

BAB III

PEMBAHASAN

A. Strategi Lembaga Ombudsman Daerah DIY

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 kerja. Dalam penelitian ini peneliti mengambil dua jenis pendekatan dalam strategi yaitu:

1. Pendekatan aktif inisiatif

Strategi pertama Lembaga Ombudsman Daerah dalam menjalankan fungsi pengawasan dan mediasi yaitu menggunakan strategi aktif inisiatif maksud dari pendekatan aktif 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. Berikut ini beberapa kasus yang ditemukan oleh Lembaga Ombudsman:

a. Penyalahgunaan wewenang atau jabatan penyimpangan usaha pelayanan publik yang tidak adil di Kota Yogyakarta.

Permasalahan ini ditemukan oleh Lembaga Ombudsman pada tahun 2016 yang lalu berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Imam Santoso selaku Ketua Bidang Sosialisasi, Kerjasama dan Penguat Jaringan di kantor Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) DIY berikut hasil wawancara: (pada tanggal 16 - 12 - 2016).

“ jadi begini mbak kita kemarin kalau tidak salah saya ya pada bulan november 2016 yang lalu kalau tanggalnya saya lupa mbak nanti saya kasih dokumen nya ke mbak biar mbak liat sendiri tanggal kejadian nya yang detail, jadi begini mbak dalam kasus ini kita menemukan bahwa adanya denda bagi pemohon ktp pemula yang terlambat nah sebenarnya kan tidak ada peraturan yang mengatur bahwa keterlambatan dalam pembuatan ktp pemula dikenakan denda”

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai permasalahan Penyalahgunaan wewenang atau jabatan penyimpangan usaha pelayanan publik yang tidak adil di Kota Yogyakarta mengenai denda yang diberikan oleh di dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Yogyakarta padahal memang sudah jelas tidak ada aturan yang menjelaskan bahwa adanya denda terhadap pembuat ktp pemula yang terlambat. Ini di perkuat dengan adanya Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang didalamnya tidak termuat adanya denda terhadap pembuat ktp pemula yang terlambat.

Tabel 3.1

Penyalahgunaan wewenang atau jabatan penyimpangan usaha pelayanan publik yang tidak adil di Kota Yogyakarta

No.	Keterangan Pelapor	
1.	Tanggal	29 - 11 - 2016
2.	Status	Open
3.	Pengadu	Wahyudi Wijaya

4.	Jenis	Penyalahgunaan Wewenang/Jabatan Penyimpangan Usaha Pelayanan Publik yang Tidak Adil.
5.	Teradu	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Yogyakarta
6.	Bidang	Aparatur Pemerintah Daerah
7.	Sektor	Pemerintahan
8.	Kronologi Aduan	Denda bagi yang terlambat, bagi pemohon KTP pemula, perwal (peraturan walikota)?.”

b. Pelanggaran atau penyimpangan prosedur merugikan kepentingan umum di PT. Indoguna Jogja Kulina Utama.

Permasalahan ini di temukan oleh Lembaga Ombudsman pada tahun 2016 yang lalu berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Imam Santoso selaku Ketua Bidang Sosialisasi, Kerjasama dan Penguat Jaringan di kantor Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) DIY berikut hasil wawancara: (pada tanggal 16 - 12 - 2016).

“ jadi mbak dalam kasus ini kita menemukan bahwa adanya pelanggaran/penyimpangan prosedur merugikan kepentingan umum yaitu mengenai parkir resto ditempatkan di sepanjang jalan Trimargo Kulon yang mana sangat mengganggu warga penghuni maupun pemakai jalan lain. Sebelumnya PT. Indoguna Jogja ini sudah mensosialisasikan pembangunan tersebut kepada Rt/Rw dan tokoh masyarakat sekitar tapi di tolak dengan warga dgn alasan utama gangguan parkir resto. Dan juga pada bulan september muncul IMBB pondokan dan kantoran 4 lantai yang mana menurut Rt/Rw tidak pernah di mintai tanda tangan ulang pengajuan IMBB setelah ada penelusuran ditemukan pemakaian tanda tangan lamaa untuk pengajuan guest house, mess, resto dan kantor.”

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai pelanggaran/penyimpangan prosedur merugikan kepentingan umum di PT. Indoguna Jogja Kulina Utama sudah terlihat bahwa adanya pelanggaran dan penyimpangan dengan pembangunan guest house, mess, dan resto ini kurangnya pengawasan dari pemerintah akan izin pembangunan-pembangunan di kota juga menjadi sorotan masyarakat. Sebab izin tidak keluar dari dinas perizinan dan tidak ada ajuan tapi bisa keluar surat izin, dan ternyata menggunakan tanda tangan lama. Selain melanggar peraturan izin

mendirikan bangunan kasus ini juga telah memalsukan data-data yang lama misalnya memakai tanda tangan lama untuk pengajuan pembangunan Guest House, Mess, Resto dan Kantor.

Tabel 3.2
Pelanggaran atau penyimpangan prosedur merugikan kepentingan umum di PT. Indoguna Jogja Kulina Utama

No.	Keterangan Pelapor	
1.	Tanggal	25 - 11 – 2016
2.	Status	Open
3.	Pengadu	Kornelis Herman Setiawan an, LPMK Karangwaru
4.	Jenis	Pelanggaran/Penyimpangan Prosedur Merugikan Kepentingan Utama
5.	Teradu	M Alizabeth Liman, PT. Indoguna Jogja Kulina Utama
6.	Bidang	Instansi Swasta
7.	Sektor	Perizinan
		“ Awal mei 2015 Bp Syahrial Salman selaku pimpinan PT.Indoguna Kulina Utama berniat mengajukan IMBB Trimargo Kulon No 14 sebagai

c.

