriminatif. Diskriminasi semacam itu dialami banyak minoritas agama dan kepercayaan di berbagai daerah.

Pemerintah pusat juga tidak pernah memberikan penghargaan dan perlindungan kepada para kepala daerah yang memberikan pelayanan dan perlindungan kepada minoritas semacam itu. Sebaliknya, justru banyak kepala daerah yang menindas dan diskriminatif, melarang aliran dan kepercayaan kelompok minoritas tertentu, mendapatkan penghargaan. Dengan kata lain, pemerintah pusat belum mempertimbangkan pelayanan publik kepada kelompok rentan dan minoritas sebagai faktor penting dalam sistem pemerintahan.

### *Belum berbuat*

Sebagai pengingat presiden Joko Widodo belum berbuat sesuai janjinya dalam poin pertama dan sembilan Nawacita. Bahwa, *“Menghadirkan kembali negara untuk melindungi segenap bangsa dan memberikan rasa aman pada seluruh warga negara”*; serta, *“Memperteguh kebhinnekaan dan memperkuat restorasi sosial Indonesia melalui kebijakan memperkuat pendidikan kebhinnekaan dan menciptakan ruang-ruang dialog antarwarga”*.

Kita tunggu realisasinya.

Rumbut Bawah, Depok, 10 Mei 2016

Rujukan:

Ahmad Suaedy dkk., *Tatakelola Pemerintahan Inklusif dan Inisiatif Lokal, seri penelitian 1 AWC-UI*. Cetakan Kedua (Depok: AWC-UI, 2017).



## DAFTAR ISI

Kata Pengantar oleh Noorhalis Majid, Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan.	iii
Prolog: Pelayanan Publik yang Inklusif, Oleh Ahmad Suaedy, Anggota Ombudsman Republik Indonesia.	vii
Daftar Isi	xiii
<b>BAB I PERJALANAN</b>	
1. Jalan Panjang, Oleh Noorhalis Majid	2
2. Ombudsman Berkarya, Oleh Ita Wijayanti	6
3. Kiprah Ombudsman, Oleh Yeni Aryani	10
4. Melawan Maladiministrasi, Oleh Benny Sanjaya	13
5. Perjalanan Ombudsman, Oleh Rujalinor	17
6. Pengawasan Pelayanan Publik, Oleh Maulana Achmadi	21
7. Tantangan 18 Tahun, Oleh Togi Leonardo Situmorang	25
8. Tantangan Pelayanan, Oleh Zayanti Mandasari	29
9. Rajia SIM, Oleh Benny Sanjaya	35
10. Transpormasi Publik, Oleh Noorhalis Majid	38
11. Reformasi Agraria, Oleh Togi Leonardo Situmorang	42
	xiii

12. Pilkada Moment Perbaikan, Oleh Zayanti Mandasari	46
13. Infrastruktur Publik, Oleh Togi Leonardo Situmorang	51
14. Potret Pelayanan, Oleh Zayanti Mandasari	55
15. Kesepahaman Pelayanan, Oleh Noorhalis Majid	60
16. Politik Hukum, Oleh Sopian Hadi	64
 BAB II KEADILAN	
1. Aliran Kepercayaan, Oleh Rizki Arrida	70
2. Bayi Debora, Oleh Togi Leonardo Situmorang	75
3. Anak Bermasalah, Oleh Benny Sanjaya	80
4. Hari Perempuan, Oleh Muhammad Firhansyah	83
5. Kesehatan di Lapas, Oleh Yeni Aryani	86
6. Online VS Konvensional, Oleh Ita Wijayanti	90
7. Penanganan Disabilitas, Oleh Zayanti Mandasari	94
8. Sistem Zonasi, Oleh Noorhalis Majid	98
9. Peradilan Anak, Oleh Benny Sanjaya	102
10. Melayani Disabilitas, Oleh Muhammad Firhansyah	106
11. Hak Disabilitas, Oleh Togi Leonardo Situmorang	109
12. Pelayanan Kesehatan, Oleh Zayanti Mandasari	113
13. SIM Disabilitas, Oleh Noorhalis Majid	118
14. Taksi Online, Oleh Muhammad Firhansyah	122
15. Warga Binaan, Oleh Rujalinor	125
16. Tanah Wakaf, Oleh Yeni Aryani	129
17. Perumahan Rakyat, Oleh Benny Sanjaya	133

18. Pelayanan Keperawatan, Oleh Muhammad Firhansyah	137
19. Sekolah Terpencil, Oleh Benny Sanjaya	141
20. Kasus Unik, Oleh Muhammad Firhansyah	144
21. Perumahan Disabilitas, Oleh Noorhalis Majid	148
22. LPG Langka, Oleh Benny Sanjaya	152
23. Sawit dan Lahan Rakyat, Oleh Noorhalis Majid	155

### BAB III TRANSPARANSI

1. Perilaku Koruptif, Oleh Sopian Hadi	160
2. Membasmi Pungli, Oleh Maulana Achmadi	164
3. Praktek Pungli, Oleh Yeni Aryani	170
4. Saber Pungli, Oleh Noorhalis Majid	174
5. Pungli dan OTT, Oleh Zayanti Mandasari	178
6. Stop Pungli, Oleh Muhammad Firhansyah	183
7. Ujian Nasional, Oleh Togi Leonardo Situmorang	186
8. Etika Melayani, Oleh Sopian Hadi	191
9. Adipura-pura, Oleh Benny Sanjaya	195
10. Favoritisme PPDB, Oleh Ita Wijayanti	199
11. Penyelenggaraan Haji, Oleh Yeni Aryani	203
12. Pengelolaan Parkir, Oleh Desy Arista Prapitasari	208
13. Sertifikasi Tanah, Oleh Sopian Hadi	211
14. Mengurus Parkir, Oleh Muhammad Firhansyah	215

### BAB IV PARTISIPASI

1. Pengaduan Zaman Now, Oleh Maulana Achmadi	220
2. Ombudsman Mendengar, Oleh Noorhalis Majid	225
3. Mengawal PPDB, Oleh Sopian Hadi	229

4. Hak Publik, Oleh Benny Sanjaya	233
5. Kepedulian Pemuda, Oleh Togi Leonardo Situmorang	236
6. Konsumen PDAM, Oleh Desy Arista Prapitasari	240
7. Layanan Ramah, Oleh Muhammad Firhansyah	243
8. Bakisah Pelayanan, Oleh Noorhalis Majid	246
9. Komite Sekolah, Oleh Sopian Hadi	250
10. Membangun Desa, Oleh Togi Leonardo Situmorang	254
11. Membangun Jejaring, Oleh Desy Arista Prapitasari	258
12. Menyoal U Turn, Oleh Muhammad Firhansyah	262
13. Evaluasi PPDB 2017, Oleh Noorhalis Majid	265
14. Informasi Lingkungan Hidup, Oleh Sopian Hadi	269
15. Partisipasi Masyarakat, Oleh Yeni Ariani	273
16. Ujian Nasional, Oleh Zayanti Mandasari	277
17. Pelajar Mengemudi, Oleh Yeni Aryani	282
18. Partisipasi Masyarakat, Oleh Sopian Hadi	286

**BAB I**  
**PERJALANAN**

## **JALAN PANJANG**

Oleh: Noorhalis Majid

Sebuah buku lama, terbit tahun 2001, memuat laporan tahunan Komisi Ombudsman Nasional, yang merupakan awal kepengurusan Ombudsman di Indonesia. Setahun setelah bekerja, laporan tersebut dibuat. Dalam buku tersebut diuraikan sejarah pembentukan Ombudsman di Indonesia, bahwa pada 10 Maret 2000, Ombudsman RI dibentuk. Waktu itu namanya Komisi Ombudsman Nasional, disingkat KON atau popular disebut Komisi Ombudsman. Saat itu Presidennya KH Abdurrahman Wahid atau Gus Dur. Dia memanggil sejumlah tokoh dan menyatakan keinginannya membentuk Ombudsman. Keluarlah Kepres 44 Tahun 2000 tertanggal 10 Maret 2000. Waktu itu di dunia, sudah ada 110 Ombudsman Nasional. Yang terakhir berdiri setelah Ombudsman Indonesia adalah Ombudsman Nasional Thailand yang dibentuk pada 1 April 2000.

Setelah pengurus KON dilantik 20 Maret 2000, pada 21 Maret 2000, masyarakat dari berbagai kalangan berdatangan ke kantor KON, pada umumnya mereka mengadu bahwa mereka telah menjadi korban kesewenang-wenangan atau ketidakadilan yang dilakukan oleh para penguasa atau Penegak Hukum, termasuk pengadilan, bahkan laporan pertama kali masuk adalah menyangkut Mahkamah Agung RI (MA), mengungkapkan bahwa vonis MA adalah palsu. Kedatangan para pelapor waktu KON awal dibentuk itu, menandakan luapan harapan masyarakat terhadap keberadaan Ombudsman. Bahwa ada lembaga pelindung masyarakat dengan wewenang yang luas dan independen sehingga masyarakat memperoleh kesempatan

terakhir untuk mendapatkan perbaikan-perbaikan, pelurusan-pelurusan, perolehan-perolehan dan atau pemulihan-pemulihan hak yang telah diinjak-injak, bahkan ada yang dirampas atau dilenyapkan oleh penguasa-penguasa yang zalim dan hakim-hakim yang tidak adil.

Lebih dari setahun setelah dibentuk, keluarlah Ketetapan MPR No VIII/MPR/2001 tertanggal 9 Nopember 2001, yang memerintahkan membentuk Undang-undang tentang Ombudsman. Lama dibahas Undang-undang tersebut, baru 7 tahun setelah itu, keluarlah Undang-undang 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Setelah itu jadilah Ombudsman Republik Indonesia dan disingkat ORI.

Sudah hampir 18 tahun usianya. Selama 10 tahun Ombudsman RI hanya ada di tingkat nasional. Baru setelah itu dibentuk perwakilan pertama di 4 provinsi yaitu Jogyakarta, Sumut, Sulut, dan NTT. Pada akhir 2010, dibentuk lagi 3 perwakilan di Provinsi Jabar, Jatim, Kalsel. Sekarang ini, sudah ada di seluruh provinsi, termasuk provinsi baru Kaltara.

Kiprah Ombudsman selama hamper 18 tahun ini, salah satunya dapat dilihat dari jumlah laporan yang ditangani. Setiap tahun jumlahnya terus meningkat, tahun lalu jumlah laporan yang ditangani sudah mencapai 7000 laporan. Diperkirakan, dengan berbagai fasilitas aplikasi pelaporan yang memudahkan masyarakat untuk akses melapor, maka satu atau dua tahun kedepan jumlah yang ditangani mencapai 15 ribu laporan.

Peningkatan jumlah laporan ini tidak serta merta menggambarkan buruknya pelayanan public. Bisa jadi karena harapan masyarakat terhadap pelayanan publik semakin meningkat, disambut oleh kemudahan dalam menyampaikan laporan, maka jumlah laporan menjadi bertambah.

Ketika seluruh provinsi sudah ada perwakilan Ombudsman, maka melapor menjadi mudah. Bisa dibayangkan jika kantor perwakilan tersebut berada hingga pada tingkat kabupaten/kota, maka pastilah laporan lebih meningkat lagi.

Tujuan utama Ombudsman, mendorong perbaikan pelayanan publik yang diselenggarakan utamanya oleh Aparat Sipil Negara (ASN). Mereka adalah pelayan masyarakat. Perspektif bahwa ASN pelayan masyarakat adalah dasar dalam merubah mental pelayanan. Buruknya pelayanan publik, salah satunya karena mental para penyelenggara.

Merubah anggapan atau cara pandang dari dilayani menjadi melayani, bukanlah perkara mudah. Karena *minset* atau cara pandang, terefleksi dalam tindakan. ASN sebagai pelayan, mungkin mudah diucapkan, dalam prakteknya tidak segampang itu. Apalagi seorang yang berstatus ASN, di tengah masyarakat menjadi orang yang dihormati, baik karena jabatan ataupun kedudukannya. Karena itu diperlukan suatu gerakan revolusioner untuk merubah *minset* tentang pelayanan.

Pelayanan publik lahir dari proses kesadaran bahwa hakekat penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka memberikan pelayanan kepada rakyatnya. Kesadaran mendalam tentang hakekat melayani, melahirkan kebudayaan tentang pelayanan yang memanusiakan manusia. Pelayanan yang meninggikan harkat dan martabat manusia. Lebih jauh dari pada itu, melayani juga sering kali dianggap sebagai seni. Seni melayani, begitu orang sering menyebutnya. Semakin bagus pelayanan, semakin tinggi cita rasa seni dari pemberi pelayanan. Melahirkan kualitas pelayanan yang tidak sekedar menjalankan fungsi dan kewajiban, namun memberikan kepuasan bagi masyarakat penerima manfaat.

Negara-negara yang mampu memberikan pelayanan kepada masyarakatnya, saat ini menjadi negara yang maju secara ekonomi, karena memiliki daya saing yang tinggi. Sebaliknya, negara yang tidak mampu memberikan pelayanan secara baik, maka negara tersebut menjadi terkebelakang, bahkan cendrung korup.

Maladministrasi yang menjadi fokus Ombudsman adalah awal atau sebab dari korupsi. Mencegah terjadinya maladministrasi, pada dasarnya mencegah terjadinya korupsi. Bila bangsa ini masih bergulat dengan isu korupsi, maka berarti tugas Ombudsman masih cukup panjang. Selamat milad ke 18 Ombudsman RI, jalan masih panjang!. @

(Mata Banua, Sabtu 4 Nopember 2017)

## **OMBUDSMAN BERKARYA**

**Oleh: Ita Wijayanti**

Sejak dikeluarkannya keputusan presiden nomor 44 tahun 2000 oleh Presiden K.H Abudrrahman Wahid kiprah Ombudsman sebagai lembaga pengawasan pelayanan public dimulai dengan nama Komisi Nasional Ombudsman (KON).

Banyak hal yang telah dilakukan Ombudsman untuk negeri khususnya dibidang pelayanan publik, dimulai dengan segala keterbatasan yang ada baik kuantitas SDM yang terbatas maupun lokasi kerja yang terbilang seadanya Ombudsman berkomitmen untuk membangun peradaban budaya pelayanan publik yang prima, menciptakan suasana pelayanan publik yang diharapkan dapat memberikan excellent service bagi pengguna layanan publik.

Setiap individu berhak mendapatkan pelayanan yang sama dalam masyarakat tanpa memandang gender, usia, dan status sosial. Semakin pesatnya perkembangan zaman dan teknologi, masyarakat semakin dituntut untuk selalu inovatif dalam segala hal termasuk dalam dunia pelayanan publik, begitu luasnya layanan publik yang ada sekarang baik dalam bidang barang maupun jasa yang diselenggarakan oleh swasta maupun pemerintah. Tidak bisa di pungkiri memang layanan publik yang dikelola oleh swasta masih berada di atas layanan publik yang dikelola oleh pemerintah, banyak faktor yang membuat layanan swasta jauh lebih unggul dalam melayani masyarakat dari pada layanan milik pemerintah. Diantaranya adalah target yang pihak swasta inginkan adalah mendapatkan profit yang

setinggi tingginya, dengan ditunjang pelayanan yang excellent tentu saja masyarakat pengguna barang maupun jasa milik swasta akan memilih produk yang layanannya lebih memuaskan tidak peduli berapa yang harus mereka bayar, disamping itu persaingan antar perusahaan dengan produk yang sama juga menjadi faktor pemicu kenapa pengelola pelayanan publik milik swasta bisa menjadi lebih unggul contohnya saja pelayanan bank, telekomunikasi, asuransi dan sebagainya.

Jika dibandingkan dengan pelayanan publik milik pemerintah yang memang bukan menjadi pilihan bagi masyarakat melainkan keharusan masyarakat untuk dilaksanakan, misalkan saja pembuatan KTP untuk identitas diri, pembuatan SIM, dan berbagai macam surat perizinan. Layanan swasta hanya merupakan pilihan, bukan keharusan. Mindset pelayan publik dalam hal ini menjadi “terbalik”. Jika di swasta memiliki pola pikir “kami membutuhkan anda” sehingga mereka akan melakukan yang terbaik untuk dipilih masyarakat, sedangkan pelayanan publik milik pemerintah memiliki pola pikir “anda membutuhkan kami” sehingga bagaimanapun pelayanan yang diberikan oleh pelayan publik, baik atau buruk, masyarakat akan tetap datang karena mereka membutuhkan produk layanan tersebut.

Hal inilah yang menjadi PR bagi pemerintah untuk segera berbenah dari ketertinggalan pola melayani. Pelayanan publik milik pemerintah harus meninggalkan pola pikir lama “anda membutuhkan kami” menjadi “kami membutuhkan anda” karena pihak yang berperan dalam pelayanan publik pemerintah pun sama-sama digajih dengan tujuan yang sama yaitu untuk melayani masyarakat. Disinilah pentingnya peran ombudsman sebagai salah satu pengawas external dalam mengawasi

perubahan beradaban layanan publik tersebut agar pelayanan publik pemerintah bisa berubah ke arah lebih baik.

Berbagai cara telah dilakukan Ombudsman dalam membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik agar menjadi lebih baik. Diantaranya membuka pelayanan konsultasi dan pengaduan mulai dari cara yang sederhana yaitu langsung datang ke Kantor Ombudsman langsung, media surat, email, telp, sms, bahkan sekarang Ombudsman disetiap perwakilan provinsi memiliki media sosial masing-masing sebagai ajang membuka kesempatan masyarakat untuk mengapresiasi pendapat mereka mengenai pelayanan publik. Berbagai macam kemudahan telah dilakukan agar Ombudsman bisa menjadi penyambung lidah antara masyarakat dan pemerintah dan berbagai macam program telah disusun, diantaranya melakukan Survei Kepatuhan Pelayanan setiap tahunnya ke seluruh instansi yang ada di setiap provinsi agar setiap SKPD mengetahui apa kelebihan dan kekurangan pada layanan mereka, memberikan masukan-masukan positif kepada pemberi layanan agar kualitas pelayanan meningkat dan meminimalisir keluhan masyarakat.

Ombudsman juga terus menerus berinovasi dalam mengenalkan apa itu Ombudsman kepada masyarakat dan membuat masyarakat Sadar Lapor. Ombudsman ingin mendengar, Ombudsman ingin agar masyarakat menyadari apa hak dan kewajibannya dalam dunia pelayanan publik, diantaranya dengan membentuk komunitas ombudsman di setiap provinsi dan melakukan pertemuan secara berkala, memperkenalkan Ombudsman lewat media televisi, radio dan media sosial, mengadakan berbagai perlombaan bertema pelayanan publik seperti perlombaan bercerita mengenai pelayanan publik, foto kontes dengan tema pelayanan publik, lomba poster pelayanan publik, dan masih banyak lagi. Selain itu ombudsman juga melakukan kegiatan

sosialisasi ke dinas dinas yang bergerak dalam pelayanan publik dan melakukan MoU pada pihak-pihak terkait.

Masih banyak pula kekurangan Ombudsman dalam hal ini, namun ombudsman pun akan selalu berbenah diri, dari tahun ketahun ombudsman berusaha merekrut Insan-Insan ombudsman yang diharapkan dapat membantu kinerja ombudsman agar lebih baik, berusaha membuka kantor perwakilan Ombudsman disetiap provinsi agar mudah dijangkau oleh masyarakat, menyediakan suasana kantor yang layak digunakan untuk masyarakat menyampaikan aduan. Semoga segala harapan dalam pelayanan publik dapat terwujud dengan kerja keras dan dukungan semua pihak ke Ombudsman. @

## **KIPRAH OMBUDSMAN**

**Oleh Yeni Aryani**

Masa pemerintahan K.H. Abdurrahman Wahid merupakan tonggak sejarah pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia. Pemerintah pada waktu itu nampak sadar akan perlunya lembaga Ombudsman di Indonesia menyusul adanya tuntutan masyarakat yang amat kuat untuk mewujudkan pemerintah yang bersih dan penyelenggaraan negara yang baik atau *clean and good governance*.

Presiden K.H. Abdurrahman Wahid segera mengeluarkan Keputusan Presiden nomor 55 tahun 1999 tentang tim pengkajian pembentukan lembaga Ombudsman.

Menurut konsideran keputusan tersebut, latar belakang pemikiran perlunya dibentuk lembaga Ombudsman Indonesia adalah untuk lebih meningkatkan pemberian perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat dari pelaku penyelenggara negara yang tidak sesuai dengan kewajiban hukumnya, dengan memberikan kesempatan kepada anggota masyarakat yang dirugikan untuk mengadu kepada suatu lembaga yang independen yang dikenal dengan nama Ombudsman.

Bulan Maret 2000, K.H. Abdurrahman Wahid mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional, sehingga mulai saat itu, Indonesia memasuki babak baru dalam sistem pengawasan.

Sejak ditetapkannya Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 pada tanggal 10 Maret 2000 berdirilah lembaga Ombudsman Indonesia dengan dengan nama Komisi Ombudsman Nasional.

Hampir 18 tahun Ombudsman RI bekerja sebagai pengawas eksternal. Terkait pelayanan publik pada saat sekarang ini masih perlu banyak perbaikan dan pembenahan dan di lapangan juga masih banyak terdapat kendala yang menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan publik yang prima pada masyarakat.

Faktor penghambat ini sendiri ada terdapat dalam penyelenggaraan layanan publik (faktor internal) dan juga di luar (eksternal). Faktor internal itu antara lain kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) / pengawal yang memiliki kompetensi yang ahli di bidangnya, kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) / pengawal yang memberikan pelayanan sehingga adanya menumpuknya berkas urusan layanan dan tidak tepat waktunya selesainya urusan layanan, proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah masih tertutup dan sebagian masih belum memberi ruang bagi partisipasi warga masyarakat, dan urusan pelayanan yang masih bersifat personal, bukan institusi/instansi.

Tak jarang jika seseorang berurusan pada suatu kantor/instansi dibuat kecewa tidak dapat dilayani, karena berkas permohonan berada di satu orang petugas di instansi tersebut, dan saat pengguna layanan ingin mendapatkan informasi terkait proses urusannya, ia tidak dapat mendapatkan informasi karena petugas sedang tidak berada di tempat, sedangkan yang mengetahui prosesnya hanya satu petugas pemegang berkas tersebut.

Faktor Internal antara lain ketersediaan/lokasi anggaran yang terkadang belum mencukupi, mindset sebagian masyarakat

bahwa pemberian uang/biaya berlebih bukan merupakan suap, tetapi bentuk/sebagai ucapan terimakasih kepada petugas karena telah melayani masyarakat, dan komitmen Kepala Daerah terhadap layanan publik di wilayah yang di pimpinnya masih kurang, sikap masyarakat tidak peduli, pasrah serta terima apa adanya atas layanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Praktek maladministrasi acapkali timbul karena bertemunya faktor “niat atau kemauan dan kesempatan”, apabila ada niat kesempatan tidak ada maladministrasi tidak akan terjadi, begitu sebaliknya kesempatan ada namun tidak ada niat maka tindakan mal-administrasi tidak terjadi. Ada dua faktor sebagai sumber penyebab timbulnya maladministrasi yaitu:*pertama*, faktor internal yakni faktor pribadi orang yang melakukan tindakan maladministrasi, misalnya niat, kemauan, dan dorongan yang tumbuh dalam pribadi orang; *kedua*, faktor eksternal yaitu faktor yang berada diluar diri pribadi orang yang melakukan tindakan maladministrasi, misalnya lemahnya peraturan, lemahnya pengawasan, dan lingkungan kerja yang memungkinkan kesempatan untuk melakukan tindakan maladministrasi.

Berdasarkan data laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman RI hingga November 2017, terdapat 7.315 laporan/pengaduan mengenai keluhan pelayanan publik. Laporan tersebut berkisar pada perilaku penundaan berlarut 2.031, penyimpangan prosedur 1.557 dan tidak memberikan pelayanan sebanyak 1.243 laporan. Selebihnya perilaku penyalahgunaan wewenang, permintaan imbalan uang, barang dan jasa. @

# **MELAWAN MALADMINISTRASI**

**Oleh: Benny Sanjaya**

Bukan rentang waktu singkat, sudah menjalani 18 tahun Ombudsman Republik Indonesia terbentuk sejak tahun 2000 pada era pemerintahan Presiden Gusdur, dengan tugas pokok dan fungsinya, menekan terjadinya maladministrasi. Namun, tidak sedikit masyarakat bahkan penyelenggara layanan publik di level bawahan, masih asing dengan Ombudsman dan belum mengetahui arti dari maladministrasi walaupun sebenarnya semuanya pasti pernah mengetahui, menyaksikan sendiri, dan bahkan pernah mengalami maladministrasi berkaitan dengan pelayanan publik yang di akses dari penyelenggara layanan publik.

Pemahaman masyarakat akan penjaminan atas hak-hak pelayanan publik bagi masyarakat, sangatlah penting untuk menekan terjadinya maladministrasi. Namun, sejak awal sampai 18 tahun usia Ombudsman berdiri, setiap tahun angka maladministrasi yang ditindaklanjuti Ombudsman juga terut melonjak naik. Pemahaman positif, semoga terus bertambahnya angka maladministrasi yang ditindak lanjuti oleh Ombudsman dari tahun ke tahun tersebut, menggambarkan sudah banyaknya masyarakat yang mengetahui hak-hak atas pelayanan publik termasuk melaporkan penyimpangan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Ombudsman Republik Indonesia, sebagai pengembangan misi negara untuk mencegah dan menindak terjadinya prilaku atau perbuatan melawan dan melanggar hukum serta aturan bagi penyelenggara pelayanan publik, melampaui wewenang dan penyalahgunaan dari wewenang yang diberikan

negara kepada penyelenggara layanan publik, serta adanya penelantaran atas kewajiban pelayanan prima yang dilakukan oleh penyelenggara layanan, yang berakibat kerugian secara materil maupun immateril bagi masyarakat pengakses layanan publik.

Maladministrasi sebagai “virus” dalam misi layanan publik, sebenarnya tidak hanya dikarenakan dari rendahnya integritas dan kualitas dari penyelenggara layanan publik, apabila dilihat dari sudut pandang viktimalogi, peran serta “korban” maladministrasi yang sejatinya dalam ranah hukum administrasi, namun dapat pula mengarah kepada hukum pidana apabila maladministrasi sudah masuk dalam substansi permintaan uang, barang, dan jasa secara memaksa dan intimidatif dalam pelayanan publik, korban juga turut andil dalam menciptakan dan membiakan potensi maladministrasi sendiri. Budaya salam tempel, legowo menerima terhadap pelayanan dan prilaku aparat yang buruk, serta pemikiran “lebih baik hilang duit, daripada hilang waktu” dalam mengurus pelayanan administrasi dengan mengupah “calo”. Sebenarnya telah membuat maladministrasi sendiri terus ada dan sulit diberantas, apabila masyarakat sudah menganggap lumrah apabila sudah biasa, apabila habis berurusan wajar ada biaya ketik, sekalipun telah dipajang jelas informasi bahwa pelayanan tersebut gratis dan ada larangan bagi si pemberi dan penerima.

Di dalam penyelenggaraan layanan publik, misi terlaksananya layanan publik prima, transparan, akuntabel, bersih, dan beroorientasi pada kemudahan dan kecepatan. Menjadi kewajiban semua pihak untuk turut mendukung serta turut mengawasi penyelenggarannya. Tidak hanya menjadi PR Ombudsman saja, Masyarakat dan pihak Legislatif, sebenarnya juga terlibat sebagai pengawas eksternal dalam penyelenggaraan layanan

publik sebagaimana disebutkan di dalam Pasal 35 ayat (3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Jadi, maladministrasi sebenarnya terjadi, juga disebabkan peranan beberapa masyarakat yang masih belum sepenuhnya memahami apa saja hak-haknya dalam pelaksanaan pelayanan publik, juga termasuk sikap-sikap budaya salah yang dianggap lumrah sebagaimana uraian sebelumnya. Termasuk pula kepekaan dari pengawasan wakil-wakil rakyat yang dirasa belum masuk sampai ke pelayanan dasar. Di sisi lain, pengawasan internal dari instansi pemerintahan juga masih belum serius menindaklanjuti laporan maladministrasi, sehingga masyarakat enggan untuk menyampaikan laporan terlebih dahulu kepada atasan dari penyelenggara layanan, khawatir laporannya hanya dianggap sebagai keluh kesah yang belum tentu ditindak lanjuti.

Menjelang akhir tahun 2017, Ombudsman RI telah melaksanakan kegiatan bimbingan atas partisipasi masyarakat, dengan mengundang beberapa komunitas aktif dari berbagai latar belakang dan profesi, dengan tujuan menjadi kader-kader peduli maladministrasi, yang kemudian akan mensosialisasikan hak-hak pelayanan publik di masing-masing komunitasnya, dengan tujuan pemahaman akan kepedulian pencegahan maladministrasi yang selama ini ditindak lanjuti oleh Ombudsman Republik Indonesia.

Harapan ke depannya, masyarakat sebagai pengkases layanan yang langsung bersentuhan dengan pelaksanaan pelayanan publik, dapat lebih peduli tentang pelaksanaan pelayanan publik dengan bentuk proaktif, dalam mengawasi termasuk menyampaikan pengaduan atas penyimpangan pelayanan publik yang dirasa bertentangan dengan hak-hak dan ketentuan yang

berlaku. Karena prilaku maladministratif, adalah cikal bakal terjadinya koruptif apabila terus berkembang tanpa adanya pengawasan dan perhatian dari kita semua. @

## **PERJALANAN OMBUDSMAN**

**Oleh: Rujalinor**

Pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia oleh pemerintah dimulai ketika Presiden B.J. Habibie berkuasa, kemudian dilanjutkan oleh penggantinya, yakni K.H. Abdurrahman Wahid. Pada masa pemerintahan K.H. Abdurrahman Wahid lahir sejarah ombudsman itu dimulai sebagai lembaga negara di Indonesia. Pemerintah pada waktu itu menyadari akan perlunya lembaga Ombudsman di Indonesia menyusul adanya tuntutan masyarakat yang amat kuat untuk mewujudkan pemerintah yang bersih dan penyelenggaraan negara yang baik atau clean and good governance.

Pemerintah melalui Presiden K.H. Abdurrahman Wahid segera mengeluarkan Keputusan Presiden nomor 55 tahun 1999 tentang tim pengkaji pembentukan lembaga Ombudsman. Hal yang menjadi dasar dibentuk lembaga Ombudsman Indonesia adalah untuk lebih meningkatkan perlindungan terhadap hak-hak masyarakat dari pelaku penyelenggara negara yang tidak sesuai dengan kewajiban hukumnya, dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat yang dirugikan untuk mengadu kepada suatu lembaga yang independen yang dikenal dengan nama Ombudsman.

Pada tanggal 10 Maret 2000, K.H. Abdurrahman Wahid mengeluarkan KEPRES No. 44 ahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional. Mulai saat itu lahir babak baru bagi Indonesia dalam sistem pengawasan. Sejak diberlakukannya Keputusan Presiden Nomor 44 tahun 2000 pada tanggal 10

Maret 2000 berdirilah lembaga Ombudsman dengan nama Komisi Ombudsman Nasional.

Demi mengoptimalkan fungsi, tugas, dan wewenang Komisi Ombudsman Nasional, Pemerintah pada masa Presiden Susilo Bambang Yudhoyono (SBY) merasa perlu untuk memebentuk Undang-undang tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai landasan hukum yang lebih kuat dan jelas. Akhirnya pada tanggal 7 Oktober 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Setelah ditetapkannya Undang-undang Ombudsman Republik Indonesia, maka Komisi Ombudsman Nasional berubah menjadi Ombudsman Republik Indonesia. Perubahan nama tersebut membuat Ombudsman tidak lagi berbentuk Komisi Negara yang bersifat sementara, tetapi merupakan lembaga negara yang permanen sebagaimana lembaga negara lainnya dan Ombudsman sebagai lembaga negara dalam menjalakan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Ombudsman Republik Indonesia yang akan berumur ke-18 pada 10 Maret 2018. Umur Ombudsman yang diibaratkan anak muda, tentu menjadi harapan untuk menjadi lembaga negara yang kuat, indepeden, dan visioner untuk terus melakukan pengawasan demi peningkatan mutu pelayanan publik. Ombudsman juga diharapkan di masa depan menjadi wadah yang paling dipilih oleh masyarakat dalam penyelesaian permasalahan pelayanan publik tanpa harus berujung pada ranah peradilan. Hal ini bagi masyarakat tentu lebih efektif dan efisien karena masyarakat tidak lagi dihadapkan dengan pengadilan yang sangat menyita waktu dan tenaga, ditambah lagi biaya yang harus dikeluarkan ketika berperkara di pengadilan. Sehingga tujuan Ombudsman yang tertuang dalam Undang-undang Ombudsman No. 37 Tahun

2008 pasal 4 huruf a, yaitu “Mewujudkan Negara hukum yang Demokratis, Adil, dan Sejahtera” itu bisa terwujud.

Untuk mencapai tujuan itu, Ombudsman menyadari bukanlah suatu hal yang mudah untuk mencapainya. Ada beberapa faktor penghambat untuk mencapai tujuan tersebut. **Pertama**, masih banyak masyarakat yang tidak mengenal Ombudsman sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik dan bahkan ada beberapa instansi penyelenggara pelayanan publik yang tidak mengenal dengan Ombudsman, sehingga Ombudsman terus melakukan sosialisasi terkait peran dan fungsi Ombudsman kepada masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. **Kedua**, masyarakat yang kurang terbiasa dengan “budaya lapor”. Ini disebabkan masyarakat khususnya di Kalimantan Selatan sebagian beranggapan bahwa melapor adalah suatu hal yang negatif karena dianggap “mencari-cari kesalahan orang lain”. Padahal anggapan tersebut tidak bisa dibenarkan karena permasalahan pelayanan publik yang mereka alami sangat merugikan diri mereka dan masyarakat. Apabila terus dibiarkan maka akan lebih banyak lagi masyarakat yang dirugikan. Ombudsman dalam hal ini sebagai pengawas pelayanan publik juga terus berupaya untuk mengedukasi masyarakat agar pengawasan pelayanan publik ini bukan hanya tugas Ombudsman, tetapi tugas bersama antara Ombudsman dan masyarakat sehingga percepatan untuk perbaikan pelayanan publik bisa lebih maksimal.

**Ketiga**, saat ini Ombudsman ada di setiap Provinsi di Indonesia, namun masyarakat masih sulit untuk mengaksesnya khususnya masyarakat yang tinggal jauh dari Ibu Kota Provinsi. Padahal diketahui bersama permasalahan pelayanan publik dasar seperti kesehatan, pendidikan, infrastruktur, administrasi kependudukan, dan lain-lain justru banyak ditemui di Daerah yang letaknya

jauh dari pusat kota. Oleh karena itu perlu dukungan dan peran semua pihak, untuk mendorong Ombudsman agar bisa hadir di setiap Kabupaten/Kota diseluruh Indonesia untuk memastikan setiap pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dilaksanakan dengan baik dan sesuai mekanisme dan aturan yang berlaku.

Keempat, keterbatasan SDM di internal Ombudsman sendiri menjadi permasalahan. Ini disebabkan jumlah laporan-laporan yang masuk ke Ombudsman tidak sebanding dengan SDM yang ada. Hal ini akan menghambat Ombudsman dalam menyelesaikan laporan masyarakat. Untuk mengatasinya Ombudsman melakukan rekrutmen calon asisten Ombudsman di seluruh Indonesia pada akhir tahun 2016. Ada 200 lebih calon asisten yang dinyatakan lolos seleksi dari kurang lebih 30.000 peserta seleksi dan ditempatkan di Perwakila Ombudsman seluruh Provinsi. Hal ini Ombudsman lakukan untuk menanggapi animo masyarakat yang setiap tahun semakin tinggi terhadap Ombudsman. ini bisa dilihat dari jumlah laporan ombudsman tahun 2013 ada 4.966 laporan hingga tahun 2016 yang jumlah totalnya 32.934 laporan. Menjelang usia Ombudsman yang ke-18 semoga menjadikan Ombudsman bukan hanya meningkat pada jumlah laporan saja, tetapi juga penyelesaian setiap laporan yang berujung pada peningkatan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat. @

# PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

**Oleh: Maulana Achmadi**

Setiap hari kita selalu bertemu dengan layanan publik, mulai dari bangun tidur, menghidupkan lampu bertemu dengan layanan listrik oleh PLN, kemudian mandi pagi, bertemu dengan layanan penyediaan air oleh PDAM, berangkat kerja melewati jalan raya, bertemu dengan layanan infrastruktur jalan oleh Kementerian Pekerjaan Umum / Dinas Pekerjaan Umum, demikian seterusnya dalam hampir seluruh aktivitas kita sehari-hari kita selalu bersentuhan dengan pelayanan publik, baik langsung maupun tidak langsung. Dalam pelayanan publik yang kita hadapi sehari-hari tidak jarang kita bertemu dengan pelayanan publik yang buruk, pada saat seperti inilah seringkali kita sebagai masyarakat bingung, jika terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan pelayanan publik, kepada siapa harus mengadu? Siapakah yang sebenarnya berhak untuk melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik?

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa: *“Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal”* ayat tersebut menjelaskan bahwa fungsi pengawasan dalam pelayanan publik dapat dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Pengawas internal berfungsi sebagai fungsi pengawasan pada level dasar, karena pengawas internal berada di dalam instansi diharapkan dapat lebih banyak mengetahui seluk beluk dan karakter pelaksana pelayanan publik beserta potensi penyimpangan yang mungkin terjadi, jika fungsi pengawasan oleh pengawas internal gagal

bereaksi atau berfungsi dengan baik, maka harus ada peran dari fungsi pengawasan level lanjutan, yakni pengawasan eksternal.

Menurut Pasal 35 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui: (a). Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; Dalam hal ini artinya pengawasan langsung dilakukan oleh atasan langsung atau kepala instansi penyelenggara pelayanan publik. Jika sebuah pelayanan publik terdapat penyimpangan, maka sebenarnya yang harus bertanggung jawab atau harus dicari terlebih dahulu guna dimintai penjelasan selain dari pelaksana pelayanan publiknya sendiri adalah pimpinan instansi / atasan langsung dari pelaksana pelayanan publik, hal ini tidak lepas dari kewajiban jabatan pimpinan instansi pelayanan publik yang artinya penanggung jawab setiap penyelenggaraan pelayanan publik di suatu instansi adalah pimpinan instansinya. (b). Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan; Selain atasan langsung atau kepala instansi penyelenggara pelayanan publik, pihak berikutnya yang harus melaksanakan fungsi pengawasan adalah pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan, contohnya satuan pengawas internal Instansi penyelenggara pelayanan publik, Inspektorat, serta aparat pengawas intern pemerintah lainnya.

Selain pengawas internal, fungsi pengawasan dalam pelayanan publik juga dapat dilaksanakan oleh pengawas eksternal, hal ini sesuai dengan Pasal 35 ayat (3) yang menyatakan bahwa: *Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui: (a). Pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik; (b). Pengawasan oleh ombudsman sesuai*

*dengan peraturan perundang-undangan; dan (c). Pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota.*

Salah satu tugas dan wewenang DPR, DPRD Provinsi, dan DPRD Kabupaten/Kota adalah fungsi pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan perundang-undangan, APBN/APBD, dan kebijakan pemerintah. Untuk itu dalam konteks pelayanan publik yang notabene merupakan pelaksanaan kebijakan pemerintah, DPR, DPRD Provinsi, dan DPRD Kabupaten/Kota juga mempunyai kewajiban untuk mengawasinya.

Institusi berikutnya yang berhak melaksanakan fungsi pengawasan pelayanan publik dari pihak eksternal selain DPR, DPRD Provinsi, dan DPRD Kabupaten/Kota adalah Ombudsman Republik Indonesia. Hal ini sebelumnya juga telah diamanatkan dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, bahwa: “*Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.*”

Salah satu komponen utama yang sangat penting dalam pelayanan publik adalah pengawasan eksternal oleh masyarakat, hal ini mengingat pada akhirnya masyarakat jua lah yang akan menerima pelayanan. Ketika masyarakat sudah sadar dan peduli akan hak dan kewajibannya dalam mengawasi pelayanan publik, masukan dan saran bahkan pengaduan masyarakat inilah yang

akan membuat instansi penyelenggara pelayanan publik terus melakukan pembenahan dan perbaikan terhadap pelayanan publik yang diselenggarakannya. Masyarakat diharapkan dapat berpartisipasi aktif dalam memperbaiki pelayanan publik dengan menyadari akan hak dan kewajibannya serta membudayakan sifat kritis terhadap pelayanan publik yang diterimanya.

Keseluruhan fungsi kontrol dan pengawasan baik oleh pengawas internal maupun eksternal dalam pelayanan publik ini harus dapat saling melengkapi dan bekerja sama agar dapat berjalan dengan baik. Respon cepat dan tindak lanjut yang konkret dari penyelenggara layanan dan pengawas internal dalam penanganan keluhan atau pengaduan masyarakat mutlak harus dilaksanakan, jika pengawasan internal belum terlaksana dengan baik, maka DPR, DPRD Provinsi, DPRD Kabupaten/Kota, Ombudsman maupun masyarakat akan dengan cepat melaksanakan fungsinya sebagai pengawas eksternal. @

## **TANTANGAN 18 TAHUN**

**Oleh: Togi Leonardo Sitomorang**

Ombudsman Republik Indonesia yang biasa disingkat dengan ORI saat ini hampir memasuki usianya yang ke 18 tahun. Usia yang kalau diibaratkan sebagai seorang anak manusia dapat dikatakan sebagai seorang pemuda. Layaknya seorang pemuda yang identik dengan kekritisan, bersemangat dan menggebu-gebu untuk membawa suatu perubahan karena konon katanya seorang pemuda membawa peran sebagai agen perubahan (*agent of change*). Di usia mudanya saat ini, ORI pun memiliki hasrat yang sama, semangat yang sama untuk membawa suatu perubahan bagi Negara Indonesia dalam bidang yang ditekuninya, yaitu bidang pelayanan publik.

ORI dalam perjalannya sampai saat ini masih berusaha membawa perubahan demi tegaknya pelayanan publik yang prima kepada masyarakat dengan berasaskan kepatutan, keadilan, akuntabilitas, keseimbangan dan non diskriminatif. Selain itu Ombudsman juga selalu berusaha menjadi lembaga negara yang disegani dan dihormati dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai amanat Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dan demi tercapainya pelayanan publik yang berkualitas sesuai cita-cita Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keberadaan Ombudsman sangat penting, di tengah budaya birokrasi kita yang masih jauh dari budaya pelayanan. Masih banyak terjadi penyimpangan. Pungli, proses pengurusan yang terkesan tidak mudah, tidak murah, dan tidak cepat. Selain itu

penyimpangan prosedur dan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur yang diamanatkan untuk memberikan pelayanan masih terjadi, serta perbuatan diskriminasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Tantangan paling mendasar, minimnya pengetahuan masyarakat terhadap Ombudsman. Tidak mengerti apa itu Ombudsman, apa tugas dan fungsinya, wewenangnya apa saja, sehingga kemudian berpengaruh terhadap jumlah laporan masyarakat yang masuk. Sehingga mungkin saja apabila jumlah laporan yang masuk sedikit, bukan berarti menggambarkan pelayanan publik sudah baik. Bisa saja karena kurangnya pengetahuan masyarakat tentang Ombudsman. Bahkan tidak hanya masyarakat biasa, aparatur pemerintah pun apalagi yang di daerah masih banyak yang tidak mengetahui eksistensi Ombudsman. Ada yang hanya sebatas tahu saja tapi tidak mengetahui untuk apa lembaga itu ada sehingga menghambat proses penanganan laporan masyarakat. Hal ini mungkin dapat dimaklumi bahwa ORI termasuk masih lembaga yang masih baru dan memang penamaannya begitu asing bagi kultur masyarakat Indonesia.

Tantangan berikutnya adalah minimnya pemahaman masyarakat mengenai pelayanan publik. Padahal setiap kegiatan yang dilakukan masyarakat pasti selalu bersinggungan dengan pelayanan publik. Mereka kurang memahami bagaimana konsep pelayanan publik yang baik berjalan dan tujuannya. Masyarakat juga masih ada yang kurang mengetahui hak-haknya sebagai seorang pengguna layanan, kemudian ditambah aparaturnya sendiri yang tidak mengetahui atau pura-pura tidak tahu kewajiban mereka selaku pemberi layanan sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat. Sehingga malah tak jarang para pemberi layanan memanfaatkan hal tersebut untuk mendapatkan

keuntungan pribadi dan masyarakat hanya mengikuti alurnya saja.

Kondisi geografis Indonesia yang luas menjadi kendala tersendiri. Harus diyakini bahwa banyak permasalahan publik yang tidak terjangkau di daerah, mengingat kantor perwakilan Ombudsman hanya berada di ibukota provinsi. Hal ini dibuktikan pula dengan masih banyak pemerintahan daerah yang tidak serius dalam mengimplementasikan kewajiban mereka yang tertuang dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Kendala-kendala di atas coba diminimalisir dengan berbagai cara. Dengan membuka kontak kontak pengaduan melalui mekanisme telepon. Email dan media social lainnya untuk meminimalisir permasalahan akibat jarak dan kondisi geografis daerah. Juga sangat gencar melakukan sosialisasi dan pengenalan lembaga kepada masyarakat luas dari berbagai macam latar belakang masyarakat.

Selain kepada masyarakat, Ombudsman juga melakukan kerjasama dengan instansi daerah dan melakukan sosialisasi kepada aparatur dalam rangka mengedukasi dan membentuk mental pelayanan prima serta bebas KKN. Menggandeng media massa dalam kerjasama, mengingat peran media menjangkau pemberitaan pelayanan publik di daerah.

Memasuki usia ke 18 tahun, kendala-kendala di atas dapat dijadikan dorongan untuk menyelesaikan setiap tantangan dan menempatkan lembaga ini menjadi salah satu lembaga disegani demi perbaikan pelayanan publik di Indonesia. ORI masih tetap akan berada dijalurnya menyelesaikan masalah terkait pelayanan publik sesuai tugas dan kewenangan. Tapi menyelesaikan masalah pelayanan publik bukanlah tanggung jawab ORI sendiri.

Butuh dukungan semua pihak, agar membawa pelayanan publik di Indonesia menjadi berkualitas.

Regulasinya sudah ada, tinggal bagaimana para aparatur pemerintah didorong berpedoman kesana. Peran pengawasan internal, dalam hal ini inspektorat juga perlu diperkuat agar efektif membangun koordinasi dengan ORI sebagai pengawas eksternal untuk percepatan penyelesaian laporan masyarakat. Tentu saja yang paling penting adalah peran serta masyarakat agar dapat aktif sebagai pengawas pelayanan publik di daerahnya. Harus berani melaporkan tindakan maladministrasi yang dilakukan penyelenggara layanan publik sebagai bagian kontrol sosial mereka.

Pemerintah sudah mencanangkan reformasi birokrasi dalam segala bidang pemerintahan. Selain itu revolusi mental kepada setiap aparatur negara merupakan bagian tak terpisahkan. Maka sesuai bidangnya, Ombudsman Republik Indonesia diusia mudanya, akan selalu mendukung dan menjadi ujung tombak dalam membantu mewujudkannya. Dengan kerjasama yang baik dari semua pihak, maka mimpi membangun budaya pelayanan kepada masyarakat dengan adil dan beradab diharapkan dapat segera tercapai. @

## **TANTANGAN PELAYANAN**

**Oleh: Zayanti Mandasari**

Pelayanan publik menjadi hal penting bagi masyarakat, mengingat melalui pelayanan publiklah masyarakat dapat langsung merasakan dampak dari sebuah kebijakan yang dibuat pemerintah. Terlebih lagi pelayanan publik tersebut meliputi sektor mendasar dalam kebutuhan masyarakat sehari-hari, seperti barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Jaminan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik juga telah di ‘fasilitasi’ oleh Pemerintah, melalui UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU No. 25 Tahun 2009).

Kehadiran ketentuan tersebut bukan tanpa alasan, karena tidak terlepas dari adanya kewajiban negara untuk melayani setiap warga negara dan penduduk khususnya dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat UUD NRI 1945. Kewajiban negara tersebut timbul akibat adanya ‘perjanjian’, menurut Jhon Locke dalam teori perjanjian (terbentuknya suatu negara), bahwa semua warga negara mengadakan perjanjian untuk mendirikan suatu organisasi yang melindungi dan menjamin kelangsungan hidup bersama. Disamping itu, Miriam Budiharjo menyatakan bahwa negara yang merupakan asosiasi manusia yang hidup dan bekerjasama untuk mengejar beberapa tujuan bersama, terutama tujuan untuk menciptaka kebahagiaan bagi rakyatnya. Sebagaimana tujuan negara Indonesia yang termuat dalam pembukaan UUD NRI 1945 alinea ke empat.

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak selalu berjalan ‘mulus’ seperti yang diharapkan, masih banyak ‘kendala’ yang menjadi ‘penghambat’ terwujudnya pelayanan publik yang prima di Indonesia. Kendala tersebut berasal baik dari faktor internal ataupun eksternal. Faktor internal misalnya, *pertama*, kurangnya sumber daya manusia/petugas pelayanan (SDM) pada suatu instansi, menyebabkan menumpuknya berkas urusan pelayanan, sehingga tidak dapat diselesaikan tepat waktu. Kurangnya SDM juga dapat disebabkan dari kurang perhatiannya pengambil kebijakan pada sektor pelayanan tersebut, padahal pimpinan instansi telah mengajukan permohonan untuk penambahan petugas pelayanan pada instansinya, tetapi belum ada respon dari pengambil kebijakan. Misalnya Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mengajukan penambahan SDM kepada Pimpinan Daerah, karena dinas yang dipimpinnya membutuhkan banyak SDM untuk melakukan pelayanan publik kepada masyarakat, tetapi dalam kurun waktu yang lama, permohonan penambahan SDM tersebut belum juga mendapatkan respon dari Pimpinan Daerah tersebut. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya jumlah SDM yang tersedia pada daerah tersebut, sehingga belum dapat memenuhi rasio logis untuk pemenuhan jumlah petugas pelayanan, karena SDM yang ada harus dibagi-bagi kepada instansi pelayanan publik lainnya yang juga membutuhkan SDM.

*Kedua*, urusan pelayanan yang masih bersifat personal, bukan institusi/instansi. Tak jarang jika seseorang berurusan pada suatu kantor/instansi dibuat kecewa tidak dapat dilayani, karena berkas permohonan berada di satu orang petugas di instansi tersebut, dan saat pengguna layanan ingin mendapatkan informasi terkait proses urusannya, ia tidak dapat mendapatkan informasi karena petugas sedang tidak berada di tempat,

sedangkan yang mengetahui prosesnya hanya satu petugas pemegang berkas tersebut. Hal ini banyak terjadi saat seseorang mengurus permohonan di sektor pelayanan publik, misalnya di bidang pertanahan. Misalnya saja, laporan yang terus berulang masuk ke Ombudsman terkait permohonan pengembalian batas, dimana harus dilakukan pengukuran terlebih dahulu oleh petugas kantor pertanahan, seringkali pemohon baru mendapatkan hasilnya dalam waktu yang tidak sebentar, bahkan pemohon harus menelpon berkali-kali petugas pengukuran tersebut, karena petugas yang bersangkutan tidak selalu ada di kantor, padahal pemohon memasukkan berkas pada loket pelayanan, bukan kepada petugas, seharusnya informasi juga disampaikan pada loket pelayanan, tetapi saat ditanyakan di loket pelayanan, petugas malah menyarankan untuk menghubungi petugas lapangan tersebut. Belum lagi petugas yang bersangkutan sedang dalam kondisi cuti, sehingga akan sangat menambah panjang waktu penyelesaian permohonan tersebut. Hal seperti ini tentu saja berkontribusi besar dalam lambatnya proses pelayanan publik, dan tentunya masyarakat pengguna layanan yang dirugikan atas lambatnya dan tidak jelasnya proses tersebut.

*Ketiga*, masih terdapat oknum yang menjadikan proses pelayanan publik sebagai ‘mata pencaharian tambahan’ dengan melakukan ‘pungutan liar’(pungli). Hal ini masih terjadi dalam sektor pelayanan publik, dimana petugas belum benar-benar memahami makna kehadirannya sebagai petugas. Petugas yang seharusnya melayani tanpa pamrih karena sudah dijamin penghasilannya oleh negara, tetapi malah melayani dengan pamrih, sehingga petugas tidak akan ragu untuk ‘memintai’ biaya berlebih kepada pengguna layanan sebagai pemasukan tambahan. Padahal pemerintah sedang gencar-gencarnya menggaungkan ‘tolak pungli’, hingga mengeluarkan Peraturan

Presiden Nomor 87 Tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar. Bahkan telah ada beberapa oknum petugas yang terjaring operasi tangkap tangan oleh Tim Saber Publi, seperti Camat dan Sekcam Pungging di Mojokerto terkait pungli pengurusan perizinan, Kepala Sekolah SMKN 8 Jember dan dua Wakilnya terkait pungli mengikuti ujian, Petugas Dinas Pehubungan Depok terkait pungli kepada sopir angkot, Pegawai Kelurahan Pancoran Mas di Depok terkait pengurusan KTP dan pengantar SKCK, dan lainnya.

*Keempat*, masih ada mitos-mitos proses pelayanan publik, seperti (1) Jika seseorang memproses tanpa memberikan uang tambahan kepada petugas, maka proses akan berjalan dengan lambat, bahkan tidak diproses oleh petugas; (2) Jika masyarakat mengadukan petugas pelayanan yang tidak memberikan layanan dengan baik, maka akan masyarakat dianggap ‘mengganggu’ bahkan laporan yang masuk ke Ombudsman baru-baru ini, tak jarang masyarakat yang mengadu justru mendapat ‘ancaman’ bahkan perlakukan tidak patut dari petugas yang dilaporkan, hingga memaksa masyarakat untuk mencabut laporannya di Ombudsman, karena biasanya petugas yang dilaporkan tersebut bukan menjadikan laporan tersebut sebagai bahan introspeksi pelayanan agar ke depan lebih baik, tetapi malah menunjukkan kemarahan bahkan tidak dapat menerimanya; (3) Banyaknya jumlah laporan/pengaduan masyarakat pada suatu instansi, menunjukkan buruknya pelayanan di instansi tersebut.

Selain faktor internal, faktor eksternal juga tak kalah berkontribusi terhadap tersendatnya proses pelayanan publik, seperti: *pertama*, ketersediaan/alokasi anggaran yang terkadang belum mencukupi, hal ini banyak terjadi pada sektor pelayanan barang, seperti penyediaan infrastruktur yang memadai ketersediaan air bersih, listrik dan lainnya. Sehingga tak

jarang masyarakat harus lapang dada menerima kondisi jalan yang penuh dengan kubangan air, bendungan untuk mengairi sawah yang tak kunjung diperbaiki, bangunan sekolah yang ala kadarnya bahkan membahayakan siswa di sekolah tersebut.

*Kedua, mindset* sebagaian masyarakat bahwa pemberian uang/biaya berlebih bukan merupakan suap, tetapi bentuk/sebagai ucapan terimakasih kepada petugas karena telah melayani masyarakat. Sehingga tak jarang fenomena uang terimakasih, uang pelicin dan sebagainya masih sering kita temui di lapangan.

*Ketiga, komitmen* Kepala Daerah sangat dibutuhkan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik di daerahnya, karena instansi yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik tidak dapat mengambil kebijakan yang baik jika tidak didukung dan diinisiasi oleh Kepala Daerah

Terhadap beberapa kendala di atas, terdapat beberapa solusi yang dapat dilakukan untuk memperbaiki pelayanan publik tersebut, seperti, *pertama*, mengedukasi masyarakat bahwa petugas pelayanan melakukan pelayanan sudah menjadi kewajibannya dan dijamin pendapatannya oleh negara, sehingga tidak perlu lagi masyarakat memberi uang pelicin ataupun ucapan terima kasih kepada petugas. *Kedua*, bersama mendukung petugas untuk tidak menerima suap/uang terima kasih/ uang pelicin, serta turut aktif mengapresiasi hasil pelayanan yang diberikan.

*Ketiga*, tidak segan untuk melaporkan dugaan penyimpangan yang terjadi dalam proses pelayanan publik, sebagai salah satu upaya perbaikan pelayanan publik khususnya pada petugas pelayanan. *Keempat*, Kepala Daerah dapat menggencarkan lagi sistem *reward and punishment* kepada petugas pelayanan publik, agar perbaikan pelayanan publik tidak bertepuk sebelah tangan. *Kelima*, masyarakat sebagai pengguna layanan

harus menaati standar operasional yang telah ditetapkan oleh instansi pelayanan, agar tidak ada lagi celah untuk terjadinya penyimpangan. *Keenam*, komitmen dari instansi penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang baik dan pelayanan secara instansional, bukan personal.

Perbaikan pelayanan publik tentunya bukan hanya tugas penyelenggara saja, tetapi masyarakat, lembaga-lembaga lain juga dibutuhkan peran sertanya untuk memberikan masukan, maupun ikut mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, agar cita-cita negara untuk menghadirkan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat Indonesia dapat terwujud. Semoga pelayanan publik di Indonesia semakin baik. @

## **RAZIA SIM**

**Oleh: Benny Sanjaya**

Seakan sudah dimaklumi bersama oleh semua lapisan masyarakat, bahwa tidak aneh lagi apabila anak sekolahan menggunakan kendaraan bermotor roda dua bahkan roda empat, baik untuk berangkat ke sekolah atau sekedar jalan-jalan mejeng. Khususnya kendaraan roda dua, setiap jam aktivitas pagi penuis sudah sering melihat pelajar berseragam putih biru, sudah berani berkendara dengan kendaraan roda dua dijalan raya. Tidak sedikit bahkan mendominasi, operasi penertiban kelengkapan administrasi berkendara atau yang umumnya disebut “rajia”, banyak para anak usia sekolah terjaring rajia yang dilaksanakan oleh Satlantas Kepolisian semua daerah, khususnya terkait dengan kepemilikan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang masih belum dipunyai oleh anak usia sekolah.

