

**PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK OLEH
LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH**

*(Suatu Penelitian Deskriptif Kualitatif di Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa
Yogyakarta)*

SKRIPSI



DISUSUN OLEH

ARYO MARTINES

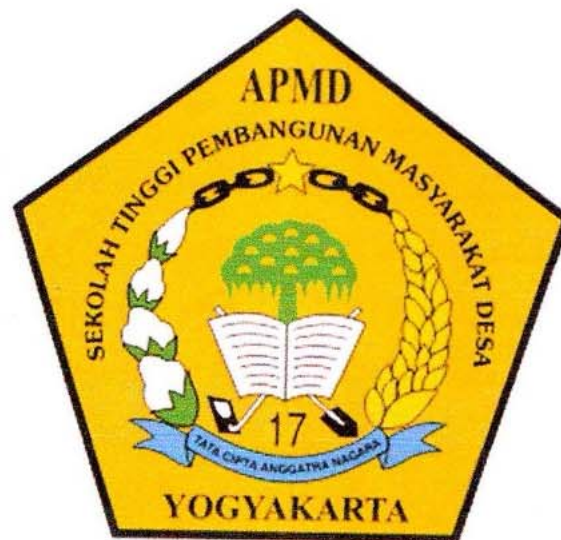
13520037

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN STRATA SATU
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”
YOGYAKARTA
2018**

**PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK OLEH
LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH**

*(Suatu Penelitian Deskriptif Kualitatif di Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa
Yogyakarta)*

SKRIPSI



DISUSUN OLEH

ARYO MARTINES

13520037

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN STRATA SATU
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"**

YOGYAKARTA







HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Dosen Penguji Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta

Pada hari : Senin
Tanggal : 26 Maret 2018
Pukul : 10.00
Tempat : Ruang Ujian Skripsi STPMD “APMD” Yogyakarta

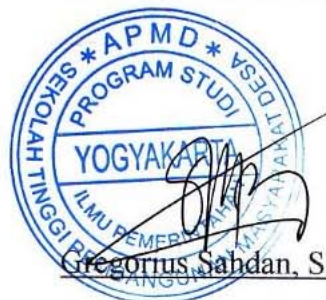
TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. <u>Dra. Herawati, MPA</u> Ketua Penguji/ Pembimbing	
2. <u>Drs. Jaka Triwidaryanta, M.Si</u> Penguji Samping 1	
3. <u>Dra. Sri Utami, M.Si</u> Penguji Samping 2	



Mengetahui

Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan


Gregorius Sahdan, S.IP., MA.

MOTTO

“JANGAN BERUBAH HANYA UNTUK SATU ALASAN, BERUBAH HARUSLAH DARI DALAM DIRI SENDIRI”

“JANGAN PERNAH MALU UNTUK MAJU, KARENA MALU MENJADIKAN KITA TAKKAN PERNAH MENGETAHUI DAN MEMAHAMI SEGALA SESUATU AKAN HIDUP INI” (FRANS JEPHI)

“SELESAIKANLAH DENGAN CARA KITA MASING-MASING” (QMENES BELO)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan untuk untuk kalian yang telah ada dan memberikan banyak pelajaran berharga untuk ku...