		Guest House, Mess pertinggi Indoguna, Resto dan kantor 4 lantai yang disosialisasikan oleh tim PT. Indoguna kepada Rt/Rw dan tokoh masyarakat Bangirejo yang mana ditolak oleh warga dengan alasan utama gangguan parkir PT.Indoguna yang di Jl. Wolter Moginsidi 37, parkir resto ditempatkan di sepanjang jalan Trimargo Kulon yang mana sangat mengganggu warga penghuni maupun pemakai jalan lain. Ditambah adanya rencana Guest House 4 lantai akan berpotensi mengganggu kenyamanan hunian warga dan tambah membludaknya parkir dikarenakan tidak ditopangnya penyediaan lahan parkir yang memadai. Proses pengajuan tetap dijalankan oleh pihak PT.Indoguna dengan meminta tanda tangan tetangga, Rt, Rw Lurah, Camat di ikuti notulen rembuk warga 3 Rw yang menyatakan keberatan. Beberapa bulan kemudian diinfokan dari pihak kelurahan bahwa izin tidak bisa keluar. Warga tenang, tetapi sekitar september akhir 2016 muncul IMBB baru untuk pondokan dan kantor 4 lantai yang mana menurut Rt/Rw sempat kebingungan atas pernyataan warga. Izin yang sudah tidak keluar dan tidak ada ajukan baru kenapa bisa muncul, menjadikan perlunya bantuan bagian hukum memfasilitasi untuk meluruskan persoalan tersebut.”
--	--	---

Indikasi korupsi, indikasi kolusi, penyalahgunaan wewenang atau jabatan penyimpangan usaha, pungutan dan gratifikasi, pelanggaran atau penyimpangan prosedur di Hotel Summer Quest Yogyakarta.

Permasalahan ini di temukan oleh Lembaga Ombudsman pada tahun 2016 yang lalu berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Imam Santoso selaku Ketua Bidang Sosialisasi, Kerjasama dan Penguat Jaringan di kantor Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) DIY berikut hasil wawancara: (pada tanggal 18 - 12 - 2016).

“ jadi begini mbak mengenai kasus adanya indikasi korupsi dan indikasi kolusi penyalahgunaan wewenang/jabatan penyimpangan usaha serta pungutan gratifikasi ini terjadi di Hotel Summer Quest Yogyakarta saat dinas perizinan kota yogyakarta mendatangi hotel tersebut untuk memeriksa apakah hotel tersebut berdiri mempunyai izin atau tidak dan ternyata hotel tersebut belum mempunyai surat izin bahkan tidak

mempunyai IMB padahal hotel tersebut telah beroperasi selama satu tahun lebih.”

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai Indikasi korupsi, indikasi kolusi, penyalahgunaan wewenang/jabatan penyimpangan usaha, pungutan dan gratifikasi, pelanggaran atau penyimpangan prosedur di Hotel Summer Quest Yogyakarta mengenai pembangunan hotel ini sudah jelas pihak hotel tidak mempunyai surat IMB sebagai mana yang di atur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, bahwa setiap bangunan harus mempunyai surat Izin Mendirikan Bangunan sebelum mendirikan bangunan tersebut.

Tabel 3.3

Indikasi korupsi, indikasi kolusi, penyalahgunaan wewenang atau jabatan penyimpangan usaha, pungutan dan gratifikasi, pelanggaran atau penyimpangan prosedur di Hotel Summer Quest Yogyakarta

No.	Keterangan Pelapor	
1.	Tanggal	17 – 10 – 2016
2.	Status	Di Rahasiakan
3.	Pengadu	Di Rahasiakan
4.	Jenis	Indikasi Korupsi, Indikasi Kolusi, Penyalahgunaan Wewenang/Jabatan, penyimpangan Usaha, Pungutan dan Gratifikasi, Pelanggaran/Penyimpangan Prosedur
5.	Teradu	Hotel Summer Quest Yogyakarta
6.	Bidang	Instansi Swasta
7.	Sektor	Pariwisata
8.	Kronologi Aduan	“ saya pernah bekerja di hotel summer quest johja sebagai reception. Pada suatu ketika ada petugas dari dinas perijinan datang ke hotel summer quest untuk menanyakan surat ijin dari hotel summer quest, karna saya tidak tahu akhirnya saya bilang ke manager saya namanya Pak Fajar kalau ada tamu dari dinas perijinan menanyakan surat ijin dari hotel summer quest. Akhirnya beliau menemui petugas dari dinas perijinan tersebut tetapi beliau tidak membawa surat ijin dari hotel summer quest dan meminta petugas untuk meninggalkan nomer telp yang bisa di hubungi karena nanti ownernya langsung yang akan menghubungi. Saya mendengar semua percakapan tersebut karena mereka berbicara di lobby dan tepat didepan meja kerja saya. Karena saya ingin tahu selepas petugas perijinan meninggalkan hotel maka saya menanyakan langsung pada manager saya, dan ternyata hotel summer quest belum ada ijinnya bahkan IMB pun belum ada padahal hotel summer quest sudah beroperasi selama satu tahun lebih.”

d. Pelanggaran hak merugikan kepentingan mum PT. Bangun Jogja

Indah.

Permasalahan ini di temukan oleh Lembaga Ombudsman pada tahun 2016 yang lalu berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Imam Santoso

selaku Ketua Bidang Sosialisasi, Kerjasama dan Penguat Jaringan di kantor Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) DIY berikut hasil wawancara: (pada tanggal 18 - 12 - 2016).

“ pada bulan november kami dari pihak LOD juga menemukan lagi pelanggaran hak yang merugikan kepentingan umum di sektor pertanahan mbak yaitu tentang penutupan fasilitas umum, akses jalan kampung telah di tutup oleh PT. Bangun Jogja Indah sehingga terisolirnya warga di wilayah Sosrokusuman jalan wilayah Rt 14 kalau tidak salah nanti mbak cocokan saja dengan dokumen yang saya berikan, sejak 1 tahun lebih yang lalu jalanan wilayah tersebut di persempit 2 meter yang semula jalanan tersebut 5 meter oleh PT. Bangun Jogja Indah, sehingga warga di wilayah tersebut merasa susah untuk keluar dan masuk di jalan tersebut akibat terjadinya penyempitan jalan terutama warga yang menggunakan mobil. Padahal sesuai putusan PTUN dengan no perkara 26/6/2015/PTUN sudah dijelaskan bahwa sertifikat tanah tersebut atas nama PT. Bangun Jogja Indah telah di batalkan dan tanah telah kembali dikuasa oleh negara. Pemanfaatan lahan tanpa izin walaupun tanah tersebut dibatalkan tetapi jalan kampung dan ada juga beberapa tanah kuasa negara yang dijadikan fasilitas umum wilayah tersebut telah di ambil ahli oleh PT. Bangun Indah Jogja tersebut untuk di jadikan lahan parkir yang tidak berizin serta menimbulkan polusi udara dan suara yang sangat mengganggu warga sekitar dan beberapa lahan juga di bangun bangunan yang di fungsikan untuk parkir dan gudang dll yang tanpa adanya IMB.”