Sebenarnya tidak hanya pihak Kepolisian lalu lintas yang sudah bertindak tegas melarang anak usia sekolah, yang masih belum cukup usia kependudukannya untuk memiliki SIM dan bebas berkeliaran berkendara. Sekolah pun demikian, penulis mengetahui bahwa pihak sekolah khususnya SMP telah melarang siswanya berkendara ke sekolah dengan tidak menyediakan lahan parkir disekolah. Namun, siswa tidak kurang akal, mereka memarkir kendaraan roda duanya ditempat-tempat lain tidak di sekolah.

Syarat utama seseorang dapat memiliki SIM, adalah cakap umur sesuai ketentuan administrasi kependudukan (17 tahun), apabila dihitung-hitung, hanya sebagian pelajar kelas 3 SMA yang

sudah dapat mengurus SIM karena sudah berumur 17 tahun dan memiliki KTP sebagai syarat kepengurusan SIM. Penulis sangat menyayangkan, beragam alasan kita sebagai orang tua yang juga sibuk bekerja dan tidak cukup waktu untuk mengantar anak sekolah, membiarkan anaknya pergi ke sekolah berkendara, dan sebenarnya sadar bahwa anak kita belum memiliki SIM sebagai syarat diakuinya anak kita cakap dalam berkendara, tapi malah sebagian orang tua mapan, justru menuruti hasrat gengsi anak-anaknya dengan membelikan motor-motor mewah 250 cc berharga 30 juta ke atas. Secara tidak langsung, orang tua sudah mengajarkan anaknya untuk tidak taat aturan saat dini, yakni membiarkan berkendara tanpa legalitas izin mengemudi.

Mari kita ingat kembali kasus kecelakaan yang menimpa anak musisi ternama ditanah air. Saat itu anaknya masih berusia 13 tahun dan sudah membawa kendaraan roda 4 mewah. Sudah benar pihak asuransi menolak klaim asuransi kecelakaan atas anaknya yang seniai Rp. 500 Juta Rupiah, dikarenakan usia anak tersebut belum cakap, dan jelas tidak pantas berkendara apalagi jelas pula bahwa anak tersebut belum memiliki KTP apalagi SIM karena masih berusia 13 tahun. Wajib diketahui bahwa apabila pengendara tidak memiliki SIM, termasuk dalam ketentuan pidana di dalam pasal 281 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan raya. Sudah pasti dapat terbayangkan, bagi pelajar yang tidak memiliki SIM berkendara dan mengalami kecelakaan lalu lintas, sudah tidak dapat melakukan klaim asuransi ditambah sanksi pidana yang mengancam. Seharusnya orang tua menyadari hal tersebut.

Penulis menyadari berbagai alasan yang melatar belakangi kebanyakan orang tua mengizinkan anaknya yang belum cukup umur untuk berkendara. Namun semua alasan tersebut, tidak lantas menurunkan ketegasan pihak kepolisian untuk melakukan

penertiban demi keamanan berkendara. Penulis berpendapat, pihak Kepolisian dapat melaksanakan pengawasan ketertiban administrasi izin mengemudi kepada pengendara di bawah umur, dengan langkah konkret mengawasi dan menindak sekolah mana saja yang tetap mengizinkan siswanya berkendara, atau walaupun sekolah melarang tapi mengetahui tanpa adanya tindakan kalau ada siswanya yang masih tetap berkendara. Berikan sanksi kepada oknum-oknum yang sengaja memberikan lahan parkir bagi anak sekolah yang tidak diakomodir parkir disekolah lantaran dilarang sekolah. Kemudian apabila terjalin razia, jangan hanya di denda, namun juga panggil menghadap orang tua si siswa untuk membuat pernyataan, bahwa tidak mengijinkan anaknya berkendara sampai berusia cakap administrasi. Untuk keadaan fatal sampai kecelakaan berat seperti uraian kasus di atas, orang tualah yang seharusnya menanggung sanksi karena telah teledor membiarkan anaknya yang belum memiliki SIM berkendara bebas di jalan raya.

Membenahi aturan memang sangat sulit apabila masyarakat telah menganggap lumrah pelanggaran aturan tersebut. Tetapi tidak perlu alasan apapun lagi, bahwa hukum di jalan raya wajib disadari dan ditaati semua pihak karena demi keamanan dan keselamatan pengendara sendiri. Toleransi yang salah apabila masyarakat membiarkan anak di bawah umur berkendara bebas di jalan raya. Sedari awal kesalahan orang tualah apabila terjadi kecelakaan lalu lintas yang melibatkan anak di bawah umur. @

## TRANSPORTASI PUBLIK

**Oleh: Noorhalis Majid**

Banjarmasin terus berbenah. Jalan diperbaiki, trotoar diperlebar, sungai dinormalisasi, terminal dibangun, rumah sakit didirikan, pasar mulai diperhatikan, hunian dan lingkungan ditata, dan sebagainya, yang menunjukkan perkembangan cukup baik menuju kota yang melayani bagi semua warganya.

Ada satu hal yang belum tersentuh sama sekali, yaitu transportasi publik. Padahal transportasi publik suatu hal yang sangat penting bagi kota berpenduduk hampir 700 ribu jiwa ini. Dan tentu bukan hal sulit mewujudkannya karena luas kota ini hanya 72 km.

Tapi bukan hanya Banjarmasin. Kota dan kabupaten lain juga tidak memperhatikan transportasi publik. Bahkan provinsi pun tidak memperhatikannya. Semua transportasi yang dianggap sebagai transportasi publik, bukanlah milik pemerintah. Armada angkutannya milik swasta, operasionalnya diatur pemerintah. Tapi sebagiannya tidak datur atau mungkin tidak mau diatur.

Sebagai ibu kota provinsi, Banjarmasin punya beban untuk mewujudkan transportasi publik. Menjadi pintu masuk bagi Kalimantan Selatan dan provinsi lainnya di Kalimantan, mengharuskan ia memikirkan transportasi publik.

Sebegini beratkah hingga transportasi publik tidak pernah menjadi kebijakan dari sejumlah walikota yang memimpin kota ini?. Pertanyaan ini tentu menantang, sekaligus mengingatkan bahwa ada hal yang cukup mendasar lagi penting, namun abai

dalam kebijakan. Kalau saja transportasi publik bisa dijawab, maka akan mengurangi beban biaya dari masyarakat.

Sekarang ini, karena transportasi publik tidak tersedia. Setiap orang menjawab sendiri kebutuhan transportasinya. Maka kendaraan roda dua bertambah, mobil berjubel ramai, dan akhirnya macet.

Jalanan yang lebar dan panjangnya tidak kunjung bertambah, kalah cepat dengan jumlah kendaraan di jalan raya. Kalau pagi atau sore hari, kota ini tidak kalah macetnya dibanding kota-kota besar lainnya.

Saat semua berkendaraan, bahan bakar diperlukan. Pengeluaran bertambah. Biaya rumah tangga bertambah. Resiko juga bertambah. Angka kecelakaan yang mengakibatkan korban jiwa, menjadi faktor penyebab kematian yang cukup tinggi.

Dampak kemacetan berpengaruh terhadap pola hidup, jadwal aktivitas, dan tentu saja kesehatan warga kota. Karena knalpot kendaraan menghasilkan pencemaran udara. Ketika sudah menyangkut kesehatan warga kota, berdampak pada harapan hidup semua orang, memberi pengaruh terhadap biaya dan fasilitas kesehatan yang harus disediakan pemerintah, dan berbagai dampak lainnya yang terus bersambung tak berkesudahan.

Pendek kata, dengan berbagai dampak dan akibatnya, pemerintah kota penting, bahkan sangat penting memikirkan secara serius penyediaan transportasi publik. Kota-kota yang maju di berbagai belahan dunia ini tercermin dari kemudahan transportasi publiknya. Sebagus apapun kota-kota di tata dan dibenahi, tanpa membenahi transportasi publik, tidak akan banyak dampak kemajuannya.

Menjawab kebutuhan transportasi publik, sesungguhnya menjawab sebagian besar problem masyarakat kota. Sebaliknya, tidak memperhatikan transportasi publik, sama dengan membenamkan warga kota pada masalah yang tak berujung.

Dari mana memulainya? Dari mana dananya? Dan bagaimana mewujudkannya?. Mungkin itulah pertanyaan-pertanyaan men-dasar yang sulit dijawab. Maka cara mudah menjawabnya adalah dengan mengumpulkan seluruh kelompok kepentingan yang dapat membantu memikirkan terwujudnya transportasi publik.

Bisa jadi pengetahuan dan kemampuan seorang kepala daerah sangat terbatas. Namun dengan melibatkan kelompok kepentingan yang paham soal transportasi publik, maka semua bisa dibicarakan. Dengan catatan, kelompok kepentingan tersebut jangan hanya membawa kepentingannya masing-masing dan tidak peduli dengan persoalan bersama.

Seorang kepala daerah, sejatinya adalah manajer sebuah kota atau daerah. Dia mengatur dan menata agar kota atau daerah yang dipimpinnya harmoni di antara banyak kepentingan. diperlukan warga kota yang hidup saling toleran. Sehingga kebijakan menyangkut banyak kepentingan, mudah diwujudkan. Toleran dan tingginya keinginan untuk harmoni, memungkinkan semua potensi bisa saling dukung-mendukung. Kebijakan menyangkut transportasi publik, tentu menyentuh banyak kepentingan. Diperlukan kerelaan untuk bersama, sehingga kepentingan bersamalah yang harus diutamakan.

Kebijakan transportasi publik mungkin akan mengganggu banyak kepentingan. Namun bila pemangku kepentingan tersebut mau membuka diri dan berorientasi pada tujuan yang

lebih besar lagi jangka panjang, pastilah adanya transportasi publik lebih utama dari segalanya.

Akhirnya, bergantung dari keberanian seorang walikota untuk merubah wajah kota dari sisi kesediaan transportasi publik. Kalau berani, maka masyarakat akan mengenangnya. Karena telah menjawab hal paling mendasar dan dibutuhkan dalam suatu kota. Suatu lompatan kemajuan dalam menata kota menjadi lebih melayani, yang berarti lebih beradab. @

# REFORMASI AGRARIA

Oleh: Togi Leonardo Situmorang

Di negara Agraris seperti Indonesia, tanah dan berbagai sumber daya di dalamnya merupakan salah satu sumber kehidupan utama bagi sebagian besar masyarakat. Pentingnya hal tersebut termaktub jelas dalam Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi “*Bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat*”. Pemerintahan Presiden Indonesia yang pertama Ir. Soekarno kemudian membuat turunan pasal tersebut dalam wujud Undang-Undang Pokok Agraria No. 5 Tahun 1960 yang kemudian disingkat menjadi UUPA.

UUPA 1960 diberlakukan untuk menggantikan peraturan agraria produk penjajahan Belanda yaitu *Agrarische Wet* yang terkenal dengan “*Domein Verklaring*” nya yang berbunyi “*Semua tanah yang orang lain tidak dapat membuktikannya, bahwa itu eigendomnya adalah domein atau milik Negara*”.

Peraturan ini membawa semangat Reforma Agraria untuk merubah penguasaan tanah yang timpang menuju kearah kemakmuran rakyat yang berkeadilan. Terkhusus kepada para petani yang menjadikan tanah sebagai ladang kehidupan. Maka dari itu di Indonesia, setiap tanggal di undangkannya aturan ini yaitu 24 september, diperingati sebagai Hari Tani Nasional karena aturan ini menjadi momentum kebangkitan kaum petani untuk meningkatkan taraf hidup dan membawa cita-cita terwujudnya

keadilan dan kesejahteraan seluruh rakyat Indonesia melalui pelaksanaan Reforma Agraria.

Reforma Agraria membawa agenda perubahan struktur penguasaan tanah melalui redistribusi kepemilikan tanah untuk rakyat dan menghindarkan tanah Indonesia dari praktik monopoli pemilik modal bahkan perusahaan asing. Juga untuk mencegah terjadinya konflik sosial dalam persengketaan lahan yang disebut konflik agraria.

Namun saat ini keberadaan UUPA 1960 belum memberikan manfaat seperti apa yang diharapkan. Reforma Agraria sejati masih belum menampakkan wujudnya. Kepemilikan tanah di Indonesia pun masih jauh dari keadilan. Perusahaan-perusahaan masih memegang hak penuh atas tanah di Indonesia. Data Konsorsium Pembaruan Agraria (KPA) menunjukkan bahwa 71% tanah diseluruh daratan Indonesia dikuasai oleh korporasi kehutanan. Disamping itu 23% tanah dikuasai oleh korporasi perkebunan skala besar dan konglomerat, sisanya dimiliki oleh masyarakat. Rata-rata pemilikan tanah petani di pedesaan kurang dari 0,5 hektar bahkan masih ada yang tidak bertanah. Data tersebut semakin menunjukkan adanya ketimpangan besar dalam kepemilikan tanah di Indonesia. Keadaan ini diperparah dengan seringnya niatan perusahaan memperluas lahan usahanya untuk mengambil keuntungan sebanyak-banyaknya sehingga tak jarang berusaha mengambil tanah masyarakat. Hal seperti inilah kemudian yang dapat memicu terjadinya konflik sosial.

Konflik agraria yang terjadi saat ini juga semakin banyak. Masih dari data KPA, konflik agraria terus saja meningkat. Pada catatan akhir tahun 2016, telah terjadi 450 konflik agraria dengan luasan wilayah 1.265.027 hektar dan melibatkan sedikitnya 86.745 KK yang tersebar di seluruh provinsi di Indonesia. Sektor

konflik yang terjadi pun mencakup perkebunan, kehutanan, properti, migas, infrastruktur, pertambangan, pesisir dan pertanian. Berdasarkan laporan masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia sendiri, laporan mengenai permasalahan agraria ini menjadi salah satu substansi laporan yang hampir tiap tahun menduduki peringkat tiga terbesar dalam jumlah laporan masyarakat yang masuk. Itu hanya yang tercatat dalam laporan yang termasuk dari kewenangan Ombudsman, umumnya mengenai proses pengadministrasian tanah dengan terlapor adalah Kantor Pertanahan. Belum konflik agraria yang tidak termasuk kewenangan Ombudsman baik itu sengketa masyarakat dengan perusahaan atau yang sudah masuk ranah pengadilan.

Data di atas menggambarkan keberadaan UUPA 1960 belum dijadikan sebagai dasar pijakan dalam mengatasi persoalan, mengingat masih tingginya permasalahan tanah yang terjadi sampai saat ini. Tercatat sebanyak 177 orang dikriminalisasi pada tahun 2016. Selain itu, tidak hanya konflik yang terjadi dengan perusahaan saja, beberapa kasus yang juga sempat terjadi adalah persinggungan yang terjadi antara masyarakat dengan pemerintah sendiri. Masyarakat yang memperjuangkan lahannya dari kebijakan proyek pembangunan infrastruktur pemerintah tapi dengan melakukan penggusuran terhadap lahan pertanian masyarakat. Dan lagi-lagi masyarakat yang menjadi korban demi kepentingan pembangunan.

Ada beberapa penyebab yang menjadi akar dari timbulnya permasalahan di atas. Pertama, adanya ketidakharmonisan antara UUPA 1960 dengan peraturan lain dalam bidang sektoral yang terbit setelahnya, bahkan cenderung bertentangan dan memadamkan semangat kehadiran UUPA 1960 ini. Peraturan itulah yang menjadi jalan masuk bagi pihak pemodal untuk

menguasai serta memonopoli tanah Indonesia demi keuntungan finansial. Selain itu anggapan yang terbangun yaitu tanah dan sumber daya alam Indonesia harus dikelola oleh investor skala besar baik nasional maupun asing dengan keterampilan dan teknologi yang mereka miliki mengikis kesempatan masyarakat untuk mengelola tanah di Negara mereka sendiri.

Pemberian izin oleh kepala daerah terhadap penguasaan atas tanah juga sering dijadikan sebagai sumber penghasilan bagi segelintir oknum pejabat demi memperoleh keuntungan pribadi. Terakhir adalah pemikiran dan kemauan para aparatur negara dalam memahami konflik agraria masih sangat minim dan menganggap apa yang dilakukan oleh masyarakat yang memperjuangkan lahannya hanya mengganggu ketertiban dan menghambat pembangunan, padahal apa yang masyarakat lakukan adalah bagian dari mempertahankan sumber penghidupan.

Cara terbaik yang bisa dilakukan untuk mengatasi sumber permasalahan tersebut adalah kembali kepada semangat Reforma Agraria seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Pokok Agraria No. 5 Tahun 1960 untuk segera diwujudkan. Hal ini kemudian sudah dimaknai dengan ditetapkannya Tap. MPR No IX/MPR/2001 tentang Pembaruan Agraria dan Sumber Daya Alam. Yang dalam arah kebijakannya memerintahkan Pemerintah untuk melakukan pengkajian dan penataan ulang berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan agraria dalam rangka sinkronisasi kebijakan antar sektor. @

## **PILKADA, “MOMENT” PERBAIKAN**

**Oleh: Zayanti Mandasari**

Pemilihan umum kepala daerah atau yang populer disebut pilkada, bukan merupakan hal baru di Indonesia. 15 Februari 2017 yang lalu, bahkan telah digelar Pilkada serentak yang dilaksanakan pada 101 daerah di Indonesia dan diikuti sebanyak 80 persen calon petahana. Pilkada digelar bukan hanya sebagai ‘rutinitas’, tetapi juga sebagai salah satu wujud demokrasi yang dipilih karena demokrasi dianggap selalu memberikan posisi penting bagi rakyat. Menurut Jimly Asshiddiqie, Dalam suatu negara yang menganut sistem demokrasi harus berdasarkan pada suatu kedaulatan rakyat, dimana kekuasaan tertinggi dalam suatu negara adalah ditangan rakyat, yang dikelola oleh rakyat, dari rakyat, dan untuk rakyat. Henry B. Mayo menyatakan bahwa sistem demokrasi menunjukkan bahwa kebijaksanaan umum ditentukan atas dasar mayoritas oleh wakil-wakil yang diawasi secara efektif oleh rakyat dalam pemilihan-pemilihan berkala yang didasarkan atas prinsip kesamaan politik dan diselenggarakan dalam suasana terjaminnya kebebasan politik. Oleh karena itu, dalam konsideran menimbang UU Nomor 10 Tahun 2016, ditekankan bahwa perlu dibentuk ketentuan untuk mewujudkan pemilihan kepala daerah yang demokratis. Selain sebagai salah satu sistem ketatanegaraan yang dianggap baik, demokrasi juga penting dilaksanakan, mengingat tujuan pemilu adalah 1) untuk membuka peluang terjadinya pergantian pemerintah sekaligus momen untuk menguji dan mengevaluasi kualitas dukungan rakyat terhadap keberhasilan dan kekurangan pemerintah yang sedang berkuasa; 2) sebagai sarana penyerapan

dinamika aspirasi rakyat untuk diidentifikasi, diartikulasikan, dan diagregasikan selama jangka waktu tertentu; dan 3) untuk menguji kualitas pelaksanaan kualitas rakyat itu sendiri.

Pilkada di Indonesia merupakan mandat UUD NRI 1945 Pasal 18 ayat (4) bahwa “Gubernur, Bupati, dan Walikota masing-masing sebagai kepala pemerintah daerah provinsi, kabupaten, dan kota dipilih secara demokratis”. Pemilihan kepala daerah tersebut, bukan tanpa alasan, hal ini merupakan sebuah implikasi logis dari adanya ketentuan pada Pasal 18 ayat (1) UUD NRI yang menyatakan bahwa “Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten, dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah”. Yang kemudian diberikan kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Otonomi daerah merupakan pemberian kebebasan untuk mengurus rumah tangga sendiri, tanpa mengabaikan kedudukan pemerintah daerah sebagai aparat pemerintah pusat untuk menyelenggarakan urusan-urusan yang ditugaskan kepadanya. Dalam Pilkada yang tidak terlepas dari otonomi daerah, umumnya calon kepala daerah menyatakan komitmen untuk melakukan perbaikan dan membawa daerah agar lebih maju dibawah kepemimpinannya kelak. Komitmen yang lazimnya disampaikan saat kampanye tak jauh-jauh dari lingkup pelayanan publik, misalnya jika terpilih menjadi kepala daerah akan mewujudkan pendidikan gratis, kesehatan gratis, meningkatkan perekonomian masyarakat, menyediakan sarana dan prasarana yang layak bagi masyarakat dan lain sebagainya. Nampaknya pelayanan publik merupakan isu utama dalam kampanye yang dilakukan oleh calon kepala daerah di berbagai daerah. Pilkada yang umumnya merupakan *moment* pergantian

estafet kepemimpinan (walaupun tak jarang Pilkada diikuti oleh Petahana), merupakan sebuah kabar baik bagi perbaikan suatu daerah, jika dimaknai sebagai sebuah proses demokrasi murni, yang tidak dicederai oleh *money politic, black campaign*, pemilih fiktif dan lainnya.

Kabar baiknya adalah *pertama*, bahwa dengan bergantinya estafet kepemimpinan tersebut, ada gagasan, semangat baru untuk mewujudkan suatu hal yang baru juga, untuk membawa daerah pada kondisi yang lebih baik. Khususnya perwujudan komitmen-komitmen perbaikan pelayanan publik yang disampaikan pada saat kampanye sebelumnya. Seperti mewujudkan pelayanan kesehatan yang mudah, berkualitas dan murah, bahkan pelayanan kesehatan gratis bagi masyarakat yang masuk dalam kategori ekonomi kelas bawah. Misalnya lagi, kepemimpinan yang baru dapat memetakan potensi daerah yang belum termaksimalkan di priode kepemimpinan sebelumnya, sehingga pada priode yang baru, potensi daerah tersebut dapat dimaksimalkan dan melengkapinya dengan sarana dan parasarana pelayanan publik yang ‘layak’.

*Kedua*, dibawah kepemimpinan kepala daerah yang baru, dapat melanjutkan program-program yang bagus untuk daerah, yang merupakan ‘warisan’ dari kepemimpinan priode sebelumnya. Misalnya seperti komitmen untuk menciptakan pelayanan perizinan yang cepat dan tepat, ‘memberantas’ pungutan-pungutan liar yang dilakukan oleh beberapa oknum dalam sektor pelayanan publik, yang dianggap ‘memperburuk’ citra pelayanan di daerah tersebut misalnya. Tentu saja hal ini hanya dapat terealisasi saat pemimpin yang baru dapat mengesampingkan ‘ego sentris’ dirinya, karena tak jarang pemimpin yang baru justru ingin merubah semua program dengan program yang

diusungnya, tanpa mempertimbangkan lebih dalam manfaat dari program yang telah berjalan dimasa pemerintahan sebelumnya, walaupun tidak semua pemimpin baru melakukan hal demikian.

*Ketiga*, Kepala daerah yang baru dapat melakukan evaluasi dari program kepemimpinan sebelumnya sebagai bahan untuk perbaikan kepemimpinan 5 tahun kedepan. Misalnya terkait dengan pelayanan pada sektor publik yang belum memiliki standar. Standar pelayanan yang masih belum ada pada masa kepemimpinan sebelumnya, dapat menjadi perhatian untuk diwujudkan pada priode kepemimpinan yang baru, karena daerah-daerah lain telah berkompetisi dan berlomba-lomba untuk berbenah memperbaiki pelayanan publiknya khususnya pada aspek standar layanannya. Seperti data yang dilansir oleh Ombudsman Republik Indonesia, terkait hasil penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tahun 2016. Yang melibatkan 33 Provinsi, sebanyak 39,29% atau 13 Pemerintah Provinsi masuk dalam zona hijau (tingkat kepatuhan tinggi), 39,39 % 13 Pemerintah Provinsi masuk dalam zona kuning (tingkat kepatuhan sedang), dan 7 Pemerintah Provinsi masuk dalam zona merah (tingkat kepatuhan rendah). 85 Pemerintah Kabupaten, sebanyak 29% atau 25 Pemkab masuk dalam merah, 53% atau 45 Pemkab masuk dalam zona kuning dan 18% atau 15 Pemkab masuk dalam zona hijau. Serta 85 Pemerintah Kota di Indonesia, sebanyak 15% atau 8 Pemko masuk dalam zona meragh, 56% atau 31 Pemko masuk dalam zona kuning, dan 29% atau 16 Pemko masuk dalam zona hijau. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyaknya pemerintah baik provinsi, kabupaten dan kota yang belum mengetahui/patuhi terhadap undang-undang pelayanan publik.

Beberapa hal untuk perbaikan pelayanan publik di atas, hanya dapat terlaksana jika Kepala Daerah terpilih memahami, bahwa penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Hal ini senada dengan konsideran menimbang Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Selain itu, komitmen-komitmen yang disampaikan calon kepala daerah saat berkempanye tersebut, memang komitmen yang akan sungguh-sungguh dilaksanakan jika terpilih menjadi Kepala Daerah kelak, bukan hanya sekedar ‘janji-janji’ yang tak kunjung terealisasi di dalam tumpuk pemerintahan kedepan, yang tentu saja akan menimbulkan kekecewaan bagi masyarakat, yang dengan penuh pengharapan memberikan hak politiknya, datang ke tempat pemungutan suara (TPS) untuk memilih Kepala Daerah yang diharapkan akan membawa perbaikan dan memberikan kontribusi nyata bagi daerah kedepannya. @

# **INFRASTRUKTUR PUBLIK**

**Oleh: Togi Leonardo Situmorang**

Indonesia dengan luas negaranya yang sangat besar dan merupakan salah satu negara dengan tingkat kepadatan penduduk yang tinggi menjadi sebuah tantangan tersendiri bagi penyelenggara pemerintahan. Mereka dituntut harus adil dalam memberikan pelayanan terbaik agar warga negara dibelahan provinsi manapun dapat merasakan dampak positif yang sama dari arah pembangunan yang dilakukan pemerintah. Indonesia harus diakui selama ini masih memiliki sejumlah permasalahan yang harus diselesaikan. Tingkat kemiskinan yang tinggi, pengangguran, pembangunan yang tidak merata dan kesenjangan sosial adalah sedikit dari permasalahan yang terjadi. Maka dari itu pembangunan yang berkeadilan menjadi salah satu solusi dalam rangka menuntaskan permasalahan-permasalahan yang terjadi.

Pemerintah saat ini menyadari hal tersebut dan menawarkan sebuah solusi untuk memecahkan masalah tersebut yaitu dengan menggenjot pembangunan infrastruktur. Pemerintah menilai Indonesia sekarang masih jauh tertinggal dalam hal infrastruktur. Dengan mempercepat pembangunan infrastruktur yang saat ini sedang gencar dilakukan, pemerintah berharap dapat sedikit mengurai permasalahan bangsa terutama yang berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan selalu mempersiapkan anggaran dengan jumlah yang sangat besar dalam rangka pembangunan infrastruktur yang kemudian setiap tahunnya ditingkatkan dengan sangat signifikan.

Semua daerah tanpa terkecuali menjadi fokus pembangunan pemerintah dengan menyesuaikan kondisi di daerah itu serta potensi wilayahnya, terutama sekali daerah yang selama ini terkesan terisolir dan sangat minim dalam hal infrastrukturnya. Jalan dan jembatan, bandara, pelabuhan, bangunan industri adalah jenis infrastruktur yang saat ini sedang digenjot pembangunannya. Upaya ini nampak berhasil dengan selesainya beberapa megaprojek infrastruktur di pemerintahan presiden saat ini. Mulai terbukanya akses ke daerah yang selama ini sulit untuk dilalui. Mungkin beberapa tahun ke depan kita akan lebih merasakan manfaatnya, seiring dengan selesainya beberapa proyek yang saat ini masih dikerjakan.

Pembangunan ini diharapkan dapat menjadi solusi atas upaya pemerintah untuk mengentaskan kemiskinan, membuka akses ke daerah terpencil, mendorong pemerataan pembangunan dan peningkatan pertumbuhan ekonomi yang berasaskan keadilan. Infrastruktur juga menjadi instrumen yang ampuh untuk mempersempit kesenjangan sosial tidak hanya antar masyarakat tetapi juga antar wilayah. Selaras dengan hal itu, pemerintah daerah kabupaten dan kota juga gencar melakukan upaya yang sama melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) mereka masing-masing untuk melaksanakan program pembangunan demi kemajuan daerah dan pelayanan kepada masyarakatnya.

Namun langkah ini bukan berarti tidak terlepas dari permasalahannya. Persinggungan antara pemerintah dan masyarakat yang terdampak proyek infrastruktur adalah salah satunya. Inilah yang sering menjadi dilema bagi pemerintah. Disatu sisi mereka ingin melaksanakan pembangunan infrastruktur demi kepentingan umum dan perkembangan daerahnya, namun disisi lain mereka juga tidak boleh lupa agar tetap memperhatikan

masyarakat yang lainnya. Contoh kecil yaitu pembangunan jembatan. Dalam membangun jembatan tentu pemerintah harus mempertimbangkan keadaan sekitar, memperhatikan jembatan yang akan diganggu apakah akan berpotensi mengganggu perumahan masyarakat disekitarnya, serta memastikan bahwa tidak ada hak masyarakat yang diambil didalamnya. Sehingga jangan sampai setelah jembatan tersebut jadi malah menutup akses masuk ke rumah warga yang lain atau terambil lahan warga disana.

Kasus lain yang sering terjadi adalah rencana proyek pembangunan yang dalam pertimbangannya memilih lokasi pembangunan yang terdapat hak warga diatas lahan tersebut. Pemerintah wajib melakukan pembebasan tanah terlebih dahulu agar proses pembangunan berjalan lancar. Pemerintah daerah tak jarang menggunakan wewenang yang dimilikinya meminta warga untuk merelakan atau menghibahkan tanahnya kepada pemerintah atas nama kepentingan umum. Tentu saja warga tidak terima karena mereka memiliki legalitas hak atas tanah tersebut dan menimbulkan kerugian tersendiri bagi mereka apabila memberikannya secara cuma-cuma.

Lain lagi ceritanya apabila proses pengadaan tanah kemudian disertai dengan ganti rugi pembebasan lahan kepada warga. Persinggungan yang terjadi sebagian besar masih dengan ketidaksesuaian nominal ganti rugi yang diberikan karena warga memiliki penghitungan tersendiri atas lahan yang mereka punyai dari sisi ekonomisnya sedangkan pemerintah pun memiliki prosedur penghitungan lain yang dibatasi oleh peraturan. Hal yang tidak sepaham ini kemudian yang menghambat tercapainya kata sepakat dan akhirnya membuat proses pembangunan menjadi lambat. Tidak jarang pula hal seperti ini dapat memicu

konflik sosial terlebih apabila lahan tersebut merupakan sumber kehidupan masyarakat.

Untuk menghindarinya, pemerintah harus mengedepankan komunikasi yang baik dengan masyarakat apabila berhadapan dengan situasi seperti itu. Pemerintah perlu membangun pemahaman kepada masyarakat akan dampak positif apabila pembangunan yang direncanakan dapat terealisasi dan dibutuhkan pula dukungan dari masyarakat sekitar.

Selain itu, pengawasan terhadap proyek pembangunan infrastruktur juga patut ditingkatkan. Agar jangan sampai yang dikerjakan tidak sesuai ekspektasi dan kegunaannya. Penting hal tersebut dilakukan agar tidak terbangun pandangan yang menyatakan bahwa proyek infrastruktur hanyalah menjadi “bancakan’ oleh oknum semata dan hanya menguntungkan kepentingan pribadi dan pemodal. Apabila hal tersebut dapat diwujudkan, maka kesepahaman dan komunikasi yang baik antara pemerintah dan masyarakat dapat menjadi sebuah cerita positif tersendiri, di tengah keberhasilan dalam pembangunan infrastruktur demi kepentingan umum dengan tanpa menyinggalkan hak masyarakat lainnya. @

## **POTRET PELAYANAN**

**Oleh: Zayanti Mandasari**

Pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Inilah yang tercantum secara eksplisit dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik). Ketentuan ini lahir bukan tanpa sebab, ada beberapa hal yang dijadikan pertimbangan atas ketentuan tersebut di atas, yakni: *pertama*, karena negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik; *kedua*, untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik; *ketiga*, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk, serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan *keempat*, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berbicara tentang pelayanan publik, ada tiga bagian yang ikut terlibat di dalamnya, seperti pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, masyarakat sebagai pengakses pelayanan publik, serta Ombudsman sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik yang mendapatkan amanat dari Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Di tahun 2016, pemerintah baik pada tingkat provinsi, kabupaten dan kota telah menyelenggarakan dan mengusahakan berbagai upaya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik di Kalimantan Selatan. Seperti telah memberikan perhatian pada kenyamanan tempat pelayanan publik, transparan dalam standar pelayanan, khususnya biaya/tarif (walaupun belum semua), memberikan perhatian pada perbaikan bidang infrastruktur sebagai akses utama masyarakat, kesehatan, pendidikan dan lain sebagainya. Disamping upaya pemerintah tersebut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik, masyarakat juga semakin ‘kritis’ dan aktif dalam memberi masukan-masukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah tersebut. Salah satu bentuknya adalah meningkatnya pengaduan yang disampaikan masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan (Ombudsman RI Kalsel) sepanjang tahun 2016, yakni sejumlah 308 pengaduan pengaduan (per tanggal 29 Desember 2016), jumlah ini mengalami kenaikan drastis dari tahun 2015, yang hanya sebanyak 116 pengaduan saja. Selain itu, bidang/ substansi pengaduan yang disampaikan juga semakin meningkat, di tahun 2016 hanya sebanyak 19 kategori bidang/substansi. Di tahun 2016 meningkat meliputi 27 substansi/bidang, yakni: 1) Administrasi Kependudukan; 2) Air Minum; 3) Asuransi/Jaminan Sosial; 4) Cukai dan Pajak; 5) Informasi Publik; 6) Kejaksaan; 7) Kelautan; 8) Kepegawaian; 9) Kepolisian; 10) Kesehatan; 11) Ketenagakerjaan; 12)

Lembaga Pemasyarakatan; 13) Lingkungan Hidup; 14) Listrik; 15) Pemukiman/Perumahan; 16) Pendidikan; 17) Peradilan; 18) Perbankan; 19) Perdagangan dan Industri; 20) Perhubungan/Infrastruktur; 21) Perijinan (PTSP); 22) Perikanan; 23) Perkebunan/Kehutanan; 24) Pertahanan; 25) Pertanian; 26) Telekomunikasi; dan 27) Transmigrasi.

Dari 308 pengaduan tersebut, dugaan maladministrasi yang terjadi meliputi 10 dugaan maladministrasi, seperti: 1) Berpihak; 2) Diskriminasi; 3) Konflik Kepentingan; 4) Penundaan Berlarut; 5) Penyalahgunaan Wewenang; 6) Penyimpangan Prosedur; 7) Permintaan Imbalan Uang, Barang dan Jasa; 8) Tidak Kompeten; 9) Tidak Memberikan Pelayanan; dan 10) Tidak Patut. Beberapa dugaan maladministrasi tersebut, di dominasi oleh dugaan maladministrasi Tidak Memberikan Pelayanan sebanyak 112 pengaduan, dugaan maladministrasi Penundaan Berlarut sebanyak 91, dan dugaan maladministrasi Penyimpangan Prosedur sebanyak 49 pengaduan. Ketiganya merupakan ‘pintu masuk’ terjadinya korupsi, pungutan liar, dan tindakan menyalahi ketentuan lainnya, mengapa demikian? Misalnya tidak memberikan pelayanan, masyarakat yang mengakses pelayanan publik biasanya sangat butuh atau harus mengurusnya melalui pelayanan publik tersebut, jika tidak diberikan pelayanan, maka masyarakat akan melakukan cara-cara agar dapat diberikan pelayanan tersebut, bisa dengan cara memberikan uang berlebih kepada petugas penyelenggara pelayanan publik, bisa dengan menjanjikan beberapa hal apa bila ia diberikan pelayanan. Selanjutnya, penundaan berlarut. Masyarakat yang ‘habis kesabaran’ karena lamanya waktu pengurusan oleh penyelenggara pelayanan publik, biasanya melakukan upaya-upaya ‘pribadi’ agar urusan pelayanan publiknya dapat segera diselesaikan oleh penyelenggara, bisa

dengan ‘cara’ yang hampir sama dengan tidak memberikan pelayanan diatas, memberikan uang/biaya berlebih, menjanjikan sesuatu dan lainnya. Dan yang terakhir adalah penyimpangan prosedur, hal ini biasanya terjadi karena standar pelayanan publik tidak dijalankan dengan sebaik-baiknya secara penuh tanggung jawab, atau dengan kata lain standar pelayanan publik yang telah ditetapkan hanya sebagai ‘penggugur’ kewajiban formal, yang tertera dalam Pasal 21 UU Pelayanan Publik.

Meningkatnya jumlah pengaduan tersebut, bukan berarti menjadi cermin pelayanan publik yang semakin buruk di Kalimantan Selatan, karena dalam pelaksanaan pelayanan publik tersebut dikarenakan berbagai faktor, seperti, adanya kendala alokasi anggaran, minimnya sumber daya manusia, belum tersedianya sarana pengaduan internal yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan, sehingga masyarakat terpaksa mengadukan permasalahan tersebut kepada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, kesalahpahaman antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik juga sering terjadi, hal ini biasanya dikarenakan masyarakat ‘tidak sabar’, padahal petugas sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan, bahkan hingga ke kendala personal penyelenggara yang ‘belum’ paham esensi penyelenggara pelayanan publik, sehingga menjadi agenda penting untuk kedepannya dalam rangka mengingatkan kembali pentingnya ‘revolusi mental’ bagi penyelenggara pelayanan publik. Penulis berharap di tahun 2017, penyelenggaraan pelayanan publik di Kalimantan Selatan akan semakin baik dan berkualitas, serta mengajak penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat untuk ‘membuang’ jauh-jauh *mindset* bahwa Lapor itu ‘Mengganggu’, dan menggaungkan slogan bahwa ‘Lapor itu Baik”, karena hakikatnya lapor itu untuk memberikan masukan dalam

rangka mewujudkan pelayanan publik yang baik. Karena pada hakikatnya mendapatkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas merupakan hak bagi seluruh masyarakat, tentu saja dengan catatan tidak mengesampingkan kewajiban sebagai pengakses pelayanan publik. @

(Media Kalimantan, Sabtu 7 Januari 2017)

## KESEPAHAMAN PELAYANAN

**Oleh: Noorhalis Majid**

Baru saja dilakukan MoU atau penandatanganan nota kesepahaman antara Ombudsman RI dengan Pemerintah Provinsi Kalsel. Dilakukan oleh Ketua Ombudsman RI dan Gubernur Kalimantan Selatan. Dihadiri semua kepala satuan kerja perangkat daerah, serta kepala unit kerja. Terutama yang langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Setelah MoU ditanda tangani, selanjutnya akan disusun surat perjanjian kerja yang mengatur secara lebih rinci, turunan dari kesepakatan yang sudah dibangun. Surat perjanjian kerja ini akan disusun antara Ombudsman RI Perwakilan Kalsel dengan masing-masing unit kerja. Isinya lebih detil, mengarah pada hal-hal teknis yang akan dilakukan secara bersama dalam mewujudkan pelayanan publik berkualitas.

Ada dua hal utama tujuan dari MoU ini. *Pertama*, memudahkan penyelesaian laporan yang disampaikan masyarakat menyangkut berbagai pelayanan publik yang diberikan pemerintah provinsi Kalsel. *Kedua*, mendorong perbaikan pelayanan publik oleh satuan unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan pemerintah provinsi Kalsel.

Dalam sambutan yang disampaikan Gubernur Kalsel, diakui bahwa tujuan pemerintahan yang utama adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Segala upaya dan program yang dibuat pemerintah, adalah bentuk pelayanan kepada masyarakat. Diharapkan pelayanan yang diberikan berkualitas dan prima,

sehingga masyarakat puas dan merasakan secara nyata kehadiran pemerintah.

Senang mendengar sambutan Gubernur tersebut. Menggambarkan bahwa Gubernur sangat memahami substansi dari tugas pemerintah. Tinggal mengawal implementasi dari pernyataan tersebut. Pernyataan tersebut mengandung tiga hal mendasar, yaitu pelayanan publik harus bagus, bahwa pemerintah sebagai pelayan, dan masyarakat harus dilayani sebaik-baiknya.

Di pihak lain, dalam sambutannya, Ketua Ombudsman RI menyampaikan hal yang kurang lebih serupa. Bahwa harus ada upaya sungguh-sungguh mewujudkan pelayanan publik berkualitas. MoU itu menggambarkan kita mengupayakan perbaikan pelayanan publik. Ombudsman sebagai pengawas ekternal, mitra bagi pemerintah daerah mengupayakan perbaikan itu.

Posisi Ombudsman, *imparsial*. Tidak memihak. Setiap laporan diperiksa kelayakannya dan ditindaklanjuti. Cara menindaklanjutinya bermacam-macam, bergantung tingkat kedaururatan masalah yang dilaporkan. Kalau harus segera, maka ditindaklanjuti dengan cepat. Kalau harus cermat, karena mesti mengkaji berbagai aturan, maka diteliti dengan seksama. Begitupun kalau harus sinergi, karena melibatkan berbagai pihak, maka akan dilakukan koordinasi, sehingga diketahui duduk persoalannya.

Memudahkan penyelesaian laporan, dibutuhkan agar kepercayaan kepada Ombudsman dan Pemerintah Daerah semakin tinggi. Kalau semua hal yang rumit, berbelit dan berat, dapat diselesaikan dengan mudah, maka berarti pelayanan publik yang baik itu sudah berjalan.

Diperlukan satu unit penerimaan laporan di pemerintah Provinsi. Selain karena amanat UU Pelayanan Publik, bahwa harus ada yang bertanggungjawab menangani laporan masyarakat. Juga agar memudahkan bagi Ombudsman berkoordinasi, mengkomunikasikan segala hal menyangkut laporan masyarakat.

Ada pejabat yang ditunjuk, yang berwenang menangani laporan. Tentu saja kanal atau saluran menerima laporan dibuat sedemikian rupa agar mudah bagi orang untuk komplain. Kanal dimaksud bisa berupa kesempatan untuk lapor secara langsung, atau tersedia nomor telpon laporan, atau berbagai media sosial yang dibuat menerima laporan.

Dengan tegas Ombudsman menyatakan “lapor itu baik”. Tujuannya, agar ada keberanian bagi masyarakat untuk lapor. Bahwa dengan lapor kita mengetahui kekurangan pelayanan yang diberikan. Mendorong untuk terus berbenah, meningkatkan kesadaran bahwa pelayanan publik yang baik itu hak masyarakat.

Cara mendorong perbaikan pelayanan publik, dengan menyarankan agar seluruh unit pemberi layanan melengkapi standar pelayanan publik. Standar itu biasa disebut dengan SOP atau standar operasional prosedur. Dengan adanya SOP, maka layanan menjadi standar. Yang berarti ada kepastian menyangkut syarat, proses, mekanisme, waktu, biaya, dan lain sebagainya. Kepastian itulah yang diharapkan masyarakat. Selama ini layanan publik buruk karena tidak pasti. Kepastian itu menggambarkan profesionalisme.

Profesionalisme, adalah suatu kata yang harapkan oleh setiap pemberi layanan. Bermakna pelayanan yang diberikan standar dan mutunya terjamin. Profesional bukan dimaksudkan berbayar. Layanan publik yang tidak berbayar pun haruslah professional.

Menggambarkan pemberi layanannya bekerja dengan penuh integritas.

Tentu tidak mudah mendorong semua unit pemberi layanan memiliki SOP. Mengingat SOP harus disusun dengan melibatkan perwakilan pengguna layanan. Tujuan pelibatan, agar mengetahui keinginan penggunaan layanan. Masyarakat juga bertanggungjawab mengawasi dan menjaga agar layanan berjalan sesuai harapan.

Semoga dengan adanya MoU ini, kerja-kerja perbaikan pelayanan publik, terutama yang dilakukan oleh Ombudsman, dan Pemprov Kalsel, berjalan lebih lancar dan mudah. Semoga!..@

(Barito Post, Sabtu 18 Nopember 2017)

## **POLITIK HUKUM**

**Oleh: Sopian Hadi**

PADA 10 Maret tahun 2000, Presiden Abdurrahman Wahid mengeluarkan Kepres 44/2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional (KON), komisi ini mempunyai tugas menerima laporan dari masyarakat mengenai dugaan terjadinya penyimpangan oleh penyelenggara negara dalam memberikan pelayanan publik. Setelah delapan tahun berjalan, KON mempunyai kedudukan yang kuat melalui pengesahan UU 37/2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (ORI). Salah satu alasan dibalik dibentuknya ORI adalah memediasi sengketa yang terjadi antara masyarakat dengan negara. Dengan fungsi mediasi ini, telah mengurangi beban yang ada pada lembaga-lembaga penyelesaian konflik hukum negara dan warga negara. Dulunya, sengketa administrasi yang terjadi antara warga negara dengan pejabat TUN, dilakukan melalui banding administratif, setelah banding administratif langsung mengarah ke Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN). Namun, setelah hadirnya Ombudsman, upaya melalui PTUN “dikurangi”, dengan mengupayakan penyelesaian melalui Ombudsman, sebelum masuk ke dalam sengketa di peradilan Tata Usaha.

Pada periode Orde Baru, pengawasan dilakukan secara internal dan eksternal. Internal dilakukan oleh Badan Pemeriksa Keuangan dan Pembangunan serta Inspektorat Jenderal. Pengawasan secara eksternal dilakukan oleh DPR, Dewan Pertimbangan Agung dan Badan Pemeriksa Keuangan. Di luar institusi tersebut, Kantor Wakil Presiden membuka fasilitas pengaduan melalui Kotak Pos 5000, bagi masyarakat yang ingin

menyampaikan keluhan-keluhan atau laporan yang berkaitan dengan kinerja administrasi pemerintahan. Di era Reformasi, pemerintah membuat dua terobosan kelembagaan yaitu melalui penyelenggaraan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dan pembentukan ORI.

Di sektor pelayanan publik, sejak 2008, berbagai perangkat hukum yang melindungi masyarakat dalam konteks pelayanan publik terus dibangun. Pembenahan pada struktur kelembagaan di bidang pelayanan publik oleh pemerintah, diantaranya melalui pembentukan ORI melalui UU 37/2008. Di samping itu, pembenahan pada aspek-aspek lain di luar struktur kelembagaan juga dilakukan, yakni pembenahan pada substansi hukum di bidang pelayanan publik, melalui UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik, lahirnya dua undang-undang ini sebagai langkah untuk memberi kepastian hukum, mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta untuk mencegah maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Di satu sisi, ada perangkat norma yang menjadi rambu bagi penyelenggara pelayanan publik. Di sisi lain, ada perangkat kelembagaan yang mengawasi jalannya penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan adanya UU 25/2009, maka instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik harus mengacu pada rambu-rambu yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, sehingga upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik dapat dicapai.

Konsep perlindungan hukum dalam konteks pelayanan publik bagi masyarakat adalah melalui lembaga ORI. Pengawasan ini berbasis dari laporan masyarakat serta inisiatif dari ORI itu sendiri. Pengawasan yang dilakukan oleh ORI terhadap

penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia merupakan bentuk pengawasan eksternal atas tindakan maladministrazione yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Keberadaan ORI pada hakikatnya berfungsi sebagai perantara ketika negara berhadapan dengan warga negara, untuk mengusahakan penyelesaian sengketa yang terjadi. Sengketa yang dulunya, penyelesaiannya langsung dipegang oleh negara, sekarang diberikan kepada lembaga negara yang khusus untuk menjalankan hal tersebut.

Selain itu, perlindungan hukum dalam konteks pelayanan publik juga dapat dilakukan melalui Upaya Administratif sebagaimana diatur dalam UU 30/2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Perbedaan antara penyelesaian yang dilakukan oleh ORI dengan Upaya administratif adalah keputusan yang dikeluarkan dari Upaya Administratif, dapat diajukan kepada Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara, untuk selanjutnya jika tidak memuaskan, dapat diajukan ke Mahkamah Agung pada tingkat Kasasi atau Peninjauan Kembali. Sedangkan Rekomendasi Ombudsman, sebagai output terakhir, tidak dapat diajukan keberatan atau pengujian ke pengadilan.

Sifat pengawasan yang dilakukan oleh ORI bersifat preventif dan represif. Pengawasan yang bersifat preventif dilakukan dengan cara menyampaikan saran kepada DPR dan/atau Presiden, DPRD dan/atau kepala daerah agar terhadap undang-undang diadakan perubahan dalam rangka mencegah maladministrazione (*systemic review*). Sedangkan pengawasan yang bersifat represif, dilakukan dengan cara memberikan Rekomendasi atau Saran perbaikan pelayanan publik.

Rendahnya kepatuhan terhadap pelaksanaan Rekomendasi ORI yang ditujukan kepada instansi penyelenggara pelayanan publik

yang terbukti maladministrasi, jadi catatan tersendiri bagi ORI. Oleh karena itu, politik hukum yang perlu dibangun, diantaranya melalui penguatan kelembagaan dan kewenangan ORI, melalui revisi UU 37/2008. Selain itu, diperlukan pengaturan yang jelas mengenai sanksi bagi penyelenggara pelayanan publik yang tidak menjalankan Rekomendasi. Pengaturan tersebut bisa dimasukkan dalam Undang-Undang Administrasi Pemerintahan atau Undang-Undang Pelayanan Publik.

Sekarang sudah lebih dari 130 negara memiliki sistem pengawasan ombudsman dengan nama berbeda-beda. Sebanyak 54 negara telah mencantumkan Ombudsman dalam konstitusi. Penguatan kelembagaan ORI mestinya juga dilakukan dengan cara memberi landasan konstitusional dalam UUD 1945, agar hak para warga negara dalam memperoleh perlindungan dari lembaga Ombudsman mendapat pengakuan konstitusi (*constitutional recognition*).

Selain itu, perlu adanya dukungan anggaran yang cukup bagi ORI, agar dalam menjalankan tugas dan kewenangannya, ORI tidak dibatasi oleh keterbatasan anggaran. Di beberapa negara, dalam penyusunan anggaran, Ombudsman diberikan perlakuan khusus oleh undang-undang, di mana Departemen Keuangan tidak melakukan persyaratan yang ketat untuk memberi persetujuannya mengenai anggaran yang akan diajukan ke parlemen. Akibatnya, dalam penggunaan anggaran, Ombudsman lebih leluasa daripada departemen atau lembaga pemerintahan yang lain. Tentu saja pada akhir tahun, anggaran Ombudsman harus diaudit oleh Auditor General (di Indonesia adalah Badan Pemeriksa Keuangan).

Dari sisi UU Pelayanan Publik, politik hukum yang dibangun diantaranya melakukan revisi terbatas mengenai pengaturan

tambahan tentang penyelenggaraan administrasi pemerintahan dengan berbasis pada kemajuan teknologi melalui *Electronic Government (E-Government)*. Tambahan lagi, agar pemerintah segera menetapkan Perpres tentang Mekanisme dan Ketentuan Pembayaran Ganti Rugi sebagai pelaksanaaan Pasal 50 UU 25/2009, sebagai payung hukum bagi penyelenggara pelayanan publik maupun ORI untuk memutuskan pengaduan masyarakat yang berujung pada penyelesaian ganti rugi.

Akhirnya, semoga ke depannya, ORI semakin menunjukkan perannya sebagai lembaga negara penyeimbang, yang menjalankan fungsi *check and balance* dalam konteks pelayanan publik, dalam sistem ketatanegaraan Indonesia. @

(Mata Banua, Edisi 11 Maret 2017)

**BAB II**  
**KEADILAN**

## ALIRAN KEPERCAYAAN

Oleh: Rizki Arrida

*“Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum”*, Demikianlah bunyi Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28D Ayat 1 yang ditetapkan pada amandemen kedua dalam Sidang Umum dan Sidang Tahunan MPR tahun 2000; tahun yang sama dengan tahun dibentuknya Komisi Ombudsman Nasional (KON) sebagai tindak lanjut dari tuntutan masyarakat yang menginginkan terwujudnya *good governance* dan pemerintahan yang bersih.

Sampai dengan sekarang terhitung 17 tahun sudah berjalan sejak amandemen tersebut, implementasi dari UUD 1945 Pasal 28D Ayat 1 belum sepenuhnya dapat berjalan karena faktanya masih banyak kasus maupun laporan mengenai adanya diskriminasi dari aparat penegak hukum maupun penyelenggara negara, khususnya di daerah. Apabila pemerintah tidak menaruh perhatian serius, kondisi ini dapat menyebabkan hilangnya kepercayaan rakyat terhadap negara yang dianggap tidak bersungguh-sungguh melaksanakan amanat UUD 1945.

Dalam konteks untuk menjamin adanya kepastian hukum yang adil dan perlakuan yang sama tanpa diskriminasi, maka Ombudsman RI hadir sebagai lembaga negara yang salah satu tugasnya adalah menerima laporan/pengaduan dari masyarakat terhadap penyelenggara negara yang melakukan maladministrasi. Pada tahun 2017 ini, Ombudsman mencatat tidak kurang dari 7500 laporan masuk mengenai dugaan maladministrasi yang

dilakukan oleh penyelenggara negara. Sebanyak 203 laporan merupakan laporan yang dilayangkan masyarakat Kalimantan Selatan terhadap Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan. Terjadi penurunan jumlah laporan sebesar 30% apabila dibandingkan dengan tahun sebelumnya (2016), dengan total 309 laporan sampai dengan akhir tahun.

Menurun atau bertambahnya jumlah laporan masuk sebenarnya tidak serta merta menjadi indikator bahwa kualitas pelayanan publik menjadi lebih buruk atau lebih baik. Banyak variabel lain yang menjadi acuan Ombudsman dalam menilai kualitas pelayanan publik, khususnya di Kalimantan Selatan. Contohnya yaitu Survei Kepatuhan Terhadap Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang diselenggarakan setiap tahun dengan obyek survei yaitu kotamadya dan kabupaten di Provinsi Kalimantan Selatan. Dari hasil survei tersebut, Ombudsman dapat melihat seberapa jauh komitmen pemerintah daerah dalam memenuhi standar pelayanan pada dinas dan instansi pelayanan publik masing-masing daerah. Selain melakukan survei kepatuhan tersebut, Ombudsman juga rutin melakukan dialog dan pertemuan berkala dengan berbagai elemen masyarakat dan komunitas. Pertemuan ini merupakan langkah awal bagi Ombudsman untuk menjalin komunikasi dua arah dengan masyarakat guna membentuk rasa saling percaya (*mutual trust*) serta sangat membantu Ombudsman untuk mengidentifikasi persoalan pokok mengenai pelayanan publik yang selama ini sering terjadi di tengah masyarakat.

Dalam pertemuan dengan komunitas adat, kelompok difabel, organisasi masyarakat, dan pemuka agama di Kalimantan Selatan yang baru-baru ini dilaksanakan oleh Ombudsman (27/9), terungkap bahwa banyak sekali kasus diskriminasi dan tidak adanya kepastian hukum yang dialami oleh anggota

masyarakat dalam beberapa komunitas selama bertahun-tahun. Salah satu kasus yang paling kronis dan membutuhkan perhatian serius yaitu pengakuan masyarakat adat Dayak Meratus yang menyuarakan adanya diskriminasi dari pemerintah terhadap mereka. Diskriminasi tersebut disebabkan karena kepercayaan yang mereka anut (Kaharingan) tidak diakui sebagai agama resmi oleh pemerintah.

Tidak diakuinya Kaharingan sebagai agama resmi mengakibatkan adanya pengosongan kolom agama pada KTP dan KK sehingga masyarakat adat Dayak Meratus tidak dapat menempuh pendidikan tinggi, bekerja di pemerintahan ataupun menjadi TNI-Polri, serta mendapatkan berbagai macam pelayanan administratif lainnya dari pemerintah. Kondisi demikian terjadi tidak hanya di komunitas adat Dayak Meratus Kalimantan Selatan, namun juga di berbagai provinsi lainnya di Indonesia, karena seperti kita ketahui, Indonesia terdiri dari berbagai macam suku, adat istiadat, dan aliran kepercayaan di luar 6 agama yang diakui oleh Pemerintah. DI Indonesia terdapat sekitar 12 juta penganut penghayat aliran kepercayaan yang tersebar di 26 provinsi.

Ditjen Kebudayaan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan baru-baru ini (9/11) mengungkapkan bahwa terdapat sekitar 12 juta penganut aliran kepercayaan dengan 187 organisasi tingkat pusat dan 1034 cabang yang tersebar di 26 provinsi di Indonesia. Terlepas dari sedikit atau banyaknya jumlah aliran kepercayaan, mereka tetaplah bagian dari Negara Kesatuan Republik Indonesia. Negara memiliki kewajiban untuk memberikan jaminan, kepastian hukum, dan keadilan terhadap penghayat aliran kepercayaan. Inilah yang menjadi latar belakang keputusan Mahkamah Konstitusi (MK) mengabulkan

permohonan uji materi terkait aturan pengosongan kolom agama pada Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Sebagaimana diketahui, baru-baru ini MK melalui putusan No. 97/PUU-XIV/2016 menyatakan bahwa Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan (UU Kependudukan) bertentangan dengan Pasal 28D ayat (1) dan pasal 27 ayat (1) Undang-Undang Dasar (UUD) 1945. Artinya, berdasarkan keputusan tersebut, maka penganut aliran kepercayaan di luar 6 agama yang diakui di Indonesia dapat mengisi kolom agamanya dengan aliran kepercayaan (tanpa harus mengosongkan kolom tersebut). Keputusan ini mendapat apresiasi yang tinggi, tidak hanya dari Komunitas dan Kelompok Masyarakat Adat yang selama ini merasa terdiskriminasi dan tidak mendapatkan keadilan dengan pengosongan kolom agama pada KTP dan KK mereka, namun juga para aktivis Lembaga Swadaya Masyarakat dan penggiat HAM.