- 1. Rasa Syukur dan Terima kasih kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat, anugrah dan rahmat serta kekuatan yang senantiasa diberikan, tanpa bimbingan-Mu aku tidak bisa sampai pada tahap ini. Terima kasih telah menjadikan patokan ku dalam hidup ini**
- 2. Untuk kedua orang tuaku serta adik-adik ku, Bapak Gerego, Mamak Tiodora dan Aldi Fitriani serta Avelia Dita Getio yang selalu membimbingku penuh kesabaran dan kasih sayang, terima kasih sudah memberikan ku kehidupan yang begitu indah dan untuk semua yang kalian berikan, tanpa kalian aku tidak bisa sampai sejauh ini, meskipun sedikit terlambat tapi kalian tetapi sabar untuk menantikan momen yang sangat indah ini, terima kasih untuk semuanya bapak dan mamak serta adik-adik**
- 3. Terima kasih kepada Ibu Ir.Nelly Tiurmida, MPA selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan nasihat dan motivasi serta bimbingan agar lebih giat dan cepat menyelesaikan meskipun kenyataannya tidak bisa selesai tepat waktu dan juga kepada Ibu Dra. Herawati, MPA selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia dengan sabar membimbing dan mengarahkan, walaupun sudah lama tidak kunsultasi tapi ibu dengan senang hati menerima saya kembali, terima kasih untuk itu semua**
- 4. Untuk seseorang yang selalu spesial Vena yang selalu memberikan ku saran dan motivasi tambahan agar aku tetap semangat dan tidak mudah putus ada, skripsi ini ku persembahkan untukmu yang selalu mengingatkan ku betapa pentingnya menyelesaikan skripsi ini**
- 5. Terima kasih untuk teman-teman Bedayong, WMG, BK-Beruang Hitam, dan Pisang Fc yang telah memberikan tempat untuk ku dalam mengembangkan potensi yang aku miliki dan memberikan ku banyak sekali pelajaran tentang hidup berorganisasi, komunitas dan kehidupan sosial**

- 6. Untuk rumah saya di Jogja, Dahas yang dulu twin house sekarang menjadi single house, terima kasih telah mengajarkan saya arti kekeluargaan dan persahabatan kepada saya selama 5 tahun ini. Senior yang telah memiliki jalan masing-masing Bang Jepi, Bang Koko, Bang Deni caco, Bang Beni, Bang Ari, Kak Alen, Kak Jeni, Bagas, Bang Belo, Bang farid dan yang masih berkelana Bang Okek, Om Novan, Ojeng, Bang Wili, Om Aldo, Yoga, Teguh, Wegi, Toras, Momo, Ack17, dan semua teman-teman dan partisipan dahas yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih sudah menerima saya dengan baik**

- 7. Terima kasih untuk Om Cylas, Nipo Natalis dan juga adik saya Lita Hartina untuk motivasi, kata-kata mutiara dan pengetahuan yang diberikan semoga bermanfaat untuk saya kedepannya**

- 8. Terima kasih untuk teman-teman seangkatan Hendri Santos, Hendro, Intan, Wulan, Yogi, Belta, Ika dan semua yang tidak bisa disebutkan satu persatu meskipun sekarang sudah jarang ketemu melihat kalian-kalian sudah selesai itu memotivasi saya juga untuk selesai dan untuk best friend saya Dominikus dan Albertus terima kasih untuk pertemanan yang unik ini, semoga tidak berhenti diwaktu kuliah saja dan berlanjut sampai akhir hayat**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa membimbing dan memberkati setiap proses ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada jenjang Strata Satu (S1). Judul Skripsi ini adalah Pengawasan Pelayanan Publik oleh Lembaga Ombudsman Daerah yang bertempat di Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak mungkin bisa selesai tanpa bantuan dari beberapa pihak, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Habib Muhsin, S.sos., M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.
2. Bapak Gregorius Sahdan, S.IP., MA selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan.
3. Ibu Dra. Herawati, MPA selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah mengarahkan dalam penyusunan skripsi.
4. Bapak Drs. Jaka Triwidaryanta, M.Si, selaku dosen penguji satu yang telah membenarkan serta menyempurnakan skripsi.
5. Ibu Dra. Sri Utami, M.Si, selaku dosen penguji dua yang telah membenarkan serta menyempurnakan skripsi.
6. Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian.
7. Masyarakat pelapor yang telah menyeempatkan diri untuk menjadi informan.

Semoga kebaikan yang telah diberikan dalam rangka penyusunan skripsi ini senantiasa selalu dalam bimbingan dan lindungan Tuhan Yang Maha Esa.