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai Pelanggaran hak merugikan kepentingan umum PT. Bangun Jogja Indah Menurut peneliti dapat menyimpulkan bahwa PT. Bangun Indah Jogja melakukan pelanggaran yang merugikan kepentingan umum warga sekitar daerah sosrokusuman yang sudah jelas bahwa tanah yang mereka gunakan untuk membangun parkir dan gudang milik PT. Bangun Indah Jogja adalah tanah milik negara atau tanah kuasa negara yang sebagaimana jika ingin menggunakan atau meminjam tanah milik negara tersebut harus memiliki izin dan penejelasan yang jelas sebagai mana yang tertera didalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Pokok-Pokok Dasar Agraria.

Tabel 3.4**Pelanggaran hak merugikan kepentingan umum****PT. Bangun Jogja Indah**

No.	Keterangan Pelapor	
1.	Tanggal	19 – 09 – 2016
2.	Status	Open
3.	Pengadu	Forum Kampung Sosrokusuman Bersatu
4.	Jenis	Pelanggaran Hak Merugikan Kepentingan Umum
5.	Teradu	Walikota Kota Yogyakarta, PT. Bangun Jogja Indah
6.	Bidang	Aparatur Pemerintah Daerah
7.	Sektor	Pertanahan
		<p>“ Penutupan fasilitas umum. Akses jalan kampung telah ditutup oleh PT.Bangun Jogja Indah (BJI) sehingga terisolir warga Rt 14 dengan wilayah kami yang lain di Sosrokusuman dan disamping itu, jalan di wilayah Rt kesukaran keluar masuk wilayah kami. Terutama warga yang menggunakan mobil. Padahal sesuai putusan PTUN dengan No perkara 26/6/2015/PTUN dimana sertifikat tanah tersebut SHGB no 159 atas nama PT. BJI telah dibatalkan dan tanah telah kembali dikuasa oleh negara.</p> <p>Pemanfaatan lahan tanpa izin. Walaupun tanah tersebut dibatalkan, tetapi jalan kampung dan lapangan tenis di atas tanah SHGB no 159 tersebut oleh PT.BJI digunakan untuk kegiatan perparkiran sepeda motor yang tidak berizin serta menimbulkan polusi udara dan suara yang sangat mengganggu warga sekitar. Di samping itu tanah tersebut juga telah di bangun beberapa bangunan yang di fungsikan untuk parkir, gudang dan lainnya tanpa adanya IMBB. Pelanggaran kesepakatan dengan warga. Saat itu tanah lain milik PT.BJI sedang dilakukan pembangunan gedung yang kegiatannya sangat mengganggu warga. Walaupun sebelumnya dilakukan pembangunan sudah diadakan surat kesepakatan warga dengan PT.BJI sebagai salah satu syarat warga menyetujui IMBB nya, namun PT.BJI banyak melanggar isi dari kesepakatan tersebut. Pelanggaran yang paling dikhawatirkan warga adalah diletakkan nya crane didekat pemukiman warga, hingga warga selalu</p>

		<p>khawatir jika di atas rumahnya dilalui oleh lengan crane tersebut. Masalah tersebut sudah kami laporkan atau adukan ke Lurah Suryatmajan, Camat Danurejan, Kepala Dinas, Perizinan dan Walikota Yogyakarta untuk bisa menegakkan Peraturan Daerah (Perda), namun kami hanya ditemui Asek 1 untuk diterima aduan kami dan sudah lebih dari 2 bulan tidak ada tindakan apapun dari pemerintah daerah Kota Yogyakarta.”</p>
--	--	---

e. Badan Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta merugikan kepentingan umum.

Permasalahan ini di temukan oleh Lembaga Ombudsman pada tahun 2016 yang lalu berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Imam Santoso selaku Ketua Bidang Sosialisasi, Kerjasama dan Penguat Jaringan di kantor Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) DIY berikut hasil wawancara: (pada tanggal 18 - 12 - 2016).

“ adapun juga kami dari pihak LOD menemukan lagi kasus badan lingkungan hidup kota jogja yang merugikan kepentingan umum di sektor pemerintahan mbak yaitu tentang penempatan pot besar sebagai hiasan kota yang tidak tepat dalam penempatan nya yang akhirnya mengganggu pandangan dan pengguna jalan tersebut. Mengenai keberadaan pot besar pada Jalan kyai Mojo Yogyakarta yang berbatasan langsung dengan Kabupaten Bantul pot besar tersebut telah mengganggu pandangan dan berpengaruh pada keselamatan berkendara apabila dari arah masjid AL Makmur Tegalrejo menuju Jalan Kyai Mojo ketika pengendara mau belok kiri maupun kanan sangat terganggu dengan adanya pot tersebut adanya pot tersebut ternyata membuat kendaraan lain yang akan belok kanan nyaris mengalami kecelakaan dijalan tersebut karena terganggu nya pandangan akibat pot tersebut.”

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai Badan Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta merugikan kepentingan umum. Memang benar selain penempatan pot besar sebagai tanaman hiasan kota juga dapat mengganggu keselamatan pengendara yang melintas di jalan tersebut dengan catatan hampir terjadinya beberapa pengendara yang hampir kecelakaan dijalanan tersebut dengan demikian perlu nya

adanya evaluasi dari pihak Badan Lingkungan Hidup kota Yogyakarta yang harus lebih spesifik dalam penempatan pot besar hiasan kota agar lebih tertata dengan benar sehingga tidak menyebabkan dampak yang berbahaya bagi pengguna jalan tersebut hal tersebut juga dapat mengubah fungsi pot besar yang awalnya di tata untuk hiasan kota malah sebaliknya malah menjadi bahaya bagi pengguna jalan.