Di lain pihak, keputusan tersebut ternyata juga menuai protes karena dianggap dapat menimbulkan gejolak di masyarakat. Ketua Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ma'ruf Amin pada Rabu (15/11) berpendapat bahwa MK dalam membuat keputusan tersebut semata-mata berpegang kepada prinsip perundang-undangan, tanpa memperhatikan kesepakatan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, sehingga berpotensi menimbulkan gejolak di masyarakat. Namun beliau menyadari bahwa keputusan tersebut bersifat final dan mengikat, sehingga tentu MUI tetap akan membantu pemerintah dalam proses implementasi aturan tersebut.

Apa yang dituturkan oleh Ketua MUI memang sangat beralasan. Pemerintah sepatutnya berhati-hati dalam menentukan langkah selanjutnya karena pasti akan berdampak luas, tidak hanya dampak politik, namun juga dampak sosial, budaya, hingga keamanan. Pemerintah perlu melakukan kajian yang mendalam dan implementasi secara bertahap, agar nantinya kebijakan tersebut tidak menimbulkan kegaduhan atau bahkan dimanfaatkan oleh pihak-pihak lain untuk keuntungan pribadi.

Tidak dapat dipungkiri, ada kecenderungan publik akan menilai dampak suatu kebijakan secara kasat mata (hanya yang tampak di permukaan). Cara berpikir sederhana tersebut mengarah pada kesesatan logika (*logical fallacy*) sehingga mudah dimanfaatkan oleh berbagai pihak yang tidak bertanggung jawab untuk kepentingan politik atau golongan. Hal ini dapat dilihat dari tumbuh suburnya berita palsu (*hoax*), ujaran kebencian, hingga berkembangnya paham radikalisme yang berakibat fatal yaitu terjadinya perpecahan, saling membenci antar individu atau kelompok, kurangnya rasa toleransi, mudah diadu domba, dan berbagai kerusakan lainnya. Oleh karena itu, tidak hanya pemerintah namun juga masyarakat seyogyanya menahan diri agar tidak mudah terpancing isu-isu maupun propaganda yang tidak jelas asal-usulnya. Karena pada akhirnya, masyarakat memegang peranan penting dalam suksesnya suatu kebijakan yang dibuat oleh pemerintah. @

## **BAYI DEBORA**

**Oleh: Togi Leonardo Situmorang**

Beberapa waktu yang lalu, kita kembali diperlihatkan kisah memilukan yang terjadi dalam dunia kesehatan di Indonesia. Tiara Debora Simanjorang, bayi berusia 4 (empat) bulan meninggal dunia di sebuah rumah sakit swasta di Jakarta karena dugaan lambannya penanganan pihak rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal karena terkendala dengan keterbatasan dana kedua orang tuanya.

Kronologis cerita berdasarkan pemberitaan sejumlah media, berawal korban dalam keadaan sesak nafas dibawa orang tuanya ke Rumah Sakit tak jauh dari tempat tinggalnya. Korban yang memang memiliki riwayat sakit jantung bawaan ini kemudian segera mendapatkan pertolongan pertama dari pihak rumah sakit di ruang IGD guna mengembalikan kondisinya dalam keadaan normal. Dari hasil diagnosis dokter yang menanganinya, korban disarankan untuk dapat dirawat di ruang PICU (Pediatric Intensive Care Unit) dan dokter menyampaikan untuk segera mengurus administrasinya.

Namun kemudian, kendalanya adalah untuk dapat dirawat di ruang tersebut membutuhkan dana sekitar Rp 19,8 juta rupiah dan harus memberikan uang muka (DP) terlebih dahulu. Keluarga kemudian meminta keringanan untuk membayar Rp 5 juta terlebih dahulu dan berjanji akan melunasi kemudian tapi pihak Rumah Sakit menolak karena uang tersebut masih kurang mencukupi biaya uang muka yang dimintakan.

Walaupun bayi Debora sudah menjadi peserta BPJS namun tetap tidak bisa dikarenakan Rumah Sakit tersebut belum menjadi mitra dari BPJS Kesehatan. Pihak Rumah Sakit kemudian menawarkan untuk merujuk bayi Debora ke Rumah Sakit yang masih menyediakan ruang kosong di unit PICU nya dan dapat menerima pasien BPJS. Dalam proses pencarian tersebut, kondisi bayi Debora semakin menurun dan akhirnya Debora meninggal di IGD Rumah Sakit tanpa sempat mendapatkan pertolongan di unit PICU.

Cerita ini kemudian menjadi viral dan menempatkan Rumah Sakit tersebut mendapatkan kritikan deras dari masyarakat karena apa yang mereka lakukan jauh dari tujuan rumah sakit berdiri yaitu kemanusiaan. Walaupun mereka sudah melakukan klarifikasi dengan mengatakan bahwa sudah melakukan penanganan maksimal namun dengan kenyataan bayi Debora meninggal sudah cukup untuk menyatakan pihak Rumah Sakit lalai dalam urusan prosedur penanganan pasien. Ditambah lagi dengan keluarnya hasil investigasi Dinas Kesehatan DKI Jakarta yang menyimpulkan ada kelalaian dari pihak Rumah sakit sehingga mereka mendapatkan sanksi administratif yang lumayan berat.

Kasus diatas merupakan satu dari sekian banyak permasalahan dalam dunia kesehatan di Indonesia. Tidak hanya di jakarta, kasus seperti ini sering pula terjadi di daerah-daerah berkaitan dengan keluhan pelayanan terhadap pasien baik dilakukan oleh Rumah Sakit Swasta maupun Rumah Sakit milik pemerintah. Hal ini menjadi cerminan bahwa masih banyak rumah sakit yang lupa untuk tujuan apa mereka didirikan. Pasal 2 UU No 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit menekankan bahwa Rumah Sakit diselenggarakan dengan berdasarkan kepada nilai kemanusiaan, etika, profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan

anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan, keselamatan pasien, dan fungsi sosial. Kasus bayi Debora sangat disayangkan karena kemudian memberikan pandangan bahwa pihak Rumah Sakit lebih mengutamakan sisi komersialitas dan menempatkan nilai-nilai kemanusiaan diurutan kesekian, sehingga akhirnya mengorbankan keselamatan pasien.

Kasus bayi Debora tidak mendapatkan penanganan maksimal karena terhambat nominal uang muka yang tidak dipenuhi orang tua korban, bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu Undang-Undang No 36 tahun 2009 tentang Kesehatan. Pasal 23 ayat (4) melarang tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan untuk lebih mengutamakan materi, kemudian dipertegas kembali oleh Pasal 32 yang menekankan bahwa dalam keadaan darurat fasilitas pelayanan kesehatan baik pemerintah maupun swasta wajib memberikan pelayanan kesehatan bagi penyelamatan nyawa pasien dan pencegahan kecacatan terlebih dahulu.

Dikatakan juga dalam menangani keadaan darurat pihak Rumah Sakit dilarang untuk menolak pasien apalagi memintakan uang muka. Inilah kemudian yang secara mutlak dilanggar oleh pihak Rumah Sakit, dengan mereka memintakan sejumlah uang muka yang kemudian menghambat penanganan maksimal pasien dalam keadaan darurat merupakan pembangkangan terhadap pemberlakuan pasal ini.

Apa yang dilakukan Rumah Sakit dalam kasus bayi Debora merupakan hal yang fatal sehingga bahkan dapat diancam dengan hukuman pidana. Karena Pasal 190 mengemukakan ancaman pidana bagi pimpinan fasilitas kesehatan ataupun tenaga kesehatan yang dengan sengaja tidak memberikan pertolongan pertama bagi pasien kegawat darurat, kemudian

meminta uang muka terhadap pasien dalam keadaan darurat, dengan pidana penjara sampai 10 tahun dan denda maksimal Rp 1.000.000.000,- (satu miliar rupiah) apabila menyebabkan kecacatan atau kematian..

Kasus ini harus dijadikan pembelajaran terhadap pelayanan kesehatan ke depan. Terkait pembayaran, seharusnya pihak Rumah Sakit dapat menyelesaikan persoalan itu setelah pasien tertangani dengan baik dan keselamatan pasien sudah terjamin. Dalam kasus Rumah Sakit swasta yang tidak bermitra dengan BPJS, Rumah Sakit dapat melakukan penagihan nanti apabila pasien merupakan peserta BPJS. Apabila pasien dari keluarga tidak mampu, Rumah Sakit dapat mencoba meminta penagihan ke Pemerintah Daerah sebagai wujud hadirnya Pemda untuk membantu warganya dalam bidang kesehatan atau mungkin dalam keadaan tertentu bisa saja Rumah Sakit menggratiskan biaya pengobatan karena sekali lagi rumah sakit ada untuk tujuan kemanusiaan.

Pemerintah dalam hal ini perlu meningkatkan pengawasan terhadap Rumah Sakit yang dalam pelayanannya kepada masyarakat masih berada diluar ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan memberikan edukasi kepada pihak Rumah Sakit akan pelayanan yang sesuai prosedur serta memberikan sanksi tegas kepada Rumah Sakit yang melalaikan kewajibannya. Rumah Sakit Negeri maupun Swasta kemudian harus kembali kepada tujuannya, untuk menjamin kesehatan dan bekerja atas dasar nilai-nilai kemanusiaan terlebih kepada masyarakat kurang mampu. Perlunya dorongan agar pihak Rumah Sakit dapat segera mendukung dan melaksanakan program nasional di bidang kesehatan yaitu bermitra dengan BPJS Kesehatan. sebagai bagian solusi untuk mempermudah

masyarakat memperoleh pertolongan apalagi terhadap pasien kegawat daruratan.

Perlu kerjasama komitmen semua pihak agar upaya peningkatan kualitas pelayanan di Indonesia dapat meningkat. Hidup dan kematian seorang manusia memang berada di tangan Tuhan. Namun tentu saja akan jauh lebih ikhlas orang tua Debora apabila kepergian anaknya diiringi dengan usaha dan pelayanan maksimal dari pihak Rumah Sakit sebagai wujud menjunjung tinggi nilai kemanusiaan. Dengan mengutip kata seorang kerabatnya, kita berharap kepergian malaikat kecil Debora dapat menjadi “martir bagi kehidupan bayi-bayi lainnya, serta menjadi pemantik terhadap perbaikan pelayanan kesehatan di Indonesia. @

## **ANAK BERMASALAH**

**Oleh: Benny Sanjaya**

Sebagaimana pengertiannya, bahwa pelayanan publik yang dijamin pelaksanaannya oleh penyelenggara pelayanan publik, dikategorikan menjadi pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif.

Di dalam ketentuan pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pendidikan merupakan ruang lingkup pertama yang dikategorikan dalam pelayanan administratif dibandingkan dengan ruang lingkup lainnya yakni pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Hal ini selaras dengan tujuan negara di dalam Pasal 31 ayat (1) Undang-Undang Dasar Tahun 1945, bahwa “setiap warga negara berhak mendapat pendidikan”.

Ruang lingkup pendidikan dewasa ini menghadapi berbagai masalah yang cukup kompleks, dan perlu mendapatkan perhatian oleh pemangku kepentingan ruang lingkup pendidikan. Salah satunya masalah kenakalan remaja berstatus siswa didik yang menyebabkan menurunnya tata krama sosial, dan etika moral dalam praktek kehidupan sekolah, yang mengakibatkan sejumlah dampak negatif yang merisaukan dunia pendidikan serta masyarakat. Dampak negatif tersebut antara lain semakin maraknya berbagai penyimpangan norma kehidupan agama, dan sosial kemasyarakatan yang terwujud dalam bentuk kenakalan

siswa di sekolah, bahkan tindakan kriminal dengan pelaku berstatus siswa didik yang menjadi perhatian kita bersama.

Terkait kenakalan remaja yang berstatus sebagai siswa didik, penulis menggaris besarkan bahwa kenakalan remaja meliputi 3 masalah, yang menjadi sorotan khususnya di Provinsi Kalimantan Selatan, yakni siswa didik yang melakukan tindak pidana, terjerat kasus narkotika, dan yang tak kalah memprihatinkan adalah siswa didik yang hamil di luar nikah. Sekolah pengampu siswa yang mengembang cita-cita negara terkait pemenuhan hak pendidikan kepada setiap warga negara, yang terjadi apabila mengetahui siswa didiknya terjerat dalam 3 masalah tersebut, serta-merta memutuskan untuk mengeluarkan siswa didiknya dari sekolah, tanpa memberikan solusi kemana siswa didik tersebut meneruskan hak pendidikannya. Tidak dapat dipandang hanya sebelah mata, siswa didik bermasalah yang masih berstatus sebagai anak tidak mesti sebagai pelaku, namun dapat pula sebagai korban atas pengaruh kenakalan remaja.

Perlu digagaskan dengan tujuan guna mencari solusi, agar bagi anak yang bermasalah di sekolah terus dapat menempuh pendidikan formal, bisa dalam bentuk wadah khusus dengan tenaga pendidik yang bisa mengelola mereka dengan baik, Pemerintah perlu membuat rumusan kebijakan darah untuk memfasilitasi baik segi regulasi serta penyediaan sarana-prasarana, terkhusus pelayanan pendidikan bagi anak yang bermasalah di sekolah. Bagi anak yang menjadi korban kenakalan remaja, sekolah harusnya dapat mendampingi anak tersebut dengan penambahan nilai-nilai moril prilaku positif, jangan malah memindah bahkan memberhentikan anak tersebut.

Anak-anak yang bermasalah yang tidak bisa lagi menyambung pendidikan di sekolah formal, dapat mengikuti pendidikan kesetaraan sekolah, baik paket A,B, dan C. Namun apakah itu jalan keluar terbaik ?. Tentunya anak yang bermasalah dapat dikategorikan sebagai anak yang perlu mendapatkan perhatian khusus pula, jangan dianggap sebagai anak dengan perilaku menyimpang. Negara wajib menyiapkan pelayanan khusus. Siswa didik sebagai korban kenakalan remaja perlu mendapatkan penanganan lebih agar dapat kembali kemasyarakatan. Jangan sampai jargon sebagai “anak bermasalah”, menjadikannya minder dan rendah diri sehingga mempengaruhi pendidikannya sebagai jembatan masa depan yang lebih baik. Apalagi bila harus ditempatkan disekolah paket yang notabene tidak sedikit, masih kekurangan baik fasilitas sarana-prasarana dan tenaga pengajar.

Ke depannya pemerintah diharapkan dapat mengakomodir ini semua, karena pendidikan merupakan cita-cita negara yang diutamakan dan wajib mendapat perhatian para pemangku kepentingan. Wujud nyata nya adalah dengan merumuskan regulasi dan pemenuhan sarana-prasarana khusus sekolah penampung bagi siswa didik yang bermasalah, yang akibat kesalahannya harus di keluarkan dari sekolah, atau malu untuk melanjutkan pendidikan di sekolah asal, dan dari kelanjutan proses pendidikannya di sekolah khusus tersebut, turut menanamkan nilai moril serta keagamaan agar mereka lulus sebagai anak yang lebih baik dan menyadari perbuatannya agar tidak mengulangi. Bukan di cap sebagai anak bermasalah yang dipindah ke sekolah paket, dengan rasa minder dan merasa putus harapan pendidikan untuk masa depannya. @

## **HARI PEREMPUAN**

Oleh: Muhammad Firhansyah

Bagi penulis di bulan Maret ini setidaknya ada dua momen penting yang terjadi yakni peringatan lahirnya Ombudsman Republik Indonesia yang ke 17 tahun pada 10 Maret dan diperingatinya hari Perempuan Internasional yang jatuh setiap tanggal 8 Maret. Memang dari momen keduanya tidak memiliki kaitan atau sejarah yang sama. Akan tetapi, bila kita soroti pada pelayanan publik, maka salah satu yang menjadi sasaran perbaikan Ombudsman adalah pelayanan publik bagi kaum perempuan.

Dari sejumlah laporan dan hasil monitoring Ombudsman di sejumlah instansi pelayanan publik untuk kaum perempuan, penyelenggara layanan banyak yang tidak menghormati atau menjaga hak asasi perempuan diantaranya : asap rokok diruang publik/terbuka, tidak tersedianya ruang laktasi disejumlah layanan pemerintahan, ketidaktersediaan toilet khusus perempuan disejumlah layanan vital, terbatasnya fasilitas kesehatan khususnya di pelosok desa yang menyebabkan tingginya kematian ibu dan anak, belum adanya informasi yang memadai bagi kaum ibu atau perempuan yang ingin mendapatkan informasi dan modal usaha dalam rangka pemberdayaan ekonomi, serta rendahnya pendidikan bagi kaum perempuan dan pelayanan publik perempuan di bidang lainnya. Realitas kehidupan perempuan di Indonesia khususnya dalam hal pelayanan publik masih jauh dari harapan, kaum perempuan masih banyak mengalami, penindasan, diskriminasi bahkan

kesemena-menaan. Pemerintah dinilai belum maksimal merespon pelayanan publik yang sifatnya khusus terkait perempuan misalnya saja pelayanan publik dalam bidang transportasi dimana kaum perempuan dalam bidang ini belum mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya seperti tempat duduk khusus perempuan, penambahan jumlah dan kualitas sarana transportasi yang *pro* terhadap perempuan (anti rokok), tersedianya penerangan yang memadai di tempat tunggu dan jalan, patroli dan kesiapsiagaan petugas keamanan di titik-titik rawan serta Sarana dan fasilitas umum seperti kereta api, bus, terminal, stasiun dan jalan raya saat ini bukanlah tempat yang aman dan nyaman untuk kaum perempuan karena seringkali ditempat-tempat ini perempuan menjadi korban kriminalitas oleh para pelaku kejahanan.

Sedangkan dalam hal pelayanan kesehatan baik dari segi sarana dan fasilitas kesehatan di rumah sakit dan puskesmas yang ada, sering ditemukan belum dapat memberikan pelayanan yang memadai bagi para kaum perempuan terlebih lagi bagi mereka yang ada dipelosok pedesaan maka akan terasa sekali bahwa, pelayanan kepada kaum perempuan sering terabaikan sehingga hal ini juga memicu tingginya angka kematian Ibu dan bayi

Bila melihat dari data bias gender birokrasi maka secara angka nasional kiprah perempuan di dalam birokrasi pemerintahan dan yang mendapatkan promosi sampai pada jenjang pimpinan SKPD jumlahnya relatif sangat kecil dibanding dengan jumlah birokrasi para kaum lelaki atau hanya sekitar 30-35 persen saja. Hal ini juga menyebabkan perempuan tidak memiliki kesempatan yang memadai dalam rangka mengembangkan potensinya.

Sedangkan bila kita melihat dari data kementerian. Pemberdayaan perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indo-

nesia menunjukkan bahwa perempuan di Indonesia masih menghadapi permasalahan klasik seperti pendidikan yang rendah, angka kematian ibu yang tinggi, kekerasan dalam rumah tangga, kurangnya akses pemberdayaan ekonomi, sampai pada rendahnya taraf hidup perempuan dan ketertinggalan di sejumlah bidang pembangunan lainnya.

Melihat kondisi demikian seharusnya pemerintah harus lebih serius dalam melaksanakan, melakukan kontrol/pengawasan dan mengevaluasi pelaksanaan peraturan perundangan terkait hak perempuan sehingga tidak ada lagi hambatan dalam implementasi dan tidak ada lagi diskriminasi dalam pelaksanaan di lapangan Selain itu, Jaminan dan perluasan akses perempuan dalam bidang pendidikan, kesehatan, ekonomi, politik, hukum dan bidang lainnya harus memang ditingkatkan oleh pemerintah pasalnya selain merupakan tanggungjawab negara jaminan atas hak asasi perempuan ini merupakan indikator utama kemajuan atau peradaban suatu bangsa.

Dalam fungsinya, Ombudsman juga terus memberikan perhatian yang serius agar pelayanan publik bagi kaum perempuan benar-benar diperhatikan. Kita berharap ke depan tak ada lagi ditemukan tindakan berupa diskriminasi dan pelanggaran hak asasi terhadap perempuan. Selain itu, pelayanan publik bagi kaum perempuan juga menjadi bagian program bersama dalam rangka mewujudkan negara yang beradab dan berkeadilan. @

*(Radar Banjarmasin, Rabu 8 Maret 2017 )*

## **KESEHATAN DI LAPAS**

**Oleh: Yeni Aryani**

Tiga point penting pada bagian menimbang Undang-undang R.I Nomor: 12 Tahun 1995 Tentang Pemasyarakatan, yang menyatakan filosofi pemidanaan yang sesuai dengan falsafah Pancasila, yaitu: a. bahwa pada hakikatnya Warga Binaan Pemasyarakatan sebagai insan dan sumber daya manusia harus diperlakukan dengan baik dan manusiawi dalam satu sistem pembinaan yang terpadu; b. bahwa perlakuan terhadap Warga Binaan Pemasyarakatan berdasarkan sistem kepenjaraan tidak sesuai dengan sistem pemasyarakatan berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 yang merupakan bagian akhir dari sistem pemidanaan; c. bahwa sistem pemasyarakatan sebagaimana dimaksud dalam huruf b, merupakan rangkaian penegakan hukum yang bertujuan agar Warga Binaan Pemasyarakatan menyadari kesalahannya, memperbaiki diri, dan tidak mengulangi tindak pidana sehingga dapat diterima kembali oleh lingkungan masyarakat, dapat aktif berperan dalam pembangunan, dan dapat hidup secara wajar sebagai warga yang baik dan bertanggung jawab.

Pada bagian menimbang di atas, cukup jelas bahwa pembinaan terhadap warga binaan pemasyarakatan memiliki landasan konstitusional dan memberikan jaminan perlindungan hak asasi manusia. Salah satu upaya dari perlindungan hak asasi manusia adalah dengan memberikan layanan dan pembinaan kesehatan yang layak kepada warga binaan pemasyarakatan.

Hakekatnya pelaksanaan pelayanan kesehatan pada Lapas dan Rutan akan terganggu manakala jumlah tahanan dan narapidana tidak terkendali (over load); sarana dan prasarana tidak mendukung; minimnya asupan gizi dan kalori, ini merupakan faktor-faktor pendukung terjadinya gangguan kesehatan terhadap tahanan dan narapidana.

Layanan kesehatan pada Lapas dan Rutan sebagaimana dimaksud merupakan bagian dari pembinaan, ini dapat dilihat pada Keputusan Menteri Kehakiman R.I Nomor M.02-PK.04.10 Tahun 1990 tanggal 10 April 1990 Tentang Pola Pembinaan Narapidana/ Tahanan, pada lampiran Keputusan Menteri di atas, huruf D Perawatan Warga Binaan Kemasyarakatan.

Pada perkembangannya layanan publik di Pemasyarakatan diterbitkan Standar Pelayanan Publik Pemasyarakatan pada tanggal 15 Juli 2014 dalam bentuk Keputusan Direktur Jenderal Pemasyarakatan Nomor: PAS-14.OT.02.02 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Pemasyarakatan. Layanan kesehatan bagi narapidana/ tahanan dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang No. 12 Tahun 1995 tentang pemasyarakatan dan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan. Sebagai bagian dari pelayanan kesehatan yang bersifat mandat di masing-masing UPT lapas, setiap narapidana berhak untuk mendapatkan layanan kesehatan yang layak. Layanan ini diberikan kepada narapidana yang membutuhkan tindakan medis terkait dengan kondisi kesehatannya selama di UPT Lapas. Setiap lapas setidaknya menyediakan poliklinik beserta fasilitasnya dan menyediakan sekurang-kurangnya seorang dokter dan tenaga kesehatan lainnya. Layanan kesehatan ini diberikan bagi seluruh WBP dalam bentuk pencegahan maupun pengobatan. Pencegahan dilakukan guna meminimalisir tersebarnya penyakit di dalam Lapas/Rutan. Sedangkan pengobatan merupakan upaya untuk

memberikan kesehatan bagi WBP yang sedang menderita sakit agar program pembinaan dapat berjalan dengan optimal.

Lembaga Pemasyarakatan Kelas II A Banjarmasin yang terletak di Jalan Soetoyo S Banjarmasin ini dipimpin oleh Kepala Lapas Bapak Hendra Eka Putra, A. Md, IP. S, SH, MH, Lapas Kelas II A Banjarmasin salah satu Lapas terpadat di Indonesia. Lapas ini mestinya hanya bisa dihuni oleh 366 orang saja. Namun per 28 Agustus 2017, Lapas Kelas II A Banjarmasin dihuni sebanyak 2.498 warga binaan. Overkapasitas Lapas mencapai 600 %. Dalam satu Blok dihuni hingga 700 warga binaan. Namun demikian, blok antara Warga Binaan Wanita, pria dan anak-anak dipisah. Anak Didik Pemasyarakatan ditempatkan khusus pada blok anak, jumlahnya hanya tiga orang. Sedangkan wanita ditempatkan khusus di blok wanita, jumlah yang menghuni blok Wanita sebanyak 128 yang ditempatkan pada tiga blok. Semestinya satu blok hanya sekitar 12 orang. Sedangkan warga binaan pria berjumlah 1.699 orang. Kelebihan kapasitas yang tidak sebanding dengan luas dan hunian akan berakibat sangat cepat narapidana dan tahanan terjangkit penyakit menular. Disisi lain kondisi sanitasi yang kurang baik akan mempercepat proses lingkungan yang tidak sehat. Petugas medis yang tersedia di Lapas II A Banjarmasin yaitu untuk dokter umum satu orang dan dibantu oleh empat orang perawat.

Permasalahan kesehatan di lingkungan Lapas II A Banjarmasin ini kita tidak bisa pungkiri banyak masalah yang terjadi. Secara umumnya bahwa tidak semua WBP yang mempunyai kartu BPJS karena rata-rata yang menjalani hukuman di LAPAS II A Banjarmasin adalah kepala keluarga ketika mereka dihukum di dalam Lapas II A Banjarmasin secara otomatis mereka tidak bisa mendaftar dan tidak mempunyai penghasilan untuk membayar iuran bulanan BPJS. Permasalahan yang terbesar terjadi ketika

WBP sakit dan harus dirujuk ke rumah sakit. Di sisi lain ini mengancam jiwa WBP apabila tidak dirujuk ke rumah sakit sedangkan untuk pembiayaan pihak Lapas II A Banjarmasin tidak mempunyai anggaran untuk membiayai WBP yang sakit tersebut. Pihak keluarga kalau mampu bisa membiayai keluarganya untuk biaya pengobatan di rumah sakit, namun bila keluarga itu miskin tidak mempunyai biaya maka pihak Lapaslah yang harus membiayainya. Dari hasil wawancara dengan pihak Lapas II A Banjarmasin masalah anggaran yang sangat terbatas ini menjadi kendala mereka dalam melayani WBP tersebut. Anggaran kesehatan hanya dianggarkan untuk pembelian obat dalam setiap bulannya tidak ada anggaran untuk biaya membayar WBP yang sakit di rumah sakit. Anggaran makan sebesar Rp15.000,- untuk setiap orang WBP dan tiga kali makan. Setiap kali makan untuk WBP sebesar Rp. 5.000,- untuk sekarang ini terkait pemenuhan gizi kurang terpenuhi.

Permasalahan terkait layanan kesehatan bagi WBP di Lapas II A Banjarmasin harus mendapatkan perhatian dari Pemerintah karena over load kapasitas ini harus segera diatasi. Adanya pembinaan agama, kasih sayang dalam keluarga masing-masing dan lingkungan tetangga dan pertemanan menjadi benteng perlindungan bagi bagi anak-anak dalam sebuah keluarga dan menjauhkannya dari hal-hal yang tidak baik. Hukuman yang masih kapasitasnya tidak terlau berat hendaknya unsure dari pemenjaraan bisa dicari solusi terbaik seperti diluar Negeri ada hukuman berupa melakukan kegiatan social yang diawasi oleh Pemerintah. @

# ONLINE VS KONVENTSIONAL

Oleh: Ita Wijayanti

Seperti yang sudah diketahui bahwa angkutan umum semakin menjamur dan semakin beragam, mulai dari model konvensional sampai dengan yang berbasis aplikasi online, mulai dari kendaraan roda dua sampai kendaraan roda empat. Pada tahun 2017 khususnya di kota Banjarmasin mulai banyak bermunculan ojek dan taxi online berbasis aplikasi Online di smartphone. Masyarakat diberikan kemudahan dalam memesan angkutan umum sendiri hanya dengan sentuhan jari di layar smartphone.

Hal ini pun banyak mendapatkan respon dari berbagai macam kalangan. Pro dan kontra mengenai angkutan online mulai bermunculan. Beberapa pihak ada yang menolak keberadaan angkutan online ini namun tidak sedikit pula yang menerima dengan senang hati kehadiran angkutan online tersebut, terutama bagi pengguna jasa angkutan umum, kehadiran angkutan umum secara online ini tentu sangat memberikan kemudahan. Selain mudah dalam pemesanannya, masyarakat juga tidak perlu repot-repot untuk keluar mencari angkutan umum, tinggal pesan lewat aplikasi di smartphone dan jasa angkutan pun datang menjemput ke tempat pengguna jasa. Selain itu, jika dilihat dari sisi harga tentu angkutan umum berbasis aplikasi online ini memiliki harga yang jauh lebih ekonomis, tidak peduli jalanan yang macet ataupun lancar tarif angkutan ini tidak akan berubah dari kesepakatan awal.

Namun bukan hanya kemudahan yang ditawarkan dalam angkutan umum online ini, masih ada beberapa kekurangan

dalam penggunaan jasa angkutan ini diantaranya supir online yang terkadang tidak terlalu halal jalan dikarenakan memang tidak sedikit supir angkutan online hanya bekerja paruh waktu menjadi supir, belum adanya standar pelayanan secara umum yang dibuat dalam pengelolaan supir angkutan umum online. Saat ini dengan modal punya motor atau mobil, SIM, dan KTP, mereka sudah bisa mendaftar menjadi supir angkutan online.

Khususnya di daerah Banjarmasin dan Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan, kehadiran angkutan umum online ini sudah mulai menuai protes terutama dari supir angkutan konvensional. karena sejak menjamurnya jasa angkutan online ini, usaha angkutan umum konvensional baik ojek maupun taxi pendapatannya menurun sangat drastis dikarenakan masyarakat banyak yang beralih dari angkutan umum konvensional ke angkutan umum online. Penolakan kehadiran angkutan online di Kalimantan Selatan dianggap wajar mengingat saat beroperasi di wilayah Banjarmasin, belum terbit regulasi resmi dari pemerintah daerah terhadap operasional angkutan umum ini, banyak supir angkutan konvensional berpendapat bahwa supir angkutan online juga harus mengikuti aturan yang sama seperti yang diterapkan pada angkutan konvensional karena dianggap sama-sama merupakan jasa angkutan untuk penumpang. Supir angkutan konvensional merasa terdiskriminasi dikarenakan mereka diwajibkan membayar pajak, melakukan uji KIR dan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) Umum, belum lagi perhitungan pembagian antara supir dan pihak perusahaan membuat pendapatan mereka menjadi lebih sedikit padahal tarif angkutan yang dipasang untuk penumpang lebih tinggi dari angkutan online

Penolakan oleh supir angkutan konvensional ini sempat membuat Polda Kalsel meminta agar taxi online tidak beroperasi

sampai keputusan revisi Peraturan Menteri Perhubungan No 26 Tahun 2017 diterbitkan. Pada akhirnya Pemerintah mengeluarkan peraturan baru mengenai taxi online yang mulai berlaku sejak tanggal 1 November 2017 yaitu Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan umum tidak dalam trayek menggantikan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 26 tahun 2017. Aturan ini sesuai dengan tujuannya dalam PM 108 agar terwujud pelayanan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek yang selamat, aman, nyaman, tertib, lancar, dan terjangkau, serta dapat mendorong pertumbuhan perekonomian nasional.

Tidak bisa dipungkiri hadirnya angkutan umum berbasis aplikasi online ini juga membuka lapangan pekerjaan baru bagi banyak orang. Beberapa aturan baru yang harus dijalankan dan dipatuhi oleh supir angkutan online diantaranya, Adanya ijin penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek, mempekerjakan pengemudi yang telah memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) Umum sesuai dengan golongannya, mematuhi ketentuan Standar Pelayanan Minimal, dan melakukan pengujian berkala Kendaraan Bermotor kepada dinas yang membidangi sarana dan prasarana lalu lintas dan angkutan jalan Kabupaten/Kota, dalam aturan baru ini pun diatur pula mengenai Sanksi tegas hingga pencabutan izin bila taksi online tidak mematuhi ketentuan tarif batas bawah dan atas yang ditentukan pemerintah tersebut.

Sampai saat ini masih belum ada Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan yang diturunkan untuk memperjelas aturan PM Nomor 108 tahun 2017 yang sudah ditetapkan awal November 2017. Pemerintah beranggapan perlu adanya sosialisasi terlebih dahulu kepada supir taxi konvensional, supir taxi online, organda

dan kepolisian agar dapat benar-benar memahami permenhub nomor 108 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek. Selain sosialisasi perlu juga dilakukan dengar pendapat agar Pergub yang nantinya disusun dapat diterima oleh semua pihak dan tidak memunculkan masalah baru. Diharapkan dengan adanya Pergub yang nantinya akan diturunkan, aturan mengenai cakupan zona taxi online, jumlah kuota taxi online dan juga tarif batas atas dan tarif batas bawah bisa segera diketahui kejelasannya agar terciptanya persaingan sehat antara taksi online dan konvensional. @

## **PENANGANAN DISABILITAS**

**Oleh: Zayanti Mandasari**

Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak, setidaknya beginilah definisi yang dimuat dalam Pasal 1 ayat (1) UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

Di Indonesia, jumlah penyandang disabilitas tidak sedikit jumlahnya, misalnya saja menurut data yang dikeluarkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2016 terkait penyandang disabilitas di sektor tenaga kerja, estimasi jumlah penyandang disabilitas di Indonesia sebesar 12,15 persen, dengan jumlah perbandingan perempuan yaitu 53,37% dan laki-laki 46,63%. Penyandang disabilitas sebagai warga negara Indonesia mempunyai hak yang sama dengan warga negara lainnya, tak terkecuali hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dari penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus berasaskan kesamaan hak, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, serta fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.

Klausa menyediakan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, bukan hanya sekedar kata semata, tetapi merupakan sebuah kewajiban bagi penyelenggara pelayanan publik. Jika dilihat di sektor-sektor penyedia pelayanan publik, beberapa telah mematuhi UU Pelayanan Publik tersebut, seperti yang dilakukan oleh Instansi Vertikal seperti Kantor Imigrasi Kelas 1 Banjarmasin misalnya telah menyediakan jalur khusus, bahkan antrian, loket dan petugas khusus untuk penyandang disabilitas, sehingga apabila penyandang disabilitas ingin mengakses pelayanan publik di kantor tersebut merasa lebih mudah. Tetapi tidak semua instansi vertikal telah berbenah untuk mematuhi amanat UU Pelayanan Publik tersebut, misalkan saja Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin, memang kursi roda beserta jalur ram telah disediakan untuk penyandang disabilitas khususnya tuna daksa, tetapi untuk loket pelayanan masih sama dengan antrian pengguna layanan lainnya. Belum lagi jika dilihat pada penyelenggara pelayanan publik di tingkat pemerintah daerah, baik provinsi atau kabupaten/kota. Masih banyak penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban menyediakan fasilitas khusus untuk penyandang disabilitas. Bahkan menganggap fasilitas tersebut tidak terlalu dibutuhkan karena jumlah penyandang disabilitas yang mengakses pelayanan publik tidak sebanyak jumlah pengguna layanan lainnya. Sehingga dianggap tidak terlalu krusial untuk dipenuhi. Tetapi ada juga penyelenggara pelayanan publik di daerah yang terus berbenah dari tahun ke tahun seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banjarmasin yang telah menyediakan jalur ram, tempat parkir khusus penyandang disabilitas, bahkan toilet khusus penyandang disabilitas.

Sarana dan prasarana untuk memberikan kenyamanan bagi penyandang disabilitas dalam mengakses pelayanan publik

merupakan suatu kewajiban bagi penyelenggara pelayanan publik. Secara kasat mata fasilitas secara fisik memang telah dipenuhi oleh beberapa penyelenggara pelayanan publik, tetapi ada hal yang krusial dan tak kalah penting untuk disediakan adalah petugas penanganan pelayanan bagi penyandang disabilitas. Petugas penanganan pelayanan bagi penyandang disabilitas merupakan hal yang mendasar, karena merupakan ‘pintu masuk’ bagi petugas penanganan pelayanan bagi penyandang disabilitas untuk menyampaikan maksud dan tujuannya datang ke penyelenggara pelayanan publik. Sebagai ilustrasi, seorang penyandang disabilitas tuna wicara yang akan membuat KTP atau Akta Kelahiran anak, penyandang disabilitas tersebut akan kesulitan untuk menyampaikan maksudnya kepada petugas, karena hanya bisa menyampaikan maksud kedatangannya dengan bahasa isyarat. Sehingga petugas belum tentu faham dengan apa yang disampaikan oleh penyandang disabilitas tersebut, bahkan tidak menutup kemungkinan terjadi salah faham antara penyandang disabilitas dengan petugas pemberi layanan, karena terbatasnya pengetahuan petugas bahkan tidak tahu sama sekali tentang bahasa isyarat yang disampaikan oleh penyandang disabilitas tersebut. Hal ini juga akan berimbas pada lamanya proses pelayanan, sehingga menyebabkan proses pelayanan tidak maksimal dan dapat menyebabkan antrian bagi pengguna layanan lainnya. Hal ini terjadi tentu saja karena penyelenggara pelayanan publik tidak menyediakan petugas yang dapat memahami bahasa isyarat penyandang disabilitas tuna wicara tersebut, sehingga pasti sedikit banyak penyandang disabilitas tersebut akan mengalami kesulitan dalam berkomunikasi kepada petugas.

Berdasarkan ilustrasi singkat di atas, dirasa sangat penting bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan

Petugas Penanganan Penyandang Disabilitas, bukan hanya sekedar untuk memenuhi kewajiban sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, tetapi semata-mata untuk memenuhi hak penyandang disabilitas untuk bisa dengan mudah mengakses pelayanan publik, sehingga penyandang disabilitas tidak ada anggapan bahwa mereka ‘dianaktirikan’ atau bahkan ‘diabaikan’, padahal penyandang disabilitas juga bagian dari negara kesatuan republik indonesia yang mempunyai hak dan kewajiban yang sama dengan warga negara lain yang tidak menyandang disabilitas. Semoga komitmen penyelenggara pelanan publik untuk memenuhi hak penyandang disabilitas tersebut dapat diwujudkan dan terwujudnya pelayanan prima bagi seluruh warga negara Indonesia. @

## SISTEM ZONASI

Oleh: Noorhalis Majid

Tahun 2017 dimulai sistem zonasi. Alasannya karena selama ini distribusi murid, guru dan fasilitas sekolah tidak merata. Ada sekolah yang terdiri dari murid-murid dengan latar belakang ekonomi tinggi, kumpulan anak orang kaya, sehingga mudah bagi sekolah mengumpulkan dana. Sekolah berlimpah dana, karena orang tua murid royal memberikan sumbangan. Ada sekolah yang semua gurunya terbaik, teladan dan berprestasi. Ada sekolah diunggulkan, sehingga fasilitasnya selalu dipenuhi.

Sebaliknya ada sekolah yang dianggap gurem, kampung, tertinggal atau bahkan terkebelakang. Semua terjadi karena kurangnya perhatian, tidak diprioritaskan dan hanya diisi oleh kalangan bawah. Pendek kata, selama ini ada kelas sosial dalam sekolah, dimana ada kelas elit dan ada kelas gurem.

PPDB yang merupakan kepanjangan dari Penerimaan Peserta Didik Baru, adalah pintu awal penerimaan siswa masuk sekolah. Tahun tadi ada dua hal yang sangat berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya. *Pertama*, tahun tadi, dan sebenarnya sudah dilakukan juga pada tahun lalu, penerimaan siswa secara *online*. Tujuan *online* agar transparan dan akuntabel, tidak ada lagi main belakang, yang berpotensi kolusi atau berujung pada pungutan liar.

*Kedua*, penetapan zonasi. Tujuannya agar ada pemerataan dalam pendidikan. Terutama tentang zonasi, merupakan kebijakan yang lahir dari saran Ombudsman Republik Indonesia, dimana

banyak laporan masyarakat yang menyampaikan bahwa selama ini sekolah tidak merata. Ada diskriminasi atau ketidak adilan perhatian atas sekolah-sekolah. Sekolah di perkotaan sangat berbeda dengan sekolah di kecamatan atau desa. Kondisi ini sungguh tidak merata. Karena itu harus ada solusi agar ada pemerataan dalam pendidikan.

Maka kemudian keluarlah gagasan tentang perlunya zonasi. Zonasi itu berarti bahwa murid sekolah pada wilayah tempat tinggalnya. Zonasi dimaksud bisa kecamatan atau gabungan kecamatan. Jarak tempuh antara rumah dan sekolah menjadi syarat utama selain usia. Yang paling dekat, yang paling prioritas, apalagi sudah usia sekolah.

Dampak dari system zonasi ini sangat besar. Biaya sekolah bisa berkurang, karena anak dapat datang ke sekolah dengan jalan kaki atau naik sepeda. Lalu lintas tidak macet, karena hilir mudik dengan berbagai arah menuju sekolah dapat dihindari. Rasa kepemilikan lingkungan sekolah oleh masyarakat akan meningkat, karena sekolah adalah milik mereka yang bersekolah, yang merupakan masyarakat di sekitar sekolah tersebut. Komite sekolah adalah orang-orang yang saling kenal, akrab, sehingga mampu bekerja secara tim menjadi mitra sekolah dalam membantu berbagai persoalan pendidikan.

Bagaimanapun sistem zonasi ini menimbulkan reaksi keras. Ketika yang utama adalah jarak sekolah dan usia siswa, maka sejumlah kelas akselerasi dari anak-anak istimewa, karena usianya relative lebih muda, tidak dapat masuk sekolah yang diinginkan.

Ketika ada sekolah yang distigma sebagai sekolah narkoba, berada di lingkungan kampung yang sering kena razia narkoba,

orang tua enggan menyekolahkan anaknya di sekolah tersebut. Atau ketika fasilitas sekolah antar zona tidak merata, maka ada ketidakadilan dalam sistem zona itu sendiri.

Saat PPDB online dibuka, ternyata sangat mengejutkan. Ada sekolah yang kekurangan siswa, sekalipun sekolah tersebut sangat favorit. Ternyata jumlah penduduk usia sekolah di zona tersebut memang terbatas. Ada juga sekolah yang kelebihan siswa, bahkan hampir tidak tertampung, hingga sekolah menambah rombel, memanfaatkan ruang laboratorium dan bahkan mushola sebagai ruang tambahan. Ternyata di zona tersebut merupakan daerah berkembang, dimana anak usia sekolah sangat banyak, sedangkan sekolahnya sangat terbatas.

Lalu dibuatlah kebijakan untuk membuka PPDB jalur *offline*. Yaitu membolehkan menerima siswa di luar zona yang sudah ditetapkan. Terutama bagi sekolah yang kekurangan siswa. Ketika kesempatan ini buka. Murid yang sudah diterima di suatu sekolah, kemudian beramai-ramai mengundurkan diri dan masuk pada sekolah yang dianggapnya favorit.

Terutama sekolah swasta, kebijakan PPDB *offline* ini dianggap sangat merugikan. Bahkan ada sekolah yang hampir semua siswanya pindah menuju sekolah lain dan akhirnya sekolah tersebut kekurangan siswa, bahkan ada yang tidak mendapatkan siswa.

Apalagi ada sekolah yang beranggapan jumlah siswa sama dengan pendapatan sekolah, maka memaksakan diri memaksimalkan jumlah rombel. Menambah kelas, padahal fasilitasnya tidak memadai.

Dibukanya jalur *offline* juga membuka pintu pungutan liar. Karena sudah tidak ada kriteria yang sangat ketat, maka tawar

menawar terjadi. Siapa bayar dia dapat. Pesan memesan di bawah meja tidak dapat dihindari. Yang lebih parah, sudah lewat masa PPDB *offline* pun, masih berani menerima siswa dengan alasan menerima pindahan dari sekolah lain.

Kebijakan zonasei, akan sangat efektif apabila dibarengi dengan kebijakan lainnya. Misalnya yang paling mendasar adalah soal pemerataan fasilitas, pemerataan distribusi guru dan tentu saja pemerataan dukungan. Bila terjadi pemerataan, maka sekolah akan standar. Di mana saja sekolah maka fasilitasnya sama, kualitas gurunya akan sama dan prosesnya juga kurang lebih sama.

Tanpa pemerataan, maka zonasi hanya akan menjadi masalah baru yang pada suatu waktu dianggap tidak tepat atau justru memundurkan pendidikan itu senidiri. Mari kita evaluasi bersama-sama, agar tahun depan, sistem zonasi ini berjalan lebih baik. @

(Barito Post, Sabtu 4 Nopember 2017)

## **PERADILAN ANAK**

**Oleh: Benny Sanjaya**

Mengingat anak adalah sebagai tunas bangsa yang harus dijaga baik harkat dan martabatnya, sudah sepantasnya anak berhak untuk mendapatkan perlindungan khusus, salah satunya pada ranah hukum di dalam sistem peradilan pidana yang juga harus mengatur ketentuan khusus.

Negara memahami bahwa anak yang melakukan tindakan melawan hukum, tidak bisa digeneralisir sama dengan orang dewasa yang terjerat dengan masalah hukum. Terkhusus untuk anak yang melakukan tindak pidana, tidak ada kata Tersangka dan Terdakwa selayaknya bagi orang dewasa, namun anak yang melakukan tindak pidana sesuai dengan Undang-Undang No. 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak sebagai ketentuan umum, disebut dengan “anak yang berkonflik dengan hukum”. Menurut penulis, banyak faktor yang mempengaruhi anak sehingga harus berkonflik dengan hukum, berbagai faktor tersebut adalah pengaruh lingkungan baik di masyarakat maupun di keluarga, jebolnya filter yang menjadi tanggung jawab orang tua untuk membatasi dampak negatif dari kebebasan dunia maya, serta kurangnya perhatian yang diberikan oleh orang tua, dan yang terakhir adalah kemiskinan yang menyebabkan anak menghalalkan segala cara untuk memperoleh kesenangan sama halnya bagi anak keluarga yang berada.

Terlepas berbagai faktor tersebut, bentuk perlindungan Negara terhadap anak yang berkonflik dengan hukum, sudah cukup maksimal dengan menerbitkan *lex specialis* untuk menangani

permasalahan pidana bengang subjek pelaku adalah anak, demikian ini disebut sebagai perlindungan hukum karena untuk membatasi subjek pelaku pidana anak agar tidak diproses sama halnya bagi subjek pelaku pidana dewasa. Menurut penulis, yang perlu digaris bawahi di dalam UU No. 11 Tahun 2012 ini, pertama usia bagi pelaku pidana yang dianggap sebagai anak yang berkonflik dengan hukum adalah telah berumur 12 tahun tetapi belum berusia sampai 18 tahun, kedua penekanan penyelesaian bagi perkara pidana anak adalah melalui “restorative justice dan upaya diversi”, dan terakhir pidana pembatasan kebebasan bagi anak yang berkonflik dengan hukum (penjara apabila pelaku pidana dewasa) adalah  $\frac{1}{2}$  dari maksimum pidana yang diancamkan bagi pelaku pidana dewasa.

Sebelumnya UU No. 11 Tahun 2012 adalah hasil penyempurnaan atau revisi dari UU No. 3 Tahun 1997 tentang Pengadilan Anak, dengan pertimbangan UU No. 3 Tahun 1997 sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan dan kebutuhan hukum masyarakat, karena belum secara komprehensif memberikan pelindungan kepada anak yang berhadapan dengan hukum, sehingga perlu diganti dengan undang-undang baru.

Namun di sini penulis ingin mengkritisi bahwa ada pasal yang menimbulkan suatu sisi permasalahan baru, atas perubahan Undang-Undang peradilan anak ini. Di dalam Pasal 1 ayat (3) UU No. 11 Tahun 2012 apabila disandingkan dengan ketentuan terdahulunya pada Pasal 1 ayat (1) UU No. 3 Tahun 1997, terdapat permasalahan di dalam pembatasan umur bagi pelaku pidana anak. Ketentuan UU terdahulu membatasi pelaku pidana anak yang diproses hukum dengan sebutan “anak nakal”, dengan batas usia telah mencapai 8 tahun tetapi belum mencapai 18 tahun dan belum pernah menikah. Sedangkan UU terbaru membatasi pelaku pidana anak yang diproses hukum

dengan sebutan “anak yang berkonflik dengan hukum”, dengan ketentuan telah berusia 12 tahun tetapi belum lewat/berumur 18 tahun.

Penulis mengesampingkan dahulu terhadap batasan umur di kedua ketentuan ini, yang menjadi sisi permasalahan di sini terkait dihapuskannya ketentuan belum pernah kawin pada pada ketentuan terbaru. Berarti dapat disimpulkan walaupun anak sudah menikah diusia dini bahkan sampai telah mempunyai keturunan di usia kurang dari 18 tahun, masih dianggap sebagai anak yang berkonflik dengan hukum apabila melakukan tindak pidana. Hal ini yang sekarang dipikirkan oleh penulis.

Sesuai dengan ketentuan di dalam UU No. 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan yang sampai saat ini UU ini belum pernah diperbaharui. Pasal 7 ayat (1) jelas mengatur bahwa perkawinan hanya diizinkan jika pihak pria sudah mencapai umur 19 tahun dan pihak wanita sudah mencapai umur 16 tahun. Tetapi dengan berbagai alasan yang menjadi dasar, dewasa ini banyak terjadi pernikahan di usia dini di Indonesia. Berdasarkan hasil kajian pernikahan dini pada beberapa provinsi di Indonesia oleh BKKBN, perlu kita ketahui bahwa pada tahun 2000 - 2010 Indonesia termasuk Negara dengan persentase pernikahan usia muda tinggi di dunia (ranking 37), dan Indonesia tertinggi ke dua di ASEAN setelah Kamboja. Apabila dikaitkan dengan permasalahan sistem peradilan pidana anak di Indonesia. Penulis memunculkan suatu pertanyaan, Bagaimanakah apabila anak yang masih belum berusia 18 tahun, tetapi sudah menikah dan melakukan tindak pidana KDRT terhadap pasangannya?, apakah pelaku masih dianggap sebagai anak walaupun sudah menikah bahkan sampai sudah mempunyai keturunan?. Apabila mengikuti ketentuan terdahulu, maka pelaku KDRT tersebut sudah dianggap sebagai pelaku pelaku pidana dewasa walaupun

belum berusia 18 tahun. Tetapi karena mengikuti ketentuan terbaru, maka pelaku tetaplah dianggap sebagai anak karena belum berusia 18 tahun.

Pada prinsipnya, penulis menganggap revisi terhadap Undang-Undang sistem peradilan pidana anak ini, masih mempunyai sisi permasalahan. Penulis menganggap sudah sepantasnya disebut sebagai dewasa dan diperlakukan sebagai subjek hukum dewasa, apabila anak yang melakukan tindak pidana sudah menikah walaupun masih berusia belum lewat 18 tahun. Karna telah jadilah tanggung jawabnya untuk membina dan menafkahi keluarganya apabila dia seorang laki-laki. Konsekuensi perlindungan hukum ini dapat menjadi pertimbangan bagi masyarakat untuk menikah di usia muda, bahwa lepaslah statusnya sebagai anak yang berhadapan dengan hukum apabila melakukan tindak pidana. Harapan penulis, kiranya Pemerintah dapat mempertimbangkan kembali ketentuan batasan anak yang berhadapan dengan hukum. @

## **MELAYANI DISABILITAS**

Oleh: Muhammad Firhansyah

Baru baru tadi Ombudsman kembali menggelar forum diskusi bertema ”Ombudsman mendengar” kali ini Ombudsman mengundang khusus semua penyandang disabilitas di Kalimantan Selatan dari berbagai unsurnya.

Hadir dalam pertemuan tersebut di antaranya Perkumpulan Disabilitas Kota Banjarmasin. Perwakilan Tuna Rungu. Organisasi Disabilitas Tingkat Nasional, para Kepala SLB, Pusat Layanan Autis, dan para Relawan/penerjemah tuna rungu.

Satu demi satu dengan penuh semangat mereka menyampaikan potret pelayanan publik di daerah dan perlakuan yang mereka alami selama ini. Pada pokoknya pemerintah daerah belum bersungguh-sungguh memperhatikan dan peduli dengan penyandang disabilitas.

Sejumlah layanan milik Pemda, tidak pro terhadap difabel, hal ini dibuktikan sebagian besar layanan tersebut tidak menyediakan sarana khusus seperti : ram, rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui dll).

Keluhan kaum disabilitas berhadapan dengan pelayanan publik sangat banyak dan memprihatinkan, diantaranya : tidak diperlakukan manusiawi saat mengakses layanan, disuruh antri bersama keluarga pasien yang lain saat berobat di rumah sakit. Tidak dilayani saat akses pengurusan SIM Padahal di provinsi lain sudah diterapkan, masih sering di razia oleh aparat saat mencari rezeki tanpa diberikan bimbingan dan solusi, tidak ada

perhatian ketenagakerjaan meskipun hanya kuota 1 persen untuk penyandang disabilitas.

Dalam hal pendidikan tidak ada perhatian dan beasiswa dari pemda. Padahal, penyandang disabilitas memiliki keinginan kuat untuk menjadi generasi terdidik, tidak tersedia para pekerja sosial, terapis, penerjemah serta tenaga pendidik yang mumpuni untuk membantu difabel,

Belum lagi kaum difabel juga menyatakan masih kena pungli, perlakuan tak patut, tidak dilayani dengan ramah, di diskriminasi, kesamaan yang belum sama, tidak ada perlindungan, penelantaran dan akomodasi yang tidak layak.

Potret keperihatinan tersebut, seolah menjadi gambaran bahwa pelayanan publik kita masih jauh dari peradaban, melanggar HAM, tidak ramah, dan cenderung tindakan pelecehan, eksplorasi serta tindakan diskriminatif.

Salah satu keberhasilan negara dalam menuju peradaban dan peningkatan kualitas pelayanan publik yakni, diukur dari caranya memahami dan melayani warganya yang disabilitas dengan baik.

Begitupun Kota yang dinilai berhasil menjadi kota beradab yakni kota yang juga ramah terhadap disabilitas. Namun, Potret di republik ini termasuk di daerah kita masih sangat jauh 6 indikator yang wajib terpenuhi untuk membuat kota ramah disabilitas. Seperti : Pendidikan, Kesehatan, Transportasi, Informasi, Ketenagakerjaan, dan Perumahan hampir tak dirasakan manfaatnya bagi difabel.

Undang-Undang Nomor 8 tahun 2016 telah mengatur tentang hak bagi penyandang disabilitas seperti hak hidup, bebas dari

stigma, privasi, keadilan dan perlindungan hukum, pendidikan, pekerjaan, kewirausahaan, dan koperasi. Hak lainnya yang tak kalah penting yakni hak kesehatan, politik, keagamaan, keolahragaan, kebudayaan dan pariwisata, kesejahteraan sosial, Aksesibilitas, Pelayanan Publik, Pelindungan dari bencana, habilitasi dan rehabilitasi serta Konsesi;

Namun sayang seribu sayang, sebagian besar hak-hak tersebut tidak pernah didapatkan, pemda seolah “masih tutup mata”. Kualitas Pelayanan publik yang harusnya menjadi indikator utama kesuksesan dan majunya suatu daerah masih dijalankan setengah hati oleh para pemimpin negeri ini.

Konsep “Memanusiakan Manusia“ yang sering diucapkan saat pilkada hanya manis di telinga tanpa ada bukti nyata. Aparatur penyelengga layanan atau petugas layanan di lapangan juga masih terkesan “malu” atau enggan menerima saudara kita yang difabel atau dalam bahasa kita, tidak ikhlas dalam melayani disabilitas. Padahal salah satu ciri manusia yang mulia dalam sudut pandang semua agama adalah memberi dan ikhlas melayani. Semoga perhatian pemerintah bagi disabilitas semakin baik, pelayanan publik untuk republik. @

(Kalimantan Post, Rabu 28 Oktober 2017)

## **HAK DISABILITAS**

**Oleh: Togi Leonardo Situmorang**

Lebih satu tahun melalui mekanisme rapat paripurna, DPR RI menetapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. UU yang merupakan revisi dari Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat ini menegaskan kedudukan penyandang disabilitas sebagai subjek, manusia yang bermartabat dan memiliki hak serta kesempatan sama dengan warga negara lainnya. Dalam Undang-undang ini ditekankan juga kewajiban bagi pemerintah dalam hal pemenuhan hak kaum disabilitas. Adanya peraturan ini diharapkan dapat menjadi titik balik tercapainya persamaan perlakuan bagi penyandang disabilitas dalam berbagai bidang kehidupan bermasyarakat yang selama ini dianggap sering mendapat perlakuan diskriminatif.

Penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya. Namun karena keterbatasan tersebut tidak berarti ada satu pihak pun yang berhak membatasi hak mereka sebagai warga negara untuk memperoleh kesempatan yang sama. Kesempatan yang dimaksud adalah keadaan yang memberikan peluang atau menyediakan akses kepada Penyandang Disabilitas untuk menyalurkan potensi dalam segala aspek penyelenggaraan negara dan masyarakat. Salah satunya adalah kesempatan memperoleh pekerjaan yang layak.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, Pemerintah dan Pemerintahan Daerah wajib menjamin terpenuhinya hak para penyandang disabilitas dalam bidang ketenagakerjaan. Mulai dari proses rekrutmen yang mengedepankan keterbukaan informasi, pelatihan kerja, penempatan kerja yang disesuaikan dengan kemampuan, sampai pada pengembangan karir yang adil tanpa diskriminasi. Pemerintah wajib memfasilitasi para penyandang disabilitas dalam hal peningkatan keterampilan agar siap untuk masuk ke dalam lingkungan pekerjaan. Peraturan ini mewajibkan pula Pemerintah, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah mempekerjakan paling sedikit 2% penyandang disabilitas dari jumlah pegawai di lingkungan kerja masing-masing. Sedangkan perusahaan swasta wajib mempekerjakan paling sedikit 1% dari total pegawainya. Aturan ini dimaksudkan untuk memberikan kesempatan lebih besar kepada penyandang disabilitas dapat berkontribusi dalam institusi pemerintahan maupun swasta yang selama ini jarang mereka dapatkan. Juga ditekankan pula kewajiban pemerintah untuk memberikan perlindungan dan pendampingan kepada penyandang disabilitas dalam berwirausaha atau mendirikan badan usaha.

Di Provinsi Kalimantan Selatan sendiri, terdapat Perda yang mengatur hak-hak kelompok disabilitas yaitu Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 17 Tahun 2013 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas. Namun, masih banyaknya keluhan berkaitan dengan kesulitan memperoleh pekerjaan dari kelompok disabilitas ini mengindikasikan bahwa Perda yang mengacu pada Undang-undang Nomor 4 tahun 1997 tentang Penyandang Cacat ini belum terimplementasikan dengan baik. Program daerah dibidang

ketenagakerjaan yang dapat merangkul kepentingan masyarakat disabilitas belum berjalan maksimal. Ada beberapa hal yang menjadi kendala dan dapat dicarikan solusinya oleh Pemerintah Daerah. Keterbatasan pendidikan dan skill kemampuan dapat menjadi faktor hambatan utama bagi masyarakat disabilitas memperoleh pekerjaan.

Akses seluas-luasnya bagi penyandang disabilitas mendapatkan pendidikan yang bermutu. Karena kebutuhan akan fasilitas pendidikan yang berkualitas menjadi hal yang penting dalam rangka menunjang proses pembelajaran mereka. Bantuan pembiayaan kepada anak penyandang disabilitas yang kurang mampu juga menjadi hal wajib sehingga faktor ekonomi tidak menjadi hambatan untuk anak dalam memperoleh pendidikan. Untuk peningkatan skill keterampilan, Pemerintah dapat pula lebih menggiatkan program-program pelatihan kerja yang berkelanjutan bagi masyarakat penyandang disabilitas Kalimantan Selatan demi meningkatkan kualitas keterampilan individu sehingga dapat menyesuaikan dengan kebutuhan pekerjaan.

Kendala selanjutnya adalah kurangnya kesediaan dari pihak perusahaan swasta untuk mempekerjakan para penyandang disabilitas atau memang karena ketidaktauuan mereka tentang keberadaan peraturan ini. Dinas terkait wajib mensosialisasikan dan memberikan penekanan akan kewajiban dari pihak perusahaan untuk menyediakan lapangan pekerjaan bagi penyandang disabilitas. Karena pasti ada posisi dan jabatan pekerjaan dalam perusahaan yang dapat dikerjakan kawan-kawan disabilitas ini. Wajib pula perusahaan menyediakan fasilitas kerja bagi penyandang disabilitas untuk mendukung kinerja mereka. Diperlukan pula ketegasan dari pemerintah dalam hal pemberian sanksi kepada pihak perusahaan swasta di kalimantan Selatan

yang abai terhadap kewajiban ini sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pemerintah Daerah dapat menjadi cerminan positif akan kepedulian terhadap masyarakat disabilitas di provinsi Kalimantan Selatan akan kebutuhan pekerjaan serta kepatuhan terhadap kewajiban sesuai yang diamanahkan dalam UU No. 8 Tahun 2016 dengan mempekerjakan minimal 2% penyandang Disabilitas dari total pegawai dalam institusinya. Karena akan kontradiktif apabila pihak Pemerintah Daerah hanya menekan perusahaan agar dapat mempekerjakan masyarakat disabilitas namun pemerintah sendiri tidak melaksanakan kewajiban yang sama. Terakhir, perlu kiranya Pemerintah dapat mendorong masyarakat disabilitas untuk menghidupkan unit-unit usaha mereka sendiri sesuai dengan kondisi dan keterampilan yang dimiliki. Bantuan yang dapat diberikan melalui pelatihan kewirausahaan, bantuan permodalan, pendampingan, dan pemasaran dapat bertujuan untuk menghidupkan serta mengembangkan unit usaha mandiri kelompok disabilitas sekaligus juga membuka lapangan pekerjaan mereka sendiri demi peningkatan taraf hidup dan kesejahteraan kawan-kawan disabilitas. @

(Mata Banua, 11 Oktober 2017)

## **PELAYANAN KESEHATAN**

**Oleh: Zayanti Mandasari**

Hari Kesehatan Nasional yang diperingati serentak di seluruh Indonesia pada tanggal 12 Nopember. Di Indonesia jaminan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan telah diakomodir dalam UUD 1945 khususnya dalam Pasal 28H ayat (1). Bukan hanya kesehatan, bahkan kehidupan yang sejahtera lahir dan batin, tempat tinggal yang layak, serta lingkungan hidup yang baik dan sehat. Jaminan tersebut yang kemudian dituangkan dalam bentuk kebijakan, seperti penyediaan fasilitas kesehatan yang menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat. Usaha pemerintah Indonesia untuk menwujudkan pelayanan kesehatan yang baik bagi semua lapisan masyarakat di Indonesia juga tak berhenti dasa penyediaan fasilitas kesehatan secara fisik semata, pemerintah juga menyediakan jaminan masyarakat untuk mengakses fasilitas kesehatan dengan terjangkau dalam bentuk jaminan kesehatan yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) yang diwadahi oleh Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

Usaha pemerintah tersebut tentunya tak selalu berjalan dengan mulus, hal ini dilihat dari banyaknya pengaduan masyarakat terkait bidang kesehatan yang disampaikan kepada Ombudsman

RI pada tahun 2016, dari total 9072 laporan tahun 2016, terdapat 477 laporan terkait bidang kesehatan. Laporan yang masuk dalam bentuk yang beragam, mulai dari adanya perlakuan tidak patut dalam pelayanan kesehatan, penyimpangan prosedur dalam pelayanan kesehatan, bahkan tidak diberikannya pelayanan kesehatan. Bukan hanya itu, sarana dan prasarana dalam pelayanan kesehatan juga termasuk hal yang sering dikeluhkan oleh masyarakat. seperti ketersediaan Puskesmas.

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas disebutkan bahwa Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Selain itu, Puskesmas juga mempunyai tugas untuk melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Selain melaksanakan tugas tersebut, Puskesmas memiliki fungsi sebagai penyelenggara Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) tingkat pertama dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) tingkat pertama serta sebagai wahana pendidikan tenaga kesehatan. Puskesmas yang merupakan fasilitas kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat, apalagi di daerah yang letaknya jauh dari pusat kota, keberadaannya merupakan suatu hal yang sangat diperlukan oleh masyarakat. Berdasarkan data yang dirilis oleh Kementerian Kesehatan, jumlah Puskesmas di Indonesia sampai dengan Desember 2015 terdapat 9.754 unit, yang terdiri dari 3.396 unit Puskesmas rawat inap dan 6.358 unit Puskesmas non rawat inap. Namun jumlah tersebut tidak secara langsung menggambarkan pemenuhan kebutuhan pelayanan kesehatan

dasar di suatu wilayah, karena jumlah tersebut belum mencapai rasio Puskesmas terhadap 30.000 penduduk dalam suatu wilayah. Belum lagi adanya beberapa Puskesmas yang tutup dikarenakan tidak tersedianya tenaga kesehatan yang bersedia untuk ditempatkan di Puskesmas tersebut, ada juga Puskesmas yang tidak berfungsi karena kurangnya sarana dan prasarana pada Puskesmas tersebut, sehingga mendorong masyarakat untuk langsung berobat ke rumah sakit.

Selain Puskesmas, Rumah Sakit juga merupakan objek vital dalam pelayanan kesehatan, khususnya pada tingkat lanjut. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 147/Menkes/PER/I/2010 tentang Perizinan Rumah Sakit, terdapat rumah sakit berdasarkan kepemilikan publik dan rumah sakit privat. Pada tahun 2015 terdapat 895 rumah sakit privat di Indonesia yang terdiri dari 608 RSU dan 287 RSK. Rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan lanjutan, diharapkan menjadi gerbang terakhir yang dapat diandalkan untuk mendapatkan fasilitas kesehatan yang lengkap bagi masyarakat. Tetapi realitasnya masih ada beberapa kasus yang mempertontonkan belum baiknya pelayanan di rumah sakit, misalnya seperti isu jual-beli kamar, pelayanan kesehatan yang tidak sesuai prosedur, kamar yang tidak tersedia bagi pemegang kartu jaminan kesehatan, tidak tersedianya obat yang masuk dalam jaminan kesehatan, sehingga secara otomatis merugikan peserta jaminan kesehatan yang seharusnya dapat menikmati fasilitas kesehatan yang layak, tetapi terpaksa mengeluarkan biaya berlebih untuk mendapatkan fasilitas kesehatan yang seharusnya telah menjadi haknya sebagai pemegang jaminan kesehatan. Sarana penunjang lainnya seperti, alat kesehatan juga menjadi isu sentral dalam pelayanan kesehatan, selama ini sarana produksi dan distribusi alat kesehatan di Indonesia masih menunjukkan adanya

ketimpangan dalam hal persebaran jumlah. Sebagian besar sarana produksi maupun distribusi berlokasi di Pulau Sumatera dan Jawa sebesar 94,7%. Hal ini merupakan salah satu faktor yang menghambat aksel pelayanan kesehatan, sehingga untuk kedepannya diharapka adaya pemerataan jumlah sarana tersebut di seluruh Indonesia.

Puskesmas, Rumah Sakit, alat kesehatan, juga harus didukung oleh ketersediaan tenaga kesehatan, jumlah tenaga kesehatan yang dirilis oleh Kementerian Kesehatan menunjukkan bahwa jumlah perawat sebanyak 223.910 orang atau 34,6% dari total tenaga kesehatan, sedangkan tenaga kesehatan dengan jumlah paling sedikit yaitu tenaga kesehatan tradisional sebanyak 6 orang atau 0,001 % dari total tenaga kesehatan. Provinsi dengan tenaga kesehatan paling banyak terpusat di Pulau Jawa yaitu Jawa Tengah (76.819 orang), Jawa Timur (69.405 orang), dan Jawa Barat (66.152 orang). Provinsi dengan jumlah tenaga kesehatan paling sedikit yaitu Kalimantan Utara sebanyak 2.887 orang. Persebaran jumlah tenaga kesehatan ini juga dikatakan belum merata, dan masih banyak daerah yang sangat membutuhkan tenaga kesehatan, untuk menunjang jalannya pelayanan kesehatan. Bahkan ada beberapa daerah yang rumah sakitnya kekosongan tenaga kesehatan, dikarenakan tenaga kesehatannya tidak tersedia dan tidak bersedia untuk ditempatkan di daerah tersebut, karena aksesnya dinilai sulit. Sehingga berdampak bagi pelayanan kesehatan yang dilaksanakan di daerah tersebut. Berbicara tentang kesehatan, tidak hanya terbatas pada sarana dan prasarana semata, juga tidak terlepas dari banyaknya penyakit yang menjadi sumber kematian bagi masyarakat Indonesia. Seperti data yang dilansir oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan, terdapat 10 jenis penyakit paling

sering menjadi penyebab kematian di Indonesia adalah penyakit Cerebrovaskular atau pembuluh darah di otak seperti pada pasien stroke, Penyakit jantung iskemik, Diabetes Melitus dengan komplikasi, Tubercolosis pernapasan, Hipertensi atau tekanan darah tinggi dengan komplikasi, Penyakit pernapasan khususnya Penyakit Paru Obstruktif Kronis (PPOK), Penyakit liver atau hati, Akibat kecelakaan lalu lintas, Pneumonia atau radang paru-paru, dan Diare atau gastro-enteritis yang berasal dari infeksi. Untuk melengkapi berjalannya jalannya pelayanan kesehatan yang baik dan sangat dibutuhkan komitmen bukan hanya dari pemerintah yang harusnya lebih memfokuskan/ memberikan fokus pada anggaran untuk kesehatan sebagai perbaikan pelayanan kesehatan, tetapi juga dibutuhkan peran serta masyarakat dengan aktif berpartisipasi dalam memberikan masukan pada penyelenggara pelayanan kesehatan, dan berpartisipasi sebagai pemangang jaminan kesehatan yang telah disediakan oleh Pemerintah. Semoga di hari kesehatan nasional ini, dapat dijadikan moment perbaikan pelayanan dalam bidang kesehatan di Indonesia. @

## **SIM DISABILITAS**

Oleh : Noorhalis Majid

Jumlah penyandang difabel di Kalimantan Selatan tidak kurang seribu orang, kata salah satu pengurus organisasi difabel pada satu kesempatan. Sebagian dari mereka, dalam aktivitas keseharian, mengendarai kendaraan sendiri. Naik sepeda motor atau bahkan naik mobil. Transportasi publik yang sangat terbatas, memaksa mereka mengendarai sendiri. Jikalau transportasi publik sudah menjawab kebutuhan masyarakat, maka tentu tidak diperlukan kendaraan pribadi.

Sekalipun harus naik kendaraan sendiri, anehnya tidak ada satupun yang memiliki SIM (Surat Izin Mengemudi). Sering kena razia dan harus berurusan dengan polisi. Tidak memiliki SIM bukan berarti tidak mau mengurus. Memang tidak pernah mendapat izin mengemudi. Dianggap tidak memenuhi syarat untuk mendapatkan SIM.

Setelah dirazia, tidak ada solusi buat mereka. Denda tilang dibayar, setelah itu kendaraan tetap dipakai kembali. Ingin mengurus SIM tapi tidak pernah disetujui. Suatu lingkaran persoalan yang tidak berkesudahan.

Lazimnya, setelah di razia, pengendara yang tidak memiliki SIM disuruh mengurusnya, sehingga tidak lagi kena razia. Kalau tidak memungkinkan mendapatkan SIM, harusnya diberikan solusi. Misalnya disediakan transportasi publik, bentuk tanggungjawab pemerintah kepada warganya.

Bagi tuna netra, tentu logis tidak mendapatkan SIM. Namun bagi jenis kecacatan yang lain, asalkan organ tubuhnya masih berfungsi, tidak cukup kuat mengatakan tidak memenuhi syarat. Termasuk bagi yang tuli (tuna rungu), masih dimungkin menggunakan indera lain untuk menangkap isyarat lalu lintas, sehingga seharusnya masih boleh mendapatkan SIM.

Kata para penyandang difabel, protes sudah pernah dilakukan. Tapi tidak ada perubahan. Diprovinsi lain ada yang membolehkan. Setidaknya ada lima provinsi yang membolehkan penyandang difabel mendapatkan SIM, antara lain Jakarta, Jogyakarta dan Riau. Penyandang difabel mendapatkan SIM D, yang berarti Difabel. Lalu kenapa di Kalimantan Selatan masih belum membolehkan?.

Dengan berani para penyandang difabel melalui organisasinya melakukan dialog dengan Polda Kalimantan Selatan. Polda mengatakan, tidak ada masalah bagi kepolisian untuk memberikan SIM bagi penyandang difabel, namun syarat membuat SIM harus ada surat keterangan kesehatan dari kedokteran. Bila kedokteran mengeluarkan surat keterangan sehat, maka tidak ada alasan bagi Kepolisian untuk tidak memberikan SIM.

Bola berpindah kepada kedokteran. Hingga kini kedokteran belum mengeluarkan pendapatnya. Ikatan Dokter Indonesia, sebagai organisasi dokter juga belum mengeluarkan pernyataan apapun. Dan belum terdengar juga ada kerjasama di kedua institusi tersebut untuk membuat kebijakan bersama, mengingat ada keterkaitan satu dengan lainnya. Hingga kemudian para penyandang disabilitas yang mencari keadilan ini mendatangi Ombudsman.

Bagi Ombudsman, pelayanan publik tidak boleh stagnan, atau tidak menemukan solusinya. Kalau memang boleh, nyatakan boleh, kalau tidak boleh, nyatakan pula tidak boleh dengan alasan logis serta didasari peraturan yang kuat. Dan tidak ada perbedaan kebijakan antara satu wilayah dengan wilayah lainnya. SIM sebagai suatu kebijakan bersifat nasional, semestinya seragam dan berlaku sama di seluruh wilayah Indonesia.

Problem ini cukup kompleks, melibatkan sejumlah instansi terkait. Setidaknya, ada tiga instansi yang harus memberikan pendapatnya, antara lain kepolisian, kedokteran, Kemenkumham dan Ombudsman itu sendiri. Kenapa Kemenkumham, karena pengabaian hak warga negara untuk mendapatkan pelayanan publik, bagian dari HAM.

Kajian kebijakan juga harus dilakukan. Melihat sejumlah aturan, mencermati berbagai alasan dasar tentang boleh dan tidaknya penyandang difabel mendapatkan SIM, dan yang terpenting, menyamakan persepsi. Sebuah aturan dengan persepsi yang berbeda, bisa saja melahirkan kebijakan berbeda.

Bagi penyandang difabel sendiri, melalui organisasinya, Ombudsman menyarankan mengumpulkan sejumlah data tentang praktik baik kebijakan SIM bagi difabel. Mungkin kebijakan tersebut tersebar di berbagai provinsi atau kabupaten/kota di seluruh wilayah Indonesia. Praktik baik tersebut dapat menjadi contoh untuk disampaikan kepada instansi terkait di Kalimantan Selatan agar dapat menirunya.

Seringkali kita kekurangan praktik baik, miskin referensi, takut berinovasi atau malas membuat terobosan, sehingga bermain di wilayah aman, akhirnya tidak menyelesaikan masalah apapun. Mencari terobosan hukum atau kebijakan, sangat diperlukan

dalam rangka menyelesaikan masalah pelayanan publik. Masalah SIM bagi difabel, tentu saja masalah yang sangat lama. Bila tidak ada perubahan, boleh jadi karena tidak ada yang berani berinovasi.

Ombudsman, sesuai tugas dan kewenangannya, akan berperan sebagai *intermediary* atau penghubung. Menjembatani berbagai pihak terkait, sehingga terbangun komunikasi yang konstruktif dalam rangka perbaikan pelayanan publik. Pendekatan yang dilakukan Ombudsman selalu persuasive. Menekankan komunikasi yang intensif para pihak. Sumbatan komunikasi yang selama ini menjadi persoalan pelayanan publik, berusaha dinormalkan kembali. @

(Mata Banua, Jumat 17 Nopember 2017)

## **TAKSI ONLINE**

**Oleh: Muhammad Firhansyah**

Baru-baru tadi penulis mewakili Ombudsman RI Perwakilan Kalsel di undang pihak Bandara PT Angkasa Pura I untuk duduk bersama dengan sejumlah pihak baik Polres Banjarbaru, Lanud Syamsudin Noor, Dinas Perhubungan, Organda, YLKI serta perwakilan dari taksi bandara yakni Banjar Taxi dan Kojatas, sedangkan taksi Online dihadiri Crab dan Go Car.

Pertemuan tersebut dilakukan untuk merespon terjadinya “peningkatan tensi” atau keributan yang terjadi di Bandara Syamsudin Noor, akibat aksi pukul antara oknum Sopir bandara (Taksi Konvensional) dengan oknum Sopir taksi Online yang bermula dari proses antar jemput penumpang bandara yang dilakukan oleh Taksi Online dimana ini dirasakan oleh sebagian Sopir Taksi Bandara “menganggu” dan mengurangi penghasilan yang mereka terima;

Dari hasil pertemuan tersebut setidaknya ada kesepakatan pokok, yakni agar Taksi Online tidak menjemput penumpang di Bandara (hanya mengantar) serta demi menghormati kontrak antara pihak bandara dan taksi yang sudah bekerja sama dengan Bandara (Kojatas dan Banjar Taxi).

Dari segi Solusi cepat, kesepakatan tersebut boleh jadi cukup efektif, selain mencegah konflik berulang, juga tetap menjaga kondisi bandara dalam keadaan kondusif. Akan tetapi, persoalan sejatinya tidak hanya dalam batas demikian Namun, diperlukan kajian mendalam dan rekayasa positif serta mencegah adanya

konflik susulan dan ketidakadilan hukum, demi terciptanya arus transportasi yang baik serta manajemen pelayanan moda transportasi publik yang terjamin, aman, murah, dan berkualitas. Untuk itulah, Peran negara (Pemerintah Daerah) diuji dalam menyelesaikan problem ini.

Fakta di Indonesia termasuk di bawah kita pelayanan akan moda transportasi publik masih jauh dari rupa. Keluhan masyarakat bawah terhadap layanan transportasi atau angkutan publik masih kerap disampaikan, termasuk ke Ombudsman. Pasalnya, menurut sebagian besar masyarakat belum memberikan rasa nyaman, murah, aman serta ketepatan waktu.

Dari sisi itu juga sebagian masyarakat mengalihkan kebutuhan transportasi publik tersebut dengan membeli kendaraan pribadi, yang setiap tahun jumlahnya meningkat. Akibatnya kita “dikepung” dengan produk luar, kesempatan untuk pengembangan ekonomi di sektor ini berkurang (menurunnya pemasukan sopir angkutan), kontribusi terhadap kemacetan dan kerusakan jalan terjadi serta komitmen perbaikan layanan transportasi oleh pemerintah menjadi rendah.

Akhirnya masuk lagi “tantangan/ujian” baru yakni taksi online. Dalam sudut pandang penyedia jasa yang bergerak di bidang ini menyatakan, inovasi yang mereka lakukan semata-mata merespon kebutuhan kekinian masyarakat yang sudah *melek* teknologi dengan moda transportasi relatif bagus, murah dan akses yang mudah.

Akan tetapi, dari sudut pandang angkutan umum Konvensional mereka adalah pihak yang dirugikan atau korban akibat ketidakcermatan, atau ketidakhadiran Pemerintah ataupun kelambuan dalam merespon perkembangan kebutuhan trans-

portasi publik, mengingat mereka di”ikat” /wajib tunduk dengan sejumlah aturan persyaratan (seperti batas tarif, kuota angkutan, STNK berbadan hukum, uji KIR, penyediaan bengkel dan sanksi), dipaksa untuk memberikan jaminan, dan membayar pajak angkutan. Tapi “dibedakan” perlakuan dengan penyedia jasa taksi online yang tidak melengkapi sejumlah persyaratan sebagaimana yang diatur peraturan perundang-undangan dan belum tentu memberikan “keamanan” bagi konsumen.

Disinilah menurut hemat penulis terjadi dilema atau dikotomi yang akhirnya menyebabkan persoalan systemic. yang apabila dibiarkan akan menciptakan ketidakpastian hukum, diskriminasi dan persoalan dikemudian hari. Ditambah lagi , Mahkamah Agung mengabulkan gugatan ke-6 pengemudi taksi online. Melalui putusan nomor 37 P/HUM/2017, dimana sejumlah pasal di Permenhub 26 tahun 2017 dibatalkan. Termasuk di antaranya soal tarif dan syarat kendaraan. Hal ini menjadi daftar panjang dilema yang harus dihadapi pemerintah.

Untuk itu, pemerintah pusat, terlebih lagi pemerintah daerah sesegeranya bertindak mengambil langkah solutif, gencar menata transportasi publik yang kian terpuruk, membuat instrument pencegahan konflik yang kemungkinan bisa terjadi di daerah, membuka ruang pengaduan dan tindaklanjut yang tepat, serta duduk bersama dengan seluruh komponen masyarakat. Sehingga pengaturan dan penertiban transportasi publik di banua ini bisa terjadi. Demi perbaikan dan peradaban pelayanan publik yang lebih baik. Semoga. @

**(Radar Banjarmasin, Selasa 29 Agustus 2017)**

## **WARGA BINAAN**

**Oleh : Rujalinor**

Tingkat kejahatan semakin hari semakin meningkat. Pemerintah sepertinya belum menemukan jalan keluar untuk mengatasi permasalahan ini. Baik itu korupsi, terorisme, narkoba, perkosaan, pembunuhan, perampokan pertikaian antar etnis, merupakan ulasan singkat tindak pidana yang terjadi setiap hari. Pelaku kejahatan kemudian diadili di depan pengadilan, setelah diputuskan bersalah, lalu mereka dibina di Lembaga Pemasyarakatan (Lapas).

Lembaga pemasyarakatan adalah tempat warga binaan untuk diajarkan berbagai keterampilan dan dibina akhlaknya agar setelah keluar dari lapas bisa berdaya dan diterima masyarakat. Perubahan paradigma ini perlu kita syukuri karena dulu lapas atau penjara hanya dijadikan tempat hukuman kurungan badan dan disiksa untuk memberikan efek jera. Sekarang keadaan itu sudah berubah.

Namun tindak kejahatan bukannya berkurang, tetapi semakin meningkat. Sehingga daya tampung lapas tidak mencukupi atau over kapasitas. Menurut pemantauan yang dilakukan Ombudsman RI Kalimantan Selatan, hal ini terjadi di hampir semua lapas di kalimantan selatan. Dari 13 lapas dan rutan di kalsel, 11 lapas dan rutan semuanya mengalami over kapasitas. Dengan melihat kondisi real yang ada, sudah seharusnya pemerintah memberikan perhatian dan melakukan evaluasi.

Hal ini bukan tanpa alasan, akibat daya tampung warga binaan yang tidak tercover. Lapas dengan daya tampung 210 orang, dihuni lebih dari 1000 orang. Sehingga muncul berbagai masalah lain. Misalnya keributan antar warga binaan, perebutan "lahan", kondisi di dalam lapas yang panas, bahkan tidak jarang warga binaan tidur sambil duduk atau harus bergelantungan dengan ayunan. Hal tersebut tentunya telah melanggar HAM.

Selain over kapasitas, kurangnya personil penjaga juga menjadi penyebab masalah di lapas. Seperti pada akhir Desember 2016, 31 warga binaan berhasil kabur dari Lapas Kelas III Banjarbaru. Hal ini disebabkan personil jaga yang hanya berjumlah 5 orang setiap regunya.

Kemudian pada awal Maret 2017 keributan antar warga binaan yang terjadi di lapas anak martapura, dan membuat RZ (16th) meregang nyawa akibat keributan tersebut. Kapasitas tampung Lembaga Pemasyarakatan Anak (LPA) Kelas I Martapura adalah 210 orang. Namun faktanya lapas menampung warga binaan 1.032 orang dengan personil jaga hanya 7 orang setiap regunya.

Permasalahan anggaran makan yang minim untuk warga binaan Rp. 12.373/orang untuk 3x makan/hari. Sehingga petugas lapas harus putar otak untuk memenuhi standar gizi para warga binaan. Dengan anggaran makan yang sangat minim, maka kecil kemungkinan warga binaan bisa makan untuk memenuhi kebutuhan gizinya.

Masalah maladministari yang tidak kalah peliknya dan terjadi di beberapa lapas di Indonesia. Antara lain pemberian fasilitas khusus kepada warga binaan tertentu. Memang hak pistole diberikan kepada warga binaan, yaitu hak untuk memperbaiki keadaan. Misalnya membeli kasur atau televisi. Akan tetapi

tidak ada batasan yang jelas mengenai hak pistole ini, sehingga sering disalah gunakan. Misalnya di lapas ada salon untuk merias diri, meja kerja, ruang penjara disulap layaknya kamar hotel. Keadaan demikian tentu terlalu berlebihan. Hal ini terjadi karena adanya permainan suap antara warga binaan dengan petugas lapas itu sendiri.

Warga binaan memiliki hak untuk dibesuk, namun di beberapa lapas hal ini dimanfaatkan oleh petugas lapas untuk melakukan pungutan kepada para keluarga atau kerabat dari warga binaan. Misalnya biaya untuk memanggil warga binaan yang mau ditemui. Biaya tersebut biasanya diserahkan kepada petugas jaga.

Izin kelur dari lapas juga sering kali disalah gunakan dan menjadi permainan oknum di lapas. Warga binaan dengan mudah keluar dari lapas. Padahal, untuk keluar dari lapas harus ada izin tertulis dari Kepala Lapas dan Kakanwil Kemenkumham. Jadi tidak bisa sembarang orang bisa keluar dari lapas, namun akibat oknum yang ingin mendapatkan keuntungan, bisa saja seorang warga binaan keluar Lapas tanpa melalui prosedur yang seharusnya.

Demikian halnya dengan remisi yang diberikan kepada warga binaan. Bagi warga binaan yang dinilai berkelakuan baik diberikan remisi. Namun faktanya untuk menentukan kriteria perilaku baik itu sangat relatif dan subjektif dari petugas lapas atau Kepala Lapasnya. Kondisi ini juga rentan untuk disalah gunakan oleh oknum yang tidak bertanggungjawab.

Untuk mengatasi beberapa permasalahan lapas diatas tentu tidak mudah. Maladministrasi ternyata banyak terjadi di Lembaga Pemasyarakatan. Perlu langkah-langkah efektif dengan meningkatkan pengawasan di lapas baik secara internal maupun

eksternal. Adanya cctv yang dipasang untuk pengawasan, bukan hanya pengawasan kepada warga binaan tetapi juga bagi petugas lapas. Peningkatan dan penambahan SDM bagi petugas lapas dan peningkatan kesejahteraan di lapas khususnya petugas lapas.

Selain hal-hal yang bersifat teknis dan berhubungan dengan anggaran. Untuk mengurangi beban lapas yang semakin tinggi, perlu pembenahan sistem hukum itu sendiri. Adanya alternatif hukuman selain yang berhujung pada penjara. Seperti hukuman berupa kerja sosial. Terutama kasus-kasus yang tingkat kesalahannya dianggap ringan. Tanpa berujung di penjara. Hal itu akan lebih membawa manfaat dan mendidik masyarakat. @

## **TANAH WAKAF**

**Oleh: Yeni Aryani**

Wakaf merupakan salah satu tuntunan ajaran Islam yang menyangkut kehidupan bermasyarakat dalam rangka ibadah ijtima"iyah (ibadah sosial). Wakaf adalah ibadah, maka tujuan utamanya adalah pengabdian kepada Allah SWT dan ikhlas karena mencari ridho-Nya. Negara Indonesia, masyarakatnya mayoritas beragama Islam. Keberadaan wakaf juga tidak lepas dari hukum adat Indonesia, karena perbuatan wakaf dari sebagian masyarakat yang mewakafkan tanahnya untuk kepentingan umat sudah lama menjadi kebiasaan dalam kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia khususnya yang beragama Islam. Kondisi yang demikian ini tentunya menjadikan adanya masalah dalam hal pengelolaan wakaf.

Di samping itu, karena tidak adanya atau belum adanya keterlibatan pendataan, banyak benda wakaf yang tidak diketahui datanya, jadi tidak terurus. Keadaan demikian itu tidak selaras dengan maksud dari tujuan wakaf yang sesungguhnya dan juga akan mengakibatkan hal yang kurang baik terhadap Islam. Munculnya penyimpangan pada pengelolaan wakaf akan menjadikan masalah yang serius dalam dinamika kehidupan beragama di Indonesia apabila penyelesaian atas masalah ini tidak dilakukan secara hati-hati dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam pelaksanaan wakaf, ketentuan-ketentuan administratif dalam Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 1977 tentang Perwakafan Tanah Milik, Intruksi Presiden Nomor 1 Tahun

1991 tentang Kompilasi Hukum Islam khususnya Buku III yang mengatur Hukum Perwakafan dan Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2004 tentang Wakaf belum sepenuhnya mendapat perhatian masyakat pada umumnya, khususnya pihak yang berwakaf. Pada diri wakif yang amat menonjol adalah sisi ibadah dari praktek wakaf sehingga wakif tidak merasa perlu untuk dicatat dan diadministrasikan.

Salah satu alasan pembentukan Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2004 tentang Wakaf adalah praktik wakaf yang ada di masyarakat belum sepenuhnya berjalan tertib dan efisien, salah satu buktinya adalah di antara harta benda wakaf tidak terpelihara dengan baik, terlantar, bahkan beralih ke tangan pihak ketiga dengan cara melawan hukum. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2004 mengamanatkan pemerintah untuk memberikan pembinaan terhadap lembaga wakaf di Indonesia agar dapat berperan meningkatkan kesejahteraan masyarakat umum. Dalam Undang-Undang Nomor 41 tahun 2004, fungsi pembinaan ini tidak dijalankan sendiri oleh Pemerintah, melainkan melibatkan unsur-unsur dalam masyarakat melalui Badan Wakaf Indonesia (BWI).

Sekarang ini nilai dan penggunaan tanah semakin hari semakin besar, meluas dan harganya semakin meningkat seiringnya dengan pembangunan. Dalam kondisi seperti ini, maka tanah wakaf yang tidak jelas secara hukum akan mengundang kerawanan dan memudahkan terjadinya penyimpangan dari hakekat hukum dan tujuan perwakafan. Banyak tanah wakaf yang diambil ahli waris, terjadi sengketa para pihak yang berkepentingan tanah tersebut, serta hilangnya tanah wakaf yang telah beralih fungsi menjadi fungsi ekonomi bukan lagi berfungsi sebagai sarana keagamaan.

Pelaksanaan wakaf yang terjadi di Indonesia masih banyak yang dilakukan secara agamis atau mendasar pada rasa saling percaya, yaitu wakif hanya menyerahkan tanah wakaf kepada seorang nazhir tanpa dibarengi dengan adanya pembuatan Akta Ikrar Wakaf (AIW) atau sejenisnya. Kondisi ini pada akhirnya menjadikan tanah yang diwakafkan tidak memiliki dasar hukum, sehingga apabila dikemudian hari terjadi permasalahan mengenai kepemilikan tanah wakaf penyelesaiannya akan menemui kesulitan, khususnya dalam hal pembuktian. Dalam perkara lain, hal yang sering menimbulkan permasalahan dalam praktik wakaf di Indonesia adalah dimintanya kembali tanah wakaf oleh ahli waris wakif dan tanah wakaf dikuasai secara turun-temurun oleh Nazhir yang penggunaannya menyimpang dari akad wakaf.

Dalam praktik sering didengar dan dilihat adanya tanah wakaf yang diminta kembali oleh ahli waris wakif setelah wakif tersebut meninggal dunia. Akan tetapi khusus untuk wakaf tanah, ketentuan pembuatan akta ikrar wakaf telah menghapuskan kepemilikan hak atas tanah yang diwakafkan sehingga tanah yang telah diwakafkan tersebut tidak dapat diminta kembali. Pada dasarnya, benda yang telah diwakafkan tidak dapat dilakukan perubahan.

Dalam pelaksanaan wakaf, ketentuan-ketentuan administratif dalam peraturan perundang-undangan belum sepenuhnya mendapat perhatian masyarakat pada umumnya dan khususnya pihak yang berwakaf. Hal ini menyebabkan status wakaf banyak yang tidak jelas secara yuridis administratif sehingga dikemudian hari menjadi sengketa dan bermasalah.

Untuk menghindari permasalahan serta sengketa tanah wakaf Kementerian Agraria dan tata Ruang atau Badan Pertanahan

Nasional (ATR/BPN) meminta agar tanah-tanah wakaf disertifikasi tujuannya agar tanah wakaf tersebut terlindungi secara hukum sehingga di kemudian hari tidak ada lagi permasalahan tanah wakaf tersebut hilang, dijual para ahli waris serta terjadi sengketa/konflik. Agar harta wakaf, tetap terpelihara dan tujuannya dapat terlaksana, nadzir sebagai pihak yang diserahi dan diberi amanat untuk mengelola dan memeliharanya mempunyai peranan yang amat penting. Untuk mendapat kekuatan hukum atas tanah yang diwakafkan, maka harus dibuat ikrar wakaf dengan suatu akta oleh Kepala KUA sebagai Pejabat Pembuat Akta Ikrar Wakaf. @

# PERUMAHAN RAKYAT

**Oleh: Benny Sanjaya**

Bentuk konkrit negara yang penyelenggarannya dilaksanakan oleh pemerintah, untuk memfasilitasi rakyat mendapatkan rumah dengan bantuan subsidi oleh negara, telah diwujudkan dalam program KPR bersubsidi, yang ditunjuk pelaksanaan misinya melalui salah satu bank BUMN di tanah air. Program ini tentunya sangat disambut oleh masyarakat berpenghasilan menengah sampai ke bawah, untuk mendapatkan fasilitas rumah dengan cicilan suku bunga tetap, sistem perhitungan bunga Anuitas, dan uang muka ringan, bahkan sangat ringan hingga ada jargon “mending kredit KPR daripada ngontrak”.

Program inipun disambut oleh para pengembang, dan menjadi bisnis sangat menguntungkan karena banyaknya animo masyarakat yang hendak menikmati fasilitas subsidi oleh negara tersebut. Beberapa persyaratan penting agar dapat menikmati fasilitas ini adalah calon debitur sudah cakap dan cukup umurnya, belum memiliki rumah dalam artian rumah yang akan diambil merupakan rumah pertamanya, serta berpenghasilan sesuai dengan kategori yang telah ditetapkan yakni tidak melebihi dari batasan penerima subsidi rumah murah.

Penulis sangat menyambut positif program tersebut, dikarenakan program ini mewujudkan impian masyarakat terutama bagi masyarakat yang berpenghasilan menengah sampai ke bawah, untuk memiliki hunian milik pribadi yang layak, serta jangka waktu dan besaran kredit yang sesuai dengan kemampuan masyarakat untuk membayar. Namun, menjadi

lepas daripada semua tujuan, ternyata sebagian masyarakat justru menyalahgunakan program ini menjadi “investasi jangka panjang”. Tidak ada yang salah bagi kita untuk berinvestasi, namun siapa dulu yang berinvestasi di sini ? mereka adalah notabene masyarakat berpenghasilan cukup yang memanfaatkan program KPR bersubsidi, yang kemudian melakukan “take over” disaat perumahan tersebut mulai ramai pembeli dengan fasilitas umum yang menaikkan harga rumah apabila kembali dijual. Tidak sedikit bahwa mereka bukanlah pemilik rumah pertama, namun juga memiliki banyak rumah subsidi dengan menggunakan nama debitur lain (bisa keluarga dan kerabatnya) yang belum memiliki rumah sehingga kredit KPR nya bisa “gol”. Oleh sebab itu, penulis menyebutnya nasabah Koleksi Perumahan Rakyat (KPR).

Apa dampak negatif dari nasabah KPR ini ? yang pertama, jelas-jelas menyebabkan program dan tujuan subsidi yang telah disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat berpenghasilan menengah sampai ke bawah, menjadi tidak tepat sasaran. Ke dua, kita sering menemukan di komplek-komplek perumahan bersubsidi “rumah hantu”, yang mana rumah tersebut sangat tidak terurus oleh si pemiliknya dan ditempel tulisan “dijual/ disewakan”. Tentunya hal demikian sangat disayangkan penulis.

Padahal, harus kita ingat kembali. Di dalam surat perjanjian kredit KPR bersubsidi pada Bank BUMN yang melaksanakan misi KPR bersubsidi. Sangat jelas disebutkan bahwa penghuni rumah setelah pengajuan kreditnya disetujui, maka debitur wajib untuk sesegeranya menempati rumah tersebut dan ini merupakan syarat mutlak pemberian kredit KPR bersubsidi. Sehingga apabila dalam waktu 60 (enam puluh hari) rumah tersebut tidak dihuni oleh pemilik, maka pemilik dianggap cidera janji (*wanprestasi*) dan Bank dapat menindak sesuai

ketentuan Bank. Selain itu, wajib kita ketahui bahwa penerima subsidi KPR yang telah disetujui KPR nya, tidak diperbolehkan untuk menyewakan, mengijinkan penempatan atau penggunaan maupun menguasakan harta (rumah) tersebut kepada pihak lain, apalagi menjual rumah tersebut yang masih dalam proses perkreditan. Ini semua jelas disebutkan dalam surat perjanjian kredit Bank untuk program KPR bersubsidi. Maka sangat jelas, tidak mendiami rumah, plang dijual/disewakan, semuanya adalah pelanggaran yang sudah biasa kita temui dan kita lihat.

Pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam bidang barang publik sebenarnya telah diwujudkan pemerintah, namun masih banyak yang tidak tepat sasaran, sama seperti subsidi “tabung melon” yang ternyata juga dinikmati oleh masyarakat berada.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) yang sebagai pelaksana misi mulia negara, tidak tinggal diam. SMS peringatan telah disampaikan kepada semua debitur termasuk yang tergolong Kolektor Perumahan Rakyat untuk segera menghuni rumah subsidiinya, agar tidak dicabut hak subsidiya. Inisitaif ini sudah pantas dilaksanakan. Namun apakah hanya Bank ini yang berkewajiban mengawasi program KPR subsidi ini ? Program ini adalah misi negara yang tidak sedikit menghibahkan dana negara untuk melaksanakannya, seharusnya negara juga turut andil dalam mengawasi program ini. Penulis juga berpendapat, berikan sanksi kepada para pengembang bisnis perumahan yang lebih mementingkan “laku nya” rumah yang dijual dibandingkan tidak tepatnya calon mitranya yang akan mengajukan kredit. Selain itu, tidak hanya Bank BTN yang direpotkan untuk mengontrol rumah-rumah hantu dan tidak bertuan untuk dilakukan tindakan, tapi pihak pengembang juga harusnya diwajibkan untuk turut mengawasi setidaknya memperingatkan

kepada mitranya yang tidak merawat dan menempati rumah yang telah disetujui KPR bersubsidinya, bukan malah memberikan saran untuk memasang gorden pada jendela rumah agar rumah “terkesan dihuni”.

Penulis berharap bahwa program mulia ini, benar-benar dimanfaatkan dan tepat sasaran kepada masyarakat yang memang pantas mendapat bantuan negara, untuk memiliki hunian layak dan terjangkau. Program Kredit Perumahan Rakyat, harusnya juga turut diawasi oleh negara pelaksanaanya, yang selama ini pengawasan hanya menjadi “PR” Bank yang ditunjuk sebagai pelaksana di lapangan. @

## **PELAYANAN KEPERAWATAN**

Oleh : Muhammad Firhansyah

Salah satu tenaga kesehatan yang menjadi ujung tombak wajah dunia kesehatan, tolak ukur, bahkan lini utama dalam sebuah fasilitas kesehatan/rumah sakit tak lain dan tak bukan adalah “Perawat”.

Pertanyaan mendasar, mengapa perawat? bukankah tenaga kesehatan seperti dokter, apoteker, bidan, psikiater bidang kesehatan dll. juga merupakan bagian penting yang tak terpisahkan dalam sebuah pelayanan kesehatan.

Menurut hemat penulis karena perawat adalah unsur yang paling banyak berinteraksi dan berkomunikasi dengan publik baik itu pasien berikut keluarganya, tenaga kesehatan internal, maupun unsur eksternal. Selain itu, dari segi jumlah tenaga perawat kita di berbagai fasilitas kesehatan pastilah lebih banyak (secara kuantitas) menghiasi rumah sakit/faskes. Meskipun pada skala rasio negara masih kurang untuk percepatan pertumbuhan peningkatan kesehatan di Indonesia.

Pertanyaan kedua. Apakah para calon perawat atau yang sudah mengantongi ijin profesi perawat sudah memenuhi klasifikasi yang dibutuhkan publik?, kebutuhan publik yang di maksud tak hanya ”selera” faskes atau rumah sakit saja. Tetapi, juga kompetensi/kualitas, pengetahuan tentang NPM (New Public Management), pengetahuan tentang NPS (New Public Service), Manajemen Kepemimpinan, Manajemen Organisasi, Komunikasi, Integrity, dan profesionalitas dalam pelaksanaan asuhan keperawatan.

Semua itu merupakan bagian tak terpisahkan dalam kerangka membangun kualitas, integritas, dan profesionalitas pelayanan publik.

Terbatasnya tenaga perawat di sejumlah faskes apalagi puskesmas pembantu (di daerah terpencil) menjadikan perawat melakukan semua aktivitas sendirian, mulai dari , diagnosa, pengobatan, perawatan, rehabilitasi sampai penyuluhan. dalam bahasa sederhana perawat selalu di butuhkan baik dalam kondisi sehat maupun sakit. Akan tetapi, dalam kenyataannya masih sering di temukan perawat yang masuk pada intervensi medik bukan lagi intervensi keperawatan. Padahal dari sudut pandang profesi tidak semua tindakan dapat di ambil oleh perawat melainkan harus (bahkan wajib) sesuai dengan kompetensi dan *Standart prosedure*. Jangan sampai profesi perawat melakukan penyimpangan prosedur atau penyalahgunaan wewenang sampai pada *error in persona* sebab perawat sendirilah yang akan menanggung sangsi hukumnya bahkan tidak menutup kemungkinan kehilangan profesi yang selama ini di geluti.

Belum lagi bicara tentang konsep etika, komunikasi, kepemimpinan dan manajemen pelayanan, masih banyak keluhan dari masyarakat yang mengadu ke lembaga pengawas pelayanan publik termasuk Ombudsman. Keluhannya seperti : tidak ramah, bersikap tidak patut, komunikasi yang tidak lancar, cenderung menggurui pasien, tidak menjelaskan S.O.P, diskriminasi layanan atas dasar ekonomi, jual beli ruangan, tidak punya sikap tegas, lamban melayani, tidak tanggap dan lain sebagainya. Semua itu masih menyelimuti aktifitas layanan keperawatan.

Dari diagnosa atau identifikasi masalah, di antara akar/sumber keluhan tersebut adalah “Gagal fokus” dan “Gagal faham”nya perawat terhadap kualifikasi kompetensi yang dimiliki ditambah

sikap tegas profesionalitas yang nyaris sulit ditegakan oleh sejumlah perawat yang praktik di lapangan .hal ini menambah deretan dilema dan problem yang melingkari dunia keperawatan.

Di era kekinian, tuntutan profesionalitas, kualitas dan integritas di suatu bidang termasuk suatu profesi menjadi sebuah keniscayaan. Publik dengan *seabrek* keinginan dan harapan menginginkan pelayanan yang melebihi *ekspektasi* sebagai sebuah komitmen dari pelayanan yang profesional. Untuk itu, Setiap bidang dan atau profesi dituntut untuk selalu melakukan pembenahan/perubahan terukur, matang terencana dan dengan hasil yang memuaskan.

Di antara manajemen yang paling krusial untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan yakni perbaikan manajemen komunikasi, manajemen kepemimpinan dan manajemen kompetensi, ketiga hal ini menjadi prasyarat yang harus di dahulukan kala kita mau menuju orientasi pembenahan pelayanan publik prima . sebab tanpa adanya manajemen komunikasi, kepemimpinan dan kompetensi yang baik. Mustahil pelayanan keperawatan dapat berjalan baik. Pun bila kita menyoal perbaikan pelayanan di sejumlah faskes termasuk rumah sakit tanpa adanya ketiga manajemen tersebut, maka pelayanan yang *elu-elukan* hanya mimpi di siang hari atau isapan jempol belaka, termasuk dalam mengembangkan profesi keperawatan.

Dalam hal manajemen komunikasi selain penguasaan terhadap komunikasi *teraputiek*. Perawat diharapkan dapat mampu memperdalam lebih banyak teori dan praktik komunikasi keperawatan, seperti *Small Talk, Ventilation, Advice Giving and Concelling, Differential Diagnosis, Timing*, dll

Sedangkan untuk manajemen kepemimpinan dibutuhkan pimpinan keperawatan yang mumpuni dengan penguasaan manajemen sdm dan organisasi multiguna, menggerakan roda asuhan keperawatan sesuai kompetensi serta menjadi bagian pelaksana perubahan profesi keperawatan yang unggul. Untuk manajemen kompetensi, penegasan akan keahlian /tindakan keperawatan menjadi hal yang sangat penting tanpa harus masuk kepada kompetensi di bidang lain seperti medik, karena hal ini akhirnya akan merugikan dan mencoreng profesionalitas kompetensi keperawatan itu sendiri. Kita berharap pembangunan Kualitas, Integritas dan Profesionalitas keperawatan di Indonesia dapat jauh lebih baik lagi. Semoga. @

(Radar Banjarmasin, Rabu 25 Januari 2017)

## **SEKOLAH TERPENCIL**

**Oleh: Benny Sanjaya**

Hak setiap warga negara Indonesia, yakni anak untuk wajib mendapatkan dan mengikuti pendidikan dasar, telah dijamin haknya di dalam Pasal 31 Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945. Di dalam UUD 1945 selain jaminan hak pendidikan bagi warga negara yang diatur, juga diatur pula kewajiban bagi penyelenggara negara dalam hal ini adalah pemerintah. Kewajiban bagi Negara sendiri dalam misi pendidikan, adalah membiayai pendidikan dasar dan memprioritaskan anggaran pendidikan, sekurang-kurangnya 20% dari anggaran pendapatan dan belanja daerah untuk memenuhi kebutuhan penyelenggaraan pendidikan nasional.

Program-program pendidikan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, telah dapat dilaksanakan dengan baik pada sekolah-sekolah negeri di daerah dengan akses terjangkau. Namun yang menjadi perhatian penulis, bila kita geserkan pandangan kita pada sekolah-sekolah negeri pada daerah terpencil, di daerah yang sangat sulit diakses baik melalui transportasi serta alat komunikasi. Apabila disandingkan dengan pemerataan pendidikan dan program-program yang telah ditetapkan oleh pemerintah, tentu saja sekolah di pelosok-pelosok yang sulit diakses tersebut, tidak dapat menjalankannya dengan baik apalagi maksimal. Keadaan fisik bangunan sekolah yang sangat memprihatinkan kondisinya, dan fasilitas pendukung sekolah yang serba kekurangan, merupakan persoalan utama di sana, sebelum jauh melihat implemtasi program-program misi pendidikan yang ditetapkan oleh pemerintah.

Kondisi sulitnya akses transportasi serta komunikasi, yang juga diperparah dengan fasilitas pendukung belajar mengajar yang serba kekurangan, cukup sering dimuat di media lokal khususnya di Provinsi Kalimantan Selatan. Ada sekolah terpencil yang tetap melaksanakan kegiatan belajar-mengajar di sekolah yang sudah lapuk dimakan usia. Selain itu, potret perjuangan murid-murid yang menempuh jarak yang sangat jauh untuk bersekolah, dari berjalan kaki, bersepeda, sampai mengayuh sampan. Untuk kondisi guru yang mengajar juga sangat memprihatinkan. Jangan hanya menghardik oknum guru yang makan gajih buta, karena tidak menunaikan kewajiban mengajarnya di sekolah terpencil, tetapi ada juga guru yang hanya mengajar satu dua murid dikelas, dikarenakan tidak adanya siswa yang datang ke sekolah untuk mengikuti kegiatan belajar-mengajar. Kondisi tersebut terjadi pada SDN terpencil di Desa Aniungan Kec. Halong. Selain dikarenakan faktor jarak yang sangat jauh untuk ditempuh murid, kosongnya murid di kelas juga disebabkan murid pada sekolah tersebut “bosan” untuk belajar di sekolah. Kenapa murid sampai bisa bosan ?, itu dikarenakan guru yang mengajar hanya dapat mengandalkan “berceramah” saja, tidak sarana fasilitas pendukung belajar-mengajar di sekolah tersebut, tidak ada laptop/komputer yang setidaknya dapat memperkenalkan dunia luar kepada murid-murid, untuk menambah motivasi siswa agar lebih giat belajar dengan melihat perkembangan dunia luar, parahnya lagi sebagai pelengkap bahwa sekolah tersebut tidak ada listriknya. (baca Radar Banjarmasin, edisi 08 September 2017).

Dari uraian tersebut, tentu saja sekolah-sekolah terpencil tidak dapat dianggap sama dengan sekolah mapan diperkotaan, yang dapat menyelenggarakan pendidikan sesuai dengan misi dan program-program yang ditetapkan oleh pemerintah. Ketukan

jemari murid di komputer pada sekolah mapan terakses, tidak terimbangi salinan pensil murid di sekolah terpencil. Sekolah terpencil memang sangat jauh ketinggalan melangkah dari sekolah-sekolah terakses diperkotaan. Namun, jangan sia-siakan ribuan langkah yang ditempuh murid untuk menuju sekolah terpencil tersebut, guna memperoleh dan menunaikan hak pendidikannya. Semangat belajar murid di pelosok, jangan lantas menurun dikarenakan fasilitas sekolah yang mesti mengantara lama untuk dianggarkan di tahun berikut, berikut, hingga berikutnya perbaikan dan pemenuhan fasilitasnya oleh Pemerintah Daerah. Pemerintah daerah harus melihat ini sebagai kewajiban yang wajib sesegeranya dituntaskan, karena kembali lagi pendidikan adalah misi negara untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Selain itu, bagi pemerintah pusat, patut menilai keberhasilan suatu daerah juga melalui komitmen daerah tertentu dalam penyelenggaraan pendidikannya yang berjalan dengan baik.

Komitmen Kepala Daerah khususnya melalui dinas terkait, harus tanggap terhadap sekolah-sekolah negeri di daerah terpencil di bawah otoritas pemerintahannya. Jangan hanya melihat pemberitaan media baru bertindak dan memperhatikan. Seharusnya coba dengarkan keluhan guru-guru yang menelurkan nilai moril dan ilmu pendidikannya di sekolah-sekolah terpencil. Apresiasi lebih dan penghargaan bagi mereka seharusnya juga diperhatikan selain fasilitas pendukung dari sekolah-sekolah terpencil tersebut. @

## **KASUS UNIK**

**Oleh: Muhammad Firhansyah**

Tahun 2017 ini Ombudsman kembali melakukan audiensi dengan DPRD dan Pemerintah Provinsi Kalsel. Dalam audiensi kali ini Ombudsman menyampaikan sejumlah keluhan publik selama satu semester.

Hampir sama dengan tahun-tahun sebelumnya, tahun ini substansi yang terbanyak dilaporkan bidang layanan dasar seperti: Pendidikan, infrastruktur, pertanahan, BUMN/BUMD, layanan pemda, kesehatan dan lain-lain.

Dari ratusan keluhan yang disampaikan masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, yang masuk dalam verifikasi berkas formil dan materiil ada 175 laporan. Dugaan maladministrasi yang terjadi meliputi : tidak memberikan pelayanan, penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, permintaan uang, barang, dan jasa, tidak patut, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, diskriminasi, berpihak, dan konflik kepentingan.

Banyaknya laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik yang terjadi. Ada 7 (tujuh) kasus atau laporan yang cukup menyita perhatian Ombudsman terlebih lagi masyarakat di banua Kalsel. tujuh kasus unik tersebut yakni :

*Pertama.* Keluhan layanan pada perusahaan air minum PDAM Bandarmasih, sebelum adanya kasus OTT KPK, perusahaan air minum kebanggaan banua ini kerap dikeluhkan dalam kurun waktu 2 tahun terakhir. Mulai dari kenaikan tarif setahun hingga

tiga kali, perubahan klasifikasi yang dirasa tidak memenuhi transparansi dan objektifitas serta validitas cek lapangan, kualitas air yang sangat jauh dari bersih (keruh dan kotor), serta yang paling banyak dikeluhkan mengenai kebijakan kenaikan tarif 10m kubik. dirasakan publik sangat memberatkan. Kenaikan tarif ini sontak membuat sebagian warga atau pelanggan PDAM protes sebab mereka harus membayar seharga 10 kubik meskipun memakai dibawah dari itu. Bagi pelanggan hal ini bentuk dari dugaan penyimpangan prosedur, dan pelayanan tak patut yang dilakukan PDAM Bandarmasih.

*Kedua.* Keluhan pada Perusahaan daerah (PD) Bangun Banua (Perusda) milik pemerintah provinsi Kalsel. Dimana pelapor mengalami kerugian materiil dan moril dengan adanya penjualan tanah kepada beberapa pembeli, yang akhirnya merugikan para pelapor. Penyebabnya adalah ketidaktertiban administrasi yang dimiliki serta ada dugaan penyalahgunaan wewenang serta penyimpangan prosedur dalam proses jual beli dan pengamanan aset milik pemerintah daerah.

*Ketiga.* laporan dari sejumlah orangtua murid, yang melaporkan terjadinya beragam bentuk pungutan liar (pungli) pada proses penerimaan siswa baru TA 2017, serta pelanggaran Permendiknas No. 75 tahun 2016 tentang Komite sekolah. Hal ini juga memicu banyaknya keluhan dari Komite sekolah akibat dugaan pengabaian kewajiban pemerintah dalam hal ini Dinas Pendidikan Kab/Kota serta provinsi sehingga sejumlah sekolah masih “membebankan” sepenuhnya kebutuhan sekolah pada orangtua siswa, oleh karena Dinas pendidikan tidak tanggap dan terkesan membiarkan masalah yang terjadi. Tanpa disertai tindakan dan langkah yang solutif.

*Keempat.* Kasus atau laporan mengenai problem taksi online yang memicu aksi penolakan dari para sopir taksi konvensional bahkan sampai terjadi konflik di lapangan dan aksi protes. Dari sudut pandang angkutan umum Konvensional mereka adalah pihak yang dirugikan atau korban akibat ketidakcermatan, ketidakhadiran Pemerintah ataupun kelambanan dalam merespon perkembangan kebutuhan transportasi publik. Serta perbedaan perlakuan.

