

## **BAB IV**

### **Kesimpulan**

Kesimpulan ini penulis akan menyampaikan 2 hal, pertama jawaban terhadap rumusan masalah dan kedua inti dari pembahasan. Penulis akan jabarkan sebagai berikut:

1. Rumusan masalah pertama mengenai “Bagaimana pembagian kerja yang dilakukan oleh LO DIY setelah menerima laporan dari masyarakat (pemegang polis AJB Bumiputera 1912)". Jawaban yang penulis peroleh adalah pembagian kerja LO DIY dalam penanganan kasus AJB Bumiputera terbagi menjadi 6 pembagian kerja diantaranya, staf administrasi, staf pengaduan, staf penunjang, verifikator, penanggung jawab dan asisten penanggung jawab. Penerbitan LPK dan evaluasi.
2. Rumusan masalah kedua mengenai “Bagaimana proses kerja yang dilakukan oleh LO DIY dalam upaya penanganan aduan kasus penundaan klaim polis AJB Bumiputera 1912 oleh para pemegang polis”. Jawaban yang penulis peroleh adalah penulis menemukan bahwa proses kerja LO DIY dalam penanganan kasus AJB Bumiputera terbagi menjadi 7 proses kerja, yaitu administrasi dan pengaduan, konsultasi, pembuatan laporan, rapat mingguan (penentuan penanggungjawab), klarifikasi dan koordinasi bersama tahap 1, koordinasi bersama tahap 2, rapat Mingguan (penyelesaian kasus).
3. Rumusan masalah ketiga mengenai “Bagaimana proses perumusan rekomendasi dilakukan oleh LO DIY pada tahap pembuatan LPK sebagai bentuk akhir penyelesaian kasus penundaan klaim polis AJB Bumiputera 1912”. Jawaban yang penulis peroleh adalah perumusan rekomendasi LO DIY dalam penanganan kasus AJB Bumiputera bersamaan dengan pengeluaran LPK dilihat dari 4 tahapan yaitu, pokok permasalahan, waktu penanganan, keterlibatan pihak internal dan solusi, pembuatan dan penerbitan LPK.

Inti dari pembahasan adalah temuan di atas setelah ditelusuri ulang melalui penafsiran dan paparan data, penulis menemukan bahwa temuan di atas bisa dipertanggungjawabkan dengan data lapangan sebagaimana uraian data temuan yang ditafsirkan oleh penulis.

Temuan pada rumusan masalah pertama memiliki perbedaan dengan penelitian Gunarti (2014), Fikri (2017), Diansari (2017), Arifka (2020) dan Yulianti (2019). Perbedaan itu adalah penelitian Gunarti menunjukkan bahwa pembagian kerja dilihat dari bentuk pengawasan. Sedangkan juga dengan hasil temuan penelitian Fikri pembagian kerja dilihat dari proses diskusi publik dan sosialisasi. Di samping itu hasil temuan penelitian Diansari dan Arifka melihat pembagian kerja dari hasil kinerja sebagai lembaga pengawas. Kemudian penelitian Yulianti melihat pembagian kerja dilihat dari pihak pelapor atau eksternal LO DIY, dengan memfokuskan data dari pihak pelapor yaitu penanggung jawab hotel. Sedangkan penelitian penulis melihat pembagian kerja LO DIY pada penanganan kasus AJB Bumiputera terbagi menjadi tiga komponen atau tahapan, yaitu wewenang, komunikasi formal, dan kesatuan arah dilihat dari internal LO DIY.

Temuan pada rumusan masalah kedua memiliki perbedaan dengan penelitian Gunarti (2014), Fikri (2017), Diansari (2017), Arifka (2020) dan Yulianti (2019). Perbedaan itu adalah penelitian Yulianti melihat alur kerja mulai dari pelaporan, investigasi, kemudian diputuskan metode penanganan, dihasilkan rekomendasi. Yulianti melihatnya dari hasil wawancara kepada pelapor, dalam arti argumentasi pelapor menjadi data dari alur proses penanganan tersebut. Pada penelitian Gunarti, yang melihat proses kerja dalam hal pengawasan. Tentu saja pada proses pengawasan alurnya berbeda dengan penanganan, begitu juga dengan temuan penelitian Fikri, Diansari, Arifka, yang melihat proses kerja dalam bentuk pemberian pemahaman terhadap pelayanan terhadap lembaga pelayanan masyarakat kemudian melihat fungsi lembaga pengawas sebagai lembaga pelayanan publik dan mengukur tingkat kemampuan dalam pelayanan. Sedangkan pada penelitian penulis data diambil langsung dari LO DIY dan langsung terfokus pada alur penanganannya yang dilakukan pada saat proses penanganan dan juga dilihat berdasarkan dokumen tertulis yang tidak bisa Penulis tuangkan pada penelitian ini karena dokumen tersebut bersifat rahasia.

Temuan pada rumusan masalah ketiga memiliki perbedaan dengan penelitian Gunarti (2014), Fikri (2017), Diansari (2017), Arifka (2020) dan Yulianti (2019). Perbedaan itu adalah pada temuan penelitian Yulianti perumusan rekomendasi dilihat dari hasil koordinasi antara pelapor dan terlapor. Yulianti menggunakan 3 hotel sebagai objek penelitian sehingga temuan data rekomendasi tidak terfokus satu arah, namun demikian rekomendasinya memiliki kesamaan pada tahapan perumusannya. Di sisi lain, temuan data penelitian Gunarti (2014) menjelaskan tahap rekomendasi dilihat dari masukan dari pihak eksternal terkait dalam penanganan kasus sebagai acuan rekomendasi, di mana temuan penelitian Gunarti memiliki kesamaan dengan penelitian ini dalam penanganan perumusan rekomendasi. Di samping itu, temuan data penelitian Fikri (2017), Diansari (2017), Arifka (2020) memiliki perumusan rekomendasi dengan tahap yang berbeda, karena berkaitan dengan hasil koordinasi yang beda pelaksanaannya. Rekomendasi hanya dijabarkan sebagai pelengkap data dilihat dari pemaparannya yang berfokus pada sosialisasi, fungsi kelembagaan, serta responsivitas. Sedangkan temuan penulis melihat perumusan rekomendasi di tinjau dari hasil koordinasi yang telah dilakukan dan di rekap berdasarkan beberapa masukan dari LO DIY, DPR RI, DPRD DIY sebagai bentuk tindak lanjut penyelesaian kasus yang harus direalisasikan oleh Bumiputera.

Sedangkan, menurut teori dan konsep yang disampaikan pada Bab 1, terdapat kesesuaian dengan konsep dari pembagian kerja yang memiliki wewenang komunikasi formal dan kesatuan arah, yang dilihat pada penerapannya dari tugas, kekuasaan, tanggungjawab, pengaturan pekerjaan, dan konsistensi. Kemudian proses kerja di lihat dalam desain kerja relasi antar aktor yang terlihat pada penanganannya dari alur kepuasan pelayanan, peran posisi, pola aktifitas, partisipan, perintah kerja, dan hubungan kerjasama. Kemudian pengambilan keputusan di tinjau dari inisiasi kebijakan, perumusan keputusan, implementasi kebijakan, dan evaluasi yang dimana komponen tersebut ada pada proses perumusan rekomendasi dalam penanganan kasus AJB Bumiputera yang terlihat pada permasalahan dan waktu, keterlibatan pihak internal, solusi, subjek, serta hasil dan keputusan. Namun ada beberapa kategori yang tidak sesuai dengan konsep, seperti komponen hierarki yang tidak terlihat dalam penanganan kasus Bumiputera.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, rizky. Dasar Pengambilan Keputusan (Studi Literatur). diakses dari <https://osf.io> pada 13 Mei 2022.
- Anton. Fungsi Manajemen Henry Fayol. diakses dari <https://pdfcoffee.com> pada 27 Agustus 2021.
- Arie Gunarti, Peran Lembaga Ombudsman DIY Terhadap Pengawasan Pelayanan Publik. Diakses dari <https://dspace.uui.ac.id/pdf> pada 12 Maret 2021.
- Arie Gunarti. 2014. Peran LO DIY terhadap Pengawasan BLSM di Yogyakarta. diakses dari <https://dspace.uui.ac.id> pada 25 Maret 2021.
- Colley, L. 2011. Konsep Proses Kerja. diakses dari <https://www.researchgate.net> pada 30 Agustus 2021.
- Dedi Arifka. 2020. Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh Dalam Menanggapi Laporan Maladministrasi. diakses dari <https://repository.ar-raniry.ac.id> pada 25 Maret 2021.
- Hamid, A. (2018). Analisis Pelayanan Publik. Jurnal penelitian Sosial dan Politik. Diakses dari <https://journals.unih.ac.id> pada 10 Maret 2021.
- In Yulianti. 2019. Penanganan Sengketa Pembagunan Hotel di Yogyakarta. diakses dari <http://etd.repository.ugm.ac.id> pada 25 Maret 2021.
- Iltizam Hanif. 2017. Analisis Peran Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Penanganan Pengaduan Tentang Pelayanan Pendidikan. diakses dari <https://media.neliti.com> pada 25 Maret 2021.
- Kura, sunaina. Decision Making Theory: Process, Models and Stages. diakses dari <https://www.sociologygroup.com/decision-making-theory-process-models-and-stages/> pada 13 Mei 2022.
- Pengertian dan fungsi polis asuransi diakses dari <https://www.car.co.id> pada 12 maret 2021.
- Suyanto, B. (2005). *Metode Penelitian Sosial. Edisi Ketiga*. Jakarta : PT Adhitya Andrebina Agung.

- Ulvianti Diansari. 2017. Fungsi Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik. diakses pada 25 Maret 2021.
- Warta, M. 2021. Nasabah Bumiputera Kembali Demo Tuntut Pencairan Klaim: Tempo.com diakses dari <https://bisnis.tempo.com> pada 12 Maret 2021.
- Winardi, J. (2011). *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada. Halaman 19.



# LAMPIRAN

## Daftar Pertanyaan

1. Bagaimana LO DIY membagi tugas dalam menangani laporan kasus klaim polis AJB Bumiputera?
2. Tindak lanjut penanganan kasus ada pada kuasa siapa?
3. Bagaimana bentuk tanggungjawab LO DIY pada pelapor, bahwa LO DIY akan membantu memberikan rekomendasi pada kasus maladministrasi AJB Bumiputera yang dialami oleh pelapor?
4. Apakah tingkatan atau posisi jabatan sangat berpengaruh dalam menangani kasus?
5. Bagaimana cara LO DIY mempertahankan konsistensi dalam penanganan kasus?
6. Penerimaan laporan masalah atau kasus ditangani pada bidang apa saja?
7. Berapa jumlah pemang polis yang melapor ke LO DIY hingga saat ini?
8. Pada tahap konsultasi, apa semua pemegang polis melakukan tahap tersebut atau laporan dilanjutkan karena sudah ada pelapor yang terdahulu sudah melaporkan dan konsultasi?
9. Bagaimana tindakan investigasi dilakukan oleh pihak LO DIY akan laporas kasus yang dialami oleh pemegang polis ajb bumiputera?
10. Apa ada masalah baru yang ditemukan setelah melakukan tindakan investigasi?
11. Tindakan apa yang selanjutnya dilakukan oleh LO DIY setelah data dan informasi dari pelapor dirasa cukup untuk ditindak lanjuti?
12. Bagaimana proses LO DIY dalam merumuskan untuk melanjutkan masalah atau kasus ini ketahap selanjutnya?
13. Apa mediasi dilakukan pada laporan kasus klaim polis AJB bumiputra ini?
14. Pelaksanaan mediasi dilakukan atas diskusi pihak LO DIY saja atau ada pihak lain yang ikut serta menyetujui akan tindakan mediasi ini?
15. Berapa kali mediasi ini dilakukan?

## Transkrip Wawancara

Peneliti: Bagaimana LO DIY membagi tugas dalam menangani laporan kasus klaim polis AJB Bumuputera?

Mbak Ida: kalau untuk pembagian kasus itu sebenarnya ee.. kita tidak ada kategori, jadi pembagian kasus itu berdasarkan dari bobot kasus yang dimiliki. Ombudsman kasi punya bobot kasus untuk membagi setiap komisioner maupun asisten pembagian kasusnya seperti apa, jadi tidak dari bentuk kasusnya. Eee komisioner a misalnya sudah menangani kasus berapa dan asisten a sudah menangani kasus berapa itu nanti d akumulasi kemudian untuk pembagian kasusu.

Mbak dhelina: mungkin tambahan ya mbak ida, kalau untuk kasus yang sama, ajb bumiputra sudah nerima satu kemudian masuk lagi masuk lagi yaa akhirnya menjadi banyak seperti itu biasanya PJ sama pengampunya disamakan karena biar gak bingung komunikasi

Peneliti: Tindak lanjut penangana kasus ada pada kuasa siapa?

Mbak ida: komisuonen dan juga di bahas dalam rapat kasus, ee nanti setiap satu minggu sekali kita ada rapat kasus disitu akan menyampaikan progress kasus na di situ akan disampaikan kemudian apa dalam rapat kasus nanti ada masukan ada apa Namanya pendapat dari teman teman atau dari komisioner lain, itu tentusaja akan jadi pertimbangan tindak lanjut.

Peneliti: Bagaimana bentuk tanggungjawab LO DIY pada pelapor, bahwa LO DIY akan membantu memberikan rekomendasi pada kasus maladministrasi AJB Bumiputera yang dialami oleh pelapor?

Mbak dhelina: kalau tahun 2018 2019 itu rekomendari atau LPK ya mbak ida?

Mbak ida: itu LPK, kalo 2018 yang dulu awal awal jadi kan sebenarnya kasus ajb bumiputera itu beberapa kali masuk di ombudsman, nah yang pertama sebelum 2018 itu kayanya ada, tahun 2018 itu kebetulan saya, ituu ada 2 kasus masuk mengenai bumi putra tapi itu prodaknya bukan rekomendasi melainkan LPK, karena waktu itu eee apa Namanya bumiputera cukup kooperatif waktu itu meskipun sudah dibentuk pengolah satuter kemudian bumiputera tidak bisa

berproduksi hingga pemasukannya terkendala, tapi waktu itu mereka masih bisa mengembalikan dengan menjual asset yang mereka masih miliki atau bisa mencairkan premi dari para nasabah, sehingga di awal awal tahun 2018 itu mereka masih bisa dicairkan kalau 2020 itu sudah mulai terkendala.

Mbak ida: sudah mulai terkendala, tapi produk yang dihasilkan pun juga LPK, karena apa karena eh kemudian semua ada keputusan dari direksi pusat mas kita diberikan kaya korporat garansi itu untuk pelapor pelapor yang sudah melakukan laporan di LO.

Peneliti: mohon maaf mbak LPK itu apa mbak?

Mbak dhelina: Laporan Penyelesaian Kasus, jadi kita punya produk akhir kita itu ada dua ada rekomendasi ada LPK, nah tidak semua kasus itu kita keluarkan rekomendasi, itu sesuai dengan kasusnya. Di setiap kasus itu alternatif ya mas ya enggak semuanya kita keluarkan rekomendasi tapi sesuai dengan tindak lanjut kemudian dengan pertimbangan pertimbangan apa yang sudah kita sesuaikan dengan tindak lanjutnya itu nanti disesuaikan dengan itu. Nah kebetulan dengan aja ini kebetulan LPK semua ya mbak ida yaa, bedanya yang tahun 2018 2020 masih bisa cair. Namun yang 2020 sampai saat ini belum bisa cair.

Peneliti: Apakah tingkatan atau posisi jabatan sangat berpengaruh dalam menangani kasus?

Mbak ida: sebenarnya enggak sih, sebenarnya lembaga ombudsman kan itu ada beberapa di dalamnya itu terdiri dari komisioner dan asisten yang yang menindak lanjuti aduan kasus begitu. Nah dari situ kan sesuai dengan Amanah yang diberikan kepada kita, siapapun yang diberikan atau di beri posisi kasus apa itu diselesaikan sesuai porsi yang ada di kewenangan kita berdasarkan pergub begitu.

Peneliti: Bagaimana cara LO DIY mempertahankan konsistensi dalam penanganan kasus?

Mbak ida: itu konsistensinya nanti tetap disebut konsistensi seragam gitu tidak bisa karena penanganan kasus itu lagi lagi berdasarkan tipe kasus yang masuk, penangan kasus yang satu dengan kasus yang lainnya bisa jadi berbeda. Tetapi

emang kita punya SOP tahap tahap dalam tidak lanjut kasus misalnya klarifikasi, koordinasi, kemudian juga Ketika diperlukan investigasi. Kalau pihak bersedia dilakukan mediasi nggak mediasi gitu kemudian kita keluarkan produk akhir apakah nanti berupa rekomendasi apa LPK.

Peneliti: Penerimaan laporan masalah atau kasus ditangani pada bidang apa saja?

Mbak dhelina : bidang pelayanan dan investigasi, nanti awal masuknya melalui stap pengaduan dulu

Peneliti: Berapa jumlah pemang polis yang melapor ke LO DIY hingga saat ini?

Mbak dhelina: hahaha sampe saat ini kita masih ada di tahap konsultasi ada beberapa konsultasi si di tahun 2020

Peneliti: Kalau ga salah apa betul di tahun 2018 sampai 2020 ada 23 aduan.

Mbak ida: iya betul mas, tapi yang 2020 sampe saat ini itu kan masuknya ke konsultasi itu ada sekitar 5an nanti tak coba cekkan di system dulu yaa, ee taoi kurang lebihnya segitu, karna apa karna kita berkomitmen buat menyelesaikan yang ini dulu gitu mas yang 2018 2020 ini aja masih belum ada harapan yang lebih juga padah kita juga tau ada kewenangan dari apay a dari ajb sendiripun juga kondisinya sendiri masih belum stabil.

Peneliti: Pada tahap konsultasi, apa semua pemegang polis melakukan tahap tersebut atau laporan dilanjutkan karena sudah ada pelapor yang terdahulu sudah melaporkan dan konsultasi?

Mbak dhelina: semuanya tetap melalui konsultasi dulu mas baik yang dating pertama kedua maupun seterusnya,

Peneliti: Bagaimana tindakan investigasi dilakukan oleh pihak LO DIY akan laporas kasus yang dialam oleh pemegang polis ajb bumuputera?

Mbak dhelina : investigasi ya. Kalo kita kebanyakan koordinasi ya kalo mbak ida apa?

Mbak ida: aku ga ada investigasi dulu koordinasi juga karna kan kebetulan kan pas awal awal pelaporan itu pihak bumi putra cukup koordinatif untuk menyampaikan apa adanya dan kemudian ee terhadap hal itu kita seperti tidak memerlukan opini dugaan sementara itu karena cukup koordinatif, karena in ikan kebijakannya ada di pusat, di daeran pun juga ga bisa karena kan ini keputusannya ada di pusat.

Mbak dhelina: itupun juga ajb hingga sampe saat ini kooperatif kok mas, setiap kita undang selalu datang

Peneliti: Apa ada masalah baru yang ditemukan setelah melakukan tindakan investigasi?

Peneliti: Tindakan apa yang selanjutnya dilakukan oleh LO DIY setelah data dan informasi dari pelapor dirasa cukup untuk ditindak lanjuti? Bagaimana proses LO DIY dalam merumuskan untuk melanjutkan masalah atau kasus ini ketahap selanjutnya?

Mbak ida: penyusunan prodak akhir mas. Penyusunan produk akhir itu tentunya nanti akan sebelum diterbitkan dikirimkan kepara pihak melalui proses pleno, komplekso prodak akhir yang di ikuti oleh semua komisioner dan asisten pengampu, nah di pleno itu nanti juga dibahas semua yang tindak lanjut yang sudah dilakukan dan apa bila ada masukan dari komisioner lain atau pandangan lain untuk prodak akhir yang akan diperlukan

Peneliti: mediasi itu kemarin dilakukan?

Mbak ida: kalua yang say aitu kayanya ada

Mbak dhelina: tahun 2018 itu ada kalua 2020 enggak ada mas, itu kita tatap muka tapi dalam koordinasi Bersama, jadii eee apa Namanya, bungkusan acaranya itu koordinasi Bersama bukan mediasi itu kita adakan di DPRD DIY

Peneliti: Pelaksanaan mediasi dilakukan atas diskusi pihak LO DIY saja atau ada pihak lain yang ikut serta menyetujui akan tindakan mediasi ini?

Mbak ida: ada mas, ada OJK

Mbak delina: kemudian juga kita ada mengadakan gelar kasus juga kan mbak, itu juga ada narasumbernya itu dari dprd diy.

Peneliti: Berapa kali mediasi/ koodinasi ini dilakukan?

Mbak dhelina: kalua itu 2020 itu kita mengadakan koordinasi itu dua kali, tapi yang mengundah pelapor itu satu kali yang di DPRD DIY.

Peneliti: ooo ada yang Koodinasi secara LO dan dinas terkait aja dan ada yang Bersama pelapor juga atau gimana ya mbak?

Mbak dhelina: kalua yang koordinasi Bersama itu kita undangannya itu ada komisi 11 DPR RI itu kita undang secara daring yaa, waktu itu kan masi pandemic yaaa, kemudian kita undang juga sekretaris komisi B DPRD DIY, terus kepala OJK, biro hukum, sama kepala cabang ajb yang ada di jogja kanwil ataupun yang cabang, itu koodinasi bersamanya mas.

Peneliti: Apakah ada keputusan yang diambil dalam mediasi/ koordinasi?

Mbak dhelina: enggak ada si, jadi waktu itu kita Cuma shering ajaa, kemudian harapan apa yang kita berikan kepada ajb itu seperti apa, Cuma kaya gitu aja si mas.

Peneliti: kalua boleh tau harapan yg diberikan LO seperti apa yaa mbak?

Mbak ida harapan dari LO yaa kaya pengelolaannya di benerin

Mabak dhelina: iaa pengelolaannya kemudian ikut mendorong merumuskan poin poin yang dapat disampaikan ke regulator baik ojk maupun pemerintah kemudian terkait penyelesaian di LO DIY itu tidak hanya sampai koordinasi namun masih sampai bisa ditindak lanjuti kedepannya, itu dilakukan pas koordinasi Bersama.

Peneliti: Berarti kasusnya bumiputera itu masi ditindak lanjuti sampai sekarang mbak?

Mabak ida: kalua sekarang sudah selesai karna produk akhirnya sudah kita keluarkan, cumin para pelapor yang melapor kesini ini belum menerima haknya atau pencairan preminya, karena memang saat ini bumiputera itu dalam pengelolaan keuangannya itu agak mawut sehingga untuk membayar kesemua nasabahnya itu di tahan karena tidak cukup memiliki banyak dana.

Peneliti: untuk prodak akhir itu atas kesepakatan berapa pihak ya mbak?

Mbak ida: karena itu prodaknya LO, tentusaja yang Menyusun itu LO mas, maksudnya produk akhir itu disusun sudah melalui beberapa tahan itu tadi ee klarifikasi koordinasi Bersama nah dari tindak lanjut yang sudah dilakukan kan kitab isa merumuskan atau mengambil poin poinnya untuk kita susun sebagai produk akhir

Peneliti: diproduksi akhir itu isi semua Langkah”nya ya mbak?

Mbak dhelina: iya iya mas ini ada kalau mau liat, semua tindak lanjut kita tuangkan disitu, hasisnyapun kita juga tuangkan disitu, cumin bedanya LPK tidak ada rekomendasi yang kita berikan

Peneliti: data atau berkas laporan masuk itu apa boleh di dokumentasikan mbak dengan menyamakan identirtasnya?

Mbak ida: kalau itu jenengan paling bisa minta rekomendasinya kalau berkasnya itu tidak bisa mas

Mbak dhelina: jadi ini eee saya udah minta bagian depan untuk mengeprinkan LPK ini dari salah satu pelapor jadi ditahun 2020 itu ada 20 pelapor mas, tapi kemudian kami berikan salah satu pelapor ini sama isinya sma saja dengan pelapor yang lain hanya saja yang berbeda itu yang terkait dengan kronologinya, karna kronologi setiap orang kan berbeda ya mas kalo proses tindak lanjutnya sama dan penanganannya juga sama

Peneliti: Bagaimana LO DIY membagi tugas dalam menangani laporan kasus klaim polis AJB Bumiputera?

Pak suryawan: iya jadi kasus ajb Bumiputera sebetulnya kedudukannya sama seperti kasus-kasus yang lain seperti yang ditangani oleh LO DIY. Sebetulnya secara umum secara teknis yaa penanganannya sama dengan kasus yang lain, Ketika kasus itu masuk itu kasus konsultasi yaa kemudian dari staff konsultasi di terima sama staff pengaduan, staf pengaduan akan berkoordinasi dengan wakil ketua bidang pelayanan dan infestigasi, kemudian akan dibawa kerapat kasus setiap hari kamis, disitu nanti kita diskusikan kita Analisa Ketika itu nanti menjadi masuk dalam kewenangan kita baik itu dasarnya adalah peraturan gubernur maupun didalam SOP kita yaa maka kemudian akan kita tunjuk penanggung jawab. Ooh iya kita terima dulu kemudian kita minta pada staf pengaduan untuk meminta si pelapor melengkapi si dokumen dengan membuat pengaduan naa setelah dari pengaduan nan anti ada dari wakil ketua bidang pelayanan dan investigasi itu akan di tunjuk penanggung jawabnya, penanggung jawabnya itu terdiri dari komisioner dan asisten ya seperti itu. Jadi sebenarnya kasus ajb bumiputera itu perinsipnya tidak jauh berberda dengan kasus yang lainnya, naan nanti perbedaannya itu justru pada penanganannya. Kalau itu pada proses penunjukan itu kan pada proses administrasi saja, n aitu prinsipnya sama, na kemudian nanti yang di tunjuk adalah pada umumnya itu kalo kami itu dianggap semuanya bisa dalam arti sumua belajar, yang di tunjuk itu juga pada dasarnya tugas yang diberikan sudah berkurang naa itu yang ditunjuk naa seoperti ituu loo, misalnya ada 7 komisioner dari 7 itu ternyata saya temen temang menangani lebih dari 7 kasus on going, saya hanya nangani hanya 5 na jadi saya, gitu mas kalo yang teknisnya seperti itu mas.

Peneliti: Tindak lanjut penangana kasus ada pada kuasa siapa?

Pak suryawan: ooo komisioner yang bertanggung jawab bumi putera itu pak fuad, pak sugeng dan mbak dhelina, mbak ida dan mbak rini yang periode 1821

Peneliti: Bagaimana bentuk tanggungjawab LO DIY pada pelapor, bahwa LO DIY akan membantu memberikan rekomendasi pada kasus maladministrasi AJB Bumiputera yang dialami oleh pelapor?

Pak suryawan: ooh iya iyaa, jadi begini mas prinsipnya LO DIY itu tidak berani menjanjikan dalam arti secara materiil ee apabila itu terkait dengan masalah finansial atau hak hak tertentu, jadi LO DIY itu sebagai lembaga daerah ya yang di tunjuk untuk pelayanan dan penanganan kasus ya dalam pelayanan publik memang tugas kami secara procedural menerima pengaduan kemudian membangun koordinasi kemudian melakukan klarifikasi melakukan infestigasi ya seperti itu sampai kemudian menerbitkan rekomendasi dan setelah itu nanti ada monitoring na tanggung jawab kami itu kepada pelapor itu kami seoptimal mungkin melakukan komunikasi yang terbaik dan kami melakukan upaya penekanan kepada pimpinan, baik itu pimpinan cabang maupun pimpinan regiona, tekanan itu seperti apa? Ya tenan yang kami lakukan itu adalah dalam arti terkait dengan citra lembaganya sana seperti itu, kemudian itu kita sampaikan kepada dia dan juga citra lembaga kepada pemerintah.

Peneliti: Apakah tingkatan atau posisi jabatan sangat berpengaruh dalam menangani kasus?

Pak Suryawan: kalau dalam penanganan kasus itu pada prinsipnya itu semua sama mas, dalam penanganan kasus ya komisioner ketua dan wakil ketua serta asisten itu jabatannya sama Ketika ia di sebut sebaga PJ penanggung jawab itu semua sama termasuk itu nanti mendapat dukungan dari staff dukungan surat menyurat dukungan IT dukungan anggaran itu sama yang membedakan itu struktur administrasi saja SOTK struktur organisasi dan tatakelola itu yang membedakan. Kalo dalam penanganan kasus itu semua sama masga ada yang Namanya ketua mas.

Peneliti: Bagaimana cara LO DIY mempertahankan konsistensi dalam penanganan kasus?

Pak suryawan: yaa pada prinsipnya tadi ada kaitan dengan pertanyaan sebelumnya, jadi sebetulnya begini, tidak hanya di ajb bumiputra saja mas, kami itu yang acap kali lepas dari pandangan pemerintah itu ya atau pandangan masyarakat sebetulnya

atas rekomendasi yang kita terbitkan itu tanggung jawab kita itu yaa sepanjang rekomendasi itu, jadi sekalipun itu kasusnya sudah selesai rekomendasinya sudah terbit, kaya kasusnya ajb bumiputra in ikan ternyata ada yang belum mendapat realisasi yang terahir ini tahun 2020, karna saya sebagai ketua kan say ani yang jadi bertanggung jawab karna kasus sudah sampai rekomendasi, kalau kasus masih berjalan itu ada pada tangguang jawab PJ. Nah itu juga kan periodenya sudah berganti nah penanggung jawab yang tadi saya sebut kan sudah selesai sudah tidak saya halo lagi karena tidak di lo lgi. Nah jadi mas kalo dari pertanyaan itu mas, kalo sudah ada surat rekomendasi tapi ada yang belum terealisasi dan sinasabah itu meminta dibantu untuk komunikasi kita akan mengomunikasikan itu kita sampaikan kepada pihak ajb bumiputra sekalipun sudah terbit rekomendasinya tetapi belum ada komunikasi tindak lanjut kami akan mengundang anda lagi anda belum selesai dengan ini berarti, seperti itu mas. Kan direkomendasi itu ada kewajiban untuk mengembalikan atas nama peraturan. Sampai saat ini ada rekomendasi yang sudah selesai dan ada yang belum selesai terutama yang berurusan dengan dokumen, kalau yang finan sial itu masi bersayap mas pada umumnya seperti ajb in ikan hak finansial ini yang belum dikembalikan ini haa seperti kami itu tidak ada selesainya karna apa karna kami yaa ngundang lagi, kami tanya ya bagaimna. Yang terhair itu kami minta surat dari kanwil kantor wilayah untuk memintak memasukkan nasabah tertentu yang dalam kondisi tertentu yaa itu kedaftar kusus yang itu suratnya kami minta di tembuskan ke LO DIY biar ada.bukti bahwa anda sudah mengajukan permohonan kusus pada orang yang bersangkutan (sakit) yang membutuhkan biaya dan dia punya premi tidak hanya satu, tapi punya lima dan uangnya itu ratusan juta. Nah itu kan ada bukti permohonan surat itu. Nh itu pun belum ada realisasi juga gitu mas

Peneliti: Penerimaan laporan masalah atau kasus ditangani pada bidang apa saja?

Pak suryawan: kalau bidangnya itu kan masuknya ke PI pelayanan investigasi kemudia dari PI diserahkan kepada PJ kalao PJ itu sudah bukan bidang lagi tetapi Personnal dan yang nunjuk adalah PI

Peneliti: Berapa jumlah pemang polis yang melapor ke LO DIY hingga saat ini?

Pak suryawan: 18-19 itu lumayan banya dan sudah selesai kalau 20 sampai akhir akhir ini itu ada 20 pelapor yang belum selsai

Peneliti: kalau sekarang ini apa masih ada yang melapor 2022 pak ?

Pak suryawan : nah begini mas sebenarnya mau ada masih mau ada tapi kami minta untuk langsung komunisasi pada kantor cabang atau wilayah setempat karna kami tidak ingin mengecewakan. Kami tidak menolak tetapi kami belajar dari 20 yang kami tangani sebelumnya itu saja belum realisasi kalau kami menerina pelapor baru lagi itu akan menambah daftar beban yang Panjang. Dan juga pernah itu ada salah satu pelapor yang dari Kalimantan ternyata ajb Kalimantan itu jelas kami tidak bisa bantu karna itu wilayah sana. Jadi begini ya mas saya kasi satu diksi atau satu pemahan yang tidak biasa dipisahkan kalo keterangan seperti yang saya bilang itu kan kesannya menolak, sebenarnya kan tidak boleh begitu cumin perlu diingat psikologi hukumnya masyarakat yang melapor ke LO DIY itu itu seolah olah menganggap itu sudah selesai itu tugasnya LO kalau bisa kami selesaikan tapia da juga yang tidak bisa kami selesaikan mas kaya ajb ini kami kesulitan juga nah dalam posisi itu kami takut atau khawatir dengan posisi seperti itu. Cumin mas dikata lain kami tetap memberi solusi trik trik dalam membangun komunikasi dengan kantor cabang maupun wilayah jadi ga kosong cumin kami enggak nangani gitu ya

Peneliti: Pada tahap konsultasi, apa semua pemegang polis melakukan tahap tersebut atau laporan dilanjutkan karena sudah ada pelapor yang terdahulu sudah melaporkan dan konsultasi?

Pak suryawan :

Peneliti: Bagaimana tindakan investigasi dilakukan oleh pihak LO DIY akan laporas kasus yang dialam oleh pemegang polis ajb bumuputera?

Pak suryawan: ooooh ada tindak investigasinya kekantornya to? Ada kalo itu koordinasi Namanya. Kalau investigasi itu cenderung pada kesalah atau mall, kalau ajb ini kasusnya kan wanprestasi dimana artinya kasusnya diawli dengan yang legal kemudian terjadi macet itu saja

Peneliti: Apa ada masalah baru yang ditemukan setelah melakukan tindakan investigasi?

Pak suryawan: waktu itu yaaa, yaa masalahnya likuiditas dan pimpinannya ada yang di pindah jadi mengurangi informasi.

Peneliti: Tindakan apa yang selanjutnya dilakukan oleh LO DIY setelah data dan informasi dari pelapor dirasa cukup untuk ditindak lanjuti?

Pak suryawan: kita mengundang PJ pimpinan koor cabang koor wilayah untuk kita minta klarifikasi jadi kita kroscek dari data data yang ada, missal seperti pemasukan dan pengeluaran, pemasukannya betul ternyata pengeluarannya salah, nah itu yang kami cek cek terlebih dahulu, kemudian kita mediasi antara nasabah dan peenanggung jawab tujuannya informasinya biarsama atau menyamakan kedua informasi biar sama

Peneliti: Pelaksanaan mediasi dilakukan atas diskusi pihak LO DIY saja atau ada pihak lain yang ikut serta menyetujui akan tindakan mediasi ini? Oleh LO DIY saja

Peneliti: Berapa kali mediasi ini dilakukan?

Pak suryawan : wah brapa kali yaa, oh itu koordinasi Bersama DPRD DIY DPR RI sekali dan yang di LO sekali

Peneliti: Apakah ada keputusan yang diambil dalam mediasi?

Pak suryawan : keputusannya waktu itu kalo yang untuk DPR RI akan menjadi tingkat pencermatan di tingkat nasional kalau DPRD DIY akan mengawal kasus ini dan memwajibkan ajb untuk membayar klaim.

Peneliti: Apakah hasil mediasi dimusyawarahkan Bersama dalam mediasi atau diolah Kembali oleh LO DIY untuk mendapatkan kesederhanaan hasil mediasi agar mudah dipahami pelapor?

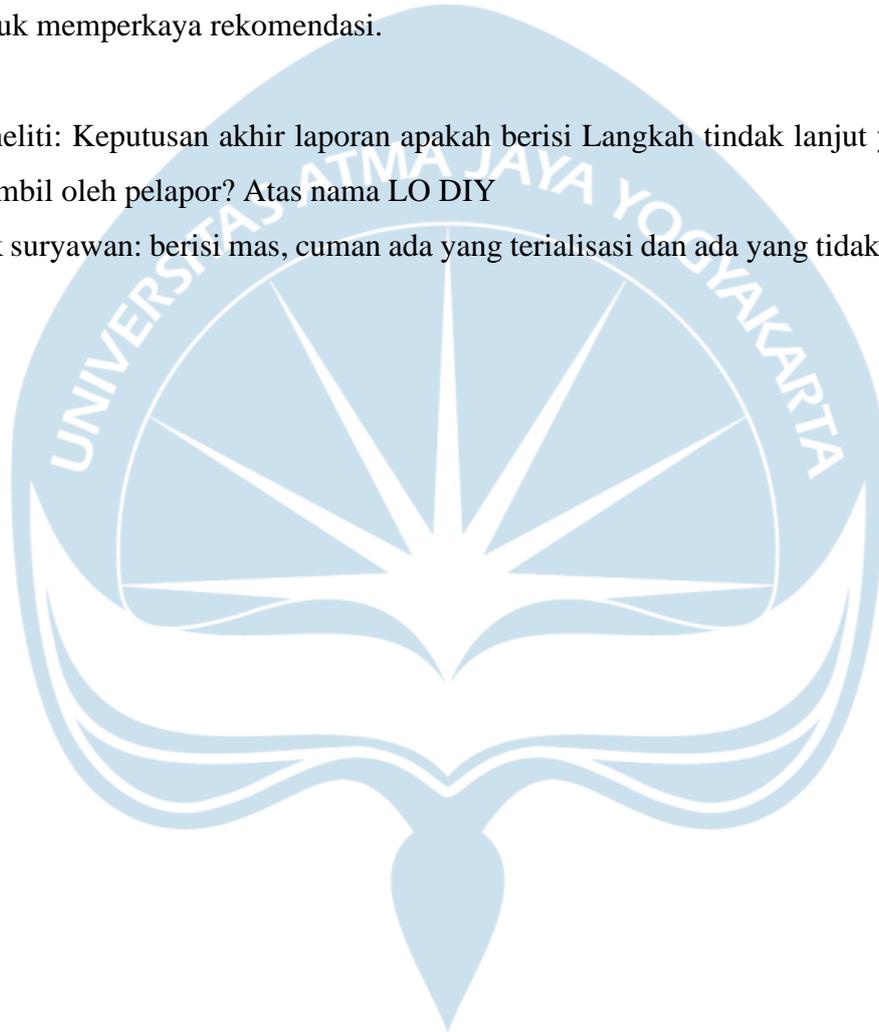
Pak suryawan: Bersama, nasabah juga hadir semua mendengar kita kan hanya memormulasikan yang pokok saja.

Peneliti: Untuk tahap rekomendasi diambil atas kesepakatan berapa pihak?

Pak suryawan: kalau rekomendasi itu kan produknya LO jadi yang bertanggungjawab itu LO DIY saja, cumin dikomunikasikan saja sama pihak terkait untuk memperkaya rekomendasi.

Peneliti: Keputusan akhir laporan apakah berisi Langkah tindak lanjut yang harus diambil oleh pelapor? Atas nama LO DIY

Pak suryawan: berisi mas, cuman ada yang terialisasi dan ada yang tidak terialisasi.





Hari: .....

Tanggal: .....

**A. Identitas Warga**

1. Nama : .....
2. Alamat : .....
3. No Telp/HP : .....
4. Pekerjaan : .....
5. Pendidikan : .....
6. Usia : .....
7. Info ttg LO DIY : .....

**B. Identitas Lembaga, Instansi, Perusahaan yang dikonsultasikan**

1. Nama : .....
2. Alamat : .....

**C. Bidang, Sektor yang dikonsultasikan:**

1. Pemerintahan
  - Pendidikan
  - Kepegawaian
  - Pertanahan
  - Perizinan
  - Ketertiban Umum
  - Lingkungan
  - Kesehatan
  - Kesejahteraan
  - Retribusi/Pajak
  - Pengadaan Barang & Jasa
  - Administrasi Kependudukan
  - Lainnya, .....
2. Swasta
  - Keuangan
  - Kesehatan
  - Pendidikan
  - Transportasi
  - Perdagangan
  - Lingkungan
  - Jasa
  - Ketenagakerjaan
  - Komunikasi
  - Properti
  - Lainnya, .....
3. Lainnya, .....

**D. Kesimpulan Konsultasi:**

- Berlanjut menjadi aduan/laporan ke LO DIY
- Berlanjut menjadi aduan/laporan ke lembaga lain, sebutkan.....
- Pengadu akan berusaha memecahkan persoalannya sendiri.
- Pengadu akan mempertimbangkan persoalannya sebagai aduan/laporan ke LO DIY.
- Pengadu merasa tidak perlu mempermasalahkan lagi persoalannya.

Yogyakarta, .....

Warga

Penerima Konsultasi

Verifikator

(.....)

(.....)

(.....)



# FORMULIR LAPORAN

## SALINAN

Lembaga Ombudsman  
Daerah Istimewa Yogyakarta  
Terpercaya mengawasi  
tanpa tendensi



Nomor : ..... Tanggal Masuk : .....  
Status:  Dirahasiakan  Tidak Dirahasiakan

A. Identitas pelapor  Perscorangan  Kelompok  Lainnya

1. Nama : .....
2. Alamat : .....
3. No Telp/HP : .....
4. NIK : .....
5. Pekerjaan : ..... 7. Usia : .....
6. Pendidikan : ..... 8. Info ttg LO DIY : .....

B. Identitas lembaga, instansi, perusahaan yang dilaporkan

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Pemerintah Daerah       | <input type="checkbox"/> BUMN/BUMD         | <input type="checkbox"/> Yayasan   |
| <input type="checkbox"/> Dinas/Instansi Provinsi | <input type="checkbox"/> Lembaga Keuangan  | <input type="checkbox"/> Perusahaan/Asosiasi Usaha/<br>Organisasi Bisnis |
| <input type="checkbox"/> Lembaga Pendidikan      | <input type="checkbox"/> Lembaga Kesehatan |  |

1. Nama : .....
2. Alamat : .....
3. No Telp/HP : .....

C. Bidang, sektor yang dilaporkan

1. Pemerintahan

<input type="checkbox"/> Pendidikan	<input type="checkbox"/> Ketertiban Umum	<input type="checkbox"/> Retribusi/Pajak
<input type="checkbox"/> Kepegawaian	<input type="checkbox"/> Lingkungan	<input type="checkbox"/> Pengadaan Barang & Jasa
<input type="checkbox"/> Pertanahan	<input type="checkbox"/> Kesehatan	<input type="checkbox"/> Administrasi Kependudukan
<input type="checkbox"/> Perizinan	<input type="checkbox"/> Kesejahteraan	<input type="checkbox"/> Lainnya, .....
2. Swasta

<input type="checkbox"/> Keuangan	<input type="checkbox"/> Perdagangan	<input type="checkbox"/> Komunikasi
<input type="checkbox"/> Kesehatan	<input type="checkbox"/> Lingkungan	<input type="checkbox"/> Properti
<input type="checkbox"/> Pendidikan	<input type="checkbox"/> Jasa	<input type="checkbox"/> Lainnya, .....
<input type="checkbox"/> Transportasi	<input type="checkbox"/> Ketenagakerjaan	

D. Jenis pelanggaran

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Indikasi Korupsi                  | <input type="checkbox"/> Pelanggaran Hak            |
| <input type="checkbox"/> Indikasi Kolusi                   | <input type="checkbox"/> Merugikan Kepentingan Umum |
| <input type="checkbox"/> Indikasi Nepotisme                | <input type="checkbox"/> Tidak Taat Hukum           |
| <input type="checkbox"/> Penyalahgunaan Wewenang/Jabatan   | <input type="checkbox"/> Tidak Transparan           |
| <input type="checkbox"/> Tindakan Sewenang-wenang          | <input type="checkbox"/> Tidak Akuntabilitas        |
| <input type="checkbox"/> Pelayanan publik tidak adil       | <input type="checkbox"/> Tidak Bertanggungjawab     |
| <input type="checkbox"/> Lembaga/Badan Usaha diskriminatif | <input type="checkbox"/> Tidak Wajar                |
| <input type="checkbox"/> Pemalsuan/Pelanggaran Hak Cipta   | <input type="checkbox"/> Tidak Jujur                |
| <input type="checkbox"/> Penggelapan/Penyitaan barang      | <input type="checkbox"/> Tidak Berempati            |
| <input type="checkbox"/> Pungutan dan Gratifikasi          | <input type="checkbox"/> Tidak Mandiri              |
| <input type="checkbox"/> Pelanggaran/Penyimpangan Prosedur | <input type="checkbox"/> Tidak Konsisten            |