Tabel 3.5

Badan Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta Merugikan Kepentingan Umum

No.	Keterangan Pelapor	
1.	Tanggal	29 - 04 – 2016
2.	Status	Open
3.	Pengadu	Aprinavan Nurcahyo
4.	Jenis	Merugikan Kepentingan Umum
5.	Teradu	Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan Kota Yogyakarta, Badan Lingkungan Hidup Kota Yogyakarta
6.	Bidang	Aparatur Pemerintah Daerah
7.	Sektor	Pemerintahan
8.	Kronologi Aduan	“ Lembaga Ombudsman DIY pada tanggal 29 April 2016 atas nama saudara Aprinavan Nurcahyo yang beralamat di Rt. 003, bener, Tegalrejo tentang penataan pertamanan. Adapun hal-hal yang disampaikan Pengadu sebagai berikut. Pada Jalan Kyai Mojo yang berbatasan langsung dengan Kabupaten Bantul (tepat bersebrangan dengan Pos Polisi) terdapat pot berukuran besar yang berfungsi untuk penghijauan. Pada sebelah pot besar tersebut terdapat jalan masuk menuju Masjid Al Makmur Tegalrejo, keberadaan pot tersebut mengganggu

		<p>pandangan dan berpengaruh pada keselamatan berkendara. Apabila dari arah Masjid Al Makmur menuju Jalan Kyai Mojo, ketika pengendara (pengguna jalan) hendak belok kiri maupun kanan akan sangat terganggu keberadaan pot tersebut. Adanya pot tersebut ternyata juga membuat pengendara lain dari arah Jl. Kyai Mojo Godean tidak menyadari adanya kendaraan lain yang akan belok. Pengadu pernah nyaris mengalami kecelakaan di jalan tersebut dikarenakan pandangan terganggu akibat pot besar tersebut. Pengadu pada awal bulan Desember 2015, mengirimkan keluhan nya ke surat Kabar Harian Kedaulatan Rakyat dan keluhan Pengadu terkait keberadaan pot tersebut dimuat dalam SMS pembaca, namun hingga saat ini Pengadu tidak memperoleh tanggapan apapun. Pengadu pada 11 april 2016 juga pernah juga pernah melapor melalui UPIK Kota Yogyakarta terkait keberadaan pot penghijauan yang berukuran lebih kecil dan pendek sehingga keselamatan dan keamanan berkendara dapat terjaga.”</p>
--	--	---

f. Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta.

Permasalahan ini di temukan oleh Lembaga Ombudsman pada tahun 2016 yang lalu berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Imam Santoso selaku Ketua Bidang Sosialisasi, Kerjasama dan Penguat Jaringan di kantor Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) DIY berikut hasil wawancara: (pada tanggal 20 - 12 - 2016).

“ LOD pada bulan maret lalu juga menemukan kasus yang bahwasanya Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) memohon upik segera menindaklanjuti aduan dengan menghentikan pembongkaran dan pembangunan bangunan lokasi rumah di jalan Jlagran karena pembongkaran dan pembangunan tersebut dilakukan tanpa seizin pemilik yang sah sejak tahun 2006 orang yang melakukan pembongkaran tersebut diduga memiliki sertifikat palsu dan kasus ini masih diselidiki oleh kami terkait izin IMB nya dan bangunan yang sekrang digunakan untuk usaha TAP HOUSE. ”

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta. Lembaga Ombudsman juga belum bisa memberikan rekomendasi atau kesimpulan dari kasus tersebut karena dari pihak LOD masih melakukan penyelidikan terhadap kasus tersebut terkait adanya diduga pemilik rumah yang baru memiliki sertifikat palsu, sehingga saat ini kasus ini termasuk kasus yang belum selesai di tangani oleh pihak lembaga ombudsman dan bangunan tersebut saat ini telah menjadi usaha TAP HOUSE.

Tabel 3.6

Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta.

No.	Keterangan Pelapor	
1.	Tanggal	31 - 03 – 2016
2.	Status	Open
3.	Pengadu	Paulus Hartanto
4.	Jenis	-
5.	Teradu	Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Yogyakarta
6.	Bidang	Aparatur Pemerintah Daerah
7.	Sektor	Perizinan
		<p>“ Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) pada tanggal 31 maret 2016 menerima aduan dari Sdr. Paulus Hartanto yang beralamat di Jl. Puspowarno VII/32, Rt 03 Rw 03, Salaman Mloyo, Semarang Barat Kota Semarang. Hal-hal yang disampaikan oleh Pengadu tersebut di bawah ini.</p> <p>Pengadu mengadu kepada Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) pada tanggal 21 september 2015 dengan cara datang langsung dan mengisi form pengaduan UPIK. Keluhan yang disampaikan adalah memohon UPIK segera menindaklanjuti aduan dengan menghentikan pembongkaran dan pembangunan bangunan di lokasi rumah Pengadu di Jalan Jlagran 18 Yogyakarta karena pembongkaran dan pembangunan tersebut dilakukan tanpa seizin</p>

		Pengadu selaku pemilik yang sah sejak tahun 2006. Selain itu, orang yang melakukan pembongkaran tersebut diduga memiliki sertifikat palsu. Sampai saat ini, Pengadu belum mendapatkan jawaban atas keluhan lewat UPIK tersebut Pengadu juga mempertanyakan terkait proses izin HO dan IMB bangunan yang sekarang digunakan untuk usaha TAP HOUSE.”
--	--	--

Dari hasil analisa peneliti dari 42 kasus yang di tangani LOD di tahun 2016 ada 6 kasus yang ditangani LOD termasuk sebagian kasus yang menggunakan strategi pendekatan aktif inisiatif dalam penyelesaiannya. Ada 2 kasus yang menggunakan aktif inisiatif tetapi tidak bisa di analisa karena kasus tersebut bersifat rahasia. Dalam analisa strategi pendekatan aktif ini Lembaga Ombudsman Daerah LOD (DIY) lebih banyak bergerak melakukan strategi pendekatan aktif inisiatif ini di sektor pemerintahan, perizinan, pariwisata, dan pertanahan seperti beberapa analisa peneliti di atas mengenai kronologi aduan masing-masing kasus tersebut. Jika di bandingkan dalam sektor perdagangan, ketenagakerjaan, pendidikan, keuangan, jasa, dan kesehatan Lembaga Ombudsman Daerah LOD (DIY) hampir tidak pernah melakukan strategi pendekatan aktif inisiatif di sektor tersebut dari data yang didapatkan oleh peneliti.

