

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia di kenal sebagai negara hukum dimana segala aktivitas baik pemerintah maupun masyarakatnya didasarkan atas hukum yang berlaku. Namun demikian, masih banyak dijumpai penyimpangan administrasi (mal/administrasi) yang di lakukan oleh instansi atau pejabat publik atau aparat penegak hukum dan lembaga peradilan. Kasus maladministrasi inilah yang menjadi faktor utama penyebab lemahnya penegakan hukum dan buruknya pelayanan publik di Indonesia. Oleh sebab itu tidaklah mengherankan jika upaya-upaya yang selama ini dilakukan oleh pemerintah indonesia untuk memberantas dan mencegah kasus maladministrasi tidak banyak menghasilkan perubahan. Khususnya di kota Yogyakarta lembaga ombudsman menemukan sejumlah pelanggaran pihak sekolah sehingga dari permasalahan ini muncul sebuah ide dari peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengapa di kota Yogyakarta yang sudah mempunyai lembaga pegawai akan jalannya penyelenggaraan pelayanan publik yang beretika tetapi masih saja terdapat permasalahan-permasalahan mengenai buruknya pelayanan publik di kota Yogyakarta. Penyakit kolusi, korupsi dan nepotisme sudah sangat kronis menggerogoti hampir setiap sendi birokrasi tanpa ada yang mampu mengatasinya. Pilar-pilar resmi penegakan hukum pada masa ini telah terjebak ke dalam sistem penegakan hukum yang koruptif dikarenakan lemahnya kontrol internal maupun eksternal. Tidak hanya korupsi saja, kasus maladministrasi lainnya seperti penanganan pelayanan yang berlarut-larut, bertindak sewenang-wenang, pemalsuan dokumen yang dilakukan oleh aparat penegak hukum, aparat pemerintah maupun lembaga peradilan dikarenakan buruknya sistem birokrasi dan pelayanan publik.

Satu hal yang penting yang saat ini diharapkan adalah terjadinya perubahan mental dan kultur birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jika kondisi-kondisi di atas dibiarkan sampai berlarut-larut, maka harapan sebagian besar rakyat Indonesia yang menginginkan perubahan dalam wajah birokrasi kita hanya menjadi ilusi belaka. Oleh karena itu diperlukan suatu lembaga khusus yang dapat mengawasi dan menangani kasus-kasus maladministrasi. Kurang optimalnya fungsi pengawasan yang telah ada, mengilhami pembentukan lembaga pengawas eksternal yang independent dan bebas dari campur tangan kepentingan pihak manapun, tetapi mempunyai akses serta berpengaruh terhadap struktur birokrasi pemerintahan dan juga lembaga kenegaraan. Lembaga ini hanya memiliki satu kepentingan, yaitu *Good Governance*. Lembaga yang demikian bernama *Lembaga Ombudsman* (Dwiyanto, Agus. 2005).

Adapun latar belakang pembentukan Lembaga Ombudsman adalah bahwa pelayanan publik yang baik di bidang ekonomi, sosial dan budaya merupakan Hak Asasi Manusia (HAM), sesuai dengan Tap MPR No. 8/2001 lembaga Ombudsman dibentuk sebagai lembaga anti korupsi, adanya realita pelayanan publik dan penegakan hukum yang belum sesuai harapan masyarakat, belum adanya lembaga bentukan pemerintah yang secara khusus menangani pengaduan masyarakat. Selain itu, pengalaman di negara lain yang memiliki ombudsman dapat mendorong peningkatan kinerja pemerintah dan instansi penegakan hukum dalam pelayanan publik.

Ide pembentukan Lembaga Ombudsman sendiri juga tidak terlepas dari pertanyaan publik tentang strategi lembaga ombudsman dalam menjalankan fungsi pengawasan dan mediasi. Pertanyaan tersebut merupakan sesuatu yang wajar ditengah-tengah kondisi masyarakat yang sedang mengalami trauma politik dan sosial berkepanjangan.

Kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat merupakan dua faktor penting bagi setiap organisasi. Kualitas pelayanan yang baik akan diikuti dengan terbentuknya kepuasan masyarakat terhadap jasa yang diberikan. Oleh karena itu, organisasi harus selalu melakukan perbaikan kualitas untuk memenuhi kepuasan masyarakat. Organisasi harus berusaha agar harapan masyarakat terhadap mutu layanan terpenuhi atau bahkan bisa terlampaui (Nugroho, 2013).

Pelayanan publik yang dilakukan di kota Yogyakarta sekarang sudah bisa dikatakan baik dan bahkan sangat baik jika dibandingkan dengan beberapa kota lain di Jawa Tengah, namun dari banyaknya catatan baik tersebut tentunya masih ada rapot merah di berbagai sektor pelayanan publik. Lembaga Ombudsman hadir sebagai pembeda dan sekaligus badan yang diberikan wewenang untuk mendampingi masyarakat dalam mengadvokasikan kepentingan mereka.

Ada beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan masyarakat dalam menilai suatu mutu layanan, yaitu: ketepatan waktu, dapat dipercaya, kemampuan teknis yang diharapkan, serta nilai yang sepadan. Berdasarkan faktor-faktor tersebut, masyarakat akan menilai tingkat kepuasan yang mereka terima dari barang atau jasa yang diberikan, serta tingkat kepercayaan mereka terhadap kemampuan pemberi pelayanan (Julianto, 2013).