Yogyakarta, Maret 2018

Penulis

Aryo Martines

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL, BAGAN DAN GAMBAR	ix
ABSTRAK	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
LATAR BELAKANG	1
A. Rumusan Masalah	9
B. Tujuan Penelitian	9
C. Manfaat Penelitian	9
D. Kerangka Teori	10
1) Pengawasan	10
2) Pelayanan Publik	16
3) Lembaga Ombudsman	24
E. Ruang Lingkup Penelitian	32
F. Metode Penelitian	33
1. Jenis Penelitian	33
2. Unit Analisis	33
3. Teknik Pengumpulan Data	37
a) Observasi	37
b) Wawancara	38
c) Dokumentasi	39
4. Teknik Analisis Data	40
BAB II PROFIL DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA DAN LEMBAGA	
OMBUDSMAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	41
A. Profil Daerah Istimewa Yogyakarta	41
B. Sejarah Lembaga Ombudsman	43

C. Sejarah Lembaga Ombudsman Di Indonesia	45
D. Sejarah Lembaga Ombudsman Di Yogyakarta	46
E. Visi Dan Misi Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta	48
F. Tugas Pokok dan fungsi Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta ..	49
G. Struktur Organisasi Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta	50
H. Tugas dan Fungsi Unsur Anggota Lembaga Ombudsman	52
I. Jenis Maladministrasi	61
J. Prosedur Tetap Pengaduan	62
K. Jumlah Laporan Dari Masyarakat	64
L. Sumber Daya Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta	65
M. Jam Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta	67
BAB III ANALISIS PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK OLEH LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	68
A. ANALISIS PELAYANAN PUBLIK OLEH LEMBAGA OMBUDSMAN	68
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	104
A. KESIMPULAN	104
B. SARAN	106

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL, BAGAN DAN GAMBAR

Tabel 1.1 Deskripsi Keseluruhan Informan	34
Tabel 1.2 Jumlah Informan Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 1.3 Jumlah Informan Berdasarkan Kelompok Umur	36
Tabel 1.4 Jumlah Informan Berdasarkan Pendidikan Akhir	36
Tabel 2.1 Daftar Kabupaten dan Kota di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta	42
Bagan 2.2 Struktur Organisasi Lembaga Ombudsman Daerah Istimew Yogyakarta .	51
Gambar 2.3 Mekanisme Pengaduan Laporan Masyarakat	58
Tabel 2.4Tabel Pengaduan Kasus dari Masyarakat	64
Tabel 2.5 Daftar Anggota, Assiten, Staf dan Staf Penunjang	65

ABSTRAK

Pada masa Reformasi sekarang ini, pelayanan publik merupakan salah satu sektor yang menjadi perhatian utama dari pemerintah dikarenakan sektor pelayanan publik merupakan faktor penting maju atau tidaknya suatu negara. Banyak sekali cara yang ditempuh guna menciptakan iklim pelayanan publik yang baik dan sehat, di antaranya adalah mengeluarkan undang-undang dan peraturan yang berkaitan dengan proses pelayanan publik. Akan tetapi masih saja ada kelalaian yang terjadi dan tentu saja masyarakat selalu menjadi korbannya. Kelalaian yang terjadi bukan hanya terjadi jadi sekali dua kali namun kerap kali terjadi dan menyebabkan banyak orang mengalami kerugian. Oleh karena itulah, dalam mendukung proses pelayanan publik yang baik dan sehat Lembaga Ombudsman hadir untuk membantu masyarakat yang merasa dirugikan karena buruknya pelayanan publik yang diberikan. Masyarakat dapat melaporkan segala bentuk permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan publik. Maka berkaitan dengan latar belakang masalah, penulis mengambil judul Pengawasan Pelayanan Publik oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dengan rumusan masalah bagaimana proses pengawasan pelayanan publik oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Informan dari penelitian ini ditentukan menggunakan teknik purposive yaitu diambil dari Anggota Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dan masyarakat yang pernah melaporkan permasalahan ke Lembaga Ombudsman dengan jumlah informan 10 orang yang terdiri Anggota Lembaga Ombudsman dan masyarakat pelapor dengan beberapa latar belakang yaitu ibu rumah tangga, driver, swasta dan purnawirawan. Objek dari penelitian ini adalah proses pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Lembaga Ombudsman daerah Istimewa Yogyakarta. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk menganalisis data dalam penelitian ini digunakan teknik analisis data metode analisis dan deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses pengawasan yang dilakukan oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki beberapa tahap yaitu klarifikasi yang merupakan tahap dimana pelapor dimintai keterangan mengenai penyebab permasalahan oleh Lembaga Ombudsman, kemudian investigasi yaitu tahap pendalaman laporan yang dikerjakan oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta, serta gelar kasus yaitu tahap dimana Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta mengundang pihak pelapor dan pihak terlapor untuk melakukan pembahasan masalah dan yang terakhir adalah rekomendasi yaitu tahap akhir dimana rekomendasi yang mempunyai kekuatan cukup mengikat yang muncul dari gelar kasus yang dilakukan oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dengan melibatkan pihak pelapor dan pihak terlapor. Dalam menjalankan proses tersebut, Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta harus menjalankan sikap pertama pengawasan yang dilakukan oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta bebas dari intervensi pihak manapun, karena sikap independensi yang dimiliki, kedua Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta harus bersikap imparial, yaitu melindungi pihak pelapor dan juga terlapor agar tidak diketahui oleh orang di luar Lembaga Ombudsman, ketiga semua elemen masyarakat dapat melapor ke Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dan semua harus diterima dan dilayani dengan baik mengingat sikap pelayanan yang non-diskriminasi yang dimiliki, keempat bentuk transparansi yang dilakukan oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta adalah dengan menggunakan media cetak dan media elektronik sebagai sarana untuk menginformasikan hasil kerja kepada masyarakat, dan yang kelima sikap akuntabilitas atau