Penilaian peneliti dalam pendekatan aktif inisiatif yang dilakukan LOD ini menurut peneliti kurang merata. LOD masih kurang inisiatif lebih dalam melakukan pengawasan di berbagai sektor contohnya di sektor pendidikan, jasa, dan ketenagakerjaan inisiatif LOD didalam sektor ini sangat kurang. Hal ini terlihat dari data aduan LOD bahwa jumlah pelapor lebih banyak daripada kasus yang didapatkan LOD melalui strategi pendekatan aktif inisiatif tersebut. Dan di dalam sektor jasa dan ketenagakerjaan masih sangat banyak yang kronologi aduan setiap pelapor hampir

sama dan kasus itu terjadi di setiap instansi baik di instansi pemerintah maupun instansi swasta.

2. Pendekatan Pasif Responsif

Strategi kedua Lembaga Ombudsman Daerah dalam menjalankan fungsi pengawasan dan mediasi yaitu menggunakan strategi pasif responsif, maksud dari pendekatan pasif responsif adalah menerima aduan masyarakat berkaitan dugaan penyimpangan administrasi/mal administrasi publik. Responsif adalah perpaduan kata dari merespon secara cepat untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan. Berikut beberapa kasus yang di terima oleh Lembaga Ombudsman:

a. Tindakan sewenang-wenang FIF Astra.

Permasalahan ini di temukan oleh Lembaga Ombudsman pada tahun 2016 yang lalu berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Imam Santoso selaku Ketua Bidang Sosialisasi, Kerjasama dan Penguat Jaringan di kantor Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) DIY berikut hasil wawancara: (pada tanggal 20 - 12 - 2016).

“ Jadi gini mbak LOD pernah menangani aduan masyarakat mengenai keuangan jadi ada masyarakat yang mengkredit BPKB motornya di FIF Astra meminjam sebesar 5jt dan ia ingin melunasi tgl sekian nnt kamu liat di dokumen yang saya berikan lebih lengkapnya, akan tetapi tidak jadi karena masyarakat yang meminjam tsb harus membayar pinjaman tersebut sejumlah 6.664.000 dan ingin bertemu pimpinan tapi di halangi oleh supervisor/karyawan FIF Astra semacam di persulit untuk bertemu dgn pimpinan FIF supervisor juga menyatakan bahwa bisa di lunasi dengan uang sebesar 6.250.000 dan masyarakat peminjam itu menolak karena jumlah tsb terlalu tinggi dibandingkan dengan bunga pinjaman normal.”

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai Tindakan sewenang-wenang FIF Astra. bisa di lihat bahwa adanya indikasi yang harus di selidiki pihak LOD mengenai kasus di atas mengapa seseorang yang meminjam tersebut tidak bisa

bertemu dan semacam di persulit untuk bisa bertemu pimpinan FIF Astra tersebut. Dalam kasus ini juga pihak LOD belum bisa memberikan rekomendasi atau kesimpulan dari kasus ini karena kasus ini masih dalam proses pemeriksaan.

Tabel 3.7

Tindakan sewenang-wenang FIF Astra

No	Keterangan Pelapor	
1	Tanggal	29 - 11 - 2016
2	Status	Open
3	Pengadu	Fransiska Saferia Tugiyatmi
4	Jenis	Tindakan Sewenang-wenang
5	Teradu	FIF Astra
6	Bidang	Instansi Swasta
7	Sektor	Keuangan
8	Kronologi Aduan	“ saya kredit di FIF dengan jaminan BPKB Honda Beat, saya pinjam sebesar Rp. 5.000.000 (lima juta rupiah) saya ingin menutup/melunasi tanggal 17 desember 2016 namun tidak jadi karena harus membayar sejumlah Rp. 6.664.000 saya ingin bertemu pimpinan tapi dihalangi oleh karyawan/supervisor. Supervisor menyatakan bahwa bisa dilunasi dengan uang sebesar Rp. 6.250.000, saya masih menolak karena jumlah di atas masih terlalu tinggi dibandingkan dengan bunga pinjaman normal,

b. Tindakan sewenang-wenang pelanggaran hak Salon Duarte Beauty Centre.

Permasalahan ini di temukan oleh Lembaga Ombudsman pada tahun 2016 yang lalu berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Imam Santoso selaku Ketua Bidang Sosialisasi, Kerjasama dan Penguat Jaringan di kantor

Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) DIY berikut hasil wawancara: (pada tanggal 20 - 12 - 2016).

“ ada juga mbak orang tua yang melapor bahwa anaknya bekerja di Salon Duarte Beauty Centre selama anaknya kerja di training di jogja dengan kontrak kerja 1 tahun tetapi sudah keluar karena tidak betah dan gajinya kurang tidak sesuai dengan UMR dan selama kerja di salon itu gaji terakhir di bulan kerja tidak dibayar, dengan alasan anaknya tdk pamit ketika mau keluar. Sehingga gajinya dianggap hangus dan juga ijazah asli SMP anak saya juga ditahan dan kami di minta tebusan 1jt sesuai dengan kontrak 1jt dan menurut informasi pengadu menjelaskan bahwa anaknya mempunyai utang dan mereka kesulitan untuk membayar. Kami sudah berusaha memohon meminta keringanan tetapi dari pihak salon tidak memberikan.”

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai Tindakan sewenang-wenang pelanggaran hak Salon Duarte Beauty Centre. Menurut pandangan peneliti bahwa pihak Salon Duarte Beauty Centre yang mempunyai hak atas penahanan ijazah seorang anak dari pihak pengadu, karena informasi yang peneliti ketahui memang jelas saat ini kita berdiri di negara yang segala perbuatan yang kita lakukan memang mempunyai konsekuensi dan ada hukumnya masing-masing apapun bentuknya dalam kategori perhutangan harus di bayar dan dijelaskan juga didalam syariat islam, kecuali yang bersangkutan dalam hutang telah meninggal dunia baru bisa memohon meminta keikhlasan atau ada pihak keluarga yang siap membayarkan utang tersebut.

Hal ini dipicu karena kurangnya pemahaman dalam tingkat pendidikan juga bisa menjadi faktor utama dalam kasus ini mengenai tata cara yang baik dalam beretika yaitu kita sebagai masyarakat tentu saja mempunyai hak atas hidup akan tetapi harus di seimbangkan antara hak, tuntutan dan kualitas apa yang sudah kita capai apakah termasuk seimbang atau adil tidak dengan apa yang sudah kita lakukan. Sang anak mempunyai hak untuk berhenti kerja di salon tersebut tetapi sang anak juga seharusnya mampu memberi kejelasan mengapa ingin keluar kerja

dari salon tersebut dengan cara yang baik seperti awalnya ia mendatangi salon tersebut dengan niat yang baik untuk bekerja.

Menurut peneliti pendidikan tata cara beretika yang baik dengan siapa saja ini juga sudah bisa didapatkan di sekolah dan juga adanya pendidikan moral dan etika didalam rumah yang menjadi panutan ia adalah kedua orang tuanya kembali lagi bagaimana cara kedua orang tua anak tersebut mendidik anaknya. Dan kembali lagi pada perilaku sang anak tersebut bisa membawa diri dengan baik atau tidaknya jadi menurut peneliti dalam kasus ini tidak bisa mengambil kesimpulan sepihak bahwa pihak salon tersebut benar melakukan tindakan sewenang-wenang seperti yang di laporkan kepada pihak LOD.

Tabel 3.8

Tindakan sewenang-wenang pelanggaran hak Salon Duarte Beauty Centre

No.	Keterangan Pelapor	
1.	Tanggal	24 - 11 – 2016
2.	Status	Open
3.	Pengadu	Sutina
4.	Jenis	Tindakan Sewenang-wenang Pelanggaran Hak
5.	Teradu	Salon Duarte Beauty Centre
6.	Bidang	Instansi Swasta
7.	Sektor	Ketenagakerjaan
8.	Kronologi Aduan	“ anak saya kerja di salon Duarte Beauty Centre pada bulan Desember, selama anak saya kerja training di Jogja dengan kontrak kerja 1 tahun, tetapi sekarang sudah keluar karena tidak betah dan gajinya kurang, tidak sesuai UMR dengan jam kerja dari jam 8 pagi – 5 sore. Masuk siang dari jam 10 – 7 malam. Permasalahan kami adalah mengadukan Duarte, selama anak saya kerja di bulan April 2016 gaji terakhir tidak dibayar. Karena dengan alasan anak kami tidak paminat ketika mau keluar, sehingga gajinya di anggap hangus dan ijazah anak kami

	(SMP) yang asli ditahan dikarenakan kami di minta tebusan sesuai dengan kontrak 1 juta (1.000.000) dan anak kami punya hutang yang belum bisa kami bayar. Kami sudah berusaha untuk meminta keringanan dan memohon untuk gaji anak saya diberikan, tetapi pihak Duarte tidak memberikan. Kami bisa mengambil ijazah kalau semua persyaratan dari pihak Duarte dibayar dan di penuhi. Gaji anak saya sebulan Rp. 500.000, kalau izin sakit di potong 50.000 itu bagi kami sepertinya tidak ada keadilan sama sekali, tidak sesuai dengan kerjanya.
--	---

c. Tindakan sewenang-wenang pelanggaran hak penyimpangan prosedur Kepala Sekolah Menengah Atas Kolese De Brito.

Permasalahan ini di temukan oleh Lembaga Ombudsman pada tahun 2016 yang lalu berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Imam Santoso selaku Ketua Bidang Sosialisasi, Kerjasama dan Penguat Jaringan di kantor Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) DIY berikut hasil wawancara: (pada tanggal 20 - 12 - 2016).

“ kemarin kami mendapatkan laporan mengenai instansi swasta bidang pendidikan mbak ada yang mengadu tentang adanya tindakan sewenang-wenang yang di terjadi di sekolah Kolese De Brito jadi kasus adalah mengenai bermain sepakbola antar kelas ada seorang siswa yang orang tuanya protes karena katanya wasitnya tidak adil. Anak dari sang pengadu ini diberikan kartu kuning lalu anak saya memukuli dada wasit tersebut 1x dan setelah itu wasit di pukuli oleh teman-teman dari sang anak pengadu ini. Orang tua dari pengadu ini mengalami keberatan karena anaknya diberikan surat peringatan 3 oleh sekolah Kolase De Brito menurut informasi dari orang tua anak tersebut mengatakan bahwa adanya tumpang tindih SP3 karena di keluarkan nya 3x.”

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai Tindakan sewenang-wenang pelanggaran hak penyimpangan prosedur Kepala Sekolah Menengah Atas Kolese De Brito. Menurut peneliti adanya kesalahpahaman antara pihak sekolah dengan orang tua siswa. Yang sebagaimana disini tertera bahwa seorang pendidik (Guru) mempunyai hak untuk melakukan perbaikan kualitas anak didiknya jika terbukti

siswa-siswinya karena di setiap sekolah sudah mempunyai aturan dan tata tertib yang harus dipatuhi oleh setiap siswa di sekolah tersebut. Dari persoalan di atas sudah jelas bahwa siswa tersebut melakukan kekerasan dengan memukul dada wasit sepakbola sebanyak sekali sehingga membuat teman-teman yang lain ikut memukul wasit tersebut.

Walaupun mungkin kata sekali biasanya dianggap sepele oleh banyak orang melakukan suatu pemukulan terhadap seseorang tetaplah tindakan yang buruk yang dilakukan oleh seorang siswa, apalagi hal ini dilakukan di sekolah yang secara jelas memiliki tata tertib seorang siswa yang harus dipatuhi ini sudah melanggar tata tertib sekolah. Menurut peneliti surat peringatan 3 yang dikeluarkan kepala sekolah Kolase De Brito cukup tegas dan baik dalam memberikan sanksi terhadap murid yang melanggar aturan sekolah. Selain sang anak bisa berubah menjadi lebih baik sang anak juga akan mengetahui dampak dari perbuatannya tersebut.

Tetapi minimnya pemahaman orang tua dan kepercayaan orang tua untuk menitipkan anaknya untuk secara penuh dididik oleh pihak sekolah sebagaimana agar menjadi anak yang bermartabat dan berguna bagi bangsa dan negara ini kurang kepada pihak sekolah menjadi faktor utama dalam menghambat pembentukan seorang anak untuk tumbuh besar sebagai anak yang mempunyai pendidikan dan memiliki integritas sebagaimana layaknya seorang siswa yang mempunyai pendidikan. Dengan adanya sikap orang tua yang selalu menuntut kebenaran atas anaknya inilah yang membuat sang anak merasa manja dan tidak mampu belajar tanggung jawab dari apa yang telah dia perbuat dan dia tidak paham bahwa perilaku sang anak telah membahayakan nyawa orang lain yang juga mempunyai hak dalam hidup ini.

Tabel 3.9**Tindakan sewenang-wenang Pelanggaran Hak Penyimpangan Prosedur****Kepala Sekolah Menengah Atas Kolese De Brito**

No.	Keterangan Pelapor	
1.	Tanggal	23 - 11 – 2016
2.	Status	Open
3.	Pengadu	Robertus Budi Sarwono
4.	Jenis	Tindakan Sewenang-wenang Pelanggaran Hak/ Penyimpangan Prosedur
5.	Teradu	Kepala Sekolah Menengah Atas Kolese De Brito
6.	Bidang	Instansi Swasta
7.	Sektor	Pendidikan
8.	Kronologi Aduan	<p>Tanggal 5 November berlangsung sepak bola antar kelas di SMA Kolese De Brito, anak saya protes karena wasit tidak adil. Anak saya Thephilus Risang Yogantara diberi kartu kuning, lalu ia memukul wasit satu kali di bagian dada. Setelah itu wasit di pukul oleh teman anak saya. Tanggal 8 November 2016, saya kesekolah untuk menyelesaikan persoalan ini, bertemu dengan guru BK dan Romo Koko Suswijayanto, SJ.</p> <p>Tanggal 9 November 2016, saya bersama istri kerumah Konendo Ardhani Pamungkas untuk meminta maaf sama orang tua dan juga yang bersangkutan. Pungkas tidak ingin Yogantara dikeluarkan. Orang tuanya juga berdamai Tanggal 11 November 2016 terbit surat peringatan 3, anak saya dikeluarkan Tanggal 12 November 2016, saya protes dengan surat (Korsidenan No.1) karena hal itu saya pandang sebagai upaya kriminalisasi siswa. Yang dipukul bagian dada 1x tetapi mengalami oedima centri Tanggal 14 November 2016 terbit surat peringatan No 125/PM/001-KJB/XI/2016 Tanpa pembatalan surat No 124/PM/001-KJB/XI/2016 tanpa penjelasan apapun terjadi tumpang tindih SP 3 (karena di dikeluarkan 3x).”</p>

d. Tindakan sewenang-wenang pelanggaran hak pemerintah Kota Yogyakarta.

Permasalahan ini di temukan oleh Lembaga Ombudsman pada tahun 2016 yang lalu berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Imam Santoso selaku Ketua Bidang Sosialisasi, Kerjasama dan Penguat Jaringan di kantor Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) DIY berikut hasil wawancara: (pada tanggal 22 - 12 - 2016).

“ dalam kasus ini kami pihak LOD pernah mendampingi dan menangani beberapa kasus pertanahan di antara nya permasalahan pertanahan yang ada di Jl. Cendana Yogyakarta tanah tersebut telah di pgunakan oleh pemerintah untuk membangun gedung perkantoran dan telah di beri ganti rugi tanah seluar 400 m2 di Jl. Sukonandi akan tetapi tanah tersebut belum bersertifikat serta sisanya di ganti dalam bentuk uang dan telah ada akte pelepasan. Oleh karna itu ahli waris dari tanah tersebut meminta pihak LOD dapat mendampingi ahli waris dan memfasilitasi ahli waris dengan pemerintah agar persoalan persertifikatan tanah tersebut dapat di tindaklanjuti secara konkrit dan nyata. Dan akhirnya kami pihak LOD langsung melakukan penerjunan ke lapangan guna menjembatani ahli waris kepada pemerintah mengenai surat sertifikat tanah beliau mbak”

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai Tindakan sewenang-wenang pelanggaran hak pemerintah Kota Yogyakarta. Menurut peneliti pihak Lembaga Ombudsman sudah melakukan tugas dan fungsi lembaga tersebut yaitu dengan melakukan pengawasan dan mendampingi masyarakat dengan menciptakan pelayanan publik serta tata kelola usaha pemerintah/swasta yang beretika ini bisa di lihat dengan bagaimana respon yang dilakukan oleh pihak Lembaga Ombudsman Daerah dalam mendampingi laporan warga di atas tersebut.

Tabel 3.10

Tindakan sewenang-wenang pelanggaran hak pemerintah Kota Yogyakarta

No.	Keterangan Pelapor	
1.	Tanggal	01 - 11 – 2016
2.	Status	Open
3.	Pengadu	Aloysius Suwasono
4.	Jenis	Tindakan Sewenang-wenang Pelanggaran Hak
5.	Teradu	Pemerintah Kota Yogyakarta
6.	Bidang	Aparatur Pemerintah Daerah
7.	Sektor	Pertanahan
		<p>“ bersama ini kami ahli waris Bp Poedjomartono dan Ibu R. Ay Koesmadinah Poedjomartono yang mempunyai tanah seluas 1636 m2, verponding 280 persil 280 terletak di komplek Jalan Cendana Yogyakarta dan telah dipergunakan oleh pemerintah untuk membangun gedung perkantoran dan telah di beri ganti rugi tanah seluas 400 m2 terletak di Jalan Sukonandi I/ 11 Rt 26 Rw 08 Kelurahan Semaki Kecamatan Umbulharjo belum bersertifikat serta sisanya diganti dalam bentuk uang dan telah ada akte pelepasan. Oleh karena itu kami ahli waris telah mengajukan permohonan untuk memperoleh Surat Kepemilikan/Sertifikat baru dan juga turun waris atas tanah pengganti milik Bp R Poedjomartono di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Yogyakarta dengan nomor surat permohonan: No. 01/Per/BPN/10/2016 pada tanggal 25 Oktober 2016. Sehubungan dengan hal tersebut bila tidak keberatan Bapak/Ibu ketua Lembaga Ombudsman DIY, sudilah kiranya mendampingi dan memfasilitasi serta menjembatani antara kami dengan pemerintah agar persoalan pensertifikatan tanah kami dapat ditindaklanjuti secara konkrit dan nyata.”</p>

e. Tindakan sewenang-wenang penyimpangan usaha pelanggaran hak atau penyimpangan prosedur PT. Mercator.