*Kelima.* Kasus dugaan penyalahgunaan wewenang dan penyimpangan prosedur proses ganti rugi lahan di kawasan Banjarbaru. yang menurut pelapor ada sejumlah warga yang belum menerima ganti rugi dan tidak mendapatkan penjelasan yang patut dari pemerintah akhirnya muncul kekecewaan dan ketidakpercayaan pada proses ganti rugi tersebut yang diduga sarat penyimpangan prosedur dan sangat diskriminatif.

*Keenam.* Laporan sejumlah LSM dan perwakilan masyarakat atas dugaan ketidaktransparan pada proses penerimaan tenaga kerja di RSUD Ulin Banjarmasin. Bahkan, dari keluhan yang disampaikan ada oknum pejabat teras yang secara sengaja tanpa prosedur yang jelas memasukan anak-anaknya dengan menggunakan jabatan yang bersangkutan. Akhirnya memicu kecemburuan sosial di internal dan melanggar ketentuan peraturan gubernur. Serta berdampak pada kualitas pelayanan publik ke masyarakat.

*Ketujuh,* adalah kasus dugaan terjadinya pungutan liar pada proses pelayanan SPFBT (Pembuatan Surat pernyataan Penguasaan Fisik Bidang tanah) yang biasa dikenal masyarakat dengan berbagai sebutan seperti : segel, Sporadik, SKT, SKKT dll yang biasanya di urus di Kantor Kelurahan, Kecamatan ataupun Kantor Kepala Desa. Dimana dalam penanganannya

Ombudsman menemukan terjadi potensi maladministrasi di enam Kabupaten/Kota yang diambil sampel, sesuai dengan tingginya keluhan masyarakat di daerah tersebut berupa pungli, dan penundaan berlarut pelayanan.

Dari ketujuh laporan atau kasus unik tersebut Ombudsman telah melakukan sejumlah langkah tindak lanjut, baik dengan klarifikasi lisan, tertulis, melakukan investigasi berkas dan lapangan, mengambil langkah mediasi, memanggil para pihak terkait, serta menyampaikan saran perbaikan guna mempercepat penyelesaian keluhan dimaksud.

Meski demikian. Ketujuh laporan tersebut hanyalah perwakilan dari banyaknya potret maladministrasi yang terjadi di Bumi Antasari. Untuk itu diperlukan komitmen dan aksi nyata bukan janji palsu dari para penyelenggara pelayanan publik kita di Banua. Sehingga masyarakat tak kecewa. Dan berharap pelayanan publik kita bisa semakin berwibawa. @

(Kalimantan Post, Senin 8 Oktober 2017 )

## PERUMAHAN DISABILITAS

Oleh : Noorhalis Majid

Puncak prestasi dari layanan publik, adalah ketika penyandang disabilitas akses pada layanan tersebut. Karena itu dalam survei kepatuhan undang-undang pelayanan publik, salah satu yang dilihat tampak depan adalah apakah fasilitas layanan bisa diakses kaum difabel.

Suatu hari, salah seorang pejabat pemerintah daerah dengan bangga menyampaikan proyek pembangunan perumahan khusus penyandang disabilitas. Di komplek tersebut semua jenis difabel dikumpulkan. Perumahan tersebut dirancang khusus akses pada mereka. Berbagai fasilitas dilengkapi, termasuk pelatihan keterampilan agar mereka dapat membuka usaha.

Kalau semua penyandang difabel sudah tinggal di perumahan, lalu sudah membuka berbagai usaha, maka yang lain akan datang membeli. Tidak perlu jualan di lain tempat. Pembeli yang akan datang. Karyawan Pemda akan diimbau membeli produk mereka. Sepulang kantor, mampir dan beli berbagai produk. Dengan membeli maka ikut meringankan beban difabel.

Cerita tersebut seperti ideal sekali. Namun ketika saya kisahkan kembali kepada kawan-kawan difabel dalam suatu acara yang menghadirkan difabel, ternyata responnya berbeda. Padahal saya sudah menceritakan dengan penuh antusias dan menganggap suatu proyek mulia dan berpihak pada difabel.

Ternyata saya keliru, cerita saya dibantah dan dikatakan tidak peka difabel. Kami tidak ingin seperti itu. Itu sama saja

mengolongkan kami sebagai manusia aneh yang dilainkan dengan manusia lainnya. Kami ingin sama dengan yang lain. Setara, diberikan perhatian yang sama dan tidak dibedakan, demikian seorang disabilitas membatah cerita saya.

Dengan cepat saya menggali yang mereka butuhkan. Dan secara bergantian para difabel menyampaikan bahwa, kami ingin dalam satu proyek perumahan yang dibangun para pengembang atau developer, terdapat satu rumah yang akses difabel. Cukup satu rumah saja. Dengan adanya rumah yang akses bagi difabel, maka akan memberikan pembelajaran kepada pengembang bahwa ada manusia penyandang disabilitas. Selain itu, dengan ada penyandang difabel di suatu komplek perumahan, akan memberikan pembelajaran juga kepada masyarakat bahwa di tengah mereka ada difabel.

Tidak ingin diistimewakan, tidak dibeda-bedakan, dan tidak diperlakukan sebagai manusia aneh, itulah inti yang diinginkan penyandang difabel. Namun bersamaan itu harus peka bahwa di tengah kita ada difabel yang harus akses dan menjadi bagian dalam berbagai aktivitas yang mereka inginkan, agar tidak diskriminatif.

Tentang satu kawasan perumahan, satu rumah akses difabel, merupakan gagasan yang sangat menarik. Kami ingin sekali mewujudkan gagasan tersebut. Menjembaninya dengan menghadirkan para pengembang. Terutama para pengembang di bawah naungan REI (Real Estate Indonesia). Karena REI yang terdiri dari pengembang professional, tentu punya wawasan, visi dan tujuan yang sangat bagus soal rumah akses bagi semua orang, termasuk akses bagi disabilitas.

Kalau ada kesempatan, kami akan menindaklanjutinya dengan sebuah pertemuan khusus, membahas perumahan akses bagi difabel. Menghadirkan instansi terkait dan media masa agar menjadi isu serta perhatian bersama.

Tentu tidak sulit bagi REI untuk mewujudkannya. Karena hanya perlu satu rumah yang akses difabel. Rumah lainnya biarlah seperti selera dan keinginan masing-masing pembeli. Namun setelah ada kepekaan pada kebutuhan difabel, tentu diperlukan kepekaan lainnya, misalnya pembuatan jalan lingkungan, fasilitas publik dan sebagainya, sehingga penyadang difabel juga bisa menikmatinya.

Agar gagasan ini terwujud dan menjadi perhatian para pengembang lainnya, penting disambut dalam bentuk kebijakan. Perlu Peraturan Daerah atau Peraturan Kepala Daerah, dibuat dalam rangka memberikan perhatian kepada difabel. Apalagi bila perbankan juga memberikan kemudahan dalam membeli, sehingga harganya terjangkau. Atau ada dukungan CSR, sebuah kepedulian bersama agar difabel mampu memenuhi kebutuhannya akan perumahan.

Sekali lagi, sebagaimana sudah disampaikan diawal, puncak prestasi dari pelayanan publik adalah ketika akses pada penyandang difabel. Akses menyangkut kemudahan fasilitas maupun proses pelayanan yang ramah dengan semua jenis difabel. Seperinya sederhana, namun sulit menunjukkan layanan publik mana saja yang akses difabel. Layanan publik mana saja yang menyediakan petugas pandai bahasa isyarat. Layanan publik mana saja yang memberi jalur khusus atau petugas khusus yang memahami berbagai kebutuhan difabel.

Layanan publik adalah potret peradaban. Ketika layanan publik diberikan namun masih tidak memberikan kemudahan bagi penyandang difabel, maka menggambarkan tingkat peradaban kita masih rendah, terutama peradaban menyangkut pelayanan public. menggambarkan perlayanan publik kita standarnya masih kalah dibandingkan negara-negara lain. Karena negara lain, juga menempatkan tolak ukurnya pada akses disabilitas. Bila layanan publik belum akses, berarti sudah pasti diskriminatif.

Bagi kawan-kawan difabel sendiri, harus menyuarakan isu ini secara terus menerus. Terutama organisasi difabel, agar secara kelembagaan memiliki gagasan yang utuh, sehingga dapat didorong menjadi suatu kebijakan yang berlaku secara umum. @

## **LPG LANGKA**

**Oleh: Benny Sanjaya**

Tidak sedikit masyarakat mengeluhkan, langkanya gas LPG ukuran 3 Kg yang merupakan program penyediaan fasilitas pelayanan publik oleh negara dalam bentuk barang publik, melalui subsidi gas LPG yang peruntukannya dikhkususkan untuk keperluan rumah tangga masyarakat umum berpenghasilan menengah sampai ke bawah. Kelangkaan ini diimbangi dengan meroketnya harga dipasaran yang jauh di atas ketetapan harga eceran tertinggi (HET, yang telah ditetapkan oleh pemerintah dalam pengawasan Pertamina. Bahkan beberapa oknum pengecer nakal, menjual gas melon hampir dua kali lipat dari harga yang sewajarnya.

Masyarakat umum berpenghasilan menengah ke bawah yang mengandalkan gas LPG tabung melon untuk keperluan sehari-hari, pastinya sangat kecewa dan mengeluhkan keadaan tersebut. Mereka merasa ada pembiaran dari pemerintah kepada oknum-oknum pengecer nakal yang mengambil kesempatan dari kelangkaan stok LPG tabung melon. Pangkalan resmi Pertamina seolah-olah hanya sebagai persinggahan sementara penyaluran LPG tabung melon, yang kemudian dijemput oleh “tosa” para pengecer untuk dijual kembali, tanpa terkontrol berapa harga yang dijual kepada masyarakat.

Kendati demikian, Pertamina sebagai penyalur dan pengawas pendistribusian LPG tabung melon, hanya dapat melaksanakan pengawasan sampai pada tingkatan pangkalan resmi yang telah

terdata, selanjutnya permainan oknum-oknum pengecer nakal nakal tidak dapat tersentuh dan sepenuhnya terawasi.

Perlu kita ketahui, sesuai Keputusan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 188.44/047/KUM/2015 tentang penerapan harga eceran tertinggi LPG tabung 3 Kg, telah ditetapkan bahwa harga eceran tertinggi untuk gas tabung melon adalah Rp. 17.500,-, untuk pengawasan di lapangan, tim inpeksi Pertamina juga sudah bergerak untuk mencari pangkalan yang menjual gas melon di atas HET. Selain itu, kita sebagai masyarakat juga dapat turut mengawasi terhadap distribusi gas tabung melon ini, bila pangkalan ternyata berbuat curang maka kita dapat melaporkannya melalui Pertamina Contact Center di 1 500 000 atau email melalui [pcc@pertamina.com](mailto:pcc@pertamina.com). Para pangkalan nakal yang sengaja menjual tabung gas melon tidak mematuhi HET, apabila terbukti, sanksi yang dikeluarkan oleh pertamina sampai berupa pemutusan hubungan usaha (PHU).

Namun demikian, seperti di awal diuraikan, permasalahan tidak hanya sampai pada level pangkalan, namun pengecer di sini yang lebih “sadis” mengolah-ngolah harga. Bahkan ketika kelangkaan terjadi, harga yang di jual oleh mereka sampai hampir 2x lipat dari HET yang telah ditetapkan pemerintah. Sedangkan masyarakat yang diimbau untuk langsung membeli gas melon ke pangkalan resmi, selalu mengeluhkan kekosongan ketersediaan pada pangkalan-pangkalan resmi. Penulis berpendapat, bahwa pengawasan tidak cukup sampai pada level pangkalan resmi, namun sampai kepada pelaku usaha dalam hal ini para pengecer-pengecer nakal.

Bila ada pengecer nakal yang menimbun gas melon untuk melonjakan harga, Aparat penegak hukum dapat menciduk mereka dengan sanksi berat, yang sebenarnya telah diatur dalam

Pasal 53 huruf b dan c, Undang-Undang No. 22 tahun 2001 tentang Minyak dan Gas Bumi, yang pada intinya barang siapa melakukan pengangkutan/penyimpanan tanpa izin sebagaimana ketetapan pada Pasal 23, maka dapat dijatuhkan sanksi pidana 3 s.d 4 tahun, dan sanksi denda sampai pada Rp. 40.000.000.000,00 (empat puluh miliar rupiah).

Wujud konkret itulah yang harusnya dapat dilaksanakan kepada pengecer-pengecer nakal. Pengawasan secara menyeluruh kepada siapapun pelaku usaha yang berkaitan dengan hajat masyarakat banyak. Pangkalan-pangkalan nakal yang sengaja mengutamakan penjualan kepada para pengecer sampai diborong habis, maka Izin usahanya dapat dikoreksi kembali dan pertamina harus aktif dalam menanggapi isu yang berkembang tidak hanya menunggu adanya laporan dari masyarakat. Ketegasan dari aparat penegak hukum dalam menindak para pengecer nakal yang mempermainkan harga, dengan menimbun persedian LPG melon guna meraup keuntungan dari kelangkaan stok gas dipangkalan resmi, sehingga masyarakat terpaksa beli gas melon dengan harga melonjak, maka Aparat dapat menindak tegas dengan sanksi hukum yang telah ada aturannya, guna adanya efek jera bagi pelaku pengecer-pengecer nakal, karena perhatian dan tindakan dari pemerintah dan aparat hukum terkait diperlukan, untuk menjawab solusi permasalahan distribusi gas melon secara jangka panjang, bukan meredam sementara. Selain itu, kepedulian masyarakat dengan sikap berani dan aktif melaporkan apabila ada penyimpangan dalam distribusi penyaluran gas LPG 3kg, baik di pangkalan maupun di level pengecer juga sangat diperlukan, agar program pemerintah ini berjalan dengan baik dan meminimalisir terjadinya penyimpangan. @

## **SAWIT DAN LAHAN RAKYAT**

Oleh: Noorhalis Majid

Pagi ini diundang Kemenkumham menghadiri koordinasi penyelesaian sengketa lahan sawit. Yang diundang pihak perusahaan. Saya hadir sebagai Ombudsman, dan tugasnya hanya memantau, mendengarkan, tidak boleh komentar ataupun ikut bertanya. Kata pengacara perusahaan yang hadir, kami tidak berurusan dengan Ombudsman, karena kami bukan penyelenggara pelayanan publik. Kami hanya berurusan dengan Kemenkumham, itupun karena masyarakat melaporkan perusahaan melanggar HAM. Bahkan pihak perusahaan menanyakan apa kepentingannya Ombudsman ikut diundang. Dengan singkat saya memberikan jawaban, bahwa kehadiran Ombudsman untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang dilakukan Kemenkumham dan pihak lainnya berjalan sebagaimana mestinya.

Kali ini pihak rakyat yang melaporkan, tidak diundang dalam rapat koordinasi, tujuannya agar perusahaan dapat menceritakan secara leluasa dari sudut pandang perusahaan. Hadir manajemen perusahaan, petugas lapangan bidang pembebasan lahan dan tim kuasa hukumnya. Pertemuan sebelumnya sudah menghadirkan rakyat korban, serta pihak lain yang dianggap terlibat dan berkepentingan, namun tidak berujung pada penyelesaian, semua saling menyalahkan.

Saya menyimak perbincangan yang bertujuan menggali persoalan sengketa lahan antara perusahaan dengan rakyat ini. Bukan kali pertama saya mendengarkan dan terlibat penyelesaian konflik lahan sawit. Sudah ke sekian kali. Bahkan

mungkin sudah puluhan kali. Dari kesemua pengalaman itu, ada banyak kisi-kisi yang hampir sama. Ada cerita arogansi perusahaan. Ada makelar tanah yang mengatasnamakan rakyat. Ada preman yang mengaku pemilik lahan-lahan dan tidak bisa diajak bernegosiasi. Ada penghianat, berpihak pada perusahaan dan mendustai kawan-kawannya sendiri. Ada kepala desa yang mengeluarkan surat berulang kali. Ada tumpang tindih dan selalu merasa paling berhak. Ada konflik keluarga. Kepemilikan berpindah tangan tanpa berita acara jual beli. Dan banyak lagi kisi-kisi seputar ganti rugi lahan sawit.

Kali ini saya menyimak hal yang kurang lebih sama. Pembebasan lahan tahun 2012 tapi izin lokasi baru keluar 2014. Hak Guna Usaha (HGU) baru diurus dan terbit tahun 2017. Lahan sudah digarap bertahap sejak 2012. Dan rakyat menangis sejak lahannya diambil di tahun 2012 itu.

Ada kepala desa yang mengorganisir pembebasan lahan, tapi kemudian bertindak seperti perusahaan. Menentukan sendiri harga, dan akhirnya membawa lari uang ganti rugi lahan. Kepala desa diganti, maka hilanglah semua bukti tanah yang sudah dikumpulkan. Tidak ada tanggungjawab lagi. Konflik meruncing. Perusahaan mengaku sudah mengganti seluruh lahan dengan kepala desa terdahulu. Tapi rakyat membantah dan mengatakan tidak pernah menerima ganti rugi. Sebagian masyarakat menjadi buruh di tanahnya sendiri yang belum diganti rugi. Dari pada tidak punya uang, terpaksa menjadi buruh dengan upah Rp 75.000 sehari.

Tidak jelas data yang disampaikan. Pengacara bersilat lidah dengan berbagai argument menyangkut kewenangan para pihak. Apa kewenangan kemenkumkam? Siapa yang menuntut ganti rugi? Adakah surat kuasanya? Dimana lokasi dan kesesuaian

surat tanahnya? Mana bukti surat tanah asli? Kalau hanya SKKT atau Segel, maka harus diuji keasliannya.

Bisa dibayangkan, rakyat petani yang tidak bisa baca tulis, ketika berhadapan dengan pengacara yang mengedepankan legal formil sistem beracara, maka rakyat tersebut akan pulang dengan air mata darah yang ditahannya. Siapa yang membelanya? Tidak ada duit membayar keadilan yang dituntutnya.

Sambil terus menyimak, saya tidak mendapat informasi soal berapa luas lahan yang digarap? Berapa yang sudah diganti rugi? Berapa sisa yang belum diganti rugi? Saat pengukuran apakah menggunakan GPS, sehingga alasannya terlapis, dua kali membayar dan berbagai ketakutan tumpang tindih, tidak akan terjadi. Termasuk apakah harga ganti rugi sudah melibatkan pihak ketiga, tim penaksir harga. Tidak cukup jelas hal-hal yang mendasar tersebut. Namun karena tidak boleh bertanya, maka saya hanya bisa membayangkan betapa runyamnya persoalan ganti rugi lahan sawit ini. Dan saya juga membayangkan susahnya rakyat dalam memperjuangkan hak-haknya.

Sambil terus mencatat, saya menyimpulkan apa saja potensi maladministrasi yang sedang terjadi. *Pertama*, tindakan kepala desa telah menyalahgunakan kewenangannya. Seharusnya melindungi warga, memberikan pelayanan, namun dengan pengaruh dan jabatannya justru mengambil manfaat untuk kepentingan sendiri. *Kedua*, Izin yang dikeluarkan pemerintah daerah, baik izin lokasi maupun izin lainnya, termasuk HGU, tidak dikaji secara matang, sehingga tidak ada yang melindungi rakyat. Tidak pernah disadari bahwa izin yang dikeluarkan, telah dipakai untuk menindas rakyat. *Ketiga*, lemahnya peran pemerintah daerah dalam penyelesaian konflik lahan. Tidak

semua pemda memiliki dinas pertanahan, yang bertugas menyelesaikan konflik lahan akibat dari izin yang dikeluarkan Pemda.

Pasti problem yang saya simak hari ini juga terjadi di banyak tempat. Dimana rakyat berada pada posisi yang tidak diuntungkan. Rakyat petani, lahannya diambil, tanpa ganti tugi, menuntut keadilan, tapi tidak punya daya, tenaga dan pengetahuan. Beberapa kasus, dimana rakyat langsung datang ke kantor Ombudsman, kami menyarankan agar menuntut peran pemda agar bisa bertindak selaku mediator ataupun fasilitator. Bila pemda tidak mengindahkan, maka silahkan laporkan pemda tersebut kepada Ombudsman, maka Ombudsman berkewajiban menegur Pemda agar memberikan pelayanan kepada masyarakat secara adil, tanpa diskriminasi. @

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.

**BAB III**  
**TRANSPARANSI**

## **PERILAKU KORUPTIF**

**Oleh: Sopian Hadi**

TIGA dari sepuluh orang Indonesia masih menganggap gratifikasi dan kolusi adalah hal lumrah. Temuan itu berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Lembaga Survey Indonesia (LSI). Survey melibatkan 1.540 responden dan telah memiliki hak pilih di 34 provinsi. Sebanyak 63,2 persen warga berpendapat, pemberian gratifikasi ketika berhubungan dengan instansi pemerintah adalah tidak wajar. Sedangkan 30,4 persen lainnya menganggap sikap itu wajar dilakukan. Sebanyak 44,6 persen responden juga menganggap kolusi dan nepotisme tidak etis. Bahkan, 9,2 persen responden menilai tindakan tersebut suatu kejahatan. Sementara itu, 28,5 persen responden, mengatakan kolusi dan nepotisme merupakan hal yang normal. Bahkan, 6,7 persen responden berpendapat kolusi dan nepotisme merupakan tindakan yang perlu dilakukan untuk memperlancar proses. Meskipun tidak mayoritas, namun 3 dari 10 orang, berpendapat pemberian gratifikasi dan kolusi merupakan hal yang lumrah (Kompas, 16/11).

Sektor pelayanan publik sangat dominan terjadinya praktik perilaku koruptif. Seperti pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan kesehatan, pendidikan, sektor perijinan, kepolisian, hingga pengadilan. Laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman RI mengenai dugaan permintaan imbalan uang, barang dan jasa, juga cenderung meningkat setiap tahun. Pada 2015, laporan mengenai permintaan imbalan uang, barang dan jasa sebanyak 464 laporan, 2016 sebanyak 587 Laporan. Hingga pertengahan November 2017, laporan mengenai perlilaku

koruptif sebanyak 583 laporan. Laporan tersebut misalnya menyangkut pungutan liar di sekolah, pungutan di kampus, pungutan untuk kelancaran tunjangan sertifikasi guru, pungutan liar pembuatan Surat Keterangan Tanah di Kelurahan atau Kantor Desa, penerbitan ijin usaha, pungli di sektor perhubungan dan lain sebagainya.

Data di atas, menggambarkan bahwa perilaku koruptif memasuki berbagai bidang dan sangat akut. Dari layanan di RT hingga layanan di tingkat Kementerian. Adanya permintaan dari petugas dan penawaran dari masyarakat, salah satu pemicu terjadinya KKN di sektor pelayanan publik. Pertama, adanya penawaran dari masyarakat yang mengakses layanan publik. Tawaran untuk minta percepat proses layanan agar segera selesai dengan cara mengiming-imingi petugas. Petugas yang tidak berintegritas, kemudian menerima tawaran tersebut.

Kedua, adanya permintaan dari petugas yang melayani. Petugas cenderung mempersulit masyarakat, kemudian ujung-ujungnya menawarkan jalan pintas agar layanannya cepat selesai. Persyaratan yang kurang, prosedur panjang dan berbelit, dapat dilalui asalkan membayar uang pelicin kepada petugas pemberi layanan. Tidak adanya mekanisme *exit* juga membuat masyarakat tidak punya pilihan yang lain, selain mengikuti kemauan dari petugas. Di sisi lain, sikap permisif dari masyarakat yang melegalkan praktik koruptif tersebut saling berkelindan.

Oleh karena itu, untuk meminimalisir praktik perilaku koruptif dalam sektor pelayanan publik perlu dilakukan perbaikan secara komprehensif. Pertama, perlu penguatan terhadap mekanisme kontrol di internal penyelenggara pelayanan publik itu sendiri. Pengawasan internal dilakukan untuk pendekstrian dini serta mengevaluasi apakah petugas memberikan pelayanan sudah

sesuai dengan standar pelayanan dan tidak menyimpangi aturan. Pengawasan internal juga dapat difungsikan untuk menerima aduan dari masyarakat dan menindaklanjutinya. Hukuman atau sanksi diberikan kepada petugas yang terbukti melakukan penyimpangan terhadap standar pelayanan, peraturan atau melanggar Asas Umum Pemerintahan yang Baik. Di sisi lain, penghargaan harus diberikan kepada petugas yang berprestasi, sebagai bentuk apresiasi pemerintah kepada Aparatur yang berkerja sungguh-sungguh. Sistem pengawasan internal ini, harus ada dalam setiap instansi penyelenggara pelayanan publik.

Di samping pengawasan internal, untuk mengevaluasi pelayanan publik, dapat juga dilakukan dengan menggunakan mekanisme *Mystery Shopping* seperti yang dilakukan oleh bank-bank. Instansi penyelenggara pelayanan publik bekerjasama dengan pihak ketiga untuk mengevaluasi pelayanan di instansinya. *Mystery Shopping* dilakukan oleh pihak ketiga yang berpura-pura sebagai pengguna layanan. *Mystery Shopper* akan bertindak layaknya masyarakat yang sedang berurusan administrasi pelayanan publik. Mulai dari proses pendaftaran hingga keluarnya produk layanan administratif. Kemudian *Mystery Shopper* akan menginformasikan dan memberikan catatan kepada Atasan Instansi penyenggara, layanan mana saja yang terjadi pungutan liar, petugas yang tidak ramah, proses layanan yang berbelit, petugas yang tidak cakap, petugas yang tidak responsif dan sebagainya. Informasi tersebut digunakan untuk perbaikan pelayanan publik.

Upaya lain untuk mengurangi perilaku koruptif oleh penyelenggara pelayanan publik yakni pelibatan masyarakat sebagai subjek pelayanan. Masyarakat jangan dijadikan objek layanan

sehingga tidak mempunyai kedudukan yang seimbang antara pemberi dan pengguna layanan. Jadikan masyarakat sebagai mitra untuk melakukan perbaikan layanan, sebagai pengawas pelayanan publik. Oleh karena itu, penting setiap institusi penyelenggara pelayanan publik menyediakan sarana pengaduan bagi masyarakat. Sumbang saran dari masyarakat dijadikan *trigger* untuk berbenah. Karena hanya masyarakatlah yang bisa menilai, mana pelayanan publik yang baik dan buruk. Sudah saatnya, peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan secara menyeluruh dengan melibatkan unsur masyarakat di dalamnya.

Penundaan berlarut, tidak melayani, tidak ramah, pungutan liar harus dihilangkan, karena pelayan publik yang buruk, ujungnya adalah perilaku koruptif. @

## **MEMBASMI PUNGLI**

**Oleh: Maulana Achmadi**

Masih segar di ingatan kita, beberapa peristiwa Operasi Tangkap Tangan berkenaan dengan Pungutan Liar (pungli) yang terjadi di wilayah Provinsi Kalimantan Selatan. Tahun 2017 ini saja, tercatat setidaknya telah terjadi 9 kali Operasi Tangkap Tangan yang dilakukan oleh Tim Saber Pungli maupun KPK. Hal ini tentu saja membuat kita sebagai *urang banua* miris, Provinsi Kalimantan Selatan yang selama ini dikenal sebagai salah satu Provinsi yang masyarakatnya religius, ternyata faktanya masih banyak ditemukan praktik pungutan liar yang jauh dari nuansa religius.

Pungutan liar sejatinya merupakan kegiatan pemungutan atau pengutipan sejumlah uang yang dilakukan tanpa ada regulasi yang melandasi kegiatan pemungutan atau pengutipan tersebut, sehingga masyarakat kemudian mengenalnya sebagai pungutan liar atau pungli.

Dari berbagai kasus pungutan liar yang pernah terjadi, pada umumnya praktik pungutan liar terjadi karena beberapa hal, antara lain: Prosedur birokrasi yang berbelit-belit, hal ini memicu keinginan pengguna layanan untuk mendapatkan layanan dengan cepat, tanpa harus melalui prosedur birokrasi yang seharusnya. *Supply & demand*, Faktor rumitnya birokrasi pada akhirnya mendorong munculnya faktor lain, yaitu munculnya “kebutuhan” pengguna layanan untuk dapat menerima layanan dengan cepat, inilah yang kemudian mengakibatkan adanya pihak yang mencoba mengambil keuntungan dengan memenuhi

kebutuhan dari pengguna layanan. Hal ini semakin diperparah oleh banyaknya aparatur sipil negara yang tingkat kesadarannya sebagai pelayan publik dan integritasnya masih kurang. Di sisi yang lain, fungsi kontrol dan pengawasan oleh pimpinan instansi maupun pengawas internal/eksternal dinilai masih tidak berjalan dengan baik. Hal-hal tersebut semakin hari semakin menguat kaitannya dan saling berhubungan, seperti siklus mata rantai yang tidak putus-putus.

Praktik pungutan liar mengakibatkan biaya layanan semakin mahal, jangka waktu pelayanan tidak pasti, pelayanan publik tidak maksimal, kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dan pemerintah semakin menurun, lemahnya daya saing Indonesia di kawasan ASEAN dan dunia karena faktor sulitnya perizinan usaha (berdasarkan catatan survey Indeks *Ease of Doing Business* Tahun 2017 yang diselenggarakan oleh Bank Dunia, Indonesia berada di posisi 91, tertinggal jauh dibandingkan negara tetangga kita di kawasan ASEAN, yakni Singapura yang menempati posisi kedua dan Malaysia yang menempati urutan ke 23).

“Kejadian luar biasa” pungutan liar di Provinsi Kalimantan Selatan yang masih banyak terjadi, perlu segera direspon oleh seluruh Kepala Daerah se Provinsi Kalimantan Selatan dan *stakeholder*. Upaya penanggulangan pungutan liar memang tidak semudah membalik telapak tangan, namun bagaimanapun upaya ini harus segera dimulai. Setidaknya ada beberapa hal yang perlu diperbaiki guna “memerdekan” Provinsi Kalimantan Selatan dari pungutan liar, beberapa hal tersebut antara lain:

Komitmen dan Partisipasi Aktif dari semua pihak, bukan hanya Kepala Daerah, DPRD, Kepala Instansi Penyelenggara Pelayanan Publik, namun masyarakat juga diharapkan dapat

berpartisipasi aktif dalam memperbaiki pelayanan publik dengan menyadari akan hak dan kewajibannya serta membudayakan sifat kritis terhadap pelayanan publik yang diterimanya. Kepala Daerah berserta DPRD dan Kepala Instansi Penyelenggara Pelayanan Publik diharapkan segera memperkuat regulasi berkenaan dengan pungutan, sanksi tegas bagi pelaku pungutan liar, memperkuat pengawasan internal dan eksternal, termasuk juga keteladanaan dari kepala daerah atau pimpinan instansi, pemberian motivasi dan sugesti positif kepada pegawai secara berkelanjutan serta penguatan ruhiyah melalui pengutinan nilai-nilai spiritual.

Meningkatkan kesadaran masyarakat akan hak dan kewajibannya dalam pelayanan publik, bagaimanapun partisipasi aktif masyarakat merupakan salah satu komponen utama dalam pengawasan pelayanan publik, mengingat pada akhirnya masyarakat juga lah yang akan menerima pelayanan, ketika masyarakat sudah sadar dan peduli akan hak dan kewajibannya dalam pelayanan publik, masukan dan saran bahkan pengaduan masyarakat inilah yang akan membuat instansi penyelenggara pelayanan publik terus melakukan pemberian dan perbaikan terhadap pelayanan publik yang diselenggarakannya.

Transparansi, di zaman yang semakin maju seperti sekarang ini salah satu tuntutan masyarakat yang mendasar sebenarnya adalah transparansi. Bagaimanapun kondisi pelayanan yang sedang dihadapi, jika instansi penyelenggara pelayanan publik dapat lebih terbuka berkenaan dengan kendala yang dihadapi diiringi pola komunikasi yang bagus kepada masyarakat pengguna layanan, biasanya masyarakat masih bisa memahami, tentunya dengan tetap diiringi dengan langkah kongkrit dalam rangka mengatasi kendala yang ada.

Pemenuhan komponen standar pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia sejak tahun 2013 telah melaksanakan penelitian berkenaan dengan kepatuhan pemerintah daerah dalam pemenuhan komponen standar pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam undang-undang no. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang-Undang ini telah berumur sekitar 8 tahun, namun tidak sedikit Instansi atau Organisasi Perangkat Daerah yang masih belum mengimplementasikan dengan baik. Pemenuhan komponen standar pelayanan publik sejatinya merupakan potret bagaimana sebuah instansi melaksanakan pelayanan publik, sehingga sebenarnya masyarakat dapat lebih dini mengetahui bagaimana pelayanan publik suatu instansi, hanya dengan melihat komitmen Instansi / Organisasi Perangkat Daerah dalam memenuhi komponen standar pelayanan publik. pemenuhan komponen standar pelayanan publik juga berarti memperjelas dasar hukum, persyaratan, tarif, jangka waktu, dan alur pelayanan, bahkan hingga petugas pengelola pengaduan jika ada masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan atau pengaduan. Pemenuhan komponen standar pelayanan publik ini tentunya semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap instansi penyelenggara pelayanan.

Peningkatan kapasitas dan integritas sumber daya manusia pelaksana pelayanan publik melalui pendidikan dan pelatihan serta pemutakhiran sistem perlu dilakukan agar dapat menekan peluang SDM pelaksana pelayanan publik untuk melakukan pungutan liar, selain itu perlu juga mengurangi kontak langsung SDM pelaksana pelayanan publik dengan uang kontan, alur pelayanan sebaiknya didesain sedemikian rupa agar masyarakat pengguna layanan cukup membayarkan biaya layanan melalui loket bank atau petugas tertentu yang tidak berhubungan langsung dengan penyelenggaraan pelayanan publik guna

menghindari potensi penyimpangan oleh petugas pelaksana pelayanan.

Menghubungkan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik milik pemerintah daerah dengan sistem LAPOR sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 tentang *Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional* menuntut agar Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah dapat melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional yang terintegrasi dan masyarakat dapat dengan mudah melakukan pengaduan tanpa takut salah tempat mengadu. Saat ini telah ada laman dan aplikasi pengaduan LAPOR di android yang merupakan wujud dari Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang terintegrasi dengan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah dengan sistem monitoring langsung dari Kantor Staff Presiden dan Ombudsman RI. Sayangnya di lingkup Provinsi Kalimantan Selatan sendiri baru ada 1 Kota yang sudah terintegrasi dengan sistem LAPOR, yakni Kota Banjarmasin, sementara kota dan kabupaten yang lain di Provinsi Kalimantan Selatan, termasuk Provinsi Kalimantan Selatan sendiri masih belum terintegrasi dengan sistem LAPOR ini.

Di sisi lain setelah semua hal di atas ditempuh, hal lain yang tidak boleh ditinggalkan adalah mekanisme pengawasan. Pengawasan internal baik dalam instansi penyelenggara pelayanan publik itu sendiri, maupun pengawasan internal oleh Aparat Pengawasan Intern Pemerintah harus benar-benar dilaksanakan dengan baik. Ketika suatu permasalahan berupa laporan keluhan atau pengaduan dapat diselesaikan dengan baik oleh pengawasan internal (yang notabene adalah pihak yang lebih mengerti tentang

kondisi di dalam instansi tersebut), tentunya permasalahan tersebut tidak perlu sampai ditangani oleh pengawas eksternal apalagi sampai harus ke aparatur penegak hukum. Para kepala Instansi penyelenggara pelayanan publik beserta Aparat Pengawasan Intern Pemerintah dan kepala daerah harus dapat memastikan bahwa fungsi kontrolnya terlaksana dengan baik, agar jika terdapat keluhan atau pengaduan dari masyarakat pengguna layanan dapat segera direspon dengan tindak lanjut yang konkret dari instansi penyelenggara layanan maupun para pejabat yang berkompeten. Jika pengawasan internal belum terlaksana dengan baik, maka DPRD, Ombudsman maupun masyarakat dapat membantu memaksimalkan fungsi pengawasan pelayanan publik sebagai pengawas eksternal.

Semoga beberapa upaya tersebut dapat terwujud dan mendapatkan hasil yang maksimal, sehingga harapan kita bersama bahwa Provinsi Kalimantan Selatan dapat merdeka dari pungutan liar dapat benar-benar terwujud. @

## **PRAKTEK PUNGLI**

**Oleh: Yeni Aryani**

Praktek pungli sudah berakar dan termasuk dalam kategori kronis terutama di instansi pemerintah maupun Badan Usaha Milik Negara dan Daerah. Pemerintahan Joko Widodo - Jusuf Kalla dalam masa Pemerintahan yang dipimpinnya telah berusaha untuk melakukan perbaikan kehidupan masyarakat terutama di bidang layanan publik dengan menerbitkan paket reformasi kebijakan di bidang hukum, penataan regulasi, pembenahan lembaga dan aparatur Negara serta pembangunan budaya hukum. Melalui paket kebijakan hukum ini diharapkan kepercayaan publik terhadap pemerintahan meningkat serta keadilan dan kepastian hukum bagi masyarakat dapat terwujud nyata.

Fenomena pungutan liar dalam penyelenggaraan pelayanan publik sudah menjadi permasalahan akut dan sangat susah untuk dihilangkan dalam birokrasi pelayanan publik di Indonesia. Jika dilihat pengertian dari Pungutan Liar (Pungli) dalam Kamus Bahasa Indonesia adalah meminta sesuatu (uang dan sebagainya) kepada seseorang (lembaga, perusahaan, dan sebagainya) tanpa menurut peraturan yang lazim. Sedangkan dalam buku saku Ombudsman, pungutan liar diartikan sebagai Permintaan Imbalan Uang. Dimana, dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, seorang pejabat publik meminta imbalan uang dan sebagainya atas pekerjaan yang sudah semestinya dia lakukan secara cuma-cuma karena merupakan tanggung jawabnya.

Pemerintahan Joko Widodo telah menerbitkan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 87 Tahun 2016. Pada hari Jum'at / tanggal 21 November 2016, Menko Polhukam Wiranto mengumumkan pembentukan Satgas Sapu Bersih Pungutan Liar. Tim Satgas Sapu bersih (saber) pungli bertugas untuk membrantas praktik pungutan liar secara efektif dan efisien. Caranya, dengan mengoptimalkan pemanfaatan personel, satuan kerja dan sarana prasarana, baik yang berada di kementerian/lembaga atau pemerintah daerah. Satgas itu memiliki empat fungsi, yakni intelijen, pencegahan dan sosialisasi, penindakan, serta yustisi. Selain itu, satgas Saber Pungli juga berwenang melakukan operasi tangkap tangan.

Saber Pungli sangat mengandalkan peran aktif masyarakat. Pemerintah pun telah menyiapkan sistem pelaporan praktik pungutan liar dari masyarakat yang memudahkan masyarakat dalam melaporkan terjadinya praktik pungli tersebut serta memberikan perlindungan hukum bagi yang melapornya.

Dalam diskusi bertajuk “Pungli, Retorika dan Realitas” di Jakarta, Sabtu (15/10/2016), Anggota Ombudsman RI, La Ode Ida mengkritisi pembentukan Satuan Tugas (Satgas) Sapu Bersih Pungutan Liar (Saber Pungli). Menurut bapak La Ode Ida “Membentuk tim Satgas Saber Pungli adalah gagasan yang bagus, tapi sebetulnya hanya membuat kelembagaan baru yang membuat beban sendiri bagi anggaran negara. Ada Ombudsman, ada DPR dan masyarakat juga diminta terlibat katanya pemerintah sebaiknya memperkuat pengawasan internal di semua instansi. Praktik pungli terjadi karena lemahnya pengawasan internal di instansi. Hal itu diperburuk dengan adanya toleransi antara pimpinan instansi yang cenderung korup atas praktik tersebut. “Yang perlu dilakukan adalah pengawasan internal. Praktik pungli merupakan bukti pengawasan internal

yang tidak efektif. Seharusnya tugas pengawasan itu ditangani oleh inspektorat jenderal di setiap institusi.

Ombudsman RI masuk dalam susunan tim Satgas Saber Pungli menjadi menjadi dilema tersendiri bagi Ombudsman RI. Di satu sisi, Ombudsman mendapat mandat dari pemerintah untuk memberikan kontribusi positif bagi negara dalam pemberantasan pungli. Namun di sisi lain Ombudsman seolah memiliki pergerakan terbatas ketika mengawasi instansi sesama anggota Saber Pungli. Satu-satunya jalan yang bisa ditempuh Ombudsman adalah menjadi penyeimbang dalam Saber Pungli.

Satuan tugas tim Satgas Saber Pungli menjadi *shock therapy* untuk pelaku pungli dan sebagai peringatan bagi semua lembaga pengawas. Praket pungli memang harus dihentikan jika tidak ingin pelayanan publik kita semakin terpuruk.

Kita semua sebagai warga Negara RI mendukung pidato Presiden Joko Widodo pada saat Rapat Terbatas Reformasi hukum pada 17 Januari 2017 lalu bahwa pemberantasan pungli harus seiring dengan pelayanan publik yang lebih baik, transparan, cepat dan berkualitas dengan memperbaiki sistem agar tidak rentan pungli. Bersama dengan itu regulasi yang membuka celah dan mendorong pungli perlu diubah. Pemberantasan pungli harus diikuti dengan pemberian sistemik. Perbaikan sistemik itu tidak hanya berjalan ke hilir tetapi juga ke arah hulu.

Berdasarkan Perpres 76/2013, Permenpan RB 24/2014 dan Permenpan RB 3/2015. Seharusnya pintu masuk pungutan liar dalam penyelenggaran pelayanan publik dapat dicegah dan dihilangkan. Dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 terkait kewajiban

intansi penyelengara pelayanan publik untuk membentuk unit layanan pengaduan beserta perangkatnya

Masyarakat sebagai pengguna memiliki saluran untuk menyelesaikan permasalahannya dalam mendapatkan pelayanan publik dari negara. Saluran tersebut dapat berupa hotline pengaduan, sms gateway, nomor pengaduan kotak pengaduan dan sebagainya..@

## **SABER PUNGLI**

**Oleh : Noorhalis Majid**

Sudah dibentuk saber pungli (Sapu Bersih Pungutan Liar). Tugasnya mencegah pungli, bila masih melakukan, akan menindak pelakunya. Di tingkat nasional namanya Saber Pungli. Di tingkat provinsi dan Kabupaten/Kota namanya Unit Penanggulangan Pungli (UPP).

Semula dikira banyak yang takut kena OTT (Operasi Tangkap Tangan). Ternyata diketahui, pungli sudah jadi kebiasaan, *habit*. Problem mental. Praktiknya hampir merata. Karenanya, sesuatu yang menjadi habit tersebut penindakannya harus memberi efek jera. Caranya, setelah ada tindakan dalam bentuk OTT, dipublikasikan. Agar yang serupa tidak melakukannya lagi.

Kenapa harus diberantas. Karena pungli sangat merugikan. Pelayanan publik terganggu dengan adanya pungli. Berakibat ekonomi biaya tinggi. Kompetisi bangsa melemah. Kemudahan berusaha juga terhambat. Menimbulkan ketidak pastian dalam berbagai aktivitas ekonomi dan pembangunan.

Pungli juga merusak mental. Bisa dibayangkan, pungli yang merugikan dan menyalahi aturan tersebut kemudian dianggap wajar. Tidak pungli justru dianggap aneh. Dalam banyak bentuk pelayanan, tidak memberi tips dianggap pelit, tidak empati atau bahkan tidak pandai berterimakasih.

Beberapa waktu lalu ada sejumlah oknum penyelenggara layanan publik yang kena OTT. Sekolah, kelurahan, petugas pintu lokasi wisata, dan lain-lain. Cukup heboh, karena diliput

media. Banyak yang berkomentar. Ada yang setuju dengan OTT, ada juga yang menyayangkan OTT terjadi, lalu menunjuk praktik-praktik penyimpangan lainnya yang lebih besar. Karena itu, dalam setiap penindakan OTT, harus ada yang menjelaskan fenomena di balik tindakan.

Tidak salah menunjuk praktik korupsi lain yang lebih besar. Namun pungli adalah praktik kecil berdampak besar. Besaran nilai pungli mungkin recehan. Namun melihat cakupannya yang luas, maka bisa jadi nilainya sangat besar. Bayangkan bila praktik pungli layanan di kelurahan dan desa dibiarkan, dan kemudian menjadi habit bagi seluruh kelurahan dan desa di Indonesia, maka nilainya sangat besar sekali. Bila itu bukan hanya terjadi di kelurahan dan desa, namun terjadi di seluruh sekolah, layanan kesehatan, perijinan, dan seluruh instansi yang memberi pelayanan langsung kepada masyarakat. Nilainya tentu sangatlah besar dan menjadi soal bagi kemajuan bangsa ini.

Namun penindakan yang memberi efek jera, hanya akan terjadi bila fenomena di balik tindakan, diurai sebagai cara memutus mata rantai salah pikir tentang pungli. Misalnya, setelah ditindak, disampaikan kenapa harus ditindak. Seberapa besar kerugiannya bagi masyarakat. Urgensi penindakan dan hubungannya dengan perbaikan pelayanan publik. Bila tidak ada penjelasan, maka OTT hanya akan dilihat sebagai tindakan hukum semata. Padahal dibalik OTT, terdapat banyak isyarat tentang bagaimana mental pemberi layanan harus diluruskan.

Penindakan pada sesuatu yang bersifat *habit*, korbanya hanya akan disebut “kena sial”. Pelakunya tidak merasa malu, semua tahu bahwa praktik tersebut juga banyak terjadi di tempat lain. Tidak ada sanksi sosial, karena beranggapan siapapun dalam

posisi tersebut akan melakukan hal yang sama. OTT dianggap sebagai kesialan belaka, akibat kurang cantik dalam bermain.

Saber pungli yang terdiri dari berbagai instansi terkait penegakan hukum, pemeriksa, pengawasan dan penerima laporan, termasuk melibatkan Ombudsman menjadi bagian dalam bidang pencegahan. Dapat dilihat sebagai satu kesatuan yang bekerja menghilangkan praktik pungutan yang dianggap habit tadi. Pun begitu dalam tubuh saber pungli itu sendiri, bidang pencegahan dan penindakan, sekalipun berbeda dan terpisah, namun pada dasarnya satu kesatuan menuntaskan potensi pungli.

Bagi Ombudsman, tindakan OTT haruslah berujung pada koreksi terhadap pelayanan publik. Instansi yang kena OTT, menjadikannya pelajaran berharga. Koreksi dan evaluasi harus dilakukan secara seksama. Bila perlu, dibarengi sangsi administrasi yang berlaku secara tanggung renteng. Artinya, ketika seorang staf terkena OTT, maka pimpinan dan pengawas internal juga mendapatkan sanksi. Pola seperti ini menarik untuk dicoba, karena bagaimanapun seseorang dalam bekerja, pastilah terkait dengan rekan kerja lainnya hingga pada tingkat pimpinan. Dengan resiko tanggung renteng, maka memberi efek jera bagi instansi yang ditindak.

Mengawal perbaikan pelayanan publik, menjadi tugas pokok Ombudsman. Akan sulit diwujudkan bila pungli masih bagian yang tidak terpisahkan dalam pelayanan publik. Sebagus apapun rumusan standar pelayanan, jika praktik pungli tidak mampu dientaskan, maka standar pelayanan hanya akan jadi dokumen belaka.

Kalau terjadi OTT, bisa dipastikan bukanlah tindakan Ombudsman. OTT wilayah aparat penegakan hukum, dalam

hal ini kepolisian. Ombudsman bidangnya pencegahan. Malad-ministrasi sebagai wilayah kewenangan Ombudsman, adalah awal terjarnya pungli. Karena itu maladministrasi atas berbagai pelayanan publik harus dicegah.

Setiap laporan tindakan pungli yang disampaikan kepada Ombudsman, akan diklarifikasi dan bila terbukti benar, diminta dikembalikan. Bila tidak diindahkan, Ombudsman dapat menyampaikan laporan tersebut kepada saber pungli untuk dilakukan ditindakan. Dalam melakukan tindakan, terutama di lingkungan sekolah, Ombudsman selalu menyarankan agar dilakukan secara hati-hati, tidak mengganggu proses belajar mengajar, terlebih berdampak bagi psikologi anak didik. @

(Mata Banua, Rabu 8 Nopember 2017)

## **PUNGLI DAN OTT**

**Oleh: Zayanti Mandasari**

Beberapa tahun terakhir operasi tangkap tangan (OTT) pada pejabat negara ‘marak’ terjadi di Indonesia. Bahkan beberapa bulan terakhir OTT bak jamur yang tumbuh subur di musim hujan. Menurut Wakil Sekretaris Satgas Saber Pungutan Liar, hingga tanggal 15 Septembersudah dilakukan 1.002 OTT terkait pungutan liar dengan jumlah tersangka 2.025 orang, padahal Satgas Saber Pungutan Liar baru dibentuk sekitar Oktober 2016 yang lalu. OTT di Indonesia nampaknya terjadi di semua lini cabang kekuasaan, baik eksekutif, legislatif, bahkan yudikatif.

OTT yang terjadi pada aparatur negara biasanya saat tengah melancarkan aksi menerima suap. Suap yang dilakukan bukan hanya dapat dilakukan dari pihak luar, bahkan ada juga pejabat negara yang mencoba untuk menuap sesama pejabat negara dengan maksud tertentu yang biasanya menguntungkan diri sendiri. Seperti yang terjadi pada Dirut PDAM Bandarmasih dan Ketua DPRD Kota Banjarmasin dalam Kasus dugaan suap Raperda Penyertaan Modal Pemerintah Kota Banjarmasin kepada PDAM Bandarmasih tahun 2017 bulan september yang lalu. Pada lingkup lebih kecil, OTT juga dilakukan oleh aparat penegak hukum dalam praktek pungli. Pungli yang menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah pungutan liar, sedangkan kegiatan pungutan liarnya diartikan sebagai meminta sesuatu (uang dan sebagainya) kepada seseorang (lembaga, perusahaan, dan sebagainya) tanpa menurut peraturan yang lazim. Seperti yang terjadi di lingkungan Kota Banjarmasin, Tim Saber Pungli Polda Kalimantan Selatan melakukan OTT terhadap

empat pegawai yang terlibat pungli di Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banjar. Bahkan hingga level kelurahan OTT juga terjadi di Banjarmasin, seperti yang terjadi pada Lurah Pelambuan berinisial R yang diamankan tim Saber Pungli Polresta Banjarmasin lantaran diduga terlibat kasus pungli.

OTT yang dilakukan pada beberapa kasus diatas, sebenarnya tidak berdiri sendiri. Sebab musabab terjadinya OTT tidak terlepas dari adanya praktek suap-menyuap, pungutan liar dikalangan pejabat negara. Suap menyuap dan pungli terjadi karena adanya tindakan maladministrasi yang dilakukan pejabat negara pada semua proses pelayanan publik. Menurut Pasal 1 ayat 3 UU No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Maladministrasi dapat dikelompokkan menjadi 9 kategori, yakni: (1) Perilaku atau perbuatan melawan hukum, (2) Perilaku atau perbuatan melampaui wewenang, (3) Menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, (4) Kelalaian, (5) Pengabaian kewajiban hukum, (6) Penyelenggaraan pelayanan publik, (7) Dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan, (8) Menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil, (9) Bagi masyarakat dan orang perseorangan. Tindakan maladministrasi yang berujung OTT, biasanya terkait dengan penyimpangan prosedur. Menurut Hendra Nurtjahjo, dkk, dalam buku saku Ombudsman bentuk-bentuk maladministrasi yang terkait dengan kewenangan/kompetensi atau ketentuan yang berdampak pada kualitas pelayanan umum pejabat publik kepada masyarakat, biasanya berbentuk tindakan diluar kompetensi, pejabat yang tidak kompeten menjalankan tugas, intervensi yang mempengaruhi proses pemberian pelayanan umum, dan tindakan yang menyimpangi prosedur tetap sehingga masyarakat tidak memperoleh pelayanan umum secara

baik. Misalnya saja OTT yang menimpa Wakil Kelapa SMAN 10 Banjarmasin, Bendahara PPDB terkait pungutan liar kepada para siswa baru jalur offline sebesar Rp. 1.000.000 s.d Rp. 5.000.000 / calon peserta didik yang hendak bersekolah di SMAN 10 tersebut. Padahal menurut Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan No.17 Tahun 2017 Tentang Penerimaan Peserta Didik Baru Pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, Sekolah Menengah Kejuruan, Atau Bentuk Lain Yang Sederajat, seluruh biaya pelaksanaan PPDB dan pendataan ulang pada sekolah yang menerima Bantuan Operasional Sekolah (BOS) dibebankan pada BOS” (Pasal 19). Dengan kata lain, jika sesuai dengan ketentuan PPDB tidak dibenarkan untuk melakukan pungutan kepada calon peserta didik. Sehingga tindakan Wakil Kepala Sekolah tersebut tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Prilaku maladministrasi tersebut, berkontribusi besar ‘menjerumuskan’ diri pejabat negara itu sendiri pada OTT, karena siklus terjadinya OTT dimulai dengan adanya pejabat negara ‘nakal’ yang mencoba untuk keluar dari sistem atau prosedur yang telah ditentukan.

Prilaku maladministrasi, pungli di kalangan pejabat negaradan OTT merupakan bentukan mata rantai yang terus ada selama pejabat negara tersebut mempunyai kekuasaan, *senada dengan adagium yang dikemukakan Lord Acton*, bahwa “*Power tends to corrupt, and absolute power corrupts absolutely*”, oleh karena itu, harus terus menerus dilakukan pencegahan terhadap prilaku maladministrasi tersebut, dapat dilakukan beberapa cara. Seperti memperbaiki sistem dalam proses pelayanan publik. Maksudnya seluruh proses pelayanan publik harus di sesuaikan dengan standar pelayan publik yang telah ditentukan oleh UU No. 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik, karena pelayanan publik

yang memenuhi standar sangat berkontribusi untuk mencegah, setidaknya mengurangi resiko pejabat negara melakukan tindakan maladministrasi. Selain memperbaiki sistem, sumber daya manusia juga harus menjadi perhatian dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Karena dari banyaknya kasus OTT, yang berkontribusi ‘oknum pegawai’ yang mengatasnamakan instansi pelayanan publik. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah mulai dari keterampilan, peningkatan kualitas pegawai sehingga terbentuk insan menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran yang berakhir pada terwujudnya pelayanan publik yang prima. Selanjutnya merupakan tugas yang berat, yakni menyadarkan kembali bahwa esensi pejabat negara tersebut merupakan pelayan bagi masyarakat bukan sebaliknya masyarakat yang harus melayani pejabat negara. Karena pada dasarnya menurut John Locke kekuasaan negara berasal dari rakyat, perjanjian masyarakat menghasilkan penyerahan hak-hak rakyat kepada pemerintah dan pemerintah mengembalikan hak dan kewajiban asasi kepada rakyat melalui peraturan perundang-undangan. Sehingga perjanjian tersebut membawa konsekuensi, negara harus menyerahkan kembali hak-hak rakyat dalam bentuk memberikan pelayanan kepada rakyat. Langkah terakhir adalah ‘memupuk’ prilaku kritis pada masyarakat, misalnya dalam bentuk ‘melek’ informasi terhadap prosedur dalam mengakses pelayanan publik, membumikan slogan Berani Lapor Itu Baik” dan berani untuk melaporkan tindakan pungli kepada Saber Pungli, tidak memberikan celah bagi pejabat negara untuk melakukan pungli dengan bertanya ‘berapa biaya yang dibutuhkan dalam proses pelayanan publik’ padahal telah tertulis jelas bahwa pelayanan tersebut gratis. Sehingga masyarakat

yang juga terkadang berkontribusi dalam proses pungli, tidak lagi terjadi. Semoga tidak lagi terjadi maladministrasi, pungli dan ott pejabat negara dalam sektor pelayanan publik. @

**(Mata Banua, Jumat 20 Oktober 2017)**

## **STOP PUNGLI**

**Oleh: Muhammad Firhansyah**

Operasi Tangkap Tangan atau OTT yang dilakukan oleh KPK dan Saber pungli dalam beberapa minggu terakhir di banua Kalimantan Selatan semakin memperkuat bahwa bumi lambung Mangkurat ini juga tidak lepas dari praktek KKN.

Dari kasus tertangkapnya penyelenggara pelayanan publik seperti Kades, Lurah, Petugas PTSP, dan Kepala Sekolah oleh saber Pungli, bahkan yang terbaru KPK berhasil mengungkap praktek suap pada kasus raperda penyertaan modal di DPRD kota Banjarmasin, tak tanggung-tanggung operasi tersebut menyeret pimpinan DPRD dan direktur PDAM Bandarmasih.

Potret miris suasana mental pejabat publik daerah khususnya yang ada di Banua menjadi tamparan bagi kita dan generasi Kalsel, bahwa perilaku suap, pungli, dan biaya tutup mata seakan masih lumrah terjadi. Padahal sudah terlalu banyak janji dan program pemberantasan KKN dan maladministrasi yang dikampanyekan Tapi lagi-lagi perilaku tak beradab ini masih melekat pada tabiat birokrat kita.

Data jumlah laporan keluhan pelayanan publik yang masuk ke Ombudsmanpun setiap tahunnya tak pernah sepi dari substansi penyimpangan prosedur dan permintaan uang, barang dan jasa. Yang dikenal dengan istilah Pungli. Dari hasil investigasi lapangan Ombudsman, laporan masyarakat, dan penilaian kepatuhan Standar pelayanan publik Tahun 2017. Praktek

Pungli, suap dan biaya tutup mata masih mendominasi selain penyalahgunaan wewenang dan tidak patut dalam pelayanan.

Di antaranya keluhan masyarakat ke Ombudsman perihal masalah berbagai urusan seperti suap perijinan, pungli layanan adminisitrasdi kelurahan dan kecamatan, layanan pertanahan, penundaan berlarut penangangan laporan, layanan pembayaran pajak di Samsat, pendidikan, kesehatan, infrastruktur, layanan dana desa, layanan BUMD` dan lain-lain.

Lemahnya pengawasan dan kronisnya penyakit mental birokrat menjadi salah satu faktor pemicu rusaknya *moral hazard* penyelenggara negara/pemerintah dan pintu terbesar praktek kotor itu lagi-lagi di pelayanan publik dasar yang aksesnya langsung masyarakat.

Ingkarnya pejabat dengan janjinya, serta tumpulnya sangsi yang diberikan, juga menjadikan praktek suap, pungli dan biaya tutup mata terus subur. Maladiministrasi yang dilakukan birokrat seolah “berani”terbuka. Kalau mau lebih cepat dan mudah, ya bayar lebih, atau kalau kurang bayar atau bayar pas saja sesuai aturan, maka silahkan sabar antri dan menanti.

Dalam penyelenggaran pelayanan publik selain manajemen leadership, manajemen SDM, dan Manajemen Organisasi tata kelola, yang juga turut menentukan kualitas peradaban negara atau bersihnya pemerintahan yakni seberapa kuat moral dan etika penyelenggaranya.

Sebab, bila tidak ada nilai moral dan etika maka yang terjadi akan lahir penyakit birokrasi seperti: tidak responsif, tidak adil, tidak transparan, sarat maladiministrasi, diskriminasi dan tidak akuntabel. Akhirnya manajemen pelayanan publiknya penuh

rekayasa dan kamuflase, ujung-ujungnya Suap, Pungli dan Biaya tutup mata terjadi lagi.

Pilihan untuk “merawat keadaban” atau “mempertahankan kebiadaban” menjadi tantangan yang cukup berat bagi pejabat dan rakyat di negeri ini termasuk di Bumi Antasari ini.

Rentetan peristiwa penangkapan pejabat penyelenggara pelayanan publik harus menjadi titik malu dan aib yang tak boleh terulang lagi. Harus di sikapi dengan komitmen perbaikan yang tak kenal henti serta semangat tulus mengabdi.

Kita harusnya jenuh dengan keadaan ini, yang terulang layaknya sinetron yang tak kunjung usai, membuat hilang jati diri bangsa yang dihormati karena kesantunan moral dan budi pekerti. Kilas baliknya kita harus bangkit bersatu, melawan bersama segala perilaku durjana yang mengganggu tujuan negara dan Pancasila, Stop! Merusak negeri sendiri dengan perilaku korupsi. Stop! menghancurkan bangsa ini dengan maladministrasi. @

(Radar Banjarmasin, Rabu 27 September 2017 )

## **UJIAN NASIONAL**

**Oleh: Togi Leonardo Situmorang**

Ujian Nasional beberapa tahun silam masih dianggap sebagai momok menakutkan dikalangan pelajar, guru dan para orang tua siswa. Bagaimana tidak, kelulusan siswa dari Sekolah tempatnya mengenyam pendidikan hanya ditentukan dalam beberapa hari selama pelaksanaan ujian akhir. Ujian Nasional masih dianggap sebagai faktor utama penentu keberhasilan siswa dalam proses pendidikan.

Posisi UN sebagai penentu kelulusan akhirnya membuat banyak pihak memiliki kepentingan. Tidak hanya siswa dan para orang tua, pihak sekolah pun turut was-was karena tingkat persentase kelulusan siswa di sekolah mencerminkan tingkat keberhasilan proses pembelajaran dan menjadi salah satu penilaian terhadap kualitas dari Sekolah itu sendiri. Begitupula dengan Dinas Pendidikan daerah setempat yang mana persentase tingkat kelulusan siswa dijadikan bahan evaluasi terhadap kinerja pelayanan pendidikan di daerah mereka. Dengan hal seperti itu maka tidak heran akan berbanding lurus dengan banyaknya penyimpangan yang berpotensi terjadi. Kebocoran soal dan penyimpangan prosedur yang dilakukan pengawas dan peserta UN merupakan bentuk penyimpangan setiap tahun terjadi. Semua itu dimaksudkan untuk membantu keberhasilan siswa dalam melaksanakan UN tapi dengan meninggalkan nilai-nilai kejujuran dan integritas yang mestinya merupakan nilai terpenting yang tidak terpisahkan dalam sistem Pendidikan.

Pada tahun 2015, Pemerintah mulai menyelenggarakan Ujian Nasional dengan sistem yang berbeda. Nilai UN tidak lagi digunakan sebagai penentu kelulusan siswa dan kewenangan itu diserahkan kepada pihak Sekolah. Penyelenggaraan UN hanya dijadikan sebagai pemetaan pemerataan kualitas pendidikan nasional dan dijadikan bahan untuk mengevaluasi penyelenggaraan pendidikan. Pada tahun ini juga Pemerintah menginisiasi pelaksanaan UN berbasis komputer yang tiap tahun akan ditingkatkan untuk menjamin efektifitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan UN dan meminimalisir penyimpangan kebocoran soal yang kerap terjadi.

Tahun 2017, Pemerintah kembali menyelenggarakan Ujian Nasional. Ujian yang dilaksanakan meliputi Ujian Sekolah Berstandar Nasional (USBN) dan Ujian Nasional Berbasis Komputer (UNBK)/Ujian Nasional Berbasis Kertas dan Pensil (UNKP). Khusus UNBK terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi pihak sekolah untuk dapat menjadi pelaksana antara lain telah terakreditasi dan yang paling penting tersedia sarana dan prasarana pendukung seperti komputer serta server yang memadai. Apabila persyaratan tidak memadai maka sekolah diperkenankan untuk mengikuti UNBK di sekolah lain yang fasilitasnya memenuhi syarat, namun bisa juga hanya akan menyelenggarakan UNKP. Semua itu dibuat dengan tujuan untuk memudahkan peserta ujian dalam melaksanakan ujian tanpa gangguan yang akan mempengaruhi siswa.

Seperti pada tahun sebelumnya, Ombudsman Republik Indonesia yang merupakan lembaga pengawas pelayanan publik berkewajiban untuk menjalankan fungsi pengawasan yang dimiliki untuk turut serta ambil bagian dalam pelaksanaan UN ini. Menindaklanjuti nota kesepahaman (MoU) Ombudsman RI dan Kemendikbud maka melalui surat edaran perwakilan

Ombudsman RI di setiap Provinsi wajib melakukan pemantauan pelaksanaan UN dengan mengambil beberapa sampel sekolah di daerahnya. Hal ini dimaksudkan sebagai sarana yang akan dijadikan bahan evaluasi untuk Kemendikbud dan Pemerintah Daerah dalam pelaksanaan penyelenggaraan UN agar pada tahun depan pelaksanaan ini akan berjalan lebih baik. Keterlibatan sebagai pengawas eksternal ini dimaksudkan dengan tujuan untuk memberikan penilaian akan kesiapan sekolah sebagai penyelenggara yang berkewajiban menjamin agar seluruh pelaksanaan ujian berjalan dengan baik dan lancar.

Tim Ombudsman RI perwakilan Kalimantan Selatan turun langsung ke sekolah-sekolah dalam melakukan pemantauan. Beberapa metode yang digunakan meliputi wawancara dengan Kepala Sekolah dan meninjau langsung ruang kelas yang dipergunakan untuk melaksanakan ujian. Tim juga terbantu dengan beberapa pemberitaan media lokal mengenai permasalahan jalannya UN diberbagai wilayah Kalimantan Selatan yang tidak terjangkau oleh tim.

Dari hasil pemantauan tim Ombudsman RI perwakilan Kalimantan Selatan, pelaksanaan USBN dan UNBK/UNKP berjalan dengan cukup baik. Namun masih banyak terdapat beberapa catatan dan kekurangan yang dilakukan oleh penyelenggara dan pelaksana, yaitu: *Pertama*, koordinasi & kerjasama dengan PT. PLN dan PT. Telkom yang kurang berjalan dengan baik dan maksimal hingga mengakibatkan masih terjadi gangguan listrik dan jaringan selama penyelenggaraan yang mengganggu jalannya Ujian Nasional. Ditambah kurangnya persiapan beberapa sekolah dalam mengantisipasi gangguan tersebut karena sudah merasa cukup dengan melakukan koordinasi;

*Kedua*, Kurangnya persiapan sekolah pelaksana ujian baik dari segi teknis maupun administratif terutama sekolah yang menginduk di sekolah lain dalam penyelenggaraan UN. Beberapa Proktor dan Teknisi yang belum melakukan pelatihan sehingga kompetensinya diragukan. Masih banyak panitia, pengawas, proktor, dan teknisi yang tidak bisa menunjukkan kelengkapan administrasi baik itu berupa surat keputusan, surat penetapan, dan pakta integritas. Ada pula pengawas yang kurang disiplin dan melewatkannya beberapa prosedur dalam melakukan pengawasan.

*Ketiga*, permasalahan dalam pendistribusian soal UNKP yang masih terlambat bahkan ada soal yang terkirim ke kabupaten yang tidak sesuai dengan kabupaten yang dituju, selain itu terdapat beberapa kejadian kerusakan soal, baik itu hilang maupun soal yang tidak sesuai dengan kompetensi yang diujikan.

*Keempat*, ruang ujian masih banyak yang tidak terpasang denah duduk siswa sesuai aturan serta ruangan yang terlalu tertutup dan tidak transparan sehingga membatasi pemantauan dari luar. Banyak sekolah yang melanggar aturan 20 peserta diawasi 1 orang pengawas, sebagian besar sekolah mengisi ruangan bahkan sampai 30-40 peserta namun tetap diawasi oleh 1 orang pengawas.

*Kelima*, mekanisme pengawas silang yang tidak teratur sehingga dalam satu sekolah terdapat pengawas yang mengawas di sekolahnya sendiri. Ini terjadi di lingkungan sekolah yang menginduksi beberapa sekolah lain dalam pelaksanaan ujian.

*Keenam*, terdapat sekolah yang terlalu memaksa menyelenggarakan UNBK walaupun dengan kekurangan sarana dan prasarana sehingga terjadi beberapa gangguan saat pelaksanaan

ujian dan merugikan peserta dan bahkan terpaksa meminjam perangkat.

Pada akhirnya diharapkan catatan ini dapat dianggap sebagai bentuk kepedulian Ombudsman Republik Indonesia terhadap perbaikan kualitas penyelenggaraan pendidikan, khususnya dalam pelaksanaan Ujian Nasional ditahun yang akan datang. @

## **ETIKA MELAYANI**

**Oleh: Sopian Hadi**

Masalah mendasar yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah masalah moralitas. Banyak Aparatur Sipil Negara (ASN) yang masih melanggar norma-norma yang sudah digariskan dalam undang-undang. Dalam konteks pelayanan publik, nilai-nilai moral dan etika dalam memberikan pelayanan publik merupakan sebuah keniscayaan. Etika merupakan pedoman bagi seseorang dalam bertindak. Etika bagi aparat penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, setidaknya terdapat empat belas pedoman perilaku dalam memberikan layanan, yakni harus berprilaku adil dan tidak diskriminatif; cermat; santun dan ramah; tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; profesional; tidak mempersulit.

Selain itu, patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan, tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik juga tidak boleh memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi; proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/ atau kewenangan yang dimiliki; sesuai dengan kepentasan; dan melakukan penyimpangan prosedur.

Berdasarkan data laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman RI, hingga November 2017, terdapat 7.315 laporan/pengaduan mengenai keluhan pelayanan publik. Laporan tersebut berkisar pada perilaku penundaan berlarut 2.031, penyimpangan prosedur 1.557, dan tidak memberikan pelayanan sebanyak 1.243 laporan. Selebihnya perilaku penyalahgunaan wewenang, permintaan imbalan uang, barang dan jasa, masih kerap dilaporkan.

Berkaca dari data tersebut, ini menggambarkan masih belum diimplementasikannya etika-etika dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pengabaian etika dalam melayani berimplikasi pada buruknya pelayanan yang diberikan, muaranya adalah terjadinya maladministrasi. Pelayanan tidak ramah, tidak responsif, mengutip uang tidak resmi, menunda memberikan layanan, diksriminatif hingga menyalahgunakan jabatan merupakan sederet persoalan etika yang perlu mendapat perhatian serius.

Oleh karena itu, diperlukan komitmen dan langkah nyata dari semua unsur penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan perbaikan etika atau perilaku dalam melayani. Langkah pertama yang perlu dilakukan adalah mengevaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik. Evaluasi kinerja dilakukan secara berkala, sehingga dapat terpantau progres perbaikan kualitas layanan, termasuk sikap petugas dalam melayani. Penempatan petugas yang sesuai dengan komptensinya, merupakan langkah awal, agar informasi dan layanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diterima dengan baik. Atasan Penyelenggara harus berani mengambil sikap jika terdapat Pelaksana yang tidak kompeten dalam melayani.

Kedua, menerapkan standar pelayanan. Standar pelayanan digunakan oleh petugas sebagai pedoman dalam melayani masyarakat. Layanan yang diberikan kepada masyarakat harus ada standar minimalnya. Sehingga masyarakat dapat memperoleh hak yang sama dalam pelayanan publik. Bagi masyarakat, standar pelayanan bisa dijadikan acuan untuk menilai kualitas layanan, apakah petugas sudah memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan atau belum. Jika terjadi penyimpangan dalam penerapan standar pelayanan, maka masyarakat berhak melaporkan penyimpangan tersebut ke Atasan Terlapor maupun ke Ombudsman RI. Sedangkan bagi Atasan Pelaksana, penerapan standar pelayanan oleh Pelaksana, dapat sebagai acuan bagi Atasan untuk menilai perilaku bawahannya dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Apresiasi bagi Pelaksana juga harus dilakukan, untuk memotivasi mereka dalam bekerja melayani masyarakat. Penghargaan bagi Pelaksana yang memiliki prestasi kerja wajib diberikan oleh institusi yang tugasnya memberikan layanan publik. Di sisi lain, hukuman juga harus diberikan bagi Pelaksana yang melanggar etika maupun peraturan perundangan. Budaya memberikan penghargaan dan hukuman inilah yang masih belum menjadi kebiasaan di instusi pelayan publik. Padahal dalam Undang-Undang Pelayanan Publik, mewajibkan pemberian *reward* dan *punishment*.

Ketiga, evaluasi kinerja atau perilaku aparat dalam melayani, dapat dilakukan melalui kegiatan *Focus Group Discussion* (Diskusi Kelompok Terarah), yang melibatkan penyelenggara dan pengguna layanan. Melalui FGD, akan diketahui apa-apa saja kebutuhan dan harapan dari pengguna layanan. Selain itu, masukan dari pengguna layanan sangat bermanfaat untuk

melakukan perbaikan sikap/perilaku penyelenggara layanan maupun tata kelola pelayanan.

Terakhir, mengefektifkan Indeks/survei Kepuasan Masyarakat. Walaupun langkah ini sederhana, namun demikian, akan sangat bermanfaat jika dikelola dengan sungguh-sungguh. Melalui metode ini, akan diketahui sampai sejauh mana kekurangan, sikap petugas, sarana prasana hingga kualitas layanan yang diberikan.

Perbaikan etika dalam melayani memang bukan hal yang mudah, namun demikian seiring tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas, mudah, murah dan terukur. Maka etika pelayanan yang sudah diatur dalam undang-undang, harus dijadikan pedoman bagi aparatur untuk melayani publik. Serangkaian etika seperti integritas moral, efektif, efesien, patuh pada perintah Atasan, jujur, tanggap, cepat, tepat, akurat, berdaya guna, berhasil guna, dan santun dalam memberikan layanan kepada publik. Merupakan nilai-nilai dasar dan kode perilaku yang mesti ada dalam setiap diri penyelenggara pelayanan publik. @

(Mata Banua, 10 November 2017)

## **ADIPURA-PURA**

**Oleh: Benny Sanjaya**

Euforia terutama bagi pemerintah dan kepala daerah, apabila daerahnya telah berhasil mendapatkan penghargaan adipura dari Kementerian Lingkungan Hidup, yang juga disaksikan oleh Presiden langsung dalam penganugrahan. Sudah pasti menjadikan penghargaan yang bergengsi ini, menjadi sorotan dan perhatian daerah untuk mendapatkannya atau juga mempertahankannya apabila sudah mendapatkan penghargaan ini ditahun sebelumnya.

Program penghargaan Adipura sendiri, seberanya bertujuan mendorong penyelesaian berbagai isu lingkungan hidup yaitu pengelolaan sampah dan ruang terbuka hijau, pemanfaatan ekonomi dari pengelolaan sampah dan RTH, pengendalian terhadap pencemaran air, pengendalian pencemaran udara, pengendalian dampak perubahan iklim, pengendalian pencemaran dan kerusakan lingkungan akibat pertambangan, pengendalian kebakaran hutan dan lahan, serta penerapan tata kelola pemerintahan yang baik. Sebagaimana inti dari isi Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor: P.53/Menlhk/Setjen/Kum.1/6/ 2016 tentang pedoman pelaksanaan program Adipura. Program ini juga memberikan semangat bagi pemerintah daerah untuk menciptakan dan menjaga kondisi lingkungan yang bersih sehingga dapat dinikmati oleh masyarakat.

Mari kota berandai-andai, apabila masyarakat sendiri selaku penganugrah dan penilai adipura bagi pemerintah daerahnya,

dapat dibayangkan, bagi daerah yang ternyata menata lingkungan hanya sebatas lingkungan di daerah yang terlintasi jalan-jalan besar dan jalan utama, belum masuk sampai ke gang-gang dan sudut-sudut kota yang belum layak disebut lingkungan bersih. Maka, masih dapatkan penghargaan adipura disematkan untuk pemerintah daerah tersebut?

Penulis bahkan berpendapat, kalau pemerintah hanya “bersih-bersih” bila adipura sudah kedengaran akan dilaksanakan program penilaianya oleh Kementerian terkait. Tempat Penampungan Sementara (TPS) sampah dari warga seketika disulap menjadi bersih dan terkelola dengan bai, di mana sehari-harinya menumpuk sampah dan tidak ada tindakan tegas apabila didapati ada masyarakat membuang sampah pada siang hari atau diluar jam ketentuan pada TPS, yang menyebabkan pemandangan tumpukan sampah di siang hari dan pastinya sangat mengganggu pandangan. Sungai-sungai yang turut mengalirkan sampah, yang mengendap dihulu sungai dan dipondasi jembatan, hanya bersih sementara sampai penilaian selesai, kemudian sampah dibiarkan kembali lama mengendap. Pemerintah daerah seperti berpura-pura, prestasi yang ingin dicapai hanya diatas kertas tidak benar-benar tuntas di lapangan.

Seperti wajah bulan purnama, sangat indah dipandang dari kejauhan, namun apabila diamati lebih dekat, nampak tidak seindah pemandangan awal. Sama halnya kebersihan instan yang diciptakan pemerintah menjelang penganugrahan Adipura.

Penulis beranggapan, seharusnya keberhasilan tata lingkungan yang baik disuatu daerah, dinilai dari kesadaran masyarakatnya yang turut menjaga lingkungan sekitarnya, tidak membuang sampah sembarangan dan sadar akan prilaku hidup bersih. Dari kesadaran semua pihak untuk turut melestarikan dan

menjaga lingkungan, menjadikan penghargaan Adipura layak sebagai apresiasi dari pemerintah pusat atas keberhasilan suatu daerah, menciptakan kesadaran hidup bersih kepada semua lapisan masyarakatnya. Penghargaan Adipura tidak hanya menjadi kebanggaan pemerintah daerah, namun juga turut menjadi kebanggaan masyarakatnya. Sekarang yang terjadi, tidak sedikit masyarakat yang mengkritik, bahwa penghargaan Adipura yang diperoleh Kota/Kabupatennya sebenarnya tidak pantas. Karena masyarakat menyaksikan langsung di lapangan dan lingkungannya, bahwa masih banyak lingkungan kotor yang belum terpandang oleh pemerintah daerah untuk dibenahi. Penghargaan Adipura-pura, itulah karena kebersihan yang diciptakan bukan berasal dari kesadaran bersama dan kesadaran dari dalam diri, namun semata-mata hanya mengejar prestasi dengan berpura-pura bersih.

Penghargaan Adipura seharusnya juga turut melibatkan masyarakat sebagai unsur penilai, bahwa pemerintah daerahnya sudah berhasil melakukan pembinaan kesadaran kepada masyarakatnya. Penilaian jangan hanya dari sudut pandang vertikal, biar masyarakat dari sudut pandang bawah yang juga turut menilai, sudah pantas atau tidakkah pemerintah daerahnya menerima penghargaan Adipura karena keberhasilan pembinaan dan pengelolaan tata lingkungan yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

Program Adipura sendiri sebenarnya diharapkan dapat mendorong terwujudnya kota-kota dan daerah di Indonesia, yang tidak hanya bersih, hijau, dan sehat. Namun juga berkelanjutan dalam mewujudkan kota-kota yang layak huni (*livable city*).

Kota-kota dan daerah harus mampu mengintegrasikan aspek pembangunan ekonomi, pembangunan sosial, dan juga pembangunan lingkungan dengan turut mendorong partisipasi aktif masyarakatnya dalam menjaga dan melestarikan lingkungan. @

## **FAVORITISME PPDB**

**Oleh: Ita Wijayanti**

Pada tahun 2017 dunia pendidikan dihadapkan dengan sistem baru mengenai Penerimaan Peserta Didik Baru baik ditingkat SD, SMP, SMA dan Sederajat. Diawali dengan terbitnya Permendikbud No. 17 Tahun 2017 Tentang Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), babak baru pengenai penerimaan sistem zonasi pun dimulai. Dengan adanya sistem yang telah mengatur penerimaan peserta didik baru tersebut, calon peserta didik baru dapat mendaftar ke sekolah-sekolah sesuai zona yang telah diatur, yaitu zona yang paling dekat dengan tempat tinggal calon peserta didik baru.

Diharapkan dengan adanya sistem baru ini, orang tua dan peserta didik baru mendapatkan kemudahan baik dalam hal jarak antara tempat tinggal ke sekolah, menghilangkan kekhawatiran orang tua yang ingin memasukan anaknya ke sekolah yang di kenal dengan sekolah “Favorit” dikarenakan anaknya kurang berprestasi ataupun tidak mampu secara ekonomi, sampai menghilangkan kekhawatiran tidak mendapatkan jatah bangku sekolah karena sekolah yang sudah penuh. Selain memudahkan orang tua dan calon peserta didik baru, sistem zonasi diharapkan membuat seluruh sekolah mendapatkan kesamarataan dalam mendapatkan peserta didik baru baik sekolah yang berada di tengah kota maupun daerah pinggir kota, tidak ada lagi cap sekolah favorit dan tidak favorit seperti yang disebutkan oleh Anggota Pimpinan Ombudsman RI Ahmad Suaedy dalam Tirta.id (13/7/2017) “zonasi sebagai sistem yang tepat untuk menghapus perspektif favoritisme di masyarakat”.

Masih banyak orang tua yang memiliki pandangan mengenai favoritisme dalam sekolah, Masih banyak orang tua yang berangan-angan agar anaknya dapat masuk ke sekolah yang dianggap favorit, padahal budaya pikir seperti itulah yang membentuk favoritisme dalam sekolah. hal ini tentu saja menimbulkan perdebatan saat aturan PPDB dalam Permendikbud No.17 Tahun 2017 dikeluarkan. Banyak calon orang tua peserta didik baru yang masih berpegang teguh pada paradigma lama tersebut, sehingga menimbulkan persaingan ketat bahkan kecurangan aturan main dalam Penerimaan Peserta Didik Baru. Ada saja oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab yang memanfaatkan situasi seperti ini untuk meraup keuntungan semata. Tidak sedikit laporan dari orang tua calon peserta didik baru yang merasa tidak mendapatkan keadilan, masuk ke Ombudsman Khususnya kalimantan Selatan. Hampir semua tingkatan sekolah pernah dilaporkan oleh orang tua calon peserta didik baru baik itu mengenai pungutan liar yang seharusnya tidak terjadi sampai tidak diterimanya calon peserta didik usia muda dikarenakan sebelumnya mengikuti program akselerasi.

Pada dasarnya laporan mengenai masalah pendidikan merupakan kasus terbanyak yang dilaporkan oleh masyarakat ke Ombudsman. Khususnya ketika aturan Penerimaan Peserta Didik Baru dengan sistem zonasi diberlakukan, laporan mengenai masalah pendidikan pun semakin beragam. Bercermin pada salah satu sekolah menengah negeri di kota Banjarmasin yang sempat menjadi sorotan media dikarenakan terciduknya oknum sekolah yang melakukan praktik pungutan liar dalam penerimaan PPDB jalur Offline oleh tim Saber Pungli saat Operasi Tangkap Tangan (OTT). Tentunya hal ini hanya sebagai salah satu contoh sekolah yang menyalahi aturan main

PPDB 2017, masih banyak sekolah- sekolah yang melakukan praktik serupa saat kegiatan PPDB berlangsung. Dengan modus Penerimaan Peserta Didik Baru melalui jalur offline, banyak oknum sekolah yang tidak bertanggung jawab memanfaatkan situasi untuk mendapatkan keuntungan. Tidak sedikit oknum dalam sekolah yang menjanjikan calon peserta didik dapat diterima di sekolah yang di inginkan dengan memberikan dana dengan modus sumbangan yang tarifnya ditentukan beragam. Tidak sedikit pula para orang tua calon peserta didik baru yang tergiur dan setuju dengan tawaran tersebut disebabkan masih melekatnya pola pikir sekolah “favorit” yang dipercaya dapat meningkatkan gengsi mereka jika anaknya dapat bersekolah disekolah tersebut. Berapapun permintaannya, rela untuk disanggupi selama mereka masih mampu. Berbanding terbalik dengan orang tua yang memang dari awal tidak mampu atau mungkin mampu secara finansial namun memiliki pemikiran yang terbuka, menyadari bahwa praktik demikian adalah menyalahi aturan. Mereka menolak dan sebagian menyadari untuk melaporkan praktik tersebut ke Ombudsman.

Sayangnya tidak semua orang tua yang mendapat ketidakadian dari praktik tersebut berani melapor, para oarang tua ada yg lebih memilih mengusahakan dana permintaan sekolah dengan alasan agar anaknya bisa mendapatkan pendidikan yang layak. Ada pula orang tua yang sudah melapor permasalahan tersebut ke Ombudsman namun hanya memberikan informasi setengah-setengah atau bahkan ada orang tua yang melapor ke Ombudsman yang akhirnya berhenti di tengah-tengah laporannya dikarenakan kekhawatiran bahwa anaknya akan mendapatkan perlakuan diskriminatif di sekolah jika melapor ke Ombudsman.

Sungguh ironi memang ketika para orang tua berharap anaknya mendapatkan yang terbaik dalam dunia pendidikan namun diawali dengan tindakan yang disadari menyalahi aturan. Merupakan tugas dan tanggung jawab kita semua baik pemerintah maupun masyarakat untuk merubah budaya seperti ini. Sudah seharusnya budaya ini dihapuskan dari sistem pendidikan dinegara kita agar tidak ada lagi pengotak-ngotakan dalam setiap sekolah, pemerintah harus mampu membuat setiap sekolah memiliki kualitas pendidikan yang sama, fasilitas pendidikan yang sama, kualitas dan kuantitas tenaga pendidik yang ideal agar tidak ada lagi perspektif sekolah favorit dan tidak favorit, agar orang tua calon peserta didik percaya dimanapun anaknya bersekolah, pasti bisa mendapatkan pendidikan yang berkualitas dan layak. @

## **PENYELENGARAAN HAJI**

**Oleh Yeni Aryani**

Ditetapkannya Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Produk hukum berbentuk UU tentang haji yang pertama ini memandatkan tugas pelayanan, pembinaan, dan perlindungan bagi jamaah haji kepada Pemerintah. Penyempurnaan kembali Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Pendaftaran dilakukan sepanjang tahun melalui SISKOHAT dengan prinsip *first come first served*. Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji memberikan mandat kepada Pemerintah untuk melakukan tiga tugas sekaligus, yaitu: perlindungan, pembinaan, dan pelayanan kepada jamaah Indonesia di setiap musim penyelenggaraan ibadah haji. Tahun 2014 ditetapkannya Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Keuangan Haji yang salah satu mandatnya adalah membentuk Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) paling lambat September 2015.

Pada masa pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono telah menerbitkan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 50 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Komisi Pengawas Haji Indonesia (KPHI). Seperti dirilis laman Sekretariat Kabinet (Setkab), Perpres Ini telah ditandatangani presiden pada 30 Mei 2014. Penerbitan Perpres ini bertujuan untuk efektivitas pelaksanaan tugas Komisi Pengawas Haji Indonesia, dan sesuai amanat Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. KPHI sendiri

berada di bawah dan bertanggung jawab kepada presiden, yang bertugas melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap Penyelenggaraan Ibadah Haji, serta memberikan pertimbangan untuk penyempurnaan Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia. Sementara, fungsi KPHI adalah memantau dan menganalisis kebijakan operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia; menganalisis hasil pengawasan dari berbagai lembaga pengawas dan masyarakat; menerima masukan dan saran masyarakat mengenai Penyelenggaraan Ibadah Haji; dan merumuskan pertimbangan dan saran penyempurnaan kebijakan operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Atas penyelenggaraan permasalahan haji ini hal yang menjadi sorotan, kritikan dari masyarakat yaitu terkait transparansi atas informasi keberangkaan para calon jamaah haji dan juga masalah biaya berangkat haji.

Terkait antrean calon haji yang terjadi di seluruh Indonesia termasuk di wilayah Kalimantan Selatan yang daftar tunggu (*waiting list*) untuk diberangkatkan ke Tanah Suci Mekah merupakan paling lama dibanding provinsi lain di Indonesia. Antrean daftar tunggu calon haji mencapai 23 tahun dan merupakan antrian yang paling lama di Indonesia. Sebagai masyarakat serta sebagai calon jamaah haji pasti menjadi suatu hal pertanyaan yang besar serta mendasar atas adanya permintaan akan adanya transparansi atas informasi dan jadwal kepastian keberangkatan para calon jamaah haji yang sudah mendaftarkan dirinya.

Masalah transparansi atas informasi keberangkatan jamaah haji yang sudah mendaftarkan diri menjadi hal yang sangat penting karena para calon jamaah haji menunggu kepastian kapan mereka diberangkatkan untuk melaksanakan ibadah haji. Sering

kali terjadi mereka yang sudah menunggu bertahun-tahun tidak diberangkatkan namun yang mendaftar belakangan 2 s/d 3 tahun malah lebih dulu diberangkatkan. Keberangkatan mereka bisa jadi karena adanya hubungan kekerabatan, keluarga dan memiliki koneksi di kantor Kementerian Agama.

Menurut Bapak Syamsul Ma'arif selaku Anggota Komisi Pengawas Haji Indonesia "KPIH" bahwa masalah penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia masih terdapat problem yang besar bahwa tidak ada kejujuran dari para penyelenggara ibadah haji. Dalam 2 tahun ini menteri agama selalu menyampaikan pada masyarakat bahwasanya Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) ini turun. Akan tetapi disisi lain masih terdapat subsidi untuk jamaah ibadah haji. Pemerintah sudah menyampaikan BPIH telah turun namun tentunya ada optimalisasi dan haruslah disampaikan pada masyarakat. Tetapi pemerintah tidak menyampaikan perihal kepada masyarakat mengenai BPIH tersebut kepada masyarakat.

Penyelenggaraan ibadah haji sekarang ini masih terus diwarnai oleh kemelut serta persoalan yang seringkali berulang tanpa memperoleh solusi yang tuntas dan komprehensif. Munculnya berbagai persoalan dalam penyelenggaraan haji selama ini bukan hanya semata-mata persoalan ekniskasuistik yang disebabkan oleh buruknya manajemen penyelenggaraan ibadah haji pemerintah, seperti contoh dalam hal pengorganisasian UU ini sangat jelas memberikan kewenangan penuh kepada pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama dalam seluruh rangkaian penyelenggaraan ibadah haji. Pemerintah memegang peran regulator, operator sekaligus pengawas.

Monopoli kekuasaan dan kewenangan ini mengakibatkan tidak adanya *check and balance* dan kecenderungan mengakibatkan

penyalahgunaan wewenang akan berimbang pada lahirnya perlakuan ataupun praktik yang tidak fair. Monopoli pemerintah dalam penyelengaraan haji menyebabkan kerancuan dalam pengorganisasian haji. Pemerintah memegang kendali dari regulasi hingga ke pelaksanaan teknis penyelenggaraan. Dalam hal ini pemerintah mempunyai posisi dominan yang disalahgunakan dalam penyelenggara ibadah haji hal tersebut dilarang dalam hukum anti monopoli yang mana memiliki posisi dominan tersebut dapat juga mengakibatkan bahwa pihak yang mempunyai posisi dominan tersebut dengan mudah mendikte pasar dan menetapkan syarat-syarat yang tidak sesuai dengan kehendak pasar. Hal yang demikian jelas dapat mengakibatkan terjadinya praktik monopoli dan atau persaingan yang tidak sehat.

Menurut Undang-Undang No. 17 Tahun 1999 sekarang direvisi Undang-Undang no 13 Tahun 2008 dan keputusan Menteri Agama RI Nomor 224 tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umroh bahwa yang dimaksud penyelenggaraan ibadah haji adalah rangkaian kegiatan yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan pelaksanaan haji.”. Dalam hal ini bergulirnya wacana mengenai pengelolaan ibadah haji yang ideal merupakan gejala sangat positif untuk mendorong Departemen Agama yang selama ini memengang kendali utama penyelenggaraan ibadah haji tersebut lebih mawas diri dan intropesi.

Ibadah haji merupakan puncak ritual dari rukun Islam. Ibadah haji juga mengintegrasikan seluruh tataran syariah di dalamnya. Bahkan ibadah haji merupakan investasi syiar dan kekuatan Islam yang dahsyat. Hal ini terefleksi dalam prosesi Wukuf, Thawaf, Sa’i dan Jamarat. Negara/Pemerintah bertanggungjawab atas penyelenggaraan ibadah haji berdasarkan amanah UUD

1945. Diharapkan dari tahun ke tahun upaya yang optimal dari Pemerintah atas kesuksesan terselenggaranya ibadah haji terwujud dan harapan masyarakat atas adanya Komisi Pengawas Haji Indonesia (KPHI) selaku lembaga pengawas haji Indonesia terpenuhi. @

## **PENGELOLAAN PARKIR**

**Oleh: Desy Arista Prapitasari**

Dua tahun terakhir Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan banyak menerima keluhan layanan publik dasar, salah satunya yaitu pengelolaan parkir di Kota Banjarmasin, tak hanya di area umum seperti jalan, jembatan dan pinggir jalan tapi juga keluhan pengelolaan parkir pihak pemerintah daerah (contoh kantor layanan publik, rumah sakit dll) maupun swasta ( contoh : pertokoan modern sampai dengan mall).

Substansi keluhan yang disampaikan beraneka ragam seperti : parkir liar, pengelolaan dana yang masuk dari parkir yang tidak transparan, tidak adanya sangsi tegas terhadap pelanggar aturan parkir, parkir liar, tidak adanya asuransi bagi konsumen pengguna parkir, rendahnya tanggungjawab pengelola parkir, mudahnya mengeluarkan ijin parkir oleh dinas berwenang tanpa pengawasan yang cermat, tarif parkir yang tak jelas dan keluhan lainnya.

Potret demikian inilah yang bila terus dibiarkan maka akan menganggu ketertiban dan kenyamanan warga kota. Apalagi bila mengingat janji pemerintah kota Banjarmasin yang ingin mencapai Banjarmasin Baiman (Barasih Wan Nyaman) sungguh akan bertolakbelakang antara harapan dan kenyataan, antara janji dan bukti, antara niat dan itikad. Untuk itu, diperlukan tak hanya komitmen tapi aksi dan tindakan yang tegas bagi pemerintah selaku pilot utama dari kota ini khususnya Walikota untuk sensitif dan peduli terhadap persoalan pelayanan publik

yang terlihat biasa dan sederhana tapi menyangkut wajah dan wibawah daerah

Di sudut pandang lainnya, kebutuhan akan lahan parkir kian meningkat seiring dengan bertambahnya kepemilikan kendaraan pribadi. Tentunya pemerintah turut mengambil kesempatan untuk menambah pemasukan daerah dengan menetapkan retribusi maupun pajak disejumlah area parkir. Untuk melegitimasi tindakan pemerintah daerah memungut retribusi parkir dibuatlah payung hukum berupa Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Retribusi Pelayanan Parkir Di Tepi Jalan Umum Dan Tempat Khusus Parkir. Ketentuan retribusi parkir diatas hanya berlaku untuk parkir ditepi jalan umum yang ditentukan oleh pemerintah Daerah sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan maupun tempat khusus parkir yang telah disediakan, dimiliki dan /atau dikelola oleh pemerintah daerah.

Lantas bagaimana dengan penetapan tarif parkir seperti hotel, pasar modern, maupun gedung yang dikelola pihak swasta?. Di kalangan masyarakat masih beragam persepsi terhadap penetapan tarif parkir di lahan privat dengan di area jalan umum yang dikelola pemerintah. Perbedaan tarif tersebut menjadi keluhan yang kemudian disampaikan ke Ombudsman Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan. Keluhan atas ketidakjelasan tarif parkir di pusat perbelanjaan modern dengan perhitungan jam dan belum adanya perbaikan layanan ruang parkir. Misalnya berkenaan dengan pengenaan tarif per jam yang mana belum sampai satu jam parkir tetapi tarif parkir justru bertambah dan mempertanyakan pengawasan dari dinas terkait perihal pengaturan parkir di Pasar Modern. Masyarakat

berharap adanya penataan pengelolaan oleh Dinas terkait dan penegakan peraturan daerah tidak hanya pada penertiban tarif parkir di Pasar Tradisional saja melainkan juga di Pasar Modern termasuk di dalamnya pusat perbelanjaan modern.

Merujuk Perda Nomor 2 Tahun 2016 disebutkan lahan privat tidak termasuk kategori retribusi parkir. Jadi diatur tersendiri diluar ketentuan Perda tersebut. Pengaturan tarif parkir di lahan privat ini tertuang dalam UU Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah dan Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Pajak Parkir. Disebutkan dalam Pasal 7 Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Pajak Parkir bahwa Tarif pajak parkir ditetapkan 30 % (Tiga puluh persen) dari dasar pengenaan pajak. Sehingga Dinas Pendapatan Daerah memungut 30% dari penghasilan tarif parkir dari pengelola parkir.

Meskipun keluhan warga berdimensi keperdataan ataupun menjadi ranah perlindungan konsumen dikarenakan obyeknya selaku pengelola parkir di pasar modern ialah pihak swasta namun, hal ini menjadi catatan bagi pemerintah daerah kedepannya melakukan penataan ulang terhadap regulasi tarif parkir di pasar modern yang dinilai cenderung lebih tinggi dibandingkan tarif parkir di lahan yang dikelola pemerintah.

Semoga penataan ruang parkir ditingkatkan dan pelayanan terhadap pengunjung pasar modern semakin baik. Tak lupa pula kedepannya regulasi tarif parkir pasar modern diselaraskan kembali oleh pemerintah daerah, mengingat ada kesenjangan pada tarif parkir saat ini. @

## **SERTIFIKAT TANAH**

**Oleh: Sopian Hadi**

DALAM kurun waktu tiga tahun terakhir, tidak kurang dari 3.130 laporan mengenai pertanahan masuk ke Ombudsman RI. Banyak persoalan layanan publik yang dikeluhkan oleh masyarakat di bidang pertanahan, mulai dari penundaan berlarut pembuatan Sertifikat Hak Milik, adanya pungutan liar, pengembalian batas, penerbitan Nomor Identifikasi Bidang yang tidak kunjung ada kejelasan, hingga tumpang tindih lahan.

Mengenai persoalan yang terakhir ini, tumpang tindih lahan memang persoalan yang tidak ada habis-habisnya. Dalam satu bidang tanah, bahkan ada beberapa pemegang sertifikat di lokasi yang sama. Tumpang tindih kepemilikan, sertifikat dengan pemegang sertifikat lainnya. Tidak hanya itu, tumpang tindih sertifikat dengan Surat Keterangan Tanah, *overlapping* Surat Keterangan Tanah dengan Surat Keterangan Tanah lainnya. Tanah yang disengketakan akhirnya tidak bisa dimanfaatkan masing-masing pihak. Akhirnya, penyelesaian melalui jalur litigasi, harus ditempuh. Butuh waktu bertahun-tahun, untuk menentukan siapa pemilik sebenarnya tanah yang sedang disengketakan. Belum lagi, hasil putusan yang tidak mencerminkan *win-win solution*

Persoalan mengenai banyaknya sengketa kepemilikan harus dicari jalan keluarnya. Muara persoalan ini terletak pada sistem pendaftaran tanah di negara kita yang mestinya harus disesuaikan dengan perkembangan jaman. Sistem pendaftaran tanah di Indonesia menganut stelsel negatif dengan tendensi

positif. Artinya segala apa yang tercantum dalam buku tanah dan sertifikat, berlaku sebagai tanda bukti hak yang kuat sampai dapat dibuktikan suatu keadaan yang sebaliknya. Namun kekuatan hukum sertifikat tidak bersifat mutlak, karena dapat dianulir oleh bukti kepemilikan yang lain, sepanjang dapat membuktikan sebaliknya. Terdaftarnya nama seseorang di dalam sertifikat, bukan berarti absolut menjadi pemilik tanah tersebut apabila keabsahannya dapat dibuktikan pihak lain. Orang lain diberikan kesempatan untuk membatalkan keabsahan sertifikat tersebut melalui gugatan di pengadilan. Dari sinilah, kepastian hukum atas pemegang sertifikat masih bisa dipersoalkan oleh pihak ketiga, termasuk orang yang hanya memegang Surat Keterangan Tanah, dapat menggugat si pemilik SHM. Kelemahan dalam sistem pendaftaran yang dipakai sekarang adalah negara tidak menjamin kebenaran data yang disajikan oleh pemegang sertifikat. Di sisi lain, kekurangan sistem ini dikarenakan sifat pasif dari pejabat pendaftaran tanah, yang tidak melakukan pengujian kebenaran data-data yang disampaikan oleh pemohon. Mereka tidak menguji, misalnya Surat Keterangan Tanah yang disampaikan oleh pemohon palsu atau tidak.

Sedangkan dalam sistem pendaftaran tanah yang menggunakan stelsel positif, negara menjamin sepenuhnya pendaftaran dan penerbitan sertifikat dan meminimalisir adanya unsur pemasuan. Pendaftaran dilakukan berdasarkan data yang akurat dari hasil survey dan negara diwajibkan membayar ganti rugi atas kesalahan pendaftaran tanah yang dilakukan oleh pejabatnya. Dalam konteks ini, Badan Pertanahan Nasional aktif untuk memeriksa data kepemilikan tanah seseorang. Jika tanah telah terdaftar, maka kepemilikan dijamin penuh. Negara memberikan jaminan penuh bagi pemegang sertifikat terhadap tuntutan pihak lain. Sertifikat Hak Milik yang sudah dikeluarkan oleh Badan

Pertanahan Nasional tidak dapat diganggu gugat. Jika ada sengketa atas objek tanah yang sudah disertifikasi, maka pemilik yang sebenar akan diberikan ganti rugi oleh negara.

Dalam sistem pendaftaran tanah stelsel positif, Badan Pertanahan Nasional melakukan pendaftaran bersifat aktif. Dalam hal ini, Badan Pertanahan Nasional memeriksa dengan teliti berkas-berkas bagi pemohon yang akan mengajukan pembuatan sertifikat. Oleh karena itu, perbaikan sistem juga harus dilakukan pada tata kelola administrasi pertanahan. Bagi masyarakat yang tidak mempunyai bukti kepemilikan, namun telah menggarap tanahnya bertahun-tahun, maka pembuatan Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah (dikenal dengan SKKT/ Sporadik), tidak perlu mendapat pengesahan atau registrasi lagi dari Kantor Desa atau Kelurahan. Surat Pernyataan tersebut, cukup dibuat oleh yang bersangkutan, dan pihak Badan Pertanahan Nasional yang akan meneliti status kepemilikan atas tanah tersebut.

Sudah saatnya, sistem pendaftaran tanah yang berlaku saat ini ditinjau ulang, mengingat banyaknya kasus tumpang tindih kepemilikan, tumpang tindih lahan, pemalsuan sertifikat dan berbagai persoalan menyangkut masalah tanah.

Sangat ironis, ketika negara mengeluarkan sertifikat di atas tanah tertentu, namun di sisi lain, negara tidak menjamin data yang disajikan dalam sertifikat itu, adalah benar dan tidak bisa diganggu gugat. Akibatnya, pemegang sertifikat tanah, tidak mempunyai kepastian hukum atas tanah yang dimilikinya saat ini. Memang, sistem yang dianut saat ini mempunyai kelebihan, yakni adanya jaminan yang diberikan kepada pemilik yang sebenarnya, untuk mengadakan perlawanan atau tuntutan hukum terhadap pihak-pihak lain yang telah mendaftarkan

bidang tanah tersebut. Tuntutan tersebut harus ditempuh melalui peradilan, yang memerlukan waktu, tenaga, pikiran dan biaya yang tidak sedikit. Hasil keputusan dari pengadilan inilah yang menjadi bahan bagi BPN untuk mengkoreksi sertifikat yang sudah dikeluarkannya. Banyak juga kasus dimana si Pemegang Surat Keterangan Tanah (SKT) melawan Pemegang SHM, malah si Pemegang SKTnya, yang menang di pengadilan. Ini dikarenakan, proses penerbitan SHM yang tidak sesuai dengan prosedur.

Gugat menggugat masalah tanah seperti lingkaran, yang tidak ada ujungnya. Persoalan sengketa tanah bahkan diwariskan ke anak cucu kita. Oleh karena itu, negara perlu melakukan peninjauan kembali sistem pendaftaran tanah yang digunakan saat ini. Mengubah sistem pendaftaran tanah, memang membutuhkan waktu yang lama, mulai dari merombak Peraturan Pokok tentang Agraria, hingga aturan turunannya. Namun dengan mengganti sistem pendaftaran menjadi Stelsel Positif, akan membawa kepastian hukum, kepastian hak, kepastian objek dan kepastian subjek bagi pemegang SHM. Walaupun banyak juga kekurangan dari sistem Stelsel Positif, namun sebagai masyarakat, kiranya pilihan sistem inilah yang paling adil. Negara menjamin, sertifikat yang telah dikeluarkannya, tidak ada orang yang bisa mengganggu gugat lagi. Namun, ketika ada pemilik sebenarnya atas tanah yang telah ada sertifikatnya, maka negara yang akan memberikan ganti rugi kepada pemilik yang sebenarnya tersebut (*win-win solution*). Sistem inilah yang sekarang digunakan di Malaysia dan Australia. @

(Mata Banua, 04 Desember 2017)

## **MENGURUS PARKIR**

**Oleh: Muhammad Firhansyah**

Begitulah sebagian besar keluhan yang disampaikan masyarakat Kota Banjarmasin tiga tahun terakhir ke Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan. Sebagai Kota yang terlanjur menyatakan diri Kota “BAIMAN”. Segenap warga kota dan pemerintah kota Banjarmasin dituntut bahu-membahu menuju slogan yang sudah menjadi maskot kota itu. Namun, bila berkaca dengan salah satu problematika kota yakni pelayanan/tata kelola Parkir. Maka, akan terasa sangat jauh dari kesan “Barasih Wan Nyaman” seperti yang sudah dielu-elukan;

Dari laporan publik yang masuk ke Ombudsman, sebagian warga merasa dirugikan hak-haknya baik sebagai pejalan kaki maupun sebagai pengguna transportasi pribadi. Tak hanya menyebabkan kemacetan lalu lintas dan kondisi yang tidak aman tetapi mengurangi rasa nyaman bagi pengguna jalan.

Keluhan yang dilaporkan ke Ombudsman seperti parkir liar, pungutan liar, petugas parkir liar, tidak adanya rambu larangan atau tidak bolehnya parkir, pengelolaan dana yang masuk dari parkir yang tidak transparan, menjamurnya sejumlah petugas “Kak Ogah” di depan komplek dan simpang empat jalan serta tidak adanya sangsi tegas terhadap pelanggar aturan parkir, menambah deretan problem parkir yang semakin rumit dituntaskan. Ditambah tidak adanya pembinaan berkesinambungan terhadap petugas parkir dan kolektor dilapangan, pungutan kolektor (pemegang ijin kelola) parkir yang terlalu tinggi berakibat memaksa petugas parkir

memungut tarif diluar retribusi perda, lemahnya pengawasan dan tanggungjawab dinas yang membidangi serta komitmen yang masih rendah untuk menyegerakan tindak lanjut atau penuntasan atas persoalan parkir yang sudah sekian lama.

Belum lagi kesemerawutan parkir di area publik, sebagai contoh pasar tradisional, taman kota, kios atau toko pedagang di pinggir jalan, rumah sakit, hingga kantor-kantor pemerintahan tidak luput dari aksi ini, bahkan oknum aparatur sipil negara memberi contoh yang tidak baik dengan memarkir mobil atau sepeda motor di badan jalan (*on street parking*) dan diluar badan Jalan (*Off street parking*) di depan kantor mereka masing-masing yang kesemuanya memakai jalan umum sehingga membuat macet arus lalu lintas dan menambah ketidaktertiban perkotaan.

Kebiasaan negatif inilah yang berkontribusi terhadap kesemerawutan kota yang akhirnya memicu ketidaknyamanan dan ketidakpuasan publik akan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, ibarat sebuah anekdot “Mengurus Parkir Saja Kelabakan, Apalagi Mengurus Pemerintahan”. Potret inilah yang harusnya ditangkap dan tidak boleh dibiarkan oleh Pemerintah kota Banjarmasin.

Selain itu, pengelolaan Parkir tak hanya dipandang sebagai tata kelola pelayanan publik semata. Namun, juga ada bisnis atau pemasukan yang menggiurkan. Mengingat, ada aturan tentang retribusi parkir yang akhirnya menentukan peningkatan penghasilan PAD Kota. Dan ujungnya dapat digunakan untuk kemaslahatan pembangunan kota. Akan tetapi, pertanyaan dasarnya Apakah warga kota sudah mengetahui berapakah hasil pemasukan /PAD dari pengelolaan parkir di kota ini?. Inilah yang menjadi PR bagi pemko untuk menjelaskan prinsip transparansi pada publik.

Dalam kontek maladministrasi pelayanan publik, keluhan layanan parkir perkotaan dikategorikan sebagai bentuk dugaan pengabaian kewajiban kewenangan oleh pemerintah atas pelayanan pengaturan parkir atau tidak memberikan pelayanan publik sebagaimana mestinya. Hal ini diatur di undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang lebih spesifik lagi dituangkan dalam UU Nomor 22 tahun 2009 tentang lalu Lintas Dan Angkutan Jalan dan Peraturan Pemerintah Nomor 34 tahun 2006 tentang jalan. Dimana Setiap orang dilarang memanfaatkan ruang manfaat jalan yang mengakibatkan terganggunya fungsi jalan. Yang dimaksud dengan “terganggunya fungsi jalan” adalah berkurangnya kapasitas jalan dan kecepatan lalu lintas antara lain menumpuk barang/benda/material di bahu jalan, berjualan di badan jalan, parkir, dan berhenti untuk keperluan lain selain kendaraan dalam keadaan darurat.

Bahkan bila mengacu pada aturan terdahulu yakni Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor 272/HK.105/DRJD/96 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir, ada beberapa ketentuan yang harus diketahui masyarakat pada umumnya bahwa badan jalan dilarang untuk digunakan sebagai area parkir diantaranya dengan ketentuan : Sepanjang 6 meter sebelum dan sesudah dari tempat penyeberangan pejalan kaki, Sepanjang 25 meter sebelum dan sesudah tikungan tajam dengan radius kurang dari 500 meter, Sepanjang 50 meter sebelum dan sesudah jembatan dan Sepanjang tidak menimbulkan kemacetan dan bahaya.

Persoalan lainnya yakni menyoroti ketiadaan asuransi pada layanan parkir perkotaan. Dimana kondisi ini seolah biasa dan dibiarkan terjadi. Padahal bila mengacu pada ketentuan UU Perlindungan Konsumen misalnya, maka konsumen dalam hal ini pengguna jasa parkir sepatutnya mendapatkan asuransi

apabila angkutannya mengalami kerusakan bahkan sampai dengan kehilangan.

Terakhir kebiasaan masyarakat Kota Banjarmasin yang memarkir kendaraan secara sembarangan secara perlahan perlu diarahkan oleh penyelenggara pemerintah yang berwenang. Pemerintah kota Banjarmasin harus segera menuntaskan "jangan mangkir soal parkir" dan memperbaiki kesemerawutan pelayanan parkir perkotaan. Warga kota juga harus terbiasa menjaga ketertiban dan tidak memarkir sembarangan demi kenyamanan, keselamatan kelancaran lalu lintas dan keamanan kota yang kita cintai ini. Banjarmasin BAIMAN "Barasih Wan Nyaman".@

(Radar Banjarmasin, 10 Februari 2017)

**BAB IV**  
**PARTISIPASI**

## **PENGADUAN “ZAMAN NOW”**

**Oleh: Maulana Achmadi**

Partisipasi aktif masyarakat dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan berkualitas adalah sebuah keharusan. Salah satu bentuk partisipasi aktif masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah melalui pengaduan kepada instansi penyelenggara pelayanan publik ketika masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang tidak semestinya.

Jika dulu masyarakat yang menyampaikan pengaduan kerap dicap sebagai tukang fitnah bahkan dinilai merusak nama baik orang atau pihak lain maka di zaman sekarang anggapan seperti itu harus dihilangkan. Pengaduan bukanlah perbuatan jahat, pengaduan dilakukan semata-mata dalam rangka perbaikan terhadap pelayanan publik itu sendiri. Berani melapor justru baik untuk perbaikan kualitas pelayanan publik. Masyarakat pengguna layanan yang melapor atau menyampaikan pengaduan harus dianggap sebagai pihak yang melakukan koreksi untuk perbaikan pelayanan publik. Melakukan pengaduan, berarti masyarakat selaku pengguna layanan memberikan masukan dan *feedback* untuk perbaikan pelayanan publik. Hal ini harus dilihat sebagai salah satu poin yang harus dicermati ketika penyelenggara pelayanan publik ingin memperbaiki kualitas pelayanannya. Untuk itu perlu dibangun suatu sistem pengelolaan pengaduan atau laporan masyarakat berkenaan dengan pelayanan publik yang bagus dan efektif.

Masyarakat Indonesia “zaman now” selalu ingin arus informasi yang cepat dan terbaru. Berdasarkan data dari kata data news and research tahun 2017, jumlah pengguna telepon seluler di Indonesia mencapai 371,4 juta, dengan populasi sekitar 262 juta jiwa. Artinya diperkirakan satu orang bisa menggunakan 2 atau lebih telepon seluler. Dari jumlah tersebut 132,7 juta orang menggunakan internet.

Riset We Are Social dan Hootsuite 2017 mengungkap fakta bahwa pengguna internet di Indonesia tumbuh 51 persen dalam kurun waktu satu tahun. Angka ini merupakan yang terbesar di dunia, bahkan jauh melebihi pertumbuhan rata-rata global yang hanya 10 persen. Fakta masyarakat zaman now Indonesia yang pertumbuhan pengguna internetnya nomor 1 di dunia dan tingginya pengguna telepon seluler inilah yang sudah sejak beberapa tahun terakhir ditangkap oleh pemerintah sebagai potensi yang sangat baik untuk dimanfaatkan sebagai salah satu sarana pengaduan modern yang terintegrasi secara nasional.

Sejak Tahun 2014 Pemerintah melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional, inilah yang kemudian menjadi cikal bakal terbentuknya Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). LAPOR! kemudian ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. Ketentuan ini mengamanatkan agar seluruh Pemerintah Daerah yang telah menyelenggarakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang berbasis

teknologi informasi, terintegrasi dengan LAPOR! Baik pengaduan pelayanan publik antar instansi, lintas instansi, dari unit terbawah sampai dengan unit teratas.

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang dikelola oleh Kantor Staf Kepresidenan (KSP). LAPOR! Sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional atau SP4N dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “no wrong door policy” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani. Untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan efektifitas pengelolaan pengaduan, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi, Ombudsman RI dan KSP telah menandatangani Memorandum of Understanding (MoU) untuk memanfaatkan sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau LAPOR!.

Laman [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) dan aplikasi LAPOR! telah terhubung dengan Kementerian/Lembaga di Pemerintah Pusat dan juga dimanfaatkan oleh Pemerintah daerah dalam mengelola aspirasi dan pengaduan masyarakat. Keunggulan dari keterhubungan dalam pengelolaan pengaduan melalui sistem LAPOR! adalah sistem ini terintegrasi dengan sistem nasional. Dengan demikian, dalam hal terdapat pengaduan yang berada di luar kewenangan Pemerintah Daerah maka dapat tetap disalurkan kepada instansi yang lebih tepat secara cepat. Dengan demikian masyarakat akan lebih terbantu karena benar-benar merasakan manfaat dari kebijakan “*no wrong door policy*”. Kepentingan masyarakat pun dapat terakomodir dengan lebih cepat.

Dari sisi Pemerintah Daerah, adopsi sistem LAPOR! juga menghemat biaya, karena Pemerintah Daerah tidak perlu mengeluarkan anggaran dari sisi pengembangan sistem. Anggaran dapat dipusatkan pada peningkatan kapasitas SDM atau aspek-aspek lain yang dinilai memerlukan. Dari sisi teknis, sistem ini juga lebih aman dari peretasan, karena semua kelengkapan teknis didukung melalui Kantor Staf Presiden (KSP) dan dikelola oleh tim yang kompeten dan bekerja sama dengan Badan Sandi negara sehingga kemanan server lebih terjamin.

LAPOR! SP4N memang ditujukan bagi masyarakat untuk membantu pemerintah dalam membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis dan terpercaya, termasuk didalamnya mencegah praktik pungli. Selain soal pungli, sejumlah pengaduan atas layanan publik yang dapat disampaikan antara lain juga tentang maladministrasi seperti terjadi diskriminasi, konflik kepentingan, penundaan layanan, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, permintaan imbalan, tidak kompeten dalam memberikan pelayanan, atau bahkan tidak memberikan pelayanan. Kerahasiaan identitas masyarakat yang melaporkan juga aman dan terlindungi, sehingga masyarakat dapat merahasiakan identitasnya sebagai pelapor.

Saat ini telah ada laman [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), aplikasi LAPOR! di playstore, sms 1708, dan twitter 1708 yang merupakan satu kesatuan dan wujud dari LAPOR! sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang terintegrasi dengan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah dengan sistem pengawasan bersama oleh Kantor Staff Presiden, Kemenpan RB, dan Ombudsman RI. Sayangnya di lingkup Provinsi Kalimantan Selatan sendiri baru ada 1 Kota yang sudah terintegrasi dengan

sistem LAPOR, yakni Kota Banjarmasin yang telah terintegrasi dengan LAPOR! sejak pertengahan 2017, sementara kota dan kabupaten yang lain di Provinsi Kalimantan Selatan, termasuk Provinsi Kalimantan Selatan sendiri saat ini masih belum terintegrasi dengan sistem LAPOR ini.

Mengutip apa yang disampaikan oleh Walikota Banjarmasin, H. Ibnu Sina, S.Pi, M.Si dalam Sosialisasi Integrasi LAPOR!: “Pembangunan akan maksimal jika ada interaksi yang baik antara pemerintah dan warga masyarakat. Jangan remehkan hal-hal sepele. Sebab dari sinilah hal-hal besar biasanya terwujud.”

Semoga Provinsi Kalimantan Selatan dan seluruh Kabupaten/Kota se Kalsel dapat segera berbenah mempersiapkan diri mengikuti langkah Pemerintah Kota Banjarmasin untuk turut mengintegrasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publiknya ke dalam LAPOR! Sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang terintegrasi secara Nasional, agar masyarakat banua dapat semakin mudah menyampaikan masukan, keluhan/pengaduan pelayanan publiknya kepada pemerintah dan tindak lanjutnya dapat diawasi secara langsung oleh Kepala SOPD, Kepala Daerah, Kemenpan RB, Kantor Staff Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia. @

## OMBUDSMAN MENDENGAR

Oleh : Noorhalis Majid

Di Negara asalnya, yaitu di Negara-negara Skandinavia, Ombudsman itu bila diilustrasikan dengan anatomi tubuh maka simbolnya adalah telinga atau kuping. Di negara-negara asal Ombudsman tersebut, atau sebutlah di eropah secara keseluruhan, sebagai negara-negara awal berdiri dan berkembangnya Ombudsman, memajang simbol kuping di kantor-kantor mereka. Simbol kuping dipajang untuk mengingatkan bahwa hakekat peran Ombudsman adalah mendengar. Bahkan di Belanda, dimana ombudsman sangat kuat perannya, simbol kuping tersebut dipajang pada pintu dan tangga memasuki kantor mereka.

Poster-poster sebagai sarana sosialisasi juga menggunakan simbol kuping. Ombudsman adalah mendengar. Sampaikan saja laporan anda dan Ombudsman siap mendengar. Menyampaikan laporan adalah bentuk partisipasi perbaikan pelayanan publik. Bentuk kepedulian. Bukan apatisme. Semakin banyak yang peduli, pelayanan publik akan semakin baik.

Karena fungsinya mendengar, maka terdapat line telpon dengan petugas yang cukup. Sebagian besar orang menyampaikan laporan melalui telpon. Petugas mendengarkan dengan seksama, kemudian menyampaikan kepada petugas penanganan laporan dan selanjutnya ditangani dengan mekanisme yang sudah ditetapkan.

Berbagai laporan disampaikan. Ombudsman betul-betul memfungsikan diri sebagai pendengar, selanjutnya menentukan

apakah terdapat maladministrasi atau tidak, dan menindaklajuti dengan mengkomunikasikan kepada isntansi yang dilaporkan.

Kuping mengisyaratkan makna yang dalam sekali. Tentu tidak sekedar mendengar dalam pengertian harfiah, namun juga menampung tumpahan persoalan yang bisa jadi tidak pernah tersalurkan. Empati pada hal-hal dirasakan dan disampaikan pelapor. Memposisikan diri sebagai pihak yang siap mendengarkan dengan berbagai cara penyampaian.

Semua yang disampaikan tentu adalah masalah, luapan kekecewaan dan berbagai ketidak puasan. Diperlukan kelapangan mendengarkan dengan seksama. Kemampuan untuk menampung keluhan dan resikonya tentu luapan kekecewaan. Bila seorang pelapor marah atau kecewa pada suatu instansi pelayanan publik, maka saat orang tersebut datang melaporlannya kepada Ombudsman dan tidak mendapat pelayanan, kekecewaannya berkali lipat. Kekecewaan tersebut bisa jadi tak tertahankan dan ditumpahkan dengan berbagai cara.

Peran mendengar sangatlah penting. Selama ini lebih banyak bersuara dari pada mendengarkan. Yang tugasnya mendengar juga ingin bersuara. Kalau semuanya bersuara, siapa yang mendengarkan. Kuping diberikan Tuhan dua, sedangkan mulut hanya satu. Artinya harus lebih banyak mendengar dari pada bersuara.

Bukan hanya berbicara, mendengarpun memerlukan keahlian. Seorang pendengar yang baik, bisa fokus pada substansi yang disampaikan. Mampu memilah persoalan dengan rangkaian persoalan lainnya yang mungkin saling terkait. Mampu mengurai kekusutan persoalan disampaikan. Dan yang lebih penting, dalam konteks ombudsman mampu menemukan letak

maladministrasi dalam pelayanan publik. Siapa yang tidak berperan sehingga persoalan pelayanan publik terjadi.

Mendengar, memerlukan kepercayaan. Seseorang bersedia menyampaikan persoalannya secara terbuka, karena adanya kepercayaan. Memerlukan proses agar terbangun kepercayaan. Dalam kepercayaan terdapat integritas yang memberi jaminan bahwa ada solusi penyelesaian.

Apa strategisnya bagi Ombudsman yang berfungsi mendengar?. Pengambil kebijakan yang seharsunya berfungsi mendengar, tidak cukup banyak waktu mendengarkan. Misalnya. Kepala daerah, legislative, kepala dinas, kepala BUMN dan BUMD dan lainnya sebagai pengambil dan pelaksana kebijakan, terbatas waktunya untuk mendengar, maka strategis bagi Ombudsman berfungsi mendengarkan. Setelah mendengar, menempatkan diri sebagai penghubung, *intermediary*, jembatan, agar masalah bisa diselesaikan.

Ombudsman ingin mengembalikan fungsi sejati dalam mendengar laporan masyarakat. Tahun tadi dimulai suatu program yang cukup menarik mengembalikan fungsinya sebagai pendengar. Nama program tersebut adalah "Ombudsman Mendengar". Mengundang berbagai komunitas menyampaikan masalah pelayanan publik. Komunitas-komunitas tersebut dalam kesehariannya mengalami berbagai persoalan pelayanan publik. Selama ini tidak pernah tersampaikan, serta tidak tahu harus menyampaikan kemana.

Ketika "Ombudsman Mendengar", ada saluran yang sangat terbuka. Tinggal masalah yang sudah disampaikan tersebut, ditangani agar bisa diselesaikan. Ketika ada yang berfungsi mendengarkan, sebagian dari masalah yang selama ini terpendam

dan menjadi beban, minimal secara psikologis berkurang. Apalagi bila masalah tersebut dapat diselesaikan.

Begitu strategisnya fungsi Ombudsman dalam mendengar. Selain mengembalikan fungsi sejatinya, juga menutup ruang kosong, ketiadaan suatu lembaga yang berperan secara sungguh-sungguh menjadi pendengar yang baik dalam rangka menyerap masukan perbaikan pelayanan publik. @

(Kalimantan Post, Senin 13 Nopember 2017)

## **MENGAWAL PPDB**

**Oleh: Sopian Hadi**

Setiap tahun ajaran baru, dari Juni hingga Juli, sekolah melakukan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). Melalui Permendikbud 17 Tahun 2017, diatur mengenai mekanisme PPDB pada satuan pendidikan formal. PPDB bertujuan untuk menjamin penerimaan peserta didik baru berjalan secara objektif, akuntabel, transparan, dan tanpa diskriminasi sehingga mendorong peningkatan akses layanan pendidikan. Ada dua mekanisme pelaksanaan PPDB, yakni secara dalam jejaring (*online*) maupun dengan mekanisme luar jejaring (*offline*). Penentuan secara daring/online dilakukan secara bertahap sesuai dengan kesiapan daerah.

Proses pelaksanaan PPDB wajib diumumkan secara terbuka oleh sekolah, sehingga semua orang bisa mengakses. Transparansi tersebut diantaranya mengumumkan persyaratan, seleksi, daya tampung sekolah, biaya, hingga hasil PPDB melalui papan pengumuman sekolah maupun media lainnya.

Permendikbud 17/2017 menentukan persyaratan untuk setiap jenjang pendidikan. Persyaratan calon peserta didik baru Sekolah Dasar/sederajat yakni berusia tujuh tahun wajib diterima sebagai peserta didik, dan calon peserta didik baru berusia paling rendah enam tahun pada tanggal 1 Juli tahun berjalan. Calon peserta didik enam tahun, dapat diterima di SD apabila memiliki kesiapan belajar atau kecerdasan istimewa, dengan persyaratan tambahan adanya rekomendasi tertulis dari psikolog atau rekomendasi dewan guru Sekolah, jika tidak terdapat psikolog profesional. Sedangkan untuk SMP berusia minimal lima belas

tahun dan memiliki Ijazah/SHUN. Untuk SMA/SMK, berusia paling tinggi 21 tahun dan memiliki SHUN. Ketentuan terkait persyaratan usia dan memiliki SHUN, tidak berlaku bagi peserta didik berkebutuhan khusus.

Seleksi bagi SD, dilakukan dengan kriteria usia dan jarak tempat tinggal ke sekolah (zonasi) yang ditentukan berdasarkan alamat pada Kartu Keluarga. Sekolah tidak boleh melakukan seleksi tambahan seperti tes membaca, menulis dan berhitung. Berbeda dengan SMP dan SMA, maka penentuan kriteria anak yang diterima pada SD adalah berdasarkan prioritas usia. Sekolah wajib menerima anak yang sudah berusia tujuh tahun, baru mempertimbangkan zonasi. Sedangkan untuk SMP/SMA berdasarkan jarak tempat tinggal ke sekolah sesuai dengan ketentuan zonasi, nilai ujian dan prestasi di bidang akademik dan non-akademik. Ketentuan zonasi dikecualikan bagi calon peserta didik baru pada SMK. Di samping itu, SMK dapat melakukan seleksi minat dan bakat program keahlian yang dipilihnya. Tes bakat skolastik atau tes potensi akademik, hanya dapat dilakukan oleh sekolah yang diselenggarakan oleh masyarakat.

Adanya penerapan sistem zonasi dalam PPDB untuk menghilangkan “status” sekolah favorit dan tidak favorit serta untuk menghindari penumpukan siswa di sekolah tertentu, sehingga diharapkan tidak ada lagi diskriminasi terhadap sekolah yang ada di pinggiran. Selama ini, siswa menumpuk di sekolah-sekolah favorit dan berada di tengah kota, sedangkan sekolah pinggiran, semakin terpinggirkan. Oleh karena itu, sistem zonasi berusaha menciptakan semua sekolah adalah sekolah favorit.

Bagi sekolah negeri, diwajibkan menerima calon peserta didik yang berdomisili terdekat dari sekolah, paling sedikit 90% dari total jumlah keseluruhan peserta didik yang diterima. Sisanya,

paling banyak 5 % untuk jalur prestasi dan 5 % jalur peserta didik pindahan. Bagi SMA/SMK/sederajat yang diselenggarakan oleh Pemerintah Provinsi, wajib menerima peserta didik baru yang tidak mampu paling sedikit 20% dari total siswa yang diterima, dengan mengacu pada rombongan belajar.

Penerapan sistem zonasi dalam PPDB paling tidak mengurangi penumpukan siswa pada satu sekolah, khususnya sekolah favorit. Di sisi lain, tidak meratanya jumlah rombel dalam satu sekolah menyebabkan sekolah yang notabenenya sekolah favorit, paling banyak jumlah rombelnya dan menjadi pilihan pertama. Sekolah negeri juga terkesan menambah rombel dan memaksimalkan jumlah peserta didik dalam satu rombel, sehingga sekolah swasta “tidak kebagian jatah” peserta didik baru. Adanya sistem zonasi ini diharapkan mengurangi diskriminasi terhadap sekolah yang ada di pinggiran kota.

Penerapan PPDB secara *online* diharapkan memudahkan masyarakat untuk mendaftarkan anaknya. Namun PPDB *online* bukan tanpa masalah. Seperti tahun-tahun sebelumnya, PPDB *online* sering terkendala akibat server yang *overload*. Untuk mengatasi hal tersebut, paling tidak harus menambah jam layanan PPDB online, semisal hingga malam hari.

Di tingkat SD, keluhan masyarakat mengenai adanya tes membaca tulis dan berhitung, perlu disikapi secara bersama. Masih ada beberapa sekolah dasar, yang walaupun tidak secara terang-terangan, melakukan tes-tes Calistung dengan alasan untuk memetakan potensi anak didiknya. Padahal jelas adanya larangan bagi SD untuk melakukan tes Calistung. Di samping itu, bagi calon peserta didik yang belum mencapai usia 7 tahun, sering dikutip uang pungutan dengan berbagai macam alasan, terutama bila sekolah tujuan berpredikat favorit.

Dengan alasan keseragaman, pungutan dalam bentuk pembelian atribut sekolah seperti baju olah raga, kerudung, kaos kaki hingga ikat pinggang, sering mewarnai PPDB. Pungutan biaya daftar ulang dan pendataan ulang sering dikaitkan dengan alasan “uang bangku”.

Di samping itu, pungli juga kerap terjadi dalam perpindahan peserta didik antarsekolah. Misalnya siswa diminta untuk berpartisipasi dalam pembuatan taman sekolah, tugu Adiwiyata, hingga pembenahan tempat parkir. Pungli tidak dalam bentuk uang, namun pihak sekolah meminta peserta pindahan tersebut untuk menyumbang dalam bentuk barang, seperti semen dan pasir. Padahal sudah jelas ada larangan bagi sekolah yang telah menerima dana BOS dari pemerintah, dilarang melakukan pungutan yang terkait pelaksanaan PPDB maupun perpindahan peserta didik.

Diperlukan aksi bersama untuk mengawasi jalannya PPDB. Dinas pendidikan provinsi dan kabupaten/kota, harus menyediakan kanal pengaduan untuk menerima laporan masyarakat terkait pelaksanaan PPDB. Peran serta masyarakat dalam pelaksanaan PPDB, dapat dilakukan dengan cara mengawasi dan melaporkan jika ada pelanggaran dalam pelaksanaan PPDB melalui website <http://ult.kemdikbud.go.id>, melalui kanal pengaduan yang disediakan oleh dinas pendidikan setempat atau melalui Posko Pengaduan Ombudsman RI, call center 137 atau sms 0821 3737 3737.(@)

(Mata Banua, 12 Juni 2017)

## **HAK PUBLIK**

**Oleh: Benny Sanjaya**

*Pelayanan publik yang baik dan adanya transparansi adalah hak bagi seluruh masyarakat selaku pengguna layanan publik. Guna mewujudkan pelayanan publik yang baik, beragam inovasi dilakukan pemerintah untuk mereformasi manajemen pelayanan pada dinas-dinas maupun badan di bawah tata kelolanya, untuk menunjang pelaksanaan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Inovasi tersebut berkaitan dengan perkembangan masyarakat yang semakin dinamis, kritis, dan kreatif sehingga muncullah tuntutan-tuntutan baru yang harus dan wajib direspon secara positif oleh pemerintah.*

Fokus utama pelayanan publik yang baik ada pada sebuah kalimat sederhana, “pelayanan publik yang baik diukur dari pencapaian kepuasan yang dirasakan oleh publik yang dilayani”. Sekarang yang menjadi tantangan besar adalah bahwa proses menuju ke arah tadi memerlukan energi, kesungguhan, keahlian aparatur, material, prosedur, serta partisipasi publik yang amat besar. Sehingga pelayanan publik yang baik tidak sesederhana seperti ketika membuat rumusannya. Namun demikian, karena sudah menjadi tuntutan publik sebagai pihak yang paling utama dalam proses *dialektika* pelayanan publik menuju kehidupan publik yang berkualitas, maka untuk menghindari ketidakpuasan terhadap pelayanan publik, berbagai upaya harus dilakukan oleh Pemerintah untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Walaupun Pemerintah saat ini dalam keadaan berbenah untuk menuju pelaksanaan pelayanan prima kepada masyarakat, sesuai amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Ketidakpuasan atau keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik masih banyak dilaporkan kepada Ombudsman Republik Indonesia selaku Lembaga Negara yang ditugasi mengawasi pelaksanaan pelayanan publik. Keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik adalah terkait tindakan Maladministrasi, yang mana tindakan tersebut merugikan masyarakat selaku pengguna layanan publik.

Masih asing mungkin bagi sebagian besar masyarakat yang dimaksud dengan Maladministrasi. Mari kita ketahui bersama bahwa Maladministrasi sendiri adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan. Adapun tindakan maladministrasi yang menjadi objek pengawasan Ombudsman RI, adalah menyangkut substansi penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, berpihak, tidak memberikan pelayanan, penyimpangan prosedur, permintaan uang barang dan jasa, tidak kompeten, tidak patut, diskriminasi, dan terakhir adalah konflik kepentingan.

Selama Januari sampai awal Maret 2017, Ombudsman RI menerima laporan masyarakat sebanyak 2294 laporan dalam waktu 2 bulan lebih, cukup terjadi peningkatan laporan dari tahun 2016 dengan keseluruhan total laporan berjumlah 10565 laporan. Baik dengan mekanisme laporan secara datang langsung maupun melalui surat, telpon, dan email. Artinya masyarakat

semakin peduli dan memahami haknya atas pelayanan publik yang baik. Namun jumlah tindakan maladministrasi yang dilaporkan tersebut masih belum menghimpun banyaknya keluhan masyarakat, terkait keluhan pelaksanaan pelayanan publik yang masih belum tersampaikan kepada Ombudsman. Akhir tahun 2016 pada tanggal 8 Desember, kode akses (*Call Center*) dengan nomor “137” Ombudsman RI telah diresmikan oleh Wakil Presiden Republik Indonesia, Bapak Jusuf Kalla. Kini masyarakat dapat dengan mudah memperoleh akses, guna menyampaikan laporan atas pelayanan publik yang tidak sesuai ketentuan maupun yang merugikannya. Selain itu juga bertujuan mengajak masyarakat berpartisipasi untuk turut mendorong penyelenggara negara dan pemerintah agar lebih efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme, sesuai dengan misi Ombudsman Republik Indonesia sendiri.

Idealnya seluruh SKPD yang melaksanakan pelayanan publik, wajib menyediakan akses aduan laporan masyarakat yang terkelola dengan baik dan khusus. Seperti contoh adanya kotak aduan/saran, hotline pengaduan masyarakat, petugas khusus pengelola pengaduan dan lain-lain. Adanya akses tersebut sebagai komitmen pemerintah mau berbenah, dengan melibatkan masyarakat sebagai pengguna layanan publik dan sebagai penilai langsung, guna menciptakan pelayanan publik prima sesuai tujuan Negara yang melindungi hak-hak masyarakat. Masyarakat pun sangat berperan penting untuk kritis mengawasi dan berani melaporkan adanya maladministrasi. Karena Maladministrasi termasuk dalam prilaku KKN yang wajib kita berantas bersama.

(Radar Banjarmasin, 10 Maret 2017)

## KEPEDULIAN PEMUDA

Oleh: Togi Leonardo Situmorang

Dalam perjalanan bangsa Indonesia, terdapat beberapa peristiwa kritis yang dapat dikatakan sebagai momentum bersejarah yang menentukan arah Negara Kesatuan Republik Indonesia berjalan sampai seperti sekarang. Dianggap kritis karena seandainya peristiwa tersebut tidak terjadi, maka mungkin saat ini negara Indonesia memiliki jalan cerita yang berbeda sebagai sebuah negara. Dalam setiap momentum tersebut, selalu menempatkan generasi muda Indonesia menjadi pelaku sejarahnya. Mereka memegang peranan strategis dan berandalan besar dalam setiap langkah perubahan yang terjadi. Pergerakan Budi Utomo, Ikrar Sumpah Pemuda, Proklamasi, sampai dengan Reformasi adalah sedikit kejadian penting diantaranya.

Seorang pemuda sesuai kapasitas yang mereka miliki dari waktu ke waktu akan selalu dituntut untuk dapat mengenal permasalahan bangsanya. Kemudian mereka dapat melakukan proses identifikasi permasalahan yang terjadi untuk merumuskan bagaimana solusi yang dapat ditawarkan untuk membawa angin perubahan bagi kemajuan bangsa dan negaranya. Karena itulah pemuda selalu dianggap membawa peran sebagai *agent of change*. Hal ini sebagai wujud identitas pemuda yang dituntut harus selalu kritis dan berpikir dinamis untuk membawa Indonesia menuju ke arah yang lebih baik. Namun tentu saja proses yang mereka lakukan untuk mencapai tujuan tersebut harus sesuai dengan koridor yang berlaku dengan menjunjung tinggi peraturan perundang-undangan yang ada karena Indonesia merupakan negara hukum.

Lain dulu lain sekarang, tantangan yang dihadapi Indonesia sebagai sebuah negara tentu berbeda dengan keadaan yang dulu. Negara Indonesia saat ini dalam proses membangun. Membangun sebuah negara maju yang berkeadilan, meningkatkan kualitas pelayanan disegala bidang demi kesejahteraan masyarakat, dan membangun kepercayaan masyarakat bahwa negara selalu hadir untuk warga negaranya. Untuk menjawab hal tersebut, masih terdapat permasalahan mendasar yang menuntut untuk segera diselesaikan. Salah satu bidang mendasar yang kualitasnya wajib ditingkatkan adalah pelayanan publik.

Kualitas bidang pelayanan publik menjadi cerminan akan kualitas suatu negara. Semakin beradab pelayanan publiknya maka semakin nyata lah eksistensi negara dalam menjalankan fungsinya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyatnya melalui pelayanan yang diberikan. Namun harus kita sadari bahwa pelayanan publik yang baik menjadi pekerjaan rumah besar bagi kita semua. Cita-cita Undang-Undang Dasar 1945 dalam rangka mencapai kesejahteraan umum tidak dapat tercapai dengan baik tanpa pelayanan publik yang prima. Reformasi birokrasi yang dicanangkan pemerintah saat ini masih belum terwujud dengan maraknya praktik maladministrasi dalam lingkup pemerintahan. Diskriminasi masih sering terjadi, hak-hak masyarakat tidak dipenuhi, tidak dilayani dengan baik, ketidakadilan, pungutan liar masih menjadi cerita yang mengiringi pelayanan birokrasi Indonesia. Padahal seharusnya para aparatur negara sesuai yang diamanatkan adalah sesosok pelayan yang wajib memberikan jasa pelayanan publik terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat karena notabene penghasilan yang mereka dapatkan bersumber dari orang-orang yang wajib mereka layani itu. Namun apa yang terjadi saat ini sering menunjukkan pemahaman terbalik, masyarakat yang

ingin memperoleh pelayanan malah direpotkan dengan sistem birokrasi yang sulit dan bahkan terkadang sering dimanfaatkan segelintir oknum untuk memperoleh keuntungan diluar peraturan yang berlaku. Mirisnya, masyarakat malah terjebak dalam paradigma itu karena memang disatu sisi mereka sangat membutuhkan produk layanan publiknya. Dengan gambaran itu jelas tergambar bahwa fungsi pengawasan ditubuh pengguna layanan publik sendiri masih sangat kurang. Hal ini disebabkan karena mereka sendiri kurang memahami bagaimana sistem tersebut berjalan bahkan yang fatal beberapa dari mereka malah mewajarkan hal seperti itu selayaknya budaya yang tak mungkin dapat dirubah. Padahal bidang pelayanan publik inilah yang menjadi akar atau sumber dari budaya perilaku koruptif ditubuh birokrat Indonesia.

Pasal 39 Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan dengan tegas mengenai peran serta masyarakat dalam pelayanan publik dari dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi. Mereka juga wajib berperan aktif dalam setiap pembentukan kebijakan publik dan seharusnya pemerintah pun harus memberikan kesempatan bagi mereka untuk berkontribusi. Disini lah para pemuda yang kritis dengan kekayaan intelektual yang mereka miliki wajib hadir untuk menyampaikan gagasan-gagasan nyata demi perbaikan pelayanan publik ke depan. Terkhusus mahasiswa mereka dapat memberikan gambaran bagaimana seharusnya layanan publik berjalan dengan baik di setiap bidang-bidang yang menjadi basic pendidikan mereka baik itu pendidikan, kesehatan, sumber daya alam alam, dll. Mereka adalah kepanjangan tangan masyarakat untuk membantu merumuskan kebijakan publik yang berkesesuaian dengan keadaan masyarakat. Selain itu pemuda juga dapat menjalankan

fungsinya sebagai kontrol sosial terhadap pemerintah dalam hal pengimplementasian kebijakan publik.

Namun, untuk dapat sampai ke tahap sana, pemuda utamanya diharapkan untuk **melek** pelayanan publik. Melek dalam artian mereka harus memahami bagaimana seluk-beluk layanan publik itu sendiri. Mulai dari konsepnya, mekanisme/prosedurnya, regulasinya, bagaimana realita di lapangan yang terjadi, sampai kepada lembaga-lembaga pengawasnya. Tidak cukup hanya melek, pemuda juga harus peduli pelayanan publik. Peduli dengan cara mampu mengidentifikasi masalah pelayanan publik yang terjadi, kemudian mendorong dan memberikan solusi atas permasalahan yang terjadi. Pemuda juga harus diberikan kesempatan untuk memberikan gagasan dalam perumusan kebijakan publik dengan mengedepankan kepentingan masyarakat, dan paling penting pemuda dapat memberikan pendampingan serta edukasi kepada masyarakat berkaitan dengan pelayanan publik.

Birokrasi Indonesia ke depan akan dijalankan oleh generasi muda saat ini. Mereka lah yang akan mengisi jabatan-jabatan dalam tata pemerintahan Indonesia di masa yang akan datang sehingga kualitas pelayanan publik berada di tangan mereka. Jadilah pemuda yang melek dan peduli pelayanan publik sehingga dapat membawa perubahan positif bagi pelayanan publik ke depan dan mengubah paradigma negatif yang selama ini berkembang. Dan jangan jadi pemuda yang apatis pelayanan publik, karena dengan begitu hanya akan meneruskan kesalahan yang selama ini terjadi dan kelak hanya akan mewarisi hal negatifnya saja. @

## **KONSUMEN PDAM**

**Oleh: Desy Arista Prapitasari**

Pada era kepemimpinan Susilo Bambang Yudhoyono, 20 April ditetapkan Hari Konsumen nasional di Indonesia. Meski Sudah 5 (lima) tahun hari konsumen nasional diperingati sejak ditetapkannya Keputusan Presiden No. 13 Tahun 2012, namun perhatian dan perlindungan bagi konsumen di indonesia masih jauh dari realitas seharusnya. Konsumen di era ini masih dipandang sebelah mata tak hanya lemah dalam segi perlindungan hukum tapi juga terbatas dalam sisi menyalurkan keluhan atas layanan konsumennya

Momentum hari konsumen ditetapkan sesungguhnya sebagai upaya pemerintah dalam meningkatkan harkat dan martabat konsumen akan kesadaran pengetahuan dan kemampuan untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab. Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Konsumen diharapkan kritis terhadap barang dan/atau jasa yang digunakan termasuk juga mengkritisi pelayanan publik dari penyelenggara negara.

Berdasarkan catatan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan tahun 2017, ada beberapa keluhan masyarakat kepada penyelenggara negara. Keluhan tersebut baik kepada lembaga negara, BUMN ataupun BUMD seperti macetnya distribusi air bersih oleh PDAM. Apalagi pada puncak jam-jam tertentu pemakaian air sangat dibutuhkan namun air yang keluar malah

tersendat-sendat ataupun macet total. Demikian pula dalam hal berubahnya kualitas air yang menyebabkan air tidak jernih.

Di saat kualitas air menurun menjadi keruh dan berbau maka warga tidak dapat menggunakan air secara langsung untuk keperluan sehari-hari. Padahal kebutuhan air bersih begitu diperlukan. Belum lagi dilakukan perbaikan pipa-pipa bocor sehingga PDAM melakukan penghentian distribusi air.

Pada musim kemarau pun juga berimbang pada pengurangan distribusi air bersih di beberapa kawasan Banjarmasin. Peristiwa ini pernah terjadi pada Tahun 2015 ketika warga daerah Belitung mengeluhkan gangguan pelayanan air bersih. Sudah beberapa hari air yang keluar berasa asin, keruh bahkan mati total. Peristiwa ini terjadi kala menjelang lebaran.

Selain itu Ombudsman juga merangkum laporan dari media cetak keluhan warga atas kebijakan PDAM dengan dalih melakukan pengiritan air guna efektif dan efisien. Warga merasa keberatan atas kebijakan pengiritan distribusi air sebab penggunaan air menyangkut kebutuhan sehari-hari. Meskipun begitu pelayanan publik akan kebutuhan distribusi air oleh PDAM patut diapresiasi.

Terlepas dari segala permasalahan dan keluhan masyarakat, selayaknya kita patut memberikan apresiasi atas keberhasilan PDAM Bandarmasih menjadi PDAM terbaik se-Indonesia. Usaha perbaikan dan peningkatan pelayanan publik terus dilakukan. Pihak PDAM pun terbuka dengan berbagai keluhan dan masukan dari masyarakat. Hal ini patut dicontoh bahwa PDAM siap menerima kritikan masyarakat selaku konsumen dan mengedepankan pelayanan sebaik mungkin sesuai dengan motto PDAM Bandarmasih “banyu kada bewayahan”.

Kedepannya, diharapkan PDAM dapat segera berbenah untuk selalu mendengar keluhan dan memperbaiki pelayanan untuk konsumen. Peningkatan kapasitas produksi dan penambahan jaringan perpipaan sangatlah diperlukan, mengingat setiap tahun jumlah penduduk terus bertambah, sementara kebutuhan akan air bersih terus meningkat baik secara kuantitas, kualitas..

Peningkatan kinerja PDAM tentunya berdampak bagi konsumen sebagai pengguna. Konsumen akan merasa puas dengan hasil kinerja yang telah dilakukan PDAM, yang tidak terlepas dari visi misi yang diembannya. @

(Radar Banua, Kamis, 20 April 2017)

## **LAYANAN RAMAH**

Oleh : Muhammad Firhansyah

Ketika mengisi materi bertema Workshop Budaya Pelayanan Prima di lingkungan pemerintah Kota Banjarmasin. Seorang petugas layanan salah satu instansi layanan dasar pemerintah kota Banjarmasin menyampaikan keluhannya kepada Tim Ombudsman RI Kalsel.

Ia menyampaikan, perihal sulitnya konsisten memberikan sikap layanan yang ramah kepada masyarakat, meski dengan satu senyuman. Bagi petugas layanan tersebut, hal ini cukup berat sebab tugas pelayanan di tempat ia berada lebih banyak didatangi oleh masyarakat yang terkategori berpendidikan rendah, kurang mampu, belum terbiasa dengan budaya antri, dan masih sering mengutamakan emosi.

Bagi Ombudsman, Keluhan yang disampaikan tersebut sangat menarik, sebab tak hanya sebagai informasi. Tetapi boleh jadi, itu adalah potret atau kenyataan yang dirasakan sebagian besar penyelenggara pelayanan publik milik pemerintah, dalam hal ini petugas layanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat .

Berbeda dengan layanan Perbankan atau swasta, sikap layanan merupakan sajian/menu wajib yang menjadi patokan sebuah awal layanan diberikan. Bahkan untuk mendapatkan kualitas sikap layanan yang berkelas, para pengusaha ataupun manajemen perbankan tidak segan-segan mengeluarkan *budget* besar untuk memberikan pelatihan kepada para petugas *Front Officenya/ Customer Servicenya* ditambah melalui proses seleksi ketat

dan biasanya mengutamakan petugas yang *good looking* atau penampilan menarik.

Namun apa yang sering kita temui pada petugas layanan publik milik pemerintah daerah? Syukur-syukur petugasnya berpenampilan menarik dan berwajah manis. Ombudsman malah masih menemukan petugas layanan publik yang tidak mengerti tugas-tugasnya, bersikap ketus, cuek, emosional, bahkan frontal, yang aneh lagi, mereka adalah orang-orang yang “merasa” dibuang dan dikumpulkan dalam ruang pelayanan. tidak diberikan pelatihan memadai, bergajih kecil, dan tidak paham cara tersenyum.

Padahal UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik pasal 34 sudah mengatur perilaku pelaksana dalam pelayanan yang diantaranya ; santun dan ramah, tidak diskriminatif, adil, tidak mempersulit, profesional, dll.

Kondisi inilah yang menjadi salah satu penyumbang kualitas pelayanan publik di daerah masih rendah bahkan buruk , belum lagi, ditambah mental maladministrasi seperti tidak disiplin, lamban, pungli, diskriminasi, anti keluhan atau pengaduan dan lain sebagainya.

Kelemahan pelayanan publik daerah paling pokok adalah, kelemahan *mindset/pola pikir* dari pimpinan penyelenggara layanannya tidak terkecuali Kepala Daerah. Sebagian dari mereka belum paham sepenuhnya bagaimana mengelola pelayanan publik dengan baik. Padahal pelayanan publik adalah issu atau janji yang selalu mereka jual saat pemilukada atau kampanye berlangsung. Anehnya setelah terpilih mereka “Amnesia” atau lupa dengan janji-janjinya.

Akhirnya semua itu juga memengaruhi pola sikap/perilaku penyelenggara pelayanan ujung tombak di daerah, ujung-ujungnya masyarakatlah yang jadi korban.

Lalu apa kaitannya semangat kurban dan Keramahan Pelayanan Publik? Peristiwa berkurban yang tiap tahun dirayakan kaum muslimin tak semata dipahami sebagai proses ritual agama tetapi juga pengajaran spirit keadilan, perjuangan, dan kemanusiaan. Disinilah maksud penulis momentum Hari raya Kurban (Idul Adha) yang diperingati oleh umat islam. Juga menjadi momentum perubahan pelayanan publik di daerah termasuk di dalamnya sikap layanan.

Spirit berkurban akan mengajarkan kepada kita untuk tidak memandang rendah orang lain, menyenangi pelayanan kepada manusia, memberi teladan kepada siapa saja dalam bersikap serta sabar dalam menghadapi ujian dan tantangan.

Semangat berkurban juga memberikan motivasi untuk senantiasa menjadi abdi negara dan pelayan rakyat yang melayani tanpa pamrih, senantiasa berjuang untuk memberikan yang terbaik dari yang dimiliki, menumbuhkan budaya adil, santun, keshalihan sosial dan melayani dengan hati,

Semangat semacam itulah yang harusnya ditanam,dipupuk dan disuburkan, sehingga perilaku layanan publik kita semakin bermoral, ramah, penuh tanggungjawab, adab serta jauh dari nilai-nilai yang tidak memanusiakan manusia. @

(Radar Banjarmasin, Senin 4 September 2017)

## “BAKISAH” PELAYANAN

Oleh: Noorhalis Majid

Sudah yang ketiga kali. Tahun ini kembali di gelar. Lomba bakisah pelayanan publik. Kenapa digelar? Karena bakisah bagian dari tutur lisan. Orang banjar suka dengan tutur lisan. Kebudayaan tutur lisan menghasilkan banyak tradisi dan karya seni. Madihin, lamut, bapandung, bakisan, basyair, dan lain-lain.

Bakisah, kebudayaan paling tua. Melebihi tradisi tulisan. Sebelum diketemukan huruf, orang-orang bakisah. Menyampaikan kisah dari satu orang ke orang lainnya. Kisah para nabi atau orang sholeh misalnya, disampaikan bersambung dari generasi ke generasi. Baru setelah ditemukan huruf, kisah tersebut dituliskan. Penemuan huruf, dimulainya sejarah. Sebelum adanya huruf, para ahli menyebutnya dengan pra sejarah.

Kalau demikian, bakisah sungguh sangat tua usianya. Sejak pra sejarah hingga jaman milenia sekarang. Anak muda menyebutnya jaman now atau kids jaman now, yang berarti anak-anak jaman sekarang.

Bakisah, sebagai tradisi hampir saja tergusur dengan kebudayaan pop. atau kebudayaan yang datang dari luar. Berbagai festival kebudayaan negara lain di gelar dan sangat diminati generasi mudah. Sementara bakisah ditinggalkan. Pihak yang bertanggung jawab melestarikan juga hampir tidak terdengar menyelenggarakan lomba-lomba bakisah.

Menggelar lomba bakisah pelayanan publik, melakukan dua hal penting sekaligus. *Pertama*, melestarikan budaya yang

sejak jaman pra sejarah tersebut. *Kedua*, memasyarakatkan pelayanan publik. Diakui bahwa belum banyak yang tahu hak masyarakat soal pelayanan publik. Apalagi soal Ombudman. Apa itu Ombudsman. Apa tugasnya, kewenangannya. Apa peran yang bisa dilakukannya. Bagaimana peran itu dilakukan. Dan bagaimana masyarakat dapat mengaksesnya.

Sangat banyak yang belum paham. Karena itu dengan bakisah maka akan banyak juru kisah yang akan menyampaikan. Tentunya menyampaikan dengan cara yang sangat menarik dan berantai dari satu juru kisah pada juru kisah selanjutnya.

Sekiranya berbagai soal menyangkut pelayanan publik, menjadi topik-topik kisah yang hidup di masyarakat, maka pelayanan publik akan jadi perhatian. Budaya antri misalnya, kalau itu menjadi viral dalam bentuk kisah-kisah, pastilah menjadi edukasi yang sangat baik. Dan banyak lagi tentang pelayanan publik yang dapat jadi kisah.

Begini juga kalau ada instansi yang berinovasi. Melakukan perubahan bagus tentang pelayanan, namun karena tidak ada yang mengisahkan, maka inovasi tersebut tidak diketahui. Dikira tidak ada perubahan. Masih seperti dulu, pelayanan lambat, berbelit, penuh pungli dan ketidak pastian waktu penyelesaian. Peserta bakisah terbanyak generasi muda. Mahasiswa dan pelajar. Seperti tahun lalu, mereka bakisah dengan penuh ekspresi. Karena yang dikisahkan adalah pengalaman dia atau temannya. Memang yang terbanyak masih tentang pengalaman buruk. Tidak dilayani, dimintai duit. Diabaikan. Dikasari. Apapun itu, anggap saja sebagai kritik membangun bagi pelayanan publik. Atau memang kondisinya masih seperti itu.

Tahun ini pesertanya mencapai 40 orang. Tempatnya di siring menara padang. Tempat terbuka yang penuh tantangan bagi si juru kisah. Karena penontonnya pasti lebih banyak, sering terganggu lalu lalang kelotok. Kalau tidak mahir dapat membuyarkan konsentrasi serta menguras energi untuk bersuara nyaring.

Kisah yang disampaikan, tentu saja tidak sembarang kisah. Harus memiliki alur, terdapat tokoh, isi substansi yang jelas, dan pelajaran yang bisa diambil dalam kisah tersebut. Karena ini tentang pelayanan publik, maka tentu saja fokus kisahnya soal pelayanan. Tokohnya mungkin dia sendiri, orang lain, petugas, atau mengisahkan beberapa tokoh sekaligus. Substansinya tentang urusan apa dalam pelayanan publik yang ingin disampaikan. Urusan pendidikan kah, kesehatan dengan layanan rumah sakit atau puskesmas, urusan kepolisian, urusan izin, urusan administrasi di kelurahan atau desa, urusan fasilitas yang buruk dan sebagainya. Banyak sekali yang dapat dikisahkan.

Walaupun banyak kisah yang dapat disampaikan, bila tidak terbiasa menyampaikan kisah, maka tentu tidak mudah. Sebagaimana disebutkan bahwa bakisah adalah seni, maka keindahan kisah terletak dari kemampuannya menyampaikan kisah yang diterima oleh pendengarnya.

Kemampuan berinteraksi dengan pendengar, akan membuat kisah menjadi hidup. Tidak jarang seorang juru kisah, memerlukan respon dari pendengarnya, guna mengetahui reaksi atau tanggapan yang dapat menghidupkan kisah yang disampaikan.

Sebagaimana tahun lalu, peserta bakisah ini bukan hanya dari Banjarmasin, namun juga dari kabupaten/kota lain di Kalsel. Bahkan ada ada yang datang dari Amuntai, Balangan,

Tabalong dan kabupaten lainnya. Mereka datang membawa berbagai kisah pelayanan publik di tempatnya.

Akhirnya, mudah-mudahan lomba bakisah ini memberikan manfaat bagi pelestarian budaya banjar. Terutama budaya tutur lisan. Bersamaan dengan itu, memperkenalkan pentingnya pengawasan pelayanan publik. Agar masyarakat menjadi bagian dalam pengawasan. @

(Mata Banua, Sabtu 11 September 2017)

## **KOMITE SEKOLAH**

**Oleh: Sopian Hadi**

Di penghujung 2016, Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI mengeluarkan Permendikbud 75 Tahun 2016 tentang Komite Sekolah. Produk hukum ini lahir sebagai upaya untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan serta revitalisasi tugas komite sekolah berdasarkan prinsip gotong royong. Komite sekolah, sebelumnya sering didudukkan sebagai perpanjangan tangan untuk melakukan pungutan di sekolah. Ketentuan ini menghendaki agar peran komite sekolah dalam upaya memajukan pendidikan, khususnya mengenai penggalangan dana pendidikan, memenuhi asas kelayakan, etika, kesantunan, dan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Setidaknya, ada tiga poin penting yang perlu dicermati dalam Permendikbud ini. *Pertama*, adanya larangan bagi Komite Sekolah untuk melakukan pungutan dari peserta didik atau orang tua/walinya. Pungutan merupakan penarikan uang kepada peserta didik, orangtua/walinya yang bersifat wajib, mengikat, serta jumlah dan jangka waktu pemungutannya ditentukan. Ada kesan selama ini bahwa sepanjang pungutan sudah mendapat persetujuan dari Komite Sekolah, maka pungutan tersebut tidak dianggap sebagai “pungutan”, namun “sumbangan” dari peserta didik/orang tua siswa. Padahal jelas, peserta didik diwajibkan untuk mengumpulkan pungutan tersebut kepada Komite, di samping itu, jangka waktu dan nilainya juga sudah ditentukan. Pungutan dalam praktiknya bermacam, misal infaq yang bersifat wajib, iuran komite, iuran peringatan hari besar keagamaan, uang paguyuban, dan sebagainya. Permendikbud

75/2016, kemudian melarang Komite Sekolah untuk melakukan pungutan.

Tanggung jawab untuk memajukan mutu layanan pendidikan, memang tidak bisa semuanya dibebankan kepada pemerintah. Sumber pendanaan pendidikan tidak melulu tugas pemerintah dan pemerintah daerah, namun sumber pendanaan pendidikan bisa berasal dari partisipasi masyarakat. Pendanaan pendidikan merupakan tanggung jawab bersama antara Pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat. Tentunya pendanaan pendidikan yang berasal dari masyarakat tersebut juga harus mengedepankan prinsip keadilan, yakni prinsip yang menghendaki bahwa besarnya pendanaan pendidikan oleh Pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat, harus disesuaikan dengan kemampuan masing-masing.

Di sisi lain, sekolah tidak bisa sepenuhnya berharap dari Bantuan Operasional Sekolah. Keterlambatan pencairan dana BOS, menjadi kendala tersendiri bagi sekolah untuk membiayai kegiatan operasional sehari-hari. Belum lagi soal keterbatasan penggunaan dana BOS yang belum bisa mencover seluruh kegiatan sekolah seperti peringatan hari besar keagamaan, membayar guru honor yang melebihi 15% dari dana BOS, pembuatan toilet untuk siswa dan lain sebagainya. Di sisi lain, anggaran dana BOS untuk SD sebesar Rp.800.000/siswa ribu, dan SMP sebesar satu juta persiswa, dinilai masih belum ideal. Oleh karena itu, harus ada campur tangan dari berbagai pihak untuk memajukan pendidikan, termasuk orang tua siswa, melalui peran komite sekolah. Permendikbud 75 Tahun 2016 menyebutkan tugas komite sekolah, salah satunya adalah melakukan penggalangan dana dan sumber daya pendidikan lainnya dalam rangka memberikan dukungan tenaga, sarana dan prasarana, serta pengawasan pendidikan. Namun penggalangan

dana dan sumber daya pendidikan tersebut harus dalam bentuk bantuan atau sumbangan, bukan pungutan. Bantuan atau sumbangan tersebut juga tidak boleh berasal dari perusahaan rokok, perusahaan minuman beralkohol serta dari partai politik.

*Kedua*, adanya larangan bagi komite sekolah untuk menjual buku pelajaran, bahan ajar, perlengkapan bahan ajar, pakaian seragam, atau bahan pakaian seragam di sekolah. Praktik ini masih ditemukan, khususnya di sekolah dasar. Komite sekolah bekerjasama dengan penerbit untuk menjual buku di sekolah. Dengan adanya ketentuan ini, maka cara komite sekolah untuk mendapatkan sumber pendanaan pendidikan tidak dibenarkan.

*Ketiga*, unsur anggota komite sekolah tidak boleh berasal dari pendidik dan tenaga kependidikan dari sekolah yang bersangkutan, penyelenggara sekolah yang bersangkutan, pemerintah desa, forum koordinasi pimpinan kecamatan, forum koordinasi pimpinan daerah, anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan pejabat pemerintah/pemerintah daerah yang membidangi pendidikan. Janyak ditemui, struktur kepengurusan komite sekolah banyak diisi oleh tenaga pendidik dari sekolah bersangkutan, bahkan jabatan yang dipegang adalah sebagai bendahara komite. Di samping itu, kepengurusan komite sekolah juga diisi para politisi. Jika komite sekolah diisi oleh guru yang mengajar di sekolah, maka bisa dipastikan, komite sekolah tidak mandiri. Oleh karena itu, momentum ini penting untuk menata lagi komposisi komite sekolah, sehingga komite sekolah dapat menjalankan perannya mengawasi pelayanan pendidikan di sekolah.

Peran komite sekolah sebagai wadah berpartisipasinya masyarakat dalam dunia pendidikan sangat vital. Oleh karena itu, revitalisasi komite sekolah berusaha mendudukan komite

sekolah sebagai lembaga yang mandiri, demokratis, mandiri, profesional, akuntabel dan terlepas dari campur tangan pihak sekolah. Di sisi lain, dalam memajukan pendidikan, khususnya dalam penggalangan dana, komite sekolah tidak boleh melanggar asas-asas yang sudah digariskan oleh pemerintah. Akhirnya kita semua berharap, dengan adanya Permendikbud 75 Tahun 2016 ini, pungutan yang berlabel sumbangan tidak terjadi lagi dalam dunia pendidikan. @

(Mata Banua, 09 Agustus 2017)

## **MEMBANGUN DESA**

**Oleh: Togi Leonardo Situmorang**

Desa, selama ini selalu identik dengan ketertinggalannya. Angka kemiskinan yang tinggi, tingkat kesejahteraan yang rendah, dan ketimpangan sosial merupakan beberapa hal pelik didalamnya. Arah pembangunan pemerintah yang terlalu fokus pada daerah perkotaan memberikan dampak negatif yang berakibat penduduk desa diusia yang produktif memilih untuk ramai-ramai datang ke kota dengan maksud untuk memperbaiki tingkat kesejahteraan mereka. Penduduk desa memang tertinggal dalam berbagai hal, mulai dari pendidikan, kesehatan, infrastruktur dan lain sebagainya. Hal tersebut tak terlepas dari fasilitas di Desa yang amat minim.

Padahal pembangunan yang selama ini ada di kota salah satunya pendapatannya bersumber dari hasil sumber daya alam yang notabene tumbuh subur di daerah pedesaan. Ini semakin menunjukkan terjadinya ketidakadilan dan diskriminasi terhadap masyarakat desa sehingga kemudian mempengaruhi kualitas sumber daya manusia di desa itu sendiri. Hanya sedikit desa yang kemudian bisa berkembang secara mandiri dengan kreatifitas mereka untuk dapat muncul ke permukaan sementara sebagian besar lainnya masih mengalami permasalahan yang sama.

Dengan disahkannya Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa, kemudian menumbuhkan harapan bagi masyarakat desa untuk turut serta dalam pembangunan desa. Terbitnya peraturan ini didasarkan dengan pertimbangan bahwa desa perlu dilindungi dan diberdayakan agar menjadi kuat, maju, mandiri, dan

demokratis sehingga dapat menciptakan landasan yang kuat dalam melaksanakan pemerintahan dan pembangunan menuju masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera.. Selaras dengan itu sesuai dengan program nawacita Presiden saat ini IR. Joko Widodo dan Wakil Presiden Jusuf Kalla melaui nawacitanya pada point 3 yang menyatakan akan “membangun Indonesia dari pinggiran dengan memperkuat daerah-daerah dan desa dalam kerangka negara kesatuan”, maka hal itu terwujud dengan program yang saat ini dijalankan yaitu dana desa. Dengan dialokasikannya dana desa untuk setiap desa diharapkan mampu mendorong kemajuan desa dan meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya serta memangkas jarak ketertinggalan yang selama ini terjadi.

Dana desa menjadi angin segar bagi pemerintahan desa. Desa diberikan wewenang untuk mengatur penggunaannya disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik desa masing-masing. Program ini diyakini mampu mendorong pemerataan infrastruktur dan percepatan pembangunan di Desa, selain itu juga dapat mengurangi kemiskinan dan menurunkan angka pengangguran. Sehingga kemudian tidak heran sesuai dengan program pemerintah saat ini yang fokus pada pembangunan infrastruktur, maka pemerintah desa berbondong-bondong pula melakukan pembangunan infrastruktur desa dengan dana desa yang sudah dialokasikan.

Dana desa apabila dikelola dengan baik pastinya memberikan banyak manfaat kepada desa dan sumber daya di dalamnya. Namun tentu dapat pula menjadi bumerang tersendiri bagi pemerintahan desa. Tercatat dalam beberapa waktu terakhir polemik terkait penggunaan dana desa ini sangat sering mengemuka. Persoalan yang paling utama dan yang memang menjadi sumber kekhawatiran selama ini yaitu berkaitan dengan

penyalahgunaan dana desa yang dilakukan oleh aparatur desa. Dana desa yang diberikan tidak seluruhnya dipergunakan untuk membangun desanya tapi kemudian mengarah kepada perbuatan memperkaya diri sendiri. Proyek-proyek pembangunan di desa malah tidak sesuai dengan yang dianggarkan sehingga memunculkan kecurigaan di masyarakat. Hal ini akan diperparah apabila memanfaatkan penduduk desa yang memang kurang memahami bagaimana sistem tata kelola dana desa ini berjalan sehingga meminimalisir peran masyarakat untuk mengawasinya. Belum lagi tidak diturutsertakannya masyarakat desa dalam proyek pembangunan desa baik pada tahap pembahasan sampai pelaksanaan yang seharusnya dilakukan melalui swakelola dan malah menggunakan pihak swasta dalam pelaksanaan sehingga tidak mengurangi jumlah pengangguran desanya. Persoalan lainnya menyangkut tidak transparansinya aparatur desa dalam mempertanggungjawabkan penggunaan dana desa pada masyarakatnya sampai kepada dikorupsinya anggaran dana desa.

Di Kalimantan Selatan sendiri sudah banyak oknum aparatur desa yang ditindak aparat penegak hukum karena diduga menyalahgunakan dana desa untuk kepentingan pribadi. Sebut saja di Kab. Tanah Laut, dan Hulu Sungai Utara. Pada tahun 2017 ini kantor Ombudsman beberapa kali menerima laporan mengenai penggunaan dana desa yang tidak sesuai dengan rencana anggaran biaya yang ada sehingga menunjukkan potensi penyalahgunaan wewenang itu masih marak terjadi.

Pemerintah harus lebih meningkatkan pengawasan terhadap penggunaan dana desa agar tepat sasaran dan menghindari penyalahgunaan. Inspektorat daerah, Kepolisian melalui Bhabinkantibmas, dan Kejaksaan harus berperan aktif melakukan pengawasan baik melalui penindakan hukum maupun sosialisasi

agar dana desa ini digunakan sesuai dengan tujuannya. Ombudsman Republik Indonesia pun dalam hal ini akan turut serta melakukan pengawasan sesuai dengan kewenangannya yang dimiliki. Namun lebih dari itu dibutuhkan peran serta masyarakat terlebih dari Badan Pemusyawaratan Desa (BPD) agar dana desa dapat memberikan manfaat seluas-luasnya bagi masyarakat desa. Jangan segan untuk mengambil tindakan apabila menemukan hal yang tidak berkesesuaian di lapangan dan tentunya tindakan yang dilakukan dalam koridor peraturan perundang-undangan.

Terlepas dari permasalahannya, Dana Desa adalah bentuk kontribusi nyata kepedulian pemerintah untuk menggenjot pembangunan desa agar tidak menjadi semakin tertinggal. Pemerintah juga menekankan bahwa fokus penggunaan dana desa adalah untuk pengentasan kemiskinan dan membuka lapangan kerja desa dengan memberdayakan masyarakat desanya. Maka penggunaan dana desa harus dilakukan dengan penuh rasa tanggung jawab oleh semua elemen masyarakat di Desa.

Terdapat 3 program utama yang layak disusun bagi masyarakat agar dana desa dapat dipergunakan dengan penuh tanggung jawab, meliputi: *pertama*, membangun fasilitas; *Kedua*, membangun infrastruktur yang menunjang produktifitas Desa; *Ketiga*, Membangun kapasitas Sumber Daya Manusia. @

# MEMBANGUN JEJARING

Oleh: Desi Arista Prapitasari

Sebelum era reformasi penyelenggara negara dan pemerintahan diwarnai praktek maladministrasi dengan maraknya korupsi, kolusi dan nepotisme sehingga semangat untuk dilakukannya reformasi menjadi tuntutan baik dalam penyelenggaraan negara dan pemerintahan.

Dalam memberikan pelayanan publik masih ditemukan pemberian layanan oleh petugas tidak sesuai dengan standar layanan. Ketidaksesuaian ini berpotensi terjadinya maladministrasi baik dalam hal adanya penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, tidak kompeten, permintaan barang, jasa dan uang, tidak memberikan pelayanan, diskriminatif dan lain-lain. Hal ini berdampak pengguna layanan merasa dirugikan baik secara materil maupun immaterial.

Selain itu, hingga kini pun masih ditemukan kenyataan bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan publik terkadang tidak tahu sistem, mekanisme, prosedur saat mengadu/melaporkan keluhan terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara. Bahkan ada pula yang sudah menyampaikan keluhannya ke instansi yang bersangkutan namun tak kunjung mendapatkan respon atas keluhannya tersebut. Belum lagi menilik persoalan pengawasan internal yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan dirasa kurang optimal dalam pelaksanaannya baik dari segi obyektifitas maupun akuntabilitas.

Dengan hadirnya Ombudsman RI diharapkan agar ada lembaga yang melakukan pengawasan eksternal terhadap penyelenggaraan negara dan pemerintah guna perbaikan terhadap layanan publik sekaligus penegakan hukum. Adapun tugas Ombudsman adalah menerima dan menyelesaikan Laporan dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana mekanisme penanganan Laporan yang dilakukan Ombudsman sesuai peraturan perundang-undangan berlaku.

Dalam menjalankan tugasnya ada beberapa keterbatasan yang dimiliki Ombudsman untuk menjaring Laporan/keluhan pengguna layanan yang diakibatkan ketidaktahuan masyarakat untuk mengadukan persoalan pelayanan publik tersebut. Belum lagi persoalan keterbatasan personil Ombudsman manangkala menjangkau wilayah terpencil. Meski demikian tak dapat dipungkiri masih banyak masyarakat yang tidak mengenal Ombudsman yang tentunya menjadi tantangan. Disamping itu, selain menangani Laporan, Ombudsman juga melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Upaya pencegahan yang dilakukan Ombudsman tentunya akan lebih optimal ketika masyarakat turut berperan melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan layanan publik. Sudah semestinya kesadaran masyarakat terhadap pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik ditingkatkan guna reformasi pelayanan publik. Mengingat begitu pentingnya partisipasi masyarakat dalam rangka pengawasan dan perbaikan pelayanan publik oleh peraturan perundang-undangan diakomodir dalam Pasal 7 huruf(e) UU Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI dan Pasal 35 ayat (3) huruf (a) serta Pasal 39 UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Untuk menindaklanjuti amanat Undang-Undang, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan mengadakan serangkaian program kegiatan yang melibatkan partisipasi masyarakat berupa Sosialisasi/Diseminasi tentang Ombudsman RI dan Pengawasan Pelayanan Publik, Pertemuan berkala dan Pelatihan bagi Calon Pelatih (*Training of Trainer*) di lingkungan Ombudsman RI dan Jejaring Ombudsman.

Sebagai realisasi dari program kegiatan diatas, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan telah mengadakan pertemuan berkala yang bertema “Ombudsman Mendengar”. Program kegiatan “Ombudsman Mendengar” merupakan bagian dari edukasi publik yang dilakukan oleh Ombudsman guna mengenalkan lembaga Ombudsman sekaligus meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik. Adapun dalam pertemuan berkala pertama Ombudsman mengundang kelompok masyarakat dari kalangan profesi. Pertemuan berkala kedua dan ketiga, melibatkan difabel, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dan Organisasi Masyarakat (Ormas). Kemudian, dari hasil pertemuan berkala tersebut Ombudsman melakukan Pelatihan (*Training of Trainer*) guna memberntuk Jejaring Ombudsman.

Jejaring Ombudsman dapat pula dikenal dengan istilah Sahabat Ombudsman, atau dalam bahasa lokal disebut dangsanak Ombudsman. Akan menjembatani antara Ombudsman dengan masyarakat guna mengoptimalkan partisipasi masyarakat dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dengan dibentuknya dangsanak Ombudsman ialah, Pertama, Jejaring Ombudsman dapat menjelaskan peran Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik. Kedua, melalui Jejaring

Ombudsman, diharapkan pengawasan layanan publik dapat berjalan optimal dengan cara mengedukasi masyarakat untuk berani menyuarakan Laporan/keluhannya agar tercipta perbaikan mutu pelayanan publik. Ketiga, jejaring Ombudsman dapat memberikan informasi dalam hal persyaratan yang diperlukan dan bagaimana tata cara penyampaian Laporan/pengaduan pelayanan publik ke Ombudsman. Dan terakhir, tak lupa, dapat mengawal kebijakan publik yang dibuat oleh penyelenggara dan pemerintahan agar reformasi pelayanan publik tercapai. @

## **MENYOAL U TURN**

**Oleh: Muhammad Firhansyah**

Baru baru tadi Ombudsman RI Perwakilan Kalsel diundang Dewan Kelurahan Sungai Baru pada kegiatan sosialisasi tanya jawab, seputar diterapkan kebijakan larangan *U Turn* dilokasi Jalan Ahmad Yani Km 1. Akan tetapi, forum yang sedianya adalah sosialisasi malah banyak mendapat kritik dan keluhan dari warga Sungai Baru.

Keluhan yang disampaikan warga sebagai berikut : (1) Warga merasa terhambat aksesnya ke fasilitas layanan publik yaitu kelurahan Sungai Baru yang lokasinya berada di seberang jalan sehingga menurut warga “menjauhkan” layanan kepada masyarakat, (2) Sebagian warga yang mengantar anaknya sekolah harus menyediakan waktu dan BBM yang lebih banyak karena memutar dengan jarak yang cukup jauh, (3) Berpengaruh pada akses warga yang ingin ikut kegiatan keagamaan (majelis taklim) dan (4) Mempengaruhi turunnya omset ekonomi bagi para pedagang khususnya para pedagang ketupat Sungai baru.

Berbeda dengan maksud dan tujuan pemerintah Kota Banjarmasin, kebijakan menutup *U Turn* dipandang merupakan kebijakan yang urgen atau mendesak. Selain karena meningkatnya volume jumlah transportasi di kota Banjarmasin. penutupan *U Turn* juga dimaksudkan mengurangi kepadatan arus lalu lintas dan juga mencegah terjadinya kecelakaan di jalan raya yang dalam kurun waktu terakhir jumlahnya dirasakan meningkat ditambah kebijakan tersebut sudah melalui kajian analisis dampak lalu lintas dan forum lalu lintas antar instansi termasuk Polri.

Dalam konteks pelayanan publik maka dengan melihat dua jembatan kepentingan ini, ada dual hal yang bisa kita soroti. **Pertama** Belum maksimalnya Keterbukaan dan transparansi (openness and transparency). Keterbukaan merujuk pada ketersediaan informasi dan kejelasan bagi masyarakat umum (dalam hal ini warga Sungai Baru) untuk mengetahui proses penyusunan, pelaksanaan serta hasil yang telah dicapai melalui sebuah kebijakan publik */U Turn*.

Semua urusan tata pemerintahan berupa kebijakan-kebijakan publik, baik yang berkaitan dengan pelayanan publik maupun pembangunan di daerah harus diketahui publik. Isi keputusan dan alasan pengambilan kebijakan publik harus dapat diakses oleh publik. Demikian pula informasi tentang kegiatan pelaksanaan kebijakan tersebut beserta hasil-hasilnya harus terbuka dan dapat diakses publik. Tidak adanya hal tersebut dalam urusan pemerintahan akan mengakibatkan kesalahpahaman terhadap berbagai kebijakan publik yang dibuat.

**Kedua** Belum maksimalnya pelibatan partisipasi publik yang dilakukan oleh pemerintah kota Banjarmasin dalam hal ini Dinas Perhubungan beserta stakeholdernya, Partisipasi masyarakat (participation) merujuk pada keterlibatan aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan yang berhubungan dengan penyelenggaraan pemerintahan dalam konteks ini penerapan larangan *U Turn*.

Harusnya Partisipasi warga mutlak diperlukan agar pemerintah Kota Banjarmasin dapat lebih mengenal warganya berikut cara berpikir dan kebiasaan hidupnya, masalah yang dihadapinya, jalan keluar yang disarankannya, apa yang disumbangkan dalam memecahkan masalah yang dihadapi dan sebagainya. Sebab kurangnya partisipasi dalam penyelenggaraan pemerintah akan

menyebabkan kebijakan publik yang diputuskan tidak mampu mengakomodasi berbagai aspirasi dan kepentingan masyarakat yang dapat mengakibatkan kegagalan dalam pencapaian tujuan kebijakan tersebut.

Semoga pemerintah Kota Banjarmasin terus berbenah dan melakukan perbaikan-perbaikan pelayanan publik yang memadai, mendekatkan pada prinsip memanusiakan manusia, serta membangun kota dengan hati dan sepenuh jiwa, demi tercapai tujuan bersama. Banjarmasin BUNGAS dan Sejahtera. @

(Kalimantan Post, Rabu 7 Juni 2017)

## **EVALUASI PPDB 2017**

Oleh: Noorhalis Majid

Penerimaan Peserta Didik Baru, atau disingkat PPDB. Tahun ini meninggalkan sejumlah catatan. Ombudsman sendiri setidaknya mencatat beberapa permasalahan yang dilaporkan ataupun ditemukan langsung saat pemantauan pelaksanaan PPDB.

Temuan pertama adalah tentang istilah baru yang disebut dengan zonasi. Setidaknya sistem zonasi meninggalkan enam catatan, antara lain: (1). bahwa penentuan zonasi dengan semata-mata melihat batas wilayah administrative kecamatan, mengabaikan jarak antara rumah dengan sekolah, menyebabkan banyak anak yang rumahnya berdekatan dengan sekolah harus bersekolah di tempat lain yang lebih jauh; (2). sosialisasi sangat minim, dikarenakan Permendikbud yang mengatur PPDB baru keluar sebulan sebelum pelaksanaan PPDB, sehingga penyusunan juknis terburu-buru dan tidak melibatkan banyak pihak; (3). tidak adanya korelasi antara jumlah penduduk dan fasilitas sekolah, menyebabkan ada sekolah yang kekurangan murid dan ada sekolah kelebihan murid; (4). sarana/ fasilitas dan kualitas guru tidak merata di tiap-tiap wilayah, menimbulkan keengganan untuk masuk sekolah wilayah pinggiran; (5). kondisi sekolah dan lingkungannya yang mengkhawatirkan orang tua. Terutama wilayah pinggiran; (6). prioritas jarak, usia, mengalahkan anak dengan nilai tinggi, terutama kelas akselerasi, sehingga tidak bisa masuk pada sekolah yang diinginkan;

Catatan lainnya adalah tentang pelaksanaan PPDB online. Sekalipun online sudah dilakukan pada tahun-tahun sebelumnya, namun dengan perpaduan system zonasi, maka online kali ini menyisakan sejumlah masalah, antara lain: (1). ketiadaan sosialisasi, menyebabkan banyak orang tua siswa yang tidak mengetahui peraturan PPDB 2017. Terdapat perbedaan yang sangat tajam antara espektasi masyarakat untuk masuk sekolah-sekolah favorit dengan realitas berdasarkan peraturan baru; (2). akibat penyebaran penduduk yang tidak merata, sejumlah sekolah kekurangan murid;

Setelah online, kemudian dilakukan offline. Pelaksanaan PPDB Offline, juga menimbulkan beberapa persoalan, yaitu: (1). adanya tafsir berbeda atas bunyi ketentuan bahwa PPDB dilaksanakan online dan offline. Ada yang menafsirkan dua tahap, terdiri dari online dan dilanjutkan offline. Ada yang menafsirkan opsional, boleh online dan boleh offline. (2). ketika sekolah negeri menetapkan dua tahap, yaitu online dan tahap kedua offline, dengan alasan masih ada sekolah yang kekurangan siswa, dampaknya sekolah swasta kekurangan siswa.

Minimnya Dana Pendidikan, menggoda sekolah untuk memanfaatkan penerimaan offline. Sebagaimana diketahui bahwa besaran dana BOS yang diterima sekolah, bergantung dari jumlah siswa yang dimiliki, karena itu sekolah memaksimalkan jumlah penerimaan siswa, sekolah melakukan penambahan ruang kelas, termasuk dengan memanfaatkan laboratorium, perpustakaan dan bahkan mushola untuk ruang kelas. Bahkan ada sekolah yang belajarnya pakai system mobile, ada juga sejumlah sekolah yang menerima siswa pasca PPDB, sesuatu yang seharusnya tidak boleh terjadi.

Ombudsman juga melakukan kegiatan diskusi terfokus dengan menghadirkan sejumlah pihak, antara dinas pendidikan, inspektorat, organisasi sekolah swasta, komite sekolah, kepala sekolah dan media massa. Tidak kurang dari 30 orang hadir terlibat aktif dalam diskusi tersebut. Hasil diskusinya antara lain; *pertama*, diakui bahwa tidak ada data yang akurat tentang jarak sekolah dan rumah siswa. Bahwa pembagian zonasi berdasarkan wilayah administrasi sangatlah tidak adil. *Kedua*, Penerimaan online memberikan peluang bagi swasta untuk berkembang karena memasukkan sekolah swasta pada pilihan ketiga. Namun ketika penerimaan offline dengan penambahan rombel dan memaksimalkan jumlah murid dalam satu rombel, menyebabkan sekolah swasta tidak kebagian murid. Sekitar 10 sekolah swasta tingkat SMP dan SMA tutup dan beberapa akan menyusul tutup karena tidak kebagian murid. *Ketiga*, agar pemerintah prioritas pada siswa miskin, memberikan bantuan sehingga sekalipun sekolah di swasta tetap mendapat pendidikan gratis.

Ombudsman menyampaikan saran perbaikan, agar PPDB 2018 berjalan lebih baik, saran tersebut antara lain: (1). Agar Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI mengevaluasi Permendikbud Nomor 17 Tahun 2017 karena sejumlah daerah, dengan berbagai kondisi geografis, sebaran demografi dan sarana pendidikan yang tidak merata, mengalami kesulitan menerapkan aturan tersebut; (2). Agar Dinas Pendidikan melakukan perbaikan pemberlakuan system zonasi terutama atas variabel jarak, usia, nilai dan prestasi, sehingga semua variabel tersebut tidak saling menafikan satu dengan lainnya; (3). Agar ada penetapan jumlah rombel dan maksimal jumlah siswa per rombel disepakati dengan melibatkan organisasi sekolah swasta, sehingga memberikan kesempatan kepada sekolah

swasta turut berkiprah memajukan pendidikan di Kalimantan Selatan; (4). Siswa miskin mendapat prioritas dan dibantu biaya pendidikannya, sekalipun sekolah di swasta; (5). Juknis PPDB hendaknya disusun dengan melibatkan para pihak, termasuk organisasi sekolah swasta, komite sekolah, Ombudsman, Inspektorat dan pihak terkait lainnya, dan pelaksanaannya diawasi oleh lembaga yang bertugas mengawasi. @

(Barito Post, Kamis 16 Nopember 2017)

# INFORMASI LINGKUNGAN HIDUP

Oleh: Sopian Hadi

Keterbukaan informasi merupakan salah satu sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara. Hak memperoleh informasi adalah hak asasi manusia, yang dijamin oleh UUD 1945. Keterbukaan informasi akan melahirkan negara yang demokratis, dimana peran serta masyarakat dalam pembangunan diakomodir melalui keterbukaan informasi, baik yang dikelola oleh pemerintah maupun oleh badan publik lainnya.

Dalam kaitannya dengan keterbukaan informasi di sektor lingkungan hidup, akses masyarakat untuk mendapatkan informasi lingkungan hidup masih dirasakan sangat rendah. Hal ini tercermin dari sulitnya masyarakat untuk mengakses dokumen amdal, dokumen UKL/UPL, rencana tata ruang, IUP, PKP2B, Hak Guna Usaha yang diberikan kepada perusahaan, maupun jenis-jenis keputusan/izin lingkungan yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah.

Dalam UU 32/2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup, dijamin bahwa setiap orang berhak atas lingkungan hidup yang baik dan sehat sebagai bagian dari hak asasi manusia. Setiap orang berhak mendapatkan pendidikan lingkungan hidup, akses informasi, akses partisipasi, dan akses keadilan dalam memenuhi hak atas lingkungan hidup yang baik dan sehat.

Hak atas informasi lingkungan hidup merupakan suatu konsekuensi logis dari hak berperan dalam pengelolaan ling-

kungan hidup yang berlandaskan pada asas keterbukaan. Hak atas informasi lingkungan hidup akan meningkatkan nilai dan efektivitas peran serta dalam pengelolaan lingkungan hidup, di samping akan membuka peluang bagi masyarakat untuk mengaktualisasikan haknya atas lingkungan hidup yang baik dan sehat. Informasi lingkungan hidup dapat berupa data, keterangan, atau informasi lain yang berkenaan dengan perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup yang menurut sifat dan tujuannya memang terbuka untuk diketahui masyarakat, seperti dokumen analisis mengenai dampak lingkungan hidup, laporan, dan evaluasi hasil pemantauan lingkungan hidup, baik pemantauan penaatan maupun pemantauan perubahan kualitas lingkungan hidup dan rencana tata ruang.

Hak atas informasi lingkungan hidup merupakan sarana pelibatan masyarakat, sebagai sebuah proses *check and balances* dalam proses pembangunan yang berdampak ekologis. Oleh sebab itu, ketika pemerintah menerbitkan sebuah izin yang berkaitan dengan lingkungan, maka wajib hukumnya untuk mengumumkan setiap permohonan dan keputusan yang dikeluarkannya. Pemberitahuan mengenai izin yang dikeluarkan sebagai konsekuensi pelaksanaan keterbukaan informasi. Pengumuman tersebut memungkinkan peran serta masyarakat, khususnya yang belum menggunakan kesempatan dalam prosedur keberatan, dengar pendapat, dan lain-lain dalam proses pengambilan keputusan izin.

Rendahnya keterlibatan masyarakat dalam proses pengawasan pembangunan, di satu sisi disebabkan oleh anggapan bahwa masyarakat lokal belum siap untuk terlibat dalam pembangunan. Di sisi lain, tingkat pendidikan masyarakat, menyebabkan masyarakat menerima konsekuensi apapun hasil dampak dari

pembangunan. Sehingga menjadi kendala dalam mewujudkan pembangunan yang partisipatif dialogis.

Konflik yang terjadi di lapangan salah satunya disebabkan oleh informasi yang belum dikelola secara benar. Misal dalam konteks pemanfaatan hak guna usaha, saling klaim lahan terjadi antara masyarakat dengan perusahaan. Di satu sisi, masyarakat sering disalahkan karena menggarap lahan perusahaan yang sudah ada HGU-nya, namun di sisi lain disebabkan oleh perusahaan yang tidak membuka informasi mengenai HGU-nya. Masyarakat harus melalui jalan memutar agar mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk memperjuangkan haknya. Pada kesempatan lain, masyarakat kesulitan untuk mendapatkan kompensasi atas hak-hak mereka. Persoalan mengenai HGU hanya salah satu dari berbagai informasi yang belum terbuka, dimana perusahaan belum melakukan kewajibannya untuk memberikan informasi yang terkait dengan perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup secara benar, akurat, terbuka, dan tepat waktu.

Oleh karena itu, perlu dikembangkan sistem informasi lingkungan hidup yang terintegrasi. Mengingat selama ini, informasi lingkungan hidup masih tersebar di berbagai kementerian dan pemerintah daerah. Sistem informasi lingkungan hidup memuat, antara lain, keragaman karakter ekologis, sebaran penduduk, sebaran potensi sumber daya alam, kearifan lokal, status lingkungan hidup, peta rawan lingkungan hidup, dan informasi lingkungan hidup lain. Kewajiban mengelola sistem informasi lingkungan hidup, tidak hanya dibebankan kepada pemerintah dan pemerintah daerah, namun juga melibatkan perusahaan. Perusahaan diwajibkan untuk mengumumkan perizinan yang sedang dikelolanya, misal HGU, IUP, PKP2B, izin pakai kawasan hutan dan lain sebagainya. Keterbukaan informasi diperlukan untuk mencegah adanya tumpang tindih lahan,

tumpang tindih lahan sesama komuditas dan beda komuditas, tumpang tindih IUP dengan kawasan hutan lindung, tumpang tindih kewenangan dan koordinasi yang tidak sesuai dengan peraturan perundangan.

Kemudahan akses informasi, akses partisipasi dan akses keadilan, setidaknya akan mempengaruhi kualitas lingkungan dan meminimalisir potensi konflik, baik horizontal atau vertikal. Pelibatan masyarakat dalam proses pembahasan Amdal, misalnya, akan melahirkan evaluasi secara holistik terhadap dampak yang terjadi.

Informasi lingkungan adalah hak publik. Begitu pentingnya keterbukaan informasi, maka ada sanksi bagi siapa saja yang memberikan informasi palsu baik dalam bentuk dokumen atau keterangan lisan yang tidak sesuai dengan fakta-fakta yang senyatanya atau informasi yang tidak benar. Menutup akses informasi, partisipasi dan akses keadilan, sama dengan menutup hak masyarakat untuk mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat. Oleh karena itu, diperlukan penguatan demokrasi lingkungan melalui akses informasi, akses partisipasi, dan akses keadilan serta penguatan hak-hak masyarakat dalam perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup, dalam kaitannya dengan pelaksanaan pembangunan berkelanjutan, sehingga lingkungan hidup kita dapat tetap menjadi sumber dan penunjang hidup bagi rakyat Indonesia serta makhluk hidup lain. @

(Media Kalimantan, 27 Februari 2017)

## **PARTISIPASI MASYARAKAT**

**Oleh: Yeni Aryani**

Dalam pembukaan UUD 1945 alenia keempat berbunyi : “... Pemerintah melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah, memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa...” sangat jelas bahwa negara berkewajiban memberikan kesejahteraan bagi masyarakatnya dengan memberikan pelayanan, sarana maupun prasarana bagi masyarakat. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan publik yang diperlukan masyarakat dari semua aspek kehidupan.

Masalah klasik yang masih dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan publik adalah paradigma feodal birokrasi, dimana para birokrat bertindak seolah raja dan harus dilayani. Seharusnya paradigma tersebut sudah berubah birokrat menjadi pelayan bagi masyarakat.

Reformasi di Indonesia telah berjalan sekitar Sembilan belas tahun. Berbagai kebijakan telah diambil dan dilaksanakan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Di lingkungan birokrasi juga telah diambil berbagai inisiatif untuk membentuk dan mewujudkan birokrasi yang pro kepada rakyat. Konsep dan prinsip Pemerintahan yang baik (good governance) telah digunakan sebagai parameter penilaian kemajuan penyelenggara ke pemerintah. Good Governance adalah konsep pengelolaan pemerintah yang menekankan pada pelibatan unsur pemerintah, masyarakat dan swasta secara proposional sebagai pilar utama.

Pemerintah Daerah yang terdiri dari SOTK (Susunan Organisasi Tata Kerja). SOTK yang dibentuk oleh Presiden Jokowi menginkan adanya perbaikan di layanan publik dengan moto “Kerja, Kerja, Kerja”. Berbagai kebijakan nasional dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik memberikan pondasi bagi instansi Pemerintah dan Pemerintah Daerah untuk melakukan upaya nyata dalam mereformasi pelayanan.

Partisipasi merupakan kata yang berasal dari Bahasa Inggris participate yang berarti mengikutsertakan, mengambil bagian. Dalam kamus ilmiah popular, batasan arti partisipasi adalah pengambilan bagian (di dalamnya), keikutsertaan, peran serta, pengabungan diri (menjadi peserta). Sekarang ini tingkat partisipasi masyarakat dalam pelayanan masih rendah karena keterbatasan pengetahuan atau ketidaktahuan masyarakat terhadap mekanisme, prosedur pelayanan maupun hak dan kewajibannya sebagai pengguna layanan.

Maka disini pemerintah dalam hal ini penyelenggara pelayanan harus pro-aktif untuk mengatur arus informasi kepada masyarakat, antara lain melalui diskusi publik maupun pemanfaatan berbagai media baik cetak maupun elektronik. Konsep dasar pemikiran yang melandasi langkah ini, bahwa partisipasi dalam pelayanan publik akan tumbuh diawali dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat, dan masyarakat akan sadar apabila mengetahui benar tentang hal-ikhwal yang berkaitan dengan pelayanan publik. Untuk itu perlu langkah sosialisasi dan diseminasi tentang pelayanan publik, dimana pemerintah memegang kendali penuh untuk terwujudnya komunikasi yang efektif antara penyelenggara dan pengguna pelayanan.

Selama ini proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah masih tertutup dan sebagian masih belum memberi ruang bagi partisipasi warga masyarakat.

Pelayanan publik yang baik lebih menitikberatkan pada partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Partisipasi masyarakat dimulai sejak perencanaan pelayanan publik sampai dengan pengawasan pelayanan publik. Pada proses perencanaan masyarakat diharapkan mampu memberikan masukan dan harapan atas pelayanan publik yang akan diberikan penyelenggaraa khususnya dalam penentuan Standar dan Kriteria Pelayanan Publik.

Menumbuhkan partisipasi masyarakat dalam hal layanan publik, Ombudsman Republik Indonesia sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik merupakan Lembaga pengawas eksternal merupakan salah satu tempat bagi masyarakat untuk melapor. Sebagi tindaklanjut atas laporan masyarakat yang telah memenuhi syarat formil maka Ombudsman RI wajib menindaklanjutinya.

Menumbuhkan kepercayaan pada masyarakat untuk melapor kepada Ombudsman RI merupakan salah satu cara untuk menumbuhkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik. Jalinan antara masyarakat dengan Ombudsman RI sangat erat kaitannya. Dari masyarakat, Ombudsman RI mendapat masukan ihwal pelayanan publik yang seharusnya. Ombudsman RI sebagai lembaga Negara RI merupakan salah satu pilar demokrasi untuk mengawal laju birokrasi pemerintah dan selain itu Ombudsman RI juga berperan dalam mengawal mekanisme sosial (social control) lewat pelibatan masyarakat dalam bentuk saran dan keluhan.

Dalam setiap sosialisasi yang dilakukan Ombudsman RI adalah salah satu masukan untuk memumbuhkan pelayanan publik untuk memahamkan masyarakat akan arti penting arti melapor atau mengadu atau komplen dan memberikan saran ke penyelenggara layanan publik itu adalah hal yang wajar dan memahamkan kepada instansi pemberi layanan bahwa adanya laporan, komplen dan masukan adalah hal yang lumrah dan wajar. Selain itu sikap apatisme dari masyarakat harus dihilangkan.

Berbagai macam metode ataupun sistem untuk meningkatkan partisipasi dalam pelayanan publik dapat ditempuh, namun pada akhirnya sangat tergantung pada faktor utama, yakni komitmen penyelenggara, perubahan mindset dan kepercayaan (trust). Masalahnya adalah bagaimana meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik sehingga akan terwujud pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat. Partisipasi masyarakat mutlak diperlukan dalam mengawal penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik. @

## **UJIAN NASIONAL**

**Oleh: Zayanti Mandasari**

Ujian Nasional atau yang lebih familiar dengan singkatan UN, bukan menjadi hal baru di Indonesia. Tarik ulur dan perubahan demi perubahan konsep UN pun telah berkali-kali terjadi di Indonesia. Mulai dari hasil UN yang menjadi penentu kelulusan seorang siswa, sehingga menimbulkan ‘sakralisasi’ UN bagi setiap siswa yang akan menghadapinya. Kemudian sistem UN berubah, sehingga tidak lagi menjadi ‘Ujian Nakutin’ di kalangan siswa/i seluruh Indonesia, pasalnya saat ini nilai UN tidak lagi menjadi faktor penentu kelulusan. Hal ini setidaknya mengurangi beban ‘mental’ para siswa, meskipun di akhir tahun 2016, Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Muhadjir Effendy sempat mengusulkan untuk penghapusan/moratorium pelaksanaan UN, yang disambut riang gembira oleh siswa, tetapi keinginan tersebut ditolak oleh Wakil Presiden RI Jusuf Kalla, berdasarkan hasil sidang yang telah digelar untuk membahas mengenai penghapusan UN tersebut. Oleh karena itu pelaksanaan UN tahun 2017 tetap dilaksanakan, tetapi kelulusan hanya ditentukan dari gabungan nilai antara nilai hasil ujian sekolah berstandar nasional (USBN), ujian sekolah, dan nilai rapor siswa.

Sebanyak 51% dari total jumlah 7,7 juta siswa pada tingkat SMK/SMA/MA mengikuti helatan UNBK di tahun 2017. Pelaksanaan UNBK merujuk pada Peraturan Badan Standar Nasional Pendidikan Nomor: 0043/P/BNSP/I/2017 tentang Prosedur Operasional Standar Penyelenggaraan Ujian Nasional Tahun Pelajaran 2016/2017 (Pos UN). UNBK dilaksanakan

dalam rangka meningkatkan efisiensi, mutu, reliabilitas, kredibilitas, dan integritas ujian. Persiapan untuk pelaksanaan UNBK di sekolah bukan perkara mudah, karena banyak yang harus disiapkan oleh sekolah khususnya, seperti mempersiapkan aplikasi dan infrastruktur, tim teknis, proktor, peserta UNBK, berkoordinasi dengan PLN, serta penyedia layanan koneksi internet, dan lainnya. Pelaksanaan UNBK memang bukan untuk yang pertama kali di sekolah-sekolah yang ada di Banjarmasin, karena di tahun 2016 yang lalu beberapa sekolah tingkat SMK/SMA juga telah melakukan UNBK. Walaupun bukan untuk pertama kalinya melaksanakan UNBK, masih terdapat beberapa ketidaksesuaian antara ketentuan pelaksanaan UNBK dengan konsidi saat UNBK berlangsung.

Beberapa catatan dalam pelaksanaan UNBK SMK/SMA/MA tahun 2017 diperoleh dari hasil monitoring yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Misalnya seperti: (1) Masih adanya ruangan yang di isi oleh lebih dari 30 peserta UNBK, padahal menurut Pos UN peserta dalam satu ruangan UNBK di isi maksimal 20 Peserta, dan setiap 20 peserta UNBK tersebut diawasi oleh satu pengawas. Hal ini menunjukkan masih ‘belum tertibnya’ panitia/pihak sekolah terhadap ketentuan yang telah ditetapkan, walaupun alasannya ruangan yang di isi oleh lebih dari 30 peserta UNBK tersebut merupakan ruangan lab. Komputer (praktek siswa), sehingga sayang jika tidak dimaksimalkan. (2) Masih terdapat ruangan UNBK yang ‘agak tertutup’ sehingga menyulitkan untuk melihat kondisi pelaksanaan ujian dari luar ruangan. Rata-rata ruangan tertutup karena jendela telah dipasangi kain gorden yang agak gelap, atau letak jendela yang terlalu tinggi dan dipasangi pelindung. (3) Masih ada peserta UNBK yang saling berinteraksi diruangan ujian, dan pengawas ruangan tidak

menegur peserta UNBK tersebut. Padahal dalam Pos UN point 4 (j) terkait tata tertib peserta UNBK, selama ujian berlangsung dilarang bekerjasama dengan peserta lain, menanyakan jawaban soal kepada siapa pun. (4) Terdapat proktor dan teknisi yang belum menandatangani surat pernyataan bersedia menjadi proktor dan teknisi.

Pelaksanaan UNBK juga tak luput dari berbagai kendala. Seperti, pertama, khusus bagi beberapa sekolah yang belum dapat melaksanakan UNBK secara mandiri, karena belum memiliki jumlah komputer yang memadai. Seperti SMAN 12 Alalak yang harus ‘menumpang’ UNBK di SMKN 4 Banjarmasin. SMAN 5 dan SMAN 10 Banjarmasin yang juga melaksanakan UNBK bukan disekolah asal, melainkan melaksanakan di SMKN 2 Banjarmasin. Terkait sekolah yang belum dapat melaksanakan UNBK secara mandiri, terdapat keluhan baik dari panitia UNBK dan siswa peserta UNBK mengenai jarak sekolah tempat dilaksanakannya UNBK, yang semula misalnya sekolah para siswa berada dekat dengan tempat tinggal, karena UNBK dilaksanakan di sekolah lain, para siswa menempuh jarak yang lumayan jauh dari tempat tinggal untuk dapat mengikuti UNBK, bahkan pelaksanaannya masuk dalam kecamatan yang berbeda. Pihak panitia juga ‘mengeluhkan’ UNBK yang harus ‘menumpang’ di sekolah lain, sehingga mau tidak mau panitia harus mengangkat beberapa keperluan pelaksanaan UNBK dari sekolah asal ke sekolah pelaksanaan UNBK. Selain permasalahan angkut mengangkut barang, panitia juga merasa ‘kurang nyaman’ karena pelaksanaan bukan berada di sekolah asal. Terlebih lagi saat pelaksanaan UNBK SMA yang dilaksanakan di SMK misalnya, secara otomatis siswa kelas X dan XI di SMK tersebut harus diliburkan selama UNBK berlangsung, sehingga pihak sekolah merasa kehadirannya

telah mengganggu. Kedua, kekurangan unit komputer untuk pelaksanaan UNBK juga masih dialami beberapa sekolah, sehingga harus membagi pelaksanaan ujian dalam beberapa sesi. Pembagian sesi ujian mulai dari pukul 07.30 untuk sesi I, pukul 10.30 sesi ke II dan pukul 14.00 sesi ke III. Pembagian sesi tersebut menurut beberapa siswa menimbulkan dampak psikologis, karena rata-rata siswa menginginkan ujian di pagi hari, karena jika ujian dilaksanakan pada saat menjelang siang hari, bahkan sore, pasti semangat/mood akan berbeda dengan di pagi hari. Ketiga, ada kekhawatiran dari pihak sekolah penyelenggara UNBK, terkait adanya pemadaman listrik dari PLN, walaupun pihak sekolah telah berkoordinasi dengan PLN dan PLN pun ‘memastikan’ tidak akan terjadi pemadaman listrik selama UNBK berlangsung. Kekhawatiran muncul karena pihak PLN tidak lagi memberikan pinjaman genset kepada pihak sekolah seperti tahun sebelumnya. Selain itu, persoalan terkait listrik juga masih ditemukan dalam pelaksanaan UNBK SMK/SMA/MA di Banjarmasin, khususnya yang terjadi di SMKN 5 Banjarmasin. Mati listrik terjadi sekitar 10-15 menit, ketika UNBK tengah berlangsung pada mata pelajaran Bahasa Indonesia. Karena listrik mati, laptop yang dipakai saat UNBK di sekolah tersebut juga mati. Hal ini sempat menimbulkan kekhawatiran pada peserta UNBK karena takut jawabannya hilang. Tetapi mati listrik tersebut bukan dikarenakan adanya pemadaman dari pihak PLN, tetapi disebabkan oleh sistem kendali listrik lokal sekolah yang sempat troubel. Hal serupa juga terjadi pada pelaksanaan UNBK SMKN 1 Sungai Pinang Kab. Banjar, tetapi pihak sekolah telah mengantisipasi dengan menyiapkan genset, karena dari awal PLN tidak dapat menjamin untuk tidak terjadi pemadaman listrik.

Pelaksanaan UNBK dinilai lebih efektif dan ‘aman’, efektif dari segi anggaran, karena tidak menggunakan lembar jawaban dan soal yang dicetak, sedangkan ‘aman’ maksudnya mengurangi celah terjadinya kecurangan dalam pelaksanaannya, seperti yang terjadi pada sebelumnya yang masih menggunakan sistem UN tertulis/manual, dimana banyak beredar kunci jawaban maupun kebocoran soal UN, seperti yang ditemukan Ombudsman Perwakilan Kalsel pada tahun 2015, kertas-kertas yang ‘diduga’ kunci jawaban ditemukan di tong sampah depan kelas, bahkan ada siswa yang dengan leluasa melihat kertas tersebut saat UN tengah berlangsung. Banyak pihak yang mengapresiasi kebijakan UNBK tersebut, bahkan ada beberapa kepala SMK/SMA/MA di Banjarmasin yang merasa lebih senang dengan pelaksanaan UNBK. Selain mencegah kecurangan yang terkadang sangat susah untuk di kontrol oleh pihak sekolah, juga memberikan kesempatan siswa untuk benar-benar mengandalkan kemampuannya sendiri dalam menjawab soal dan tentunya mengimplementasikan kejujuran yang telah diajarkan oleh para pendidik di sekolah. Selain itu, digelarnya UNBK juga dianggap dapat menghindarkan siswa untuk percaya terhadap isu-isu jual-beli kunci jawaban oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab. Tentu saja masih terdapat beberapa hal yang harus diperbaiki dari pelaksanaan UNBK tersebut, bukan hanya sekedar sistemnya, tetapi yang lebih penting, bagaimana menciptakan mutu pendidikan yang merata di seluruh daerah di Indonesia, sehingga tidak lagi terdapat disparitas pendidikan antara daerah yang dekat dengan ibu kota dengan daerah yang jauh letaknya dari ibu kota. @

## **PELAJAR MENGELEMUDI**

**Oleh: Yeni Aryani**

Fenomena pelajar di bawah umur yang membawa kendaraan pribadi ke sekolah (khususnya sepeda motor), terkait hal ini tentu tidak dapat dibenarkan, karena salah satu syarat bagi pengemudi kendaraan harus dilengkapi dengan Surat Izin Mengemudi (SIM), dan usia mereka sendiri belum mencukupi untuk memiliki SIM tersebut, apalagi ini bertentangan dengan UU No. 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Anak-anak di bawah umur yang membawa kendaraan berupa motor dan mobil makin hari jumlahnya bertambah banyak. Fenomena banyaknya pelajar yang membawa kendaraan pribadi, baik roda dua maupun roda empat ke sekolah menunjukkan bahwa pemerintah masih kurang dalam menyediakan transportasi publik yang aman, nyaman, murah sehingga untuk keefektifan, efisiensi waktu dan biaya yang lebih murah orang tua mengijinkan anaknya yang masih di bawah umur membawa kendaraan pribadi ke sekolah. Kesibukan mereka hingga tak dapat mengantar putra-putrinya ke sekolah, Ada juga yang menganggap anaknya telah mahir berkendara dan dapat berhati-hati di jalan.

Sekarang ini masih banyak orangtua yang memberikan kesempatan kepada anak-anaknya untuk mengendarai sepeda motor maupun mobil. Sadar atau tidak, ternyata anak-anak kecil yang membawa kendaraan bermotor telah melakukan tindakan kejahatan. Banyak sekali terlihat pengendara motor berusia di bawah umur yang berkendara secara ugal-ugalan. Sementara, secara teknis, kemampuan anak untuk mengatasi bobot kendaraan juga belum imbang. Tak heran bila pengendara

yang belum cukup umur memiliki resiko lebih besar mengalami kecelakaan di jalan raya.

Persoalan anak-anak di bawah umur yang membawa kendaraan ke sekolah memang membuat dilema semua pihak. Transportasi publik yang belum tersedia di setiap daerah kota maupun kabupaten menyebabkan penegakan aturan akan menindak tegas pengendara motor tanpa SIM ini agak longgar serta tidak adanya larangan orang tua jadi alasan banyaknya remaja berusia di bawah 17 tahun yang mengendarai motor.

Secara aturan hukum, setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki Surat Izin Mengemudi (“SIM”) sesuai dengan jenis kendaraan bermotor yang dikemudikan sebagaimana yang diatur dalam Pasal 77 ayat (1) UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (“UU LLAJ”). Dalam hal siswa/pelajar Sekolah Menengah Pertama (“SMP”) dan anak SMA masih belum genap 17 tahun mengendarai sepeda motor ke sekolah tanpa memiliki SIM, maka ia dapat diberat pidana berdasarkan Pasal 281 UU LLAJ yang berbunyi: *“Setiap orang yang mengemudikan Kendaraan Bermotor di Jalan yang tidak memiliki Surat Izin Mengemudi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 77 ayat (1) dipidana dengan pidana kurungan paling lama 4 (empat) bulan atau denda paling banyak Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah).”* Pidana kurungan dan denda dalam Pasal 281 UU LLAJ tersebut berlaku untuk orang dewasa. Apabila ada anak yang melakukan suatu tindak pidana (dikenal sebagai Anak Nakal menurut Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1997 tentang Pengadilan Anak (“UU Pengadilan Anak”) yang mana terdapat ancaman pidana denda di dalamnya, maka pidana denda yang dapat dijatuhan kepada Anak Nakal paling banyak adalah 1/2 (satu per dua) dari maksimum ancaman pidana bagi orang

dewasa sebagaimana yang ditentukan dalam **Pasal 28 ayat (1) UU Pengadilan Anak**. Jadi, pidana denda yang dijatuhan kepada pelajar SMP atau SMA di bawah umur berkendara tanpa memiliki SIM adalah paling banyak  $\frac{1}{2}$  dari Rp1.000.000, yakni sebesar Rp500.000. Sama halnya dengan pidana denda, pidana kurungan yang dapat dijatuhan kepada Anak Nakal paling lama adalah  $\frac{1}{2}$  (satu per dua) dari maksimum ancaman pidana kurungan bagi orang dewasa sebagaimana yang ditentukan dalam **Pasal 27 UU Pengadilan Anak**. Jadi, pidana kurungan yang dijatuhan kepada pelajar SMP dan anak SMA yang belum genap 17 tahun yang berkendara tanpa memiliki adalah paling lama  $\frac{1}{2}$  dari 4 (empat) bulan, yakni masa kurungan paling lama 2 (dua) bulan. Selain itu, terdakwa karena kelalaianya juga mengakibatkan kecelakaan lalu lintas dengan korban luka berat dan mengakibatkan orang lain meninggal dunia yang ancaman pidananya terdapat dalam **Pasal 310 ayat (4) UU LLAJ**, yakni pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp12.000.000,00 (dua belas juta rupiah).

Butuh solusi terpadu untuk mengatasi permasalahan adanya anak di bawah umur mengendarai motor ke sekolah. Upaya membatasi anak-anak berkendara, pihak Kepolisian RI melalui Korlantas Polri telah mengirim surat kepada Mendikbud agar mengeluarkan aturan, surat edaran atau lainnya terkait larangan membawa sepeda motor ke sekolah bagi siswa dibawah usia 18 tahun. Kepolisian Daerah di setiap Provinsi juga telah melakukan sosialisasi serta mengimbau pihak sekolah agar menindak tegas siswa yang mengendarai motor tanpa dilengkapi dengan Surat Izin Mengemudi (SIM). Pihak sekolah juga diminta agar menegur siswa-siswinya yang tidak memiliki SIM agar tidak diizinkan masuk ke lingkungan sekolah. Terkait upaya pencegahan anak-anak dibawah umur mengendarai motor Pihak

Kepolisian RI telah bekerja sama dengan Kemendikbud dan juga pihak sekolah. Dibutuhkan peran semua pihak dan semua pihak tidak hanya berpangku tangan kepada petugas kepolisian. Kepolisian RI juga terus berupaya mengkampanyekan keselamatan berkendara bagi masyarakat umum di sekolah-sekolah, melakukan razia dan lainnya. Intinya agar pelanggaran lalu lintas tidak terus merajalela dan terulang.

Alasan utama para orang tua telah mengizinkan anak-anaknya di bawah umur berkendara menuju sekolah dapat dipastikan berpijak pada alasan utama mereka yaitu mereka semua butuh alat transportasi umum yang nyaman, aman dan murah serta mengangkut ke rute-rute sekolah anak-anaknya namun hal itu tidak tersedia. Mengendarai sepeda motor menjadi solusi di tengah kondisi angkutan umum massal saat ini.

Bak buah simalakama, ada kebutuhan alat transportasi dan ada risiko tinggi, yakni kecelakaan lalu lintas jalan. Kalau soal peraturan, sudah pasti anak di bawah umur melanggar aturan mengingat belum memiliki SIM. Dalam hal ini pemerintah, khususnya pemerintah daerah / pemerintah kabupaten dituntut memberi solusi bagi kebutuhan peserta didik dalam urusan transportasi. Kita berharap ada jalan keluar untuk persoalan yang satu ini. @

## **PARTISIPASI MASYARAKAT**

**Oleh: Sopian Hadi**

DALAM konteks pemerintahan daerah, otonomi daerah sejatinya bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Namun, tujuan ini sangat paradoks dengan praktek otonomi daerah yang terjadi dewasa ini, di mana ruang untuk partisipasi masyarakat belum sepenuhnya difasilitasi. Pada sisi lainnya, kesempatan masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap kinerja pemerintah juga tidak terwujud. Hal ini tergambar dari beberapa survei yang dilakukan oleh ORI terkait tingkat partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik (yanlik).

Partisipasi masyarakat sangat rendah dalam mengawal jalannya perbaikan yanlik, hal ini disebabkan beberapa faktor. *Pertama*, penyusunan standar pelayanan tidak memperhatikan kebutuhan masyarakat. UU 25/2009, mengamanatkan dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Namun berdasarkan hasil Survey ORI pada 2016, dari total sampel sebanyak 2.233 dan tersebar pada 213 entitas, hanya terdapat 420 atau 18,81 % responden instansi penyelenggara yanlik yang menyatakan bahwa dalam menyusun standar layanan, instansi tersebut melibatkan masyarakat.

Sedangkan sebanyak 1.751 responden atau 78,41 % menyatakan tidak melibatkan masyarakat. Lebih dari 75 % dari total responden penyelenggara layanan mengakui bahwa dalam proses menyusun standar layanan tidak melibatkan masyarakat.

Padahal, kewajiban tersebut telah tertuang dalam Pasal 20 UU 25/2009 serta Permen PAN&RB 15/2014 tentang Pedoman Standar Layanan. Kemauan aparatur penyelenggara yanlik dalam membuka ruang partisipasi masyarakat sangat lemah bila merujuk hasil survei ORI di atas. Hasil tersebut menunjukkan rendahnya pelibatan partisipasi masyarakat dalam penentuan standar layanan. Kurangnya ruang partisipasi tersebut dapat menimbulkan *distrust* masyarakat dalam yanlik.

*Kedua*, tidak ada sarana maupun mekanisme penyampaikan aduan dari masyarakat. Partisipasi masyarakat selain memberikan penilaian terhadap kepuasan layanan yang diberikan, juga dapat menyampaikan pengaduan kepada instansi tersebut. Namun, sarana untuk penyampaian aduan masih jarang dijumpai, terutama pelayanan di tingkat dasar. Tidak ada mekanisme dan prosedur yang terlembaga, yang memungkinkan masyarakat melakukan keluhan dan mengontrol kinerja pemerintah maupun aparaturnya.

Berdasarkan hasil survey ORI pada 2016, di tingkat Pemerintah Provinsi, ketersediaan informasi mekanisme pengaduan juga masih sangat rendah, karena hanya 57,76 % atau 1.791 produk layanan dari 3.101 produk layanan yang telah diteliti ORI. Hasil survey tersebut, menggambarkan bahwa masyarakat tidak diberikan ruang untuk menyampaikan pengaduan atas penyimpangan standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana. Hal ini berbanding terbalik dengan semangat pengelolaan pengaduan yang wajibkan seluruh Unit Layanan Publik (ULP) untuk mempublikasikan sarana pengaduan dan mekanisme pengaduan sebagaimana amanat undang-undang.

*Ketiga*, tidak adanya tindak lanjut penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Hal demikian menumbuhkan

sikap masyarakat yang apatis terhadap perbaikan yanlik. Pengaduan masyarakat yang masuk ke instansi, bahkan sering tidak dicatat dan ditanggapi. Masih merujuk pada survey yang dilakukan ORI, menunjukkan bahwa pengaduan yang tidak dicatat lebih tinggi dibandingkan pengaduan yang tidak ditanggapi. Permasalahan pengaduan yang tidak dicatat lebih dominan pada aspek teknis seperti sarana dan prasarana serta kemauan penyelenggara pelayanan melakukan tertib administrasi. Permasalahan pengaduan tidak ditanggapi lebih dominan pada aspek kompetensi dan motivasi kerja pegawai unit pengelolaan pengaduan.

*Keempat*, masyarakat takut salah dalam melapor. Kendala minimnya partisipasi masyarakat juga disebabkan adanya ketakutan “salah alamat” dalam melapor jika ada penyimpangan dalam yanlik. Oleh karena itu, perlu diwujudkan sistem pengaduan yanlik yang terintegrasi secara nasional.

Oleh karena itu, menumbuhkan partisipasi masyarakat untuk terlibat aktif dalam penyelenggaran yanlik dapat ditempuh melalui pembenahan diberbagai sektor. *Pertama*, membenahi pengelolaan pengaduan di ULP sebagai penyelenggara yanlik. Survey yang dilakukan oleh ORI adalah sebagai langkah awal pemetaan, bahwa masih banyak ULP yang tidak terdapat sarana pengelolaan pengaduan. Oleh karena itu diperlukan tindak lanjut perbaikan melalui pendampingan oleh ORI terhadap ULP yang belum memenuhi standar yanlik. Adanya sarana aduan disetiap ULP, memudahkan masyarakat untuk berpartisipasi mengawasi jalannya penyelenggaraan yanlik. Hal yang tidak kalah penting adalah perlu ditumbuhkan keyakinan dan motivasi bahwa kontribusi masyarakat melalui penyampaian pengaduan dibutuhkan untuk perbaikan yanlik. Sedangkan bagi penyelenggara layanan, harus menjadikan pengaduan sebagai

pelecut untuk melakukan perbaikan. Menjadikan pengaduan lebih jujur daripada pujian, sehingga dengan demikian bisa berbenah.

*Kedua*, mewujudkan sistem pengaduan yanlik nasional (SP4N) yang terintegrasi, dengan cara mendorong agar semua penyelenggara yanlik, baik di daerah maupun instansi vertikal, BUMN/BUMD, BHMN agar mengintegrasikan pengelolaan pengaduannya ke dalam sistem pengaduan nasional. Dengan adanya pengintegrasian ini, masyarakat tidak perlu khawatir lagi mengenai laporan mereka yang salah alamat. Prinsip *No Wrong Door Policy*, yang dianut oleh SP4N sangat tepat untuk mengatasi rendahnya partisipasi masyarakat yang disebabkan oleh rasa kekhawatiran laporan tidak ditindaklanjuti karena “salah alamat”.

Dalam konteks otonomi daerah, pelibatan masyarakat sangat penting, karena hal tersebut berkaitan dengan hak masyarakat untuk terlibat dalam proses pembuatan kebijakan dan tugas bagi daerah adalah memberi ruang kepada warganya. Partisipasi amat penting untuk menjamin agar penyelenggaraan pemerintahan daerah benar-benar mengabdi pada kepentingan warga, termasuk adanya jaminan hak-hak masyarakat sebagai pengguna yanlik, untuk menyampaikan keluhan serta mekanisme penyelesaian sengketa antara masyarakat dan penyelenggara yanlik.

Partisipasi masyarakat diperlukan agar penyelenggaraan pemerintahan daerah dapat berhasil dengan baik, transparan dan akuntabel serta sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan keterlibatan masyarakat yang semakin tinggi maka berbagai kebijakan pembangunan daerah akan dapat merepresentasikan kepentingan masyarakat luas. Peran serta masyarakat tidak hanya dalam bentuk peran aktif

dalam penyusunan Standar Pelayanan, tetapi sampai dengan pengawasan dan evaluasi penerapan standar, evaluasi kinerja dan pemberian penghargaan, serta penyusunan kebijakan yanlik.@

(Mata Banua, Edisi 19 April 2017)

## BIODATA PENULIS

**Benny Sanjaya**, Lahir di Tanjung pada 06 September 1990. Mempunyai istri bernama Dessy Ratnasari, mempunyai 1 orang putra bernama Muhammad Al Zavier. Penulis menempuh pendidikan Strata 1 pada Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat jurusan Hukum Acara. Sedang menempuh pendidikan Strata 2 pada Program Magister Ilmu Hukum Universitas Lambung Mangkurat jurusan Hukum & Sistem Peradilan Pidana. Certified Legal Auditor, yang tergabung dalam Asosiasi Auditor Hukum Indonesia (ASAHI). Aktif dalam kegiatan sosial dan kepecinta alaman. Selama menempuh pendidikan Strata 1 aktif dalam organisasi Mahasiswa Pecinta Alam Justitia Fakultas Hukum Unlam. Berdomisili di Jl. Simpang Gusti IV No. 80 Rt. 034 Rw. 003 Kel. Alalak Utara Kota Banjarmasin. Saat ini bekerja sebagai Asisten Pratama Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan. Alamat Email [bebenjaya99@gmail.com](mailto:bebenjaya99@gmail.com) , [benny.sanjaya@ombudsman.go.id](mailto:benny.sanjaya@ombudsman.go.id)

**Desy Arista Prapitasari**, Lahir di Palangkaraya 24 Agustus 1994, Pendidikan SD, SMP, SMA di Pangkalnabuan, S1 pada Universitas Lambung Mangkurat jurusan Ilmu Hukum. Pernah aktif diberbagai organisasi kampus, diantaranya Lembaga Pengkajian dan Penalaran Diskusi Hukum, KSI AL Mizan, Peradilan Semu, Badan Eksekutif Mahasiswa FH Unlam,

Paduan Suara FH Unlam. Saat ini aktif menjadi relawan Kelas Insiprasi Banjarmasin.

**Ita Wijayanti**, Lahir di Banjarmasin 26 September 1988, Pendidikan SD, SMP, dan SMA di Banjarmasin, S1 pada Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin Jurusan Ilmu Hukum, pernah bekerja di Perusahaan Telekomunikasi sejak tahun 2011 – 2016. Saat ini bekerja di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan sebagai Calon Asisten.

**Maulana Achmadi**, Lahir di Lamongan 5 Desember 1984, Pendidikan SD, SMP, dan SMA di Surabaya, Jawa Timur. S1 Ilmu Pemerintahan di FISIP Universitas Lambung Mangkurat, saat ini sedang menempuh Magister Administrasi Publik di Program Pasca Sarjana Universitas Lambung Mangkurat. Pernah mengikuti Program Pendidikan Eksekutif PT Bank Niaga, Tbk. Aktif sebagai pegiat sosial sejak tahun 2009. Pernah menjabat sebagai Project Officer Program Mobil Klinik Sehat Keliling Rumah Zakat, *Program Head* di Cita Sehat Foundation Cabang Banjarmasin serta Kepala Produksi Stasiun Pengisian Bulk Elpiji di Banjarmasin. Sejak tahun 2014 mengemban tugas sebagai Asisten Ombudsman Republik Indonesia.

**Muhammad Firhansyah**, Lahir di Banjarmasin 06 Oktober 1985. Bekerja sebagai Asisten Ombudsman RI. Menyelesaikan S1 di Jurusan HTN FH UNLAM. Lalu meneruskan S2nya di tiga jurusan : Magister Ilmu Hukum, Magister Administrasi Publik UNLAM Jurusan Manajemen Pelayanan Publik serta Magister Ilmu Komunikasi di UNISKA Jurusan *Public Relation*. Sebelumnya bekerja sebagai Advokat, dan Jurnalis. Diantara kiprahnya di bidang jurnalistik : Newsroom/Pressroom Humas Pemprov Kal-Sel, Reporter, Penyiар, dan Kepala Penyiарan

*Manager Programer)* Radio Pemprov Kal-Sel, Presenter Religi di TVRI Kal-Sel, Direktur (LPUQ2) Indonesia, Pena Hijau Indonesia dan Sekjend Journalis Parlementer Community (JPC). Aktif menulis di sejumlah media dan sudah menulis lebih dari 200 buku Antologi serta 12 buku Solo berbagai genre. Email : firhan@ombudsman.go.id

**Noorhalis Majid**, Lahir di Amuntai 10 April 1970, Pendidikan SD, SMP, SMEA di Kotabaru, S1 pada STIE Indonesia Jurusan Managemen Keuangan, dan S2 Magister Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Lambung Mangkurat. Memiliki seorang Istri, Rakhmalina Bahkriati, dan dua orang anak yaitu Naufal Lisna Reisya (18) dan Haekal Halis Pasha (12). Bekerja di NGO sejak tahun 1994, pernah menjadi Ketua KPU Kota Banjarmasin tahun 2003-2008. Menjadi Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan sejak 2010 sd sekarang. Aktif di berbagai organisasi, di antaranya FKUB, FKPT, JAII, ANBTI, LK3, FORMAN. Aktif menulis dan menjadi narasumber dalam berbagai pertemuan.

**Rizki Arrida**, Kelahiran 2 Agustus 1987 di Binuang, dan menempuh pendidikan SD, SMP, SMA di Banjarbaru. Pada tahun 2013 menyelesaikan program S1 Jurusan Bahasa dan Sastra Inggris di Universitas Negeri Malang, dan mulai bekerja di Politeknik Negeri Tanah Laut sebagai bagian dari tim perencanaan dan memasuki dunia Hubungan Masyarakat sampai dengan tahun 2017. Aktif mengikuti berbagai workshop maupun pelatihan kehumasan dan fotografi, serta menjadi konsultan Bahasa Inggris, mendampingi perwakilan Indonesia dalam *ASEAN Environment Year & 2nd ASEAN Eco-school Awards of 2015* di Kota Nay Pyi Taw, Myanmar. Sekarang berstatus

sebagai Calon Asisten pada Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan.

**Rujalinor**, Lahir di Tabalong, 26 Nopember 1992, anak kedua dari tiga bersaudara, SD di Kecamatan Kelua, MTs dan MA di Pondok Pesantren Rakha Amuntai, S1 STAI Rakha Amuntai Prodi Tadris Bahasa Inggris, semasa kuliah aktif di Organisasi HMI dan Senat Mahasiswa, sedang menempuh Studi S2 Pascasarjana UIN Antasari Banjarmasin Prodi Hukum Ekonomi Syariah. Saat ini bekerja di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan sebagai Calon Asisten.

**Sopian Hadi**, lahir di Banjarmasin, 11 Januari 1983. Menyelesaikan studi Strata 1 di Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Kemudian melanjutkan studi Strata 2 di Program Magister Ilmu Hukum, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, lulus pada 2016. Diangkat sebagai Asisten Ombudsman RI sejak 2010. Aktif menulis di Blog dan harian lokal. Mempunyai isteri bernama Rini Wijayanti, dan dikarunia dua orang putra, Muhammad Azka Hadi (4) dan Razka Al Birru Hadi (3). Domisili sekarang di Komplek Herlina Perkasa Blok Bawang Merah IX No. 12, Sei Andai Banjarmasin. Email: [sopian@ombudsman.go.id](mailto:sopian@ombudsman.go.id).

**Togi Leonardo Situmorang**, Lahir di Batulicin 15 Mei 1993. Anak kedua dari 3 orang bersaudara. Pendidikan SD, SMP, dan SMA di Kabupaten Kotabaru, Lulus S1 Tahun 2016 pada Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat. Semasa kuliah, aktif dalam organisasi intra kampus yaitu BEM Unlam, dan menjadi pengurus organisasi ekstra kampus GMNI cabang kota Banjarmasin. Pada saat ini bekerja di Ombudsman RI

Perwakilan Kalimantan Selatan dengan status sebagai Calon Asisten.

**Yeni Aryani**, lahir di Barabai 30 Juni 1982, Pendidikan SDN Sungai Miai 6 Banjarmasin, SMPN 16 Banjarmasin, SMAN 5 Banjarmasin, S1 di Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Jurusan Ilmu Hukum, semasa Kuliah S1 Aktif Dalam Kegiatan Sosial Kemanusian dan Keagamaan dan sekarang ini bertempat tinggal di Komplek Firdaus Indah Akas 4 Nomor 96 Puntik Dalam Kabupaten Barito Kuala.

**Zayanti Mandasari**, lahir di Medan 17 Januari 1992. Menempuh pendidikan strata-1 di Universitas Islam Indonesia, strata-2 di Universitas Islam Indonesia. Aktif di Pusat Studi Hukum Konstitusi FH UII, pernah menjadi penyunting pelaksana pada jurnal hukum Ius Quia Iustrum, aktif di HMI, Permaihi, aktif dalam seminar nasional dan internasional, juga aktif menulis pada media cetak dan jurnal ilmiah terakreditasi nasional.