Sebagai lembaga yang diberikan kewenangan untuk menampung pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan praktik tata kelola usaha yang tidak beretika, Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki kewajiban untuk menindaklanjuti setiap laporan dengan cara meminta klarifikasi dari terlapor, melakukan investigasi, memberikan mediasi bila diperlukan serta memberikan rekomendasi yang disampaikan kepada pihak-pihak terkait.

Tujuan pembentukan Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) DIY adalah untuk membela kepentingan publik dengan mendesakkan perubahan mental dan kultural dalam birokrasi. Lembaga Ombudsman Daerah DIY dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Gubernur DIY No. 134 Tahun 2004 kemudian diperbaharui dengan Peraturan Gubernur No. 21 Tahun 2008 tentang Pembentukan dan Organisasi Ombudsman Daerah DIY. Dukungan masyarakat dapat dilihat dari semakin meningkatnya laporan masyarakat terhadap persoalan-persoalan yang mereka keluhkan kepada Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta, namun disatu sisi muncul keresahan dari birokrasi karena birokrasi merasa diawasi oleh masyarakat pengguna pelayanan (Sari, 2012: 52).

Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LOD) dibentuk untuk secara langsung membantu pemerintah dalam mendorong tegaknya tata kelola usaha oleh sektor swasta di DIY. Keberadaan Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LOD) DIY diharapkan mampu menjembatani kesenjangan antara harapan konsumen untuk memperoleh pelayanan yang adil dan berkualitas dengan praktik bisnis yang kadang-kadang kurang beretika. Sebagai Lembaga yang bertujuan mewujudkan perbaikan sistemik dalam pelayanan publik oleh pelaku usaha, Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LOD) DIY dapat menampung, menyelesaikan sengketa bisnis melalui jalur non-litigasi dan menindaklanjuti (sesuai dengan kapasitas dan kewenangannya) segala keluhan yang terkait dengan pelanggaran etika usaha.

Fungsi [Lembaga](#) Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LOD) DIY mempunyai fungsi pengawasan, mediasi dan memberikan rekomendasi penyelenggaraan praktik badan usaha dan usaha informal yang beretika dan berkelanjutan untuk menjamin dan melindungi kepentingan masyarakat dari praktik

penyimpangan usaha dan mal praktik bisnis. Sebagai lembaga yang diberikan kewenangan untuk menampung pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan praktik tata kelola usaha yang tidak beretika, Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LOD) DIY memiliki kewajiban untuk menindaklanjuti setiap laporan dengan cara meminta klarifikasi dari terlapor, melakukan investigasi, memberikan mediasi bila diperlukan serta memberikan rekomendasi yang disampaikan kepada pihak-pihak terkait.

Menurut informasi yang peneliti dapatkan langsung dari nasumber kepengurusan Lembaga Ombudsman Daerah Yogyakarta (LOD) DIY hingga saat ini LOD DIY belum pernah menangani kasus penyelenggaraan pelayanan publik hingga tuntas. Setiap kasus yang di tangani Lembaga Ombudsman sangat sulit untuk di ungkap secara menyeluruh karena adanya batasan konsep oleh Lembaga Ombudsman Daerah.

Lembaga Ombudsman adalah lembaga independent, lembaga pengawas pelayanan publik yang bertugas menindaklanjuti laporan masyarakat dan mengelola pengaduan masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan publik yang di terima masyarakat. Sifat Lembaga Ombudsman Daerah Yogyakarta (LOD) DIY adalah mandiri dan nonstruktural pemerintah daerah. Lembaga Ombudsman Daerah Yogyakarta (LOD) DIY memiliki sanksi berkekuatan hukum sebab Ombudsman lebih merupakan lembaga yang memberi pengaruh.

Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta didirikan dengan dasar Peraturan Gubernur DIY Nomor 21 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta, dinyatakan bahwa Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai lembaga pengawasan dan mediasi pelayanan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintah daerah dan mewujudkan

demokratisasi. Sebagai lembaga pengawasan, Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan lembaga pengawasan eksternal nonstruktural yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan struktural dengan lembaga-lembaga pemerintah daerah. Artinya, lembaga ini bukan lembaga struktural tetapi lembaga fungsional yang diberi mandat oleh pemerintah daerah untuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintah daerah yang dilakukan oleh aparatur penyelenggara pemerintah daerah. Untuk menjalankan fungsi pengawasan dan mediasi, Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta melakukan dua pendekatan utama yaitu:

Pertama, pendekatan aktif inisiatif dalam arti secara proaktif melakukan program atau kegiatan yang berorientasi pada perbaikan pelayanan publik. Lembaga Ombudsman Daerah melakukannya melalui sosialisasi dan penyadaran masyarakat akan hak-hak warga negara, membangun jejaring pemantauan, melakukan riset serta kerjasama perbaikan pelayanan publik (Nugroho A. J., 2013).

Kedua, pendekatan pasif responsif dalam arti menerima aduan masyarakat berkaitan dugaan penyimpangan administrasi maladministrasi publik.