Permasalahan ini di temukan oleh Lembaga Ombudsman pada tahun 2016 yang lalu berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Imam Santoso selaku Ketua Bidang Sosialisasi, Kerjasama dan Penguat Jaringan di kantor

Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) DIY berikut hasil wawancara: (pada tanggal 22 - 12 - 2016).

“ terjadinya pelemaparan tanggung jawab yang dilakukan PT. Mercator sebuah instansi swasta di jogja yaitu mengenai pengumuman rekrutmen yang mereka adakan untuk di pekerjakan di kapal Ventura. Setelah di nyatakan di terima calon karyawan tersebut disuruh untuk melakukan tes tertulis (Marlin tes) dengan membayar 500.000 setelah dinyatakan lulus tes marlin, calon karyawan tersebut di suruh medical check up dengan biaya 2.500.000. pada bulan Juli PT. Mercator mengumumkan bahwa calon karyawan tersebut lulus medical check up dan akan di berangkatkan dan disuruh melengkapi dokumen, dan pada bulan Agustus pihak PT. Mercator mengumumkan pembatalan rekrutmen kapal Ventura dan berjanji akan mengembalikan biaya Marlin tes dan Medical Check up dengan tenggang waktu 15 hari akan tetapi sampai dengan bulan Oktober uang yang di janjikan belum juga di berikan. Ketika calon karyawan tersebut menanyakan pihak PT, Mercator melemparkan tanggung jawab ke pihak lain.”

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai Tindakan sewenang-wenang penyimpangan usaha pelanggaran hak atau penyimpangan prosedur PT.Mercator. Menurut peneliti dengan informasi pengadu ke pihak lembaga ombudsman sebagai calon karyawan sudah jelas yang harus di lakukan pihak lembaga ombudsman adalah mencari apa penyebab PT melakukan pembatalan rekrutmen karyawan dan tidak memberikan ganti rugi pembiayaan Marlin Tes dan Medical Check Up calon karyawan dan tidak adanya penjelasan yang jelas dan terjadinya lempar tanggung jawab dari pihak PT tersebut, kategori seperti ini bisa dikatakan penipuan jika tidak di selesaikan sebagai mana mestinya dan jika tidak ada penjelasan yang jelas dari PT tersebut.

Tabel 3.11

Tindakan sewenang-wenang Penyimpangan Usaha Pelanggaran Hak atau Penyimpangan Prosedur PT. Mercator.

No.	Keterangan Pelapor	
1.	Tanggal	25 - 10 – 2016

2.	Status	Open
3.	Pengadu	Anang Nurrahmat, Mijil Wahyu Saputra, Misbahul Munir
4.	Jenis	Tindakan Sewenang-wenang, Penyimpangan Usaha, Pelanggaran Hak/Penyimpangan Prosedur
5.	Teradu	PT. Mercator
6.	Bidang	Instansi Swasta
7.	Sektor	Jasa
8.	Kronologi Aduan	“ pada Juni 2016 kami mendaftar untuk bekerja di kapal pesiar melalui PT.Mercator, setelah ada pengumuman recruitmen yang mereka adakan untuk di pekerjakan di Kapal Ventura. Setelah dinyatakan diterima, kami disuruh untuk melakukan test tertulis (marlin test) dengan membayar Rp. 500.000. setelah dinyatakan lulus tes marlin, kami disuruh medical check up dengan biaya Rp. 2.500.000 bulan Juli 2016, pihak PT.Mercator mengumumkan bahwa kami lulus medical check up dan akan diberangkatkan pada bulan Agustus 2016, pihak PT.Mercator mengumumkan pembatalan recruitmen kapal Ventura dan berjanji akan mengembalikan biaya marlin test dan medical check up dengan tengang waktu 15 hari sampai dengan bulan Oktober uang yang dijanjikan belum juga diberikan/ditransfer. Ketika kami tanyakan, pihak PT.Mercator melemparkan tanggung jawab ke pihak lain.”

f. Tindakan sewenang-wenang Pelayanan Publik Yang Tidak Adil Rumah Sakit Daerah (RSUD) Kota Yogyakarta.

Permasalahan ini di temukan oleh Lembaga Ombudsman pada tahun 2016 yang lalu berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Imam Santoso selaku Ketua Bidang Sosialisasi, Kerjasama dan Penguat Jaringan di kantor Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) DIY berikut hasil wawancara: (pada tanggal 22 - 12 - 2016).

“ kemarin juga pernah mendapatkan laporan dari sektor kesehatan yaitu dengan indikasi adanya tindakan sewenang-wenang pelayanan publik yang tidak adil di bidang kesehatan di RSUD kota jogja, pernah ada korban tabrak lari yang di larikan di RSUD kota jogjabutuh operasi

clavicula, saat itu pasien memiliki jaminan kesehatan (Jamkesmas) aktif, namun pihak RSUD kota jogja meminta asuransi Jasa Raharja. Butuh surat dari kepolisian namun kepolisian tidak dapat memproses karena pasien tersebut mengalami tabrak lari. Dan hingga akhirnya pasien tersebut dapat keluar dari rumah sakit dgn meninggalkan uang jaminan sebesar 1jt dan surat tanda nomor kendaraan (STNK) ditahan selama pasca operasi, pihak RS tidak mau menerima jamkesmas pasien tersebut hingga tahun 2016 RS tetap menangih biaya operasi sejumlah 13.995.929 dgn asumsi bahwa RS menunggu dengan proses klaim asuransi Jasa Raharja.”

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai Tindakan sewenang-wenang pelayanan publik yang tidak adil Rumah Sakit Daerah (RSUD) Kota Yogyakarta. Menurut peneliti adanya keanehan atau kejanggalan yang peneliti pahami dari kasus di atas karena pasien tersebut sudah melampirkan surat jaminan kesehatan (Jamkesmas) aktif. Akan tetapi pihak RS tidak mau menerima dan malah memintan jaminan kesehatan lain (Jasa Raharja) yