

LAMPIRAN

PERATURAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 8 TAHUN 2011
TENTANG
GRAND DESIGN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2011-2026

SISTEMATIKA

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Dasar Hukum
- C. Kondisi Saat Ini
- D. Kondisi Yang Diinginkan
- E. Permasalahan Pelayanan Publik
- F. Keterkaitan Grand Design Ombudsman Dengan Perencanaan Pembangunan Nasional
- G. Ruang Lingkup Grand Design Ombudsman

BAB II GRAND DESIGN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

- A. Tujuan Grand Design Ombudsman
- B. Visi Pembangunan Nasional
- C. Arah Kebijakan Ombudsman
- D. Visi Ombudsman
- E. Pola Pikir Pencapaian Visi
- F. Misi Ombudsman
- G. Tujuan Ombudsman
- H. Sasaran Ombudsman
- I. Prinsip-Prinsip Ombudsman
- J. Sasaran Lima Tahunan Ombudsman
- K. Ukuran Keberhasilan
- L. Strategi Pelaksanaan

BAB III ROAD MAP OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

- A. Tujuan *Road Map* Ombudsman
- B. Keterkaitan Grand Design Ombudsman Dengan Setiap *Road Map* Ombudsman

BAB IV PENUTUP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ombudsman dalam melakukan pengawasan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan peraturan pelaksanaannya sejalan dengan arah kebijakan Pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Sebagaimana disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional 2005-2025, Pemerintah menjamin terwujudnya kehidupan bangsa yang lebih demokratis serta peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik, transparan dan akuntabel. Peningkatan tersebut ditandai dengan komitmen pelaksanaan pelayanan publik yang memenuhi standar pada semua tingkatan pemerintahan.

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

1. Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola;
2. Pendidikan;
3. Kesehatan;
4. Penanggulangan kemiskinan;
5. Ketahanan Pangan;
6. Infrastruktur;
7. Iklim Investasi dan Bisnis;
8. Energi;
9. Lingkungan Hidup dan Penanggulangan Bencana;
10. Pembangunan Daerah Tertinggal, Terdepan dan Pasca Konflik; dan
11. Kebudayaan, Kreativitas dan Inovasi Teknologi.

Fungsi dan tugas penyelenggaraan negara pada hakikatnya adalah mewujudkan kesejahteraan bagi rakyat dan mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1998 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi,

Kolusi, dan Nepotisme. Penyelenggaraan negara mempunyai peranan yang sangat menentukan untuk mencapai cita-cita perjuangan bangsa mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang mampu menjalankan fungsi dan tugasnya secara sungguh-sungguh dan penuh tanggung jawab, perlu diletakkan asas-asas penyelenggaraan negara dan tata pemerintahan yang baik. Mengapa hal ini diperlukan? Karena masyarakat secara hakiki memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang sama dan adil dari penyelenggara negara sebagaimana ditentukan dalam Pasal 9 ayat (1) huruf b Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1998.

Sebagaimana diketahui bahwa pada tanggal 9 November 2001 adalah tanggal penentu dikenalnya nama Ombudsman karena TAP MPR Nomor VIII/MPR/2001 menyebut perlunya suatu undang-undang yang mengatur Ombudsman dalam rangka mencegah korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Dengan landasan hukum TAP MPR Nomor VIII/MPR/2001 tersebut, kedudukan Komisi Ombudsman Nasional (KON) yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000, yang salah satu tugasnya adalah mempersiapkan Rancangan Undang-Undang (RUU) tentang Ombudsman Nasional sangat penting dan strategis dalam upaya memberantas dan mencegah KKN.

Dalam praktik selama ini masih banyak terjadi penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan, terutama dalam kaitannya dengan pelayanan publik. Ada adagium bahwa penyelenggara negara tidak melayani tetapi minta dilayani dan rakyat menjadi objek, menjadi korban, atau menjadi abdi penyelenggara Negara; kalau bisa dipersulit kenapa dipermudah; kalau bisa dipermahal kenapa dipermurah; kalau bisa diperlama kenapa dipercepat, dan seterusnya. Selain adagium di atas, selama ini ketentuan mengenai tolok ukur pemberian pelayanan yang baik bagi masyarakat belum diimplementasikan.

Dalam perjalanannya, selama hampir delapan tahun, setelah dibentuknya KON, disahkanlah Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka memenuhi amanat TAP MPR Nomor VIII/MPR/2001 dan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1998

tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.

Dalam rangka melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional dan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Jangka Panjang Nasional Tahun 2005-2025, Ombudsman Republik Indonesia (RI) menyusun Grand Design Ombudsman RI Tahun 2011-2026 yang harus dijadikan acuan oleh segenap insan Ombudsman RI dan seluruh pemangku kepentingan (*stake-holders*) dalam mewujudkan pelayanan prima berbasis masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Ombudsman RI menyelenggarakan tugas:

1. menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan;
3. menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI;
4. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
5. melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
6. membangun jaringan kerja;
7. melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
8. melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Dalam menjalankan fungsi dan tugas tersebut, Ombudsman RI berwenang:

1. meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai Laporan yang disampaikan kepada Ombudsman RI;
2. memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu Laporan;

3. meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan Laporan dari instansi Terlapor;
4. melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan Laporan;
5. menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
6. membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian Laporan, termasuk Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan;
7. demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan Rekomendasi.

Selain wewenang tersebut di atas, Ombudsman RI berwenang juga:

1. menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik;
2. menyampaikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah Maladministrasi.

Secara operasional tugas-tugas tersebut diimplementasikan melalui kegiatan sosialisasi, permintaan klarifikasi, investigasi/pemeriksaan lapangan, monitoring, mediasi, konsiliasi, adjudikasi khusus dan pemberian rekomendasi kepada penyelenggara pelayanan publik, penelaahan kebijakan secara sistemik (*systemic review*), dan pengawasan terhadap pelaksanaan kinerja penyelenggara pelayanan publik, serta kegiatan lain yang diamanatkan oleh undang-undang.

Penyelenggaraan kegiatan di atas dilaksanakan secara nasional karena kedudukan Ombudsman RI adalah meliputi seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kedudukan Ombudsman RI adalah di ibukota negara. Dengan demikian dalam rangka memudahkan akses masyarakat terhadap Ombudsman RI dari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik di daerah, maka Ombudsman RI dapat membentuk kantor perwakilan di provinsi atau kabupaten/kota.