Maka dari uraian latar belakang masalah yang ada di atas peneliti memilih judul **“STRATEGI LEMBAGA OMBUDSMAN DALAM MENJALANKAN FUNGSI PENGAWASAN DAN FUNGSI MEDIASI DI KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2016“**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi Lembaga Ombudsman Daerah dalam mendampingi masyarakat untuk mendapatkan hak pelayanan publik yang baik?
2. Faktor – faktor yang mempengaruhi Lembaga Ombudsman dalam menjalankan tugas dan fungsi lembaga pengawas tersebut?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi Lembaga Ombudsman dalam menjalankan fungsi pengawasan dan mediasi di kota Yogyakarta. Lembaga Ombudsman daerah ini telah diberikan kewenangan untuk menampung pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan praktik tata kelola usaha yang tidak beretika, Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LOD) DIY memiliki kewajiban untuk menindaklanjuti setiap laporan dengan cara meminta klarifikasi dari terlapor, melakukan investigasi, memberikan mediasi bila diperlukan serta memberikan rekomendasi yang disampaikan kepada pihak-pihak terkait.

Bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang dapat di gunakan sebagai pertimbangan setiap anggota masyarakat di kota Yogyakarta bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan publik sebaik-baiknya berdasarkan asas keadilan dan persamaan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan Hak Asasi Manusia yang tepat.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Memberikan gambaran bahwa Lembaga Ombudsman Daerah di Kota Yogyakarta sudah melakukan tugas, fungsi dan kewenangan yang telah diberikan kepada lembaga tersebut untuk menjadi lembaga pengawas lembaga-lembaga usaha

swasta baik itu swasta murni maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) agar mematuhi prinsip-prinsip bisnis yang beretika.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis bagi masyarakat adalah Lembaga Ombudsman telah memberikan respon terhadap tindakan atau perilaku usaha dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dirasakan tidak adil, diskriminatif, tidak patut, merugikan atau bertentangan dengan hukum dan etika bisnis. Penelitian ini juga mampu menjadi masukan bagi pemerintah dalam mengkaji dan mengevaluasi terkait strategi Lembaga Ombudsman DIY dalam menjalankan fungsi pengawasan dan mediasi, sehingga masyarakat berhak mendapatkan pelayanan sebaik-baiknya berdasarkan asas keadilan dan persamaan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan penyelenggaraan badan usaha yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

E. Kerangka Dasar Teori

1. Auxiliary Body

Dinamika ketatanegaraan di berbagai negara di dunia saat ini berkembang cepat mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat. Teori Trias Politika sebagai konsep ketatanegaraan yang banyak diterapkan oleh berbagai negara di dunia perlahan mulai bergeser. Kekuasaan legislatif sebagai pembentuk undang-undang, kekuasaan eksekutif sebagai pelaksana undang-undang, dan kekuasaan yudikatif sebagai yang mengadili atas pelanggaran undang-undang lambat laun mulai keluar dari fungsi asalnya (Budiarjo, 2013:282).

Di Indonesia, sejak diadakannya perubahan pertama yang kemudian lebih dilengkapi lagi oleh Perubahan Kedua, Ketiga, dan Keempat UUD 1945, konstitusi negara kita meninggalkan doktrin pembagian kekuasaan dan mengadopsi gagasan pemisahan kekuasaan dalam arti *horizontal (horizontal separation of power)*. Pemisahan kekuasaan itu dilakukan dengan menerapkan prinsip *check and balances* di antara lembaga-lembaga konstitusional yang sederajat yang diidealkan saling mengendalikan satu sama lain (Jimly Asshiddiqie, 2006:45).

Dalam pembuatan undang-undang misalnya, bukan hanya legislatif yang bertugas untuk membuat undang-undang melainkan juga harus melibatkan eksekutif di dalam proses pembuatannya. Selain perkembangan atas fungsi ketiga lembaga tersebut, dinamika ketatanegaraan yang terjadi juga mengakibatkan munculnya lembaga-lembaga negara baru di beberapa negara yang berfungsi sebagai lembaga negara penunjang. Lembaga-lembaga tersebut dikenal dengan nama lembaga negara independen, komisi independen, komisi negara independen, lembaga negara bantu, lembaga negara yang melayani, organ sampiran negara atau lembaga negara penunjang.

Lembaga-lembaga ini dapat juga disebut lembaga negara sekunder karena berada di luar kekuasaan eksekutif, legislatif dan yudikatif sebagai lembaga negara primer. Dalam perkembangannya hingga saat ini, tidak selamanya kemunculan lembaga-lembaga penunjang dianggap menjadi solusi atas seluruh permasalahan yang ada dalam suatu negara. Banyaknya lembaga penunjang di suatu negara bahkan dapat disebut sebagai permasalahan baru apabila tidak memiliki alasan dan landasan hukum yang kuat. Di Inggris, lembaga penunjang yang disebut sebagai *quango's/quasi autonomus non govermental organization* berjumlah lebih dari 500 lembaga, di Perancis berjumlah ratusan lembaga dan di Italia lembaga yang biasa disebut enti

pubblici berjumlah 40.000 buah (Jimly Asshiddiqie, 2006:11). Bukan tidak mungkin Indonesia juga mengalami hal yang sama dengan negara-negara tersebut.

Kemunculan lembaga negara yang dalam pelaksanaan fungsinya tidak secara jelas memosisikan diri sebagai salah satu dari tiga lembaga trias politica mengalami perkembangan pada tiga dasawarsa terakhir abad ke-20 di negara - negara yang telah mapan berdemokrasi, seperti Amerika Serikat dan Perancis. Banyak istilah untuk menyebut jenis lembaga-lembaga baru tersebut, diantaranya adalah *state auxiliary institutions* atau *state auxiliary organs* yang apabila diterjemahkan secara harfiah ke dalam bahasa Indonesia berarti institusi atau organ negara penunjang (Jimly Asshiddiqie, 2006:8).

Istilah “lembaga negara bantu” merupakan yang paling umum digunakan oleh para pakar dan sarjana hukum tata negara, walaupun pada kenyataannya terdapat pula yang berpendapat bahwa istilah “lembaga negara penunjang” atau “lembaga negara independen” lebih tepat untuk menyebut jenis lembaga tersebut. Mempertahankan istilah *state auxiliary institutions* alih-alih “lembaga negara bantu” untuk menghindari kerancuan dengan lembaga lain yang berkedudukan di bawah lembaga negara konstitusional. Kedudukan lembaga - lembaga ini tidak berada dalam ranah cabang kekuasaan eksekutif, legislatif, maupun yudikatif. Namun, tidak pula lembaga - lembaga tersebut dapat diperlakukan sebagai organisasi swasta ataupun lembaga non-pemerintah yang lebih sering disebut ornop (organisasi non-pemerintah) atau NGO (*non-governmental organization*).

Lembaga negara bantu sekilas memang menyerupai NGO karena berada di luar struktur pemerintahan eksekutif. Akan tetapi, keberadaannya yang bersifat publik, sumber pendanaan yang berasal dari publik, serta bertujuan untuk kepentingan publik

(Jimly Asshiddiqie, 2006:11). membuatnya tidak dapat disebut sebagai NGO dalam arti sebenarnya (Jimly Asshiddiqie, 2006:9). Sebagian ahli tetap mengelompokkan lembaga independen semacam ini dalam lingkup kekuasaan eksekutif, namun terdapat pula beberapa sarjana yang menempatkannya secara tersendiri sebagai cabang keempat dalam kekuasaan pemerintahan, seperti yang dinyatakan oleh Yves Meny dan Andrew Knapp :

“ Regulatory and monitoring bodies are a new type autonomous administration which has been most widely developed in the United States (where it is sometimes referred to as the headless fourth branch’ of the government). It takes the form of what are generally known as Independent Regulatory Commissions”
(Yves Meny dan Andrew Knapp, 1998:281).

Secara teoritis, lembaga negara bantu bermula dari kehendak negara untuk membuat lembaga negara baru yang pengisian anggotanya diambil dari unsur non-negara, diberi otoritas negara, dan dibiayai oleh negara tanpa harus menjadi pegawai negara. Gagasan lembaga negara bantu sebenarnya berawal dari keinginan negara yang sebelumnya kuat ketika berhadapan dengan masyarakat, rela untuk memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengawasi. Jadi, meskipun negara masih tetap kuat, ia diawasi oleh masyarakat sehingga tercipta akuntabilitas vertikal dan akuntabilitas horizontal. Munculnya lembaga negara bantu dimaksudkan pula untuk menjawab tuntutan masyarakat atas terciptanya prinsip - prinsip demokrasi dalam setiap penyelenggaraan pemerintahan melalui lembaga yang akuntabel, independen, serta dapat dipercaya.

Selain itu, faktor lain yang memicu terbentuknya lembaga negara bantu adalah terdapatnya kecenderungan dalam teori administrasi kontemporer untuk mengalihkan tugas - tugas yang bersifat regulatif dan administratif menjadi bagian dari tugas

lembaga independen. Berkaitan dengan sifatnya tersebut, menurut John Alder mengklasifikasikan jenis lembaga ini menjadi dua, yaitu:

- (1) Regulatory, yang berfungsi membuat aturan serta melakukan supervisi terhadap aktivitas hubungan yang bersifat privat; dan
- (2) Advisory, yang berfungsi memberikan masukan atau nasihat kepada pemerintah (John Alder, 1989:232-233).

Menurut Alder dalam *Constitutional and Administrative Law*, menyebutkan lima alasan utama yang melatarbelakangi dibentuknya lembaga negara bantu dalam suatu pemerintahan, alasan - alasan itu adalah sebagai berikut (John Alder, 1989:225).

1. Adanya kebutuhan untuk menyediakan pelayanan budaya dan pelayanan yang bersifat personal yang diharapkan bebas dari risiko campur tangan politik.
2. Adanya keinginan untuk mengatur pasar dengan regulasi yang bersifat non-politik.
3. Perlunya pengaturan mengenai profesi-profesi yang bersifat independen, seperti profesi di bidang kedokteran dan hukum.
4. Perlunya pengadaan aturan mengenai pelayanan pelayanan yang bersifat teknis.
5. Munculnya berbagai institusi yang bersifat semiyudisial dan berfungsi untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan (alternative dispute resolution/alternatif penyelesaian sengketa).

Kecenderungan lahirnya berbagai lembaga negara bantu sebenarnya sudah terjadi sejak runtuhnya kekuasaan orde baru Presiden Soeharto. Kemunculan lembaga baru seperti ini pun bukan merupakan satunya - satunya di dunia. Di negara yang sedang menjalani proses transisi menuju demokrasi juga lahir lembaga tambahan negara yang baru. Berdirinya lembaga negara bantu merupakan perkembangan baru dalam sistem pemerintahan. Teori klasik trias politica sudah tidak dapat lagi digunakan untuk

menganalisis relasi kekuasaan antar lembaga negara. Untuk menentukan institusi mana saja yang disebut sebagai lembaga negara bantu dalam struktur ketatanegaraan RI terlebih dahulu harus dilakukan pemilahan terhadap lembaga- lembaga negara berdasarkan dasar pembentukannya. Pascaperubahan konstitusi, Indonesia membagi lembaga - lembaga negara ke dalam tiga kelompok (Titik, 2010:184).

I. Lembaga Negara

Pertama lembaga negara yang dibentuk berdasar atas perintah UUD Negara RI Tahun 1945 (constitutionally entrusted power). *Kedua*, lembaga negara yang dibentuk berdasarkan perintah undang-undang (legislatively entrusted power). *Ketiga*, lembaga negara yang dibentuk atas dasar perintah keputusan presiden (Jimly Asshidiqie, 2004:7).

Pembentukan lembaga-lembaga negara yang bersifat mandiri ini secara umum disebabkan oleh adanya ketidakpercayaan publik terhadap lembaga-lembaga negara yang ada dalam menyelesaikan persoalan ketatanegaraan. Selain itu pada kenyataannya, lembaga-lembaga negara yang telah ada belum berhasil memberikan jalan keluar dan menyelesaikan persoalan yang ada ketika tuntutan perubahan dan perbaikan semakin mengemuka seiring dengan berkembangnya paham demokrasi di Indonesia (Luthfi, 2004:2).

Pada dasarnya, pembentukan lembaga-lembaga negara bantu yang bersifat mandiri dan independen di Indonesia dilandasi oleh lima hal penting yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Rendahnya kredibilitas lembaga-lembaga negara yang telah ada sebelumnya akibat adanya asumsi dan bukti mengenai korupsi yang mengakar dan sulit diberantas

2. Tidak independennya lembaga-lembaga negara yang karena alasan tertentu tunduk di bawah pengaruh suatu kekuasaan tertentu.
3. Ketidakmampuan lembaga-lembaga negara yang telah ada dalam melakukan tugas-tugas yang harus dilakukan pada masa transisi menuju demokrasi, baik karena persoalan internal maupun persoalan eksternal.
4. Adanya pengaruh global yang menunjukkan adanya kecenderungan beberapa negara untuk membentuk lembaga-lembaga negara tambahan, baik yang disebut sebagai *state auxiliary institutions/organs/agencies* maupun *institutional watchdog* (lembaga pengawas), yang dianggap sebagai suatu kebutuhan dan keharusan karena lembaga-lembaga negara yang telah ada merupakan bagian dari sistem yang harus diperbaiki.
5. Adanya tekanan dari lembaga-lembaga internasional untuk membentuk lembaga-lembaga negara tambahan tersebut sebagai prasyarat menuju demokratisasi.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa lembaga negara penunjang yang dibentuk harus dapat menjalankan tugas dan fungsinya secara optimal sebagai solusi atas terbatasnya kemampuan dari lembaga negara primer dan hal ini tentu harus sesuai dengan tujuan negara. Dalam tulisan Sri Sumantri yang berjudul *Lembaga Negara dan State Auxiliary Bodies* dalam Sistem Ketatanegaraan Menurut UUD 1945 yang dikutip oleh Titik Triwulan Tutik, beliau mengatakan, bahwa dalam negara yang menganut sistem pemerintahan presidensial seperti Indonesia, presidenlah yang pertama mengetahui, lembaga macam apa yang diperlukan untuk menangani masalah-masalah tertentu dalam mewujudkan tujuan nasional (negara) (Titik, 183).

2. Strategi

Pengertian strategi dalam konteks organisasi adalah penetapan berbagai tujuan dan sasaran jangka panjang yang bersifat mendasar bagi sebuah organisasi, yang dilanjutkan dengan penetapan rencana aktivitas dan pengalokasian sumber daya yang diperlukan guna mencapai berbagai sasaran tersebut. Ada empat dimensi pokok yang terkandung dalam strategi, yaitu inovasi, diferensiasi pasar, jangkauan dan pengendalian biaya.

Terdapat 3 jenis-jenis tingkatan strategi yaitu strategi korporat, strategi level bisnis dan strategi level fungsional. Dalam pengelolaan organisasi dilakukan dengan penyusunan serangkaian strategi berdasarkan keempat perspektif, yakni strategi finansial, pelanggan, proses internal serta *learning and growth*. Jika keempat perspektif tersebut dijalankan secara seimbang maka organisasi dapat mengejar berbagai sasaran jangka pendek tanpa mengabaikan tujuan jangka panjang. Strategi organisasi dapat berjalan dengan baik juga salah satu tugas penting bagi seorang manajer puncak, karena tugas umum dari seorang manajer puncak adalah mampu memanfaatkan tingkat efektivitas dan efisiensi dalam waktu tertentu.

Tujuan strategi organisasi adalah keadaan yang ingin dicapai oleh seseorang sekelompok orang atau suatu organisasi yang merupakan titik akhir dari usaha jangka panjang orang, kelompok orang atau organisasi yang bersangkutan. Sasaran strategi organisasi adalah hal-hal yang ingin dicapai dalam jangka pendek. Dasar-dasar daya tarik antar orang untuk membentuk sebuah organisasi yaitu, kesempatan untuk berinteraksi, status, kesamaan latar belakang, kesamaan sikap, pemuasan kebutuhan, tujuan kelompok dan alasan ekonomis. Asumsi dasar tentang sifat manusia menurut ilmu perilaku organisasi modern adalah manusia mempunyai keunikan dalam perilaku hal yang terarah dan dalam banyak hal menunjukkan sebagai sasaran yang tidak teratur.

Dalam menjalankan strategi atau sasaran kerja menurut teori Tandalilin ada dua pendekatan yang harus dilakukan antara lain yaitu:

Pertama, pendekatan aktif inisiatif dalam arti secara proaktif melakukan program atau kegiatan yang berorientasi pada perbaikan pelayanan publik. Lembaga Ombudsman Daerah melakukannya melalui sosialisasi dan penyadaran masyarakat akan hak-hak warga negara, membangun jejaring pemantauan, melakukan riset serta kerjasama perbaikan pelayanan publik (Nugroho A. J., 2013).

Inisiatif adalah kemampuan untuk menemukan beberapa kemungkinan jawaban dari suatu masalah berdasarkan atas informasi dan data yang tersedia, dimana penekanannya terletak pada ketepatan, kuantitas, dan keragaman jawaban (Utami Munandar:1990).

Kedua, pendekatan pasif responsif dalam arti menerima aduan masyarakat berkaitan dugaan penyimpangan administrasi/mal administrasi publik. Responsif adalah perpaduan kata dari merespon secara cepat untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan. Dengan demikian, perilaku organisasi menyediakan banyak tantangan sekaligus peluang bagi para manajer, bagaimana meningkatkan keahlian manajer dalam menangkap peluang dan dari perilaku organisasi yang menghargai perbedaan namun memberi kontribusi bagi manajer. Sejumlah disiplin yang dapat memberi kontribusi pada peningkatan kapasitas manajer seperti antropologi, psikologi dan sosiologi (Robins, 2011:6).

3. Lembaga Ombudsman Daerah

Sejarah pembentukan Lembaga Ombudsman adalah sejarah yang panjang. Meski kata “Ombudsman” berasal dari Swedia, tetapi keberadaan istilah ini telah digunakan hampir di semua Negara yang mengadopsi Lembaga tersebut. Pendek kata

Ombudsman telah menjadi model dalam membantu memecahkan keresahan masyarakat berkaitan dengan pelayanan publik. Ombudsman adalah wadah untuk menjembatani kepentingan rakyat dan kepentingan pemerintah yang bertolak belakang. Ombudsman bukanlah pelaksana kekuasaan, oleh karena itu wewenang yang dimilikinya hanyalah mencakup aspek-aspek pengawasan agar tidak terjadi penyimpangan atau penyelewengan (Pandji, 2009:143).

Di Indonesia sendiri Ombudsman sudah ada sejak tahun 2000, pada masa pemerintahan presiden Abdurrahman wahid yang diberi nama Komisi Ombudsman Nasional melalui Keppres Nomor 44 Tahun 2000. Kemudian Lembaga tersebut dibentuk kembali berdasarkan UU Nomor 37 Tahun 2008 dalam rapat paripurna DPR RI pada Tanggal 9 September Tahun 2008 dengan nama Ombudsman Republik Indonesia. Dibentuknya Ombudsman Republik Indonesia bertujuan untuk memberikan pelayanan umum kepada seluruh masyarakat menyadari bahwa sangat sulit bagi masyarakat terutama yang tinggal di daerah untuk menyampaikan laporan secara langsung ke pusat karena berbagai kendala.

Oleh karena itu upaya mendekatkan akses pelayanan kepada masyarakat di daerah maka Ombudsman Republik Indonesia membantu dan mendorong daerah-daerah untuk mendirikan Lembaga Ombudsman Daerah (LOD). Ombudsman Republik Indonesia mendukung untuk mendirikan Lembaga Ombudsman di daerah-daerah di karenakan sejalan dengan visi-misi Ombudsman Republik Indonesia dalam meningkatkan pengawasan terhadap pelayanan publik oleh pemerintah demi terwujudnya *clean and good governance*.

Di Yogyakarta sendiri kehadiran Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) Daerah Istimewa Yogyakarta di kukuhkan dengan Peraturan Gubernur Nomor 21 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Daerah di Provinsi Daerah Istimewah

Yogyakarta yang di harapkan dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada setiap anggota masyarakat berdasarkan asas keadilan dan persamaan. Hal tersebut merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan penyelenggaraan pemerintah daerah yang bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan kekuasaan atau jabatan dan perbuatan sewenang-wenang, juga untuk menjamin pemberian pelayanan kepada setiap anggota masyarakat yang sebaik-baiknya dan perlindungan terhadap hak-hak setiap anggota masyarakat (Ratna, 2009:65).

Pasal 7 Peraturan Gubernur (Pergub) Nomor 21 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Daerah di DIY disebutkan bahwa Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) DIY bertugas menerima pengaduan dari masyarakat atas keputusan, dan tindakan dari penyelenggara pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dirasakan tidak adil, diskriminatif, tidak patut, merugikan atau bertentangan dengan hukum, dan menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat mengenai penyimpangan pelaksanaan penyelenggaraan pemerintah daerah.

Sebagai Lembaga Negara yang berwenang melakukan pengawasan terhadap kinerja lembaga pemerintah. Lembaga Ombudsman memiliki peran penting dalam menanggulangi maraknya maladministrasi yang dilakukan oleh pejabat pemerintah. Dalam menangani kasus yang diadukan kepada Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) DIY, pihak Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) DIY seringkali memilih proses mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa karena proses mediasi memiliki banyak kelebihan yang memudahkan pihak Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) DIY dalam menangani kasus-kasus tersebut.

Pasal 2 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menyebutkan bahwa Lembaga Ombudsman adalah lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan

instansi pemerintah lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Dibentuknya Lembaga Omdusman ini bertujuan untuk :

1. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera.
2. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kulosi dan nepotisme.
3. Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin membaik.
4. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi serta nepotisme.
5. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

Pengertian maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari pada tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perorangan.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, ditegaskan bahwa yang dimaksud dengan Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai wewenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan 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 yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah.

Tugas Ombudsman adalah memeriksa laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan mengeluarkan Rekomendasi atas laporan tersebut yang ditujukan kepada Terlapor. Hal ini berkaitan dengan Fungsi Ombudsman itu sendiri, dalam Pasal 6 Undang-Undang No.37 Tahun 2008 menyebutkan fungsi Ombudsman adalah sebagai berikut:

“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.”

Melihat uraian yang telah dituangkan di dalam pasal 6 Undang - Undang No. 37 Tahun 2008 tersebut, dapat kita ambil kesimpulan bahwa Ombudsman Republik Indonesia merupakan suatu lembaga dengan fungsi pengawasan yang memiliki kewenangan-kewenangan tertentu. Dalam menjalankan fungsinya tersebut peneliti menggambarkan secara singkat bagaimana Rekomendasi Ombudsman dikeluarkan, dengan mengacu kepada kewenangan-kewenangan yang telah diuraikan secara tegas di dalam Undang-Undang.

Pada tahap pertama Ombudsman menerima laporan dari masyarakat secara langsung bahwa telah terjadi suatu dugaan maladministrasi pada suatu lembaga yang bergerak atau menyelenggarakan negara di bidang pelayanan publik. Berikutnya, Ombudsman akan menindak lanjuti laporan tersebut dengan melakukan pemeriksaan terhadap laporan tersebut, sehingga laporan tersebut akan dinyatakan diterima dan atau

dapat ditolak oleh Ombudsman karena alasan-alasan tertentu yang telah dijelaskan dalam Undang-Undang,

Kemudian apabila laporan tersebut dinyatakan diterima, maka Ombudsman akan melanjutkan ke tahap selanjutnya yang antara lain yaitu, investigasi, koordinasi dengan lembaga-lembaga lain yang terkait, maupun langsung meminta keterangan pada lembaga terkait, dan tahap-tahap lain yang dijelaskan di dalam Undang-Undang, sehingga terakhir Ombudsman akan memberikan keputusan berdasarkan bukti-bukti yang telah ditemui dengan mengeluarkan Rekomendasi.

Tugas Lembaga Ombudsman Daerah adalah menyusun program kerja ombudsman daerah, menyebarluaskan pemahaman mengenai kedudukan, fungsi, tugas, wewenang, dan program kerja Ombudsman Daerah kepada seluruh masyarakat di daerah, melakukan koordinasi dan atau kerjasama dengan berbagai lembaga baik pemerintah maupun swasta dalam rangka mendorong dan mewujudkan pemerintahan daerah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan kekuasaan, atau jabatan dan tindakan sewenang-wenang.

Fungsi Lembaga Ombudsman Daerah adalah melakukan pengawasan dan mediasi serta rekomendasi penyelenggaraan praktik badan usaha informal yang beretika dan berkelanjutan untuk menjamin dan melindungi kepentingan masyarakat dari praktik penyimpangan usaha dan mal praktik bisnis. Fungsi Mediasi pada Lembaga Ombudsman adalah upaya penyelesaian konflik dengan melibatkan pihak ketiga yang netral, yang tidak memiliki kewenangan mengambil keputusan yang membantu pihak-pihak yang bersengketa mencapai penyelesaian (solusi) yang diterima oleh kedua belah pihak.

Menerima pengaduan dari masyarakat atas keputusan, tindakan dari penyelenggara pemerintahan daerah, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dirasakan tidak adil, diskriminatif, tidak patut, merugikan atau bertentangan dengan hukum, menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat mengenai penyimpangan pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan daerah, membuat laporan triwulanan dan tahunan kepada gubernur terhadap pelaksanaan tugas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Daerah Istimewa Yogyakarta No. 21 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta, menyatakan bahwa (LOD) DIY sebagai lembaga pengawasan dan mediasi pelayanan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintah daerah dan mewujudkan demokratisasi. Sebagai lembaga pengawasan eksternal nonstruktural yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan struktural dengan lembaga-lembaga pemerintah daerah. Artinya, lembaga ini bukan lembaga struktural tetapi lembaga fungsional yang diberi mandat oleh pemerintah daerah untuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintah daerah yang dilakukan oleh aparatur penyelenggara pemerintah daerah. Untuk menjalankan fungsi pengawasan dan mediasi, Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta melakukan dua pendekatan utama yaitu pendekatan aktif inisiatif dan pendekatan pasif responsif.

F. Definisi Konsepsional

Adapun Definisi Konsepsional dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Strategi adalah penetapan berbagai tujuan dan sasaran jangka panjang yang bersifat mendasar bagi sebuah organisasi, yang dilanjutkan dengan penetapan

rencana aktivitas dan pengalokasian sumber daya yang diperlukan guna mencapai berbagai sasaran.

2. Lembaga Ombudsman sebagai Lembaga pengawasan, Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan lembaga pengawasan eksternal non struktural yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan struktural dengan lembaga-lembaga pemerintah daerah. Artinya, lembaga ini bukan lembaga struktural tetapi lembaga fungsional yang diberi mandat oleh pemerintah daerah untuk melakukan pengawasan dan mediasi terhadap penyelenggaraan pemerintah daerah yang dilakukan oleh aparatur penyelenggara pemerintah daerah.

G. Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat di observasi dari apa yang sedang di definisikan atau mengubah konsep-konsep yang berupa konstruksi dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat di amati yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain (Firdaus, 2007:27). Dalam definisi operasional peneliti akan melakukan penelitian mengenai Strategi Lembaga Ombudsman dalam menjalankan Fungsi Pengawasan dan Mediasi di Kota Yogyakarta Tahun 2016 yaitu sebagai berikut:

1. Strategi Lembaga Ombudsman
 - a) Pendekatan aktif Inisiatif
(Secara proaktif melakukan program atau kegiatan yang berorientasi pada perbaikan pelayanan publik)
 - b) Pendekatan Pasif Responsif
(Menerima aduan masyarakat berkaitan dengan penyimpangan administrasi)

atau maladministrasi publik)

2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi dalam menjalankan fungsi pengawasan dan mediasi

H. Metode Penelitian

Metodologi penelitian berasal dari kata “ Metode ” yang artinya cara yang tepat untuk melakukan sesuatu: Logos yang artinya ilmu atau pengetahuan. Jadi metodologi artinya kegiatan ilmiah yang berhubungan dengan cara kerja dalam memahami suatu subjek maupun objek penelitian dalam upaya menemukan jawaban secara ilmiah dan keabsahan nya dari sesuatu yang di teliti (Rosdy Ruslan, 2013).

Sedangkan Penelitian adalah suatu metode untuk menemukan sebuah pemikiran kritis. Penelitian meliputi pemberian definisi dan redefinisi terhadap masalah, memformulasikan hipotesis atau jawaban sementara, membuat kesimpulan, dan sekurang-kurangnya mengadakan pengujian yang hati-hati atas semua kesimpulan yang diambil untuk menentukan apakah kesimpulan tersebut cocok dengan hipotesis (Woody, 1972).

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang disesuaikan dengan judul dari penelitian ini maka jenis penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang memaparkan dan bertujuan untuk memberikan gambaran serta penjelasan tentang variable yang diteliti. Artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka melainkan data tersebut berasal dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi lembaga, dan hasil analisis penelitian. Sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita empirik di balik fenomena secara mendalam, rinci dan

tuntas. Dalam hal ini adalah “Strategi Lembaga Ombudsman dalam menjalankan Fungsi Pengawasan dan Fungsi Mediasi di Kota Yogyakarta Tahun 2016”

Penelitian Kualitatif adalah “tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan, manusia, kawasannya sendiri, dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan peristilahannya “(Keirl dan Miller dalam Moleong, 2004:131).

Adapun penelitian ini adalah penelitian Deskriptif. Bahwa metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan-hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena (Whitney dalam Moh. Nazir, 2003:16).

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian akan dilakukan, dalam penelitian ini peneliti mengambil lokasi di Jl. Tentara Zeni Pelajar No. 1-A, Bumijo, Jetis, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55231.

3. Jenis Data

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang dapat di peroleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian (Nasution, 1964). Sedangkan sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan merupakan sumber data yang diperoleh dari lapangan dengan mengamati atau mewawancarai (Lofland, 1984:74).

Peneliti menggunakan data ini untuk mendapatkan informasi langsung tentang Permasalahan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta yaitu dengan wawancara langsung kepada kepengurusan atau keanggotaan Lembaga Ombudsman Daerah di kota Yogyakarta.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data-data yang didapat dari sumber bacaan dari berbagai macam sumber lainnya yang terdiri dari surat-surat pribadi, buku harian, note, sampai dokumen-dokumen resmi dari berbagai instansi pemerintah. Data sekunder juga dapat berupa publikasi dari berbagai organisasi, hasil-hasil studi, hasil survey, studi historis, dan sebagainya. Peneliti menggunakan data sekunder ini untuk memperkuat penemuan dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan keanggotaan atau kepengurusan Lembaga Ombudsman Daerah kota Yogyakarta.

4. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian di samping menggunakan metode yang tepat, juga perlu memilih teknik dan alat pengumpulan data yang relevan. Metode yang digunakan untuk proses pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan proses triangulasi yaitu:

a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara. Tujuan dari wawancara adalah untuk mendapatkan informasi yang tepat dan akurat dari narasumber yang terpercaya Dalam penelitian ini peneliti akan mewawancarai Bapak Muhammad Imam Santoso selaku Ketua Bidang Sosialisasi, Kerjasama dan

Penguat Jaringan di kantor Lembaga Ombudsman Daerah (LOD DIY) kepengurusan atau keanggotaan dari Lembaga Ombudsman Daerah Yogyakarta terkait Strategi Lembaga Ombudsman dalam Menjalankan Fungsi Pengawasan dan Fungsi Mediasi di Kota Yogyakarta Tahun 2016.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi khusus dari karangan atau tulisan, wasiat, buku, undang-undang dan sebagainya. Dokumentasi digunakan untuk mendapatkan keterangan dan penerangan pengetahuan dan bukti.

Dalam penelitian ini, peneliti akan mengumpulkan dokumentasi berupa foto pada saat melakukan wawancara kepada narasumber kepengurusan Lembaga Ombudsman Daerah LOD (DIY) dan data-data pelapor dan terlapor beserta kronologi kejadian dalam kasus yang terbuka maupun kasus yang di rahasiakan yang pernah ditangani Lembaga Ombudsman Daerah LOD (DIY) di tahun 2016.