pertanggungjawaban yang ditunjukan oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta adalah dengan melakukan press release yang ditujukan kepada lembaga eksekutif selaku pembentuk dan juga kepada masyarakat umum.

Kata Kunci : Pengawasan, Pelayanan Publik, Lembaga Ombudsman

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai sebuah negara yang terus berkembang, Pemerintah Indonesia selalu berinovasi dalam banyak bidang, baik dalam bidang pembangunan sarana-prasarana, pengembangan di bidang teknologi, pemutakhiran dalam bidang pelayanan publik dan sebagainya. Khusus dalam bidang pelayanan publik, Indonesia telah diberikan buah pemikiran yang sangat cemerlang dari *Founding Father* bangsa ini, dan tugas generasi penerus adalah melanjutkan dan terus berinovasi demi terciptanya pelayanan publik yang lebih baik. Sektor pelayanan publik berinovasi dimulai dengan digulirkannya konsep otonomi daerah pada tahun 1999 yaitu sejak dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan daerah. Otonomi daerah adalah sekumpulan hak, wewenang dan kewajiban pemerintah daerah agar dapat mengatur dan mengawasi sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakatnya. Dengan kebijakan otonomi daerah, pemerintah daerah berhak untuk mengatur seluruh bidang pemerintahan kecuali kewenangan dalam bidang politik luar negeri, pertahanan keamanan, peradilan, moneter dan fiskal, agama serta kewenangan bidang lain (UU No. 22 Tahun 1999 Pasal 7).

Sebagai negara yang berasaskan hukum yang dimuat dalam amandemen ketiga Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 1 ayat (3) menyatakan bahwa “Negara Indonesia adalah Negara hukum”, pemerintah berhak melakukan langkah-langkah yang dirasa berguna untuk kepentingan masyarakat, salah satunya adalah dalam proses pelayanan

publik. Negara Hukum merupakan suatu negara yang mendasarkan setiap kegiatannya pada hukum. Dari rumusan yang ada dikemukakan beberapa pokok negara hukum, sebagai berikut : ada suatu pola untuk menghormati dan melindungi hak-hak kemanusiaan, ada mekanisme kelembagaan negara yang demokratis, ada sistem tertib hukum, dan kekuasaan kehakiman yang bebas. Kesemuanya tidak menyimpang dari prinsip demokrasi, yakni pemerintahan dari, oleh dan untuk rakyat. Prinsip ini menjadi ukuran bagi semua tertib hukum, sehingga demikian memberikan dasar bagi prinsip “kedaulatan hukum” dan kedaulatan hukum bersumber pada kedaulatan rakyat (*Wahyono, Indonesia Negara Berdasarkan Atas Hukum, 1983 dalam Mudji Estiningsih, 2016*). Konsep tentang negara hukum yang dianut oleh Indonesia memang mengundang banyak sekali pedapat ahli. Akan tetapi Indonesia sebenarnya merupakan negara yang berdasarkan atas hukum dengan rumusan “*rechstaat*”. Pengertian *rechstaat* ini sering dikaitkan dengan pengertian “*demokratis*”, sehingga yang ideal dalam bernegara ialah pola “Negara Hukum Demokratis” (*democratisch rechstaat*). Inti perumusan ini bahwa hukum yang berlaku dalam negara hukum, harus terumus secara demokratis seperti yang dikehendaki rakyat, perumusan tersebut dikonkritkan dalam hukum dasar ketatanegaraan yang fundamental (Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Amandemen keempat, dalam penjelasannya memilih istilah *rechstaat* sebagai rujukan pengertian “negara hukum”). Sebagai negara hukum yang berdemokrasi, tentu tidak lepas dari keinginan besar yaitu kesejahteraan untuk masyarakat Indonesia. Oleh karena itu, sebagai langkah nyata yang diambil pemerintah dengan pembentukan institusi yang khusus untuk mengawasi proses pelayanan publik. Pembentukan lembaga yang mengawasi proses pelayanan publik ini tentu tidak lepas dari pemenuhan terhadap unsur negara hukum yang dianut oleh

Pemerintah Indonesia, dimana lembaga ini menjalankan fungsi pengawasan. Walaupun demikian, kegiatan pengawasan bukanlah tujuan dari suatu kegiatan pemerintahan, akan tetapi sebagai salah satu sarana untuk menjamin tercapainya tujuan pelaksanaan suatu perbuatan atau kegiatan (*Galang Asmara, 2005;126*), artinya pembentukan institusi pengawasan bukan semata-mata tujuan pemerintah, akan tetapi upaya pemerintah untuk mendukung terciptanya proses pelayanan publik yang lebih bersih, transparan, efektif dan efisien.

Peningkatan kualitas demi terciptanya pelayanan publik yang lebih bersih, transparan, efektif dan efisien tentu menjadi tujuan dan harapan pemerintah dan juga masyarakat Indonesia. Pelayanan yang baik dan prima akan berdampak pada terciptanya kepuasan masyarakat terhadap jasa yang diperoleh oleh masyarakat itu sendiri dan juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja suatu lembaga pemerintahan. Penyelenggaran negara mempunyai peran yang sangat menentukan terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas umum pemerintah, pembangunan dan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat dalam mewujudkan tujuan dan sasaran pembangunan nasional yang berkesinambungan.

Pada masa Reformasi sekarang ini, pelayanan publik yang baik merupakan cita-cita dan harapan dari negara Indonesia. Banyak cara yang dilakukan agar pelayanan publik berjalan dengan baik, diantaranya adalah dengan mengeluarkan produk peraturan seperti undang-undang, peraturan menteri dan lain-lain. Akan tetapi tidak semua dapat berjalan dengan lancar, contohnya adalah masyarakat kerap menjadi korban terjadinya kesalahan dalam proses pelayanan publik, kesalahan tersebut meliputi keputusan atau tindakan pejabat publik yang ganjil (*inappropriate*), menyimpang

(*deviate*), sewenang-wenang (*arbitrary*), melanggar ketentuan (*irreguler/ illegitimate*), penyalahgunaan kekuasaan (*abuse of power*), keterlambatan yang tidak perlu (*undue delay*) dan pelanggaran keputusan (*equity*) (Mudji Estiningsih, 2016;81). Kesalahan seperti ini kerap kali ditemui dalam proses pelayanan publik, baik itu pada tingkatan desa/ kelurahan bahkan sampai pada tingkat kabupaten. Bahkan dalam aspek layanan yang lebih halus lagi, yang menyangkut norma kepatutan, bahkan norma sopan santun dari aparatur publik dalam memberikan pelayanan. Perlakuan aparatur yang tidak mengikuti norma-norma kepatutan dan kepatantasan secara material memang tidak menimbulkan kerugian yang nyata, akan tetapi juga akan berimbas pada tingkat kepercayaan masyarakat. Kehilangan akan kepercayaan terhadap aparatur pemberi pelayanan publik akan menimbulkan kerugian yang cukup berimbas pada kinerja sektor-sektor lainnya.

Untuk itulah, dalam mendukung terciptanya proses pelayanan publik yang bersih, transparan, efektif dan efisien, maka dibentuklah lembaga pengawas proses pelayanan publik yaitu Lembaga Ombudsman. Mungkin tidak sedikit dari masyarakat Indonesia yang masih asing mendengar tentang Lembaga Ombudsman, entah itu karena kurangnya pengetahuan baik di lingkungan sekolah maupun di luar lingkungan sekolah atau karena kurangnya pemberitaan media sehingga pengetahuan masyarakat terhadap lembaga ini menjadi minim. Untuk masyarakat yang sudah mengetahui Lembaga Ombudsman, mengenal bahwa tugas Lembaga Ombudsman adalah sebagai penampung aspirasi masyarakat terhadap proses pelayanan publik yang berlangsung di Negara Kesatuan Republik Indonesia. Namun selain dikenal sebagai penampung aspirasi masyarakat, Lembaga Ombudsman juga dikenal sebagai lembaga yang mengawasi sistem pelayanan publik baik itu yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan

Usaha Milik Daerah (BUMD), milik swasta sampai dengan perseorangan yang diberikan kewenangan untuk melaksanakan pelayanan publik.

Lembaga Ombudsman merupakan salah satu buah dari semangat reformasi yang bertujuan membentuk lembaga-lembaga pemerintahan baru. Dengan dikeluarkannya Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional adalah sebagai awal mula terbentuknya Lembaga Ombudsman yang pada waktu itu merupakan bukti dari keseriusan pemerintah untuk menciptakan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) melalui peran serta masyarakat demi terjaminnya hak-hak masyarakat agar memperoleh pelayanan umum, keadilan dan kesejahteraan secara lebih baik (*Galang Asmara, 2005;2*). Seiring dengan berjalannya waktu Lembaga Ombudsman berkembang sebagai institusi pengawasan, pemerintah mengeluarkan dasar hukum yang lebih kuat yaitu Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, ditambah dengan hadirnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah. Kekuatan hukum yang diperoleh dari undang-undang tentang ORI sangatlah besar dan berpengaruh, sehingga dengan dikeluarkan undang-undang ini keraguan terhadap Lembaga Ombudsman yang dianggap lembaga yang tidak independen dan penuh intervensi dari pemerintah, baik pada tingkat pusat maupun tingkat daerah dapat dihilangkan.

Lembaga Ombudsman juga bisa dibidang sebagai *supporting organ*, artinya keberadaan Lembaga Ombudsman dirasa sangat penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik. Lembaga Ombudsman Daerah dalam hal ini berfungsi sebagai salah satu *State Auxilliary Institutions (SAI)* di tingkat daerah yang berperan membantu

menciptakan dan atau mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan KKN dan meningkatkan perlindungan hak-hak masyarakat agar memperoleh pelayanan umum, keadilan dan kesejahteraan secara baik (*Mudji Etiningsih, 2016;1*).

Tentu ketika sekarang kita melihat bahkan merasakan sendiri bahwa dalam proses pelayanan publik terjadi banyak sekali tindak pelanggaran seperti yang sudah dijabarkan sebelumnya, yang antara lain adalah adanya biaya tambahan yang dikenakan di luar ketentuan (*pungutan liar*), proses pelayanan yang lambat seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, sertifikat tanah dan proses administrasi yang berbelit-belit menjadi permasalahan yang tidak mudah untuk dihilangkan. Maka dari permasalahan yang muncul seperti inilah lembaga pengawasan sangat diperlukan untuk mengawasi dan menindaklanjuti kegiatan yang menyimpang dari proses pelayanan publik yang sudah ditetapkan negara baik melalui undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan presiden dan keputusan menteri. Terbentuknya Lembaga Ombudsman di Indonesia merupakan wujud dari usaha pemerintah untuk memastikan bahwa pelayanan publik di Indonesia bebas dari segala yang berbau korupsi, kolusi dan nepotisme. Walaupun sampai sekarang semua itu belum benar-benar terlaksanakan, akan tetapi usaha pemerintah sudah dapat dikatakan maksimal karena bagaimana pun usaha pemerintah jika tidak diiringi oleh kemauan masyarakat untuk berubah maka tidak menghasilkan apa-apa.

Selain sebagai wujud usaha pemerintah memastikan pelayanan publik bebas dari segala jenis KKN (*korupsi, kolusi dan nepotisme*), keberadaan Lembaga Ombudsman baik pada tingkat pusat maupun daerah senantiasa dikaitkan dengan peran utamanya dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) (Sujata,

2003;5). Salah satu poin utama dari terselenggaranya good governance adalah masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas, pemerintah sebagai pemberi pelayanan publik harus memastikan bahwa pelayanan yang diberikan menjangkau seluruh elemen masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban utama negara dalam unsur pemenuhan kesejahteraan terhadap masyarakat. Melalui pelayanan publik juga dapat diketahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah, melalui tingkat kepuasan ini pulalah masyarakat dapat berpartisipasi dalam menilai kinerja pemerintah. Dengan demikian, masyarakat dapat memberikan masukan apa dan dimana letak kekurangan yang dimiliki oleh pemerintah dalam proses pelayanan publik.

Dalam jabaran Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia sudah mengetahui bahwa apa saja fungsi, tugas, wewenang dan kedudukan yang dimiliki oleh Lembaga Ombudsman. Dalam undang-undang tersebut telah dibahas bahwa Lembaga Ombudsman haruslah menjalankan tugas dan wewenang dengan berdasarkan asas yang sudah tercantum pada Pasal 3. Asas dalam menjalankan tugas dan wewenang sangatlah penting karena dalam asas tersebut terdapat nilai-nilai penting yang dapat menjamin terjadinya proses pelayanan publik yang lebih bersih, transparan, efektif dan efisien, meskipun dalam kenyataan di lapangan semua itu bisa menyimpang karena banyak faktor. Pengawasan yang dilakukan oleh Lembaga Ombudsman juga memiliki kelemahan yang mungkin saja terjadi pada lembaga-lembaga lainnya. Kelemahan yang bisa terjadi antara lain adalah lemahnya pengawasan yang dilakukan oleh atasan atau ketua kepada bawahan atau stafnya, lemahnya pengawasan ini menyebabkan adanya oknum-oknum yang memanfaatkan kedudukannya untuk

melakukan tindakan-tindakan yang diluar dari tugas, fungsi dan wewenang yang dimiliki oleh Lembaga Ombudsman, selain itu kurang berpartisipasinya masyarakat dalam melaporkan tindakan yang melanggar dalam proses pelayanan publik juga mempengaruhi kinerja dari lembaga ini.

Seperti yang tercantum pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 5, Lembaga Ombudsman berhak untuk mendirikan perwakilan baik pada tingkat provinsi maupun kabupaten. Ditambah lagi dengan pembaharuan undang-undang tentang pemerintah daerah yaitu Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah yang mencantumkan bahwa masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik yang bermasalah kepada Pemerintah Daerah, Ombudsman dan/ atau DPRD dalam lingkup provinsi maupun kabupaten/ kota. Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai salah satu daerah yang memiliki tingkat akan kebutuhan pelayanan publik yang tinggi juga memiliki perwakilan Lembaga Ombudsman. Lembaga Ombudsman D.I Yogyakarta terbentuk tanggal 8 Juni 2004 melalui Surat Keputusan Gubernur DIY Nomor 134 Tahun 2004, diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 21 Tahun 2008. Seiring berjalannya program Reformasi Terpadu Pelayanan Publik atau yang dikenal dengan *Intelgrated Civil Services Reform*. Dalam bingkai reformasi pelayanan publik, Pembentukan Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dimaksudkan untuk melaksanakan *intermediary* antara masyarakat sebagai pengguna layanan publik dengan Pemerintah Provinsi DIY maupun kabupaten/ kota selaku pemberi layanan (*Mudji Estiningsih, 2016*).

Berdasarkan beberapa fakta dan temuan yang didapat, Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dirasa perlu meningkatkan eksistensi sebagai lembaga yang

vital dalam proses pelayanan publik, didasarkan pada tugas, fungsi dan wewenang yang dimiliki oleh lembaga ini. Dengan demikian, akan mengundang masyarakat untuk terlibat aktif dalam pengawasan terhadap proses pelayanan publik. Semakin banyak masyarakat yang terlibat maka aduan terhadap pelanggaran terhadap proses pelayanan publik akan semakin banyak pula, maka akan mendorong Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta untuk bekerja ekstra keras demi terwujudnya pelayanan publik yang bersih, transparansi, efektif dan efisien.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran pada latar belakang masalah maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana proses pengawasan pelayanan publik oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta?”.

C. Tujuan Penelitian

- 1) Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan proses pengawasan yang dilakukan oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta terhadap lembaga penyelenggara pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan undang-undang yang berlaku

D. Manfaat Penelitian

- 1) Bagi Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta : hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dan bahan evaluasi serta masukan

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Asmara, Galang. *Kedudukan dan Fungsi Lembaga Ombudsman Ditinjau Dari Sistem Pemerintahan dan Sistem Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*. Penerbit Laksbang Yustisia, Yogyakarta 2005.
- Etiningsih, Mudji. *Fungsi Pengawasan Ombudsman Dalam mewujudkan Pemerintahan yang baik*. Liberty, Yogyakarta 2016.
- Mardiasmo. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Penerbit Andi. Yogyakarta 2002.
- Muchsan. *Sistem Pengawasan terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah dan Peradilan Tata Usaha Negara di Indonesia*. Liberty. Yogyakarta 2000.
- Mulyana, Deddy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung 2002.
- Ratminto, dkk. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta 2013.
- Sujata, Antonius. *Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia ORI*, Ombudsman Republik Indonesia. Jakarta 2003.
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta 2011.
- H.B. Sutopo. *Metode Penelitian Kualitatif Dasar dan Terapannya dalam Penelitian*. Surakarta : Pusat Penelitian Universitas Sebelas Maret.

Undang-Undang

- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan daerah
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah
- Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Obdusman Nasional
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Surat Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 134 Tahun 2004
- Peraturan Gubernur Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Pembentukan dan Organisasi Ombudsman Daerah DIY.
- Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014

Jurnal

- Agus Triono. 2014. *Eksistensi Lembaga Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah*. Lampung. Jurnal Sosiologi, Vol. 17, No. 1:65-67
- Fahmi Saleh, Siti Rochmah, Siswidiyanto. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)*. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 1, No.5, Hal. 981-990
- Fahrian Saleh. *Efektifitas Kinerja Lembaga Ombudsman Dalam Mengawasi Pelayanan Publik (suatu studi di Kantor Lembaga Ombudsman Perwakilan Povinsi Gorontalo)*
- Satiajeng Kadarsih. 2010. *Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008*. Purwokerto. Jurnal Dinamika Hukum Vol. 10 No 2 Mei 2010
- Usisa Rohmah. 2013. *Analisis Pelaksanaan Kewenangan Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) Dalam Menangani Laporan/ Keluhan Masyarakat di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)*. Yogyakarta. Politik, Vol. 4, No 1, April 2013
- Yusnani Hasjimzoem. 2014. *Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia*. Lampung. Fiat Jstisia Jurnal Ilmu Hukum Volume 8 No. 2, April-Juni 2014

Skripsi

- Fransiskus Bruno Jephi. 2015. *Pendekatan Komunikasi Antara Pengurus Asrama Mahasiswa Kalimantan Barat Dengan Masyarakat Bintaran dan Kepuh Yogyakarta*. Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta.
- Fransiskus Moan Grasa. 2015. *Kualitas Pelayan Publik Di Kota Yogyakarta Studi Di Dinas Perizinan*. Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta.
- Rian Ian Sebastio Maloali. 2015. *Kualitas Pelayanan Perizinan di Kabupaten Sleman*. Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta.
- Tri Fesa Mulia. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran*. Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta.

Web

www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-ombudsman-definisi-fungsi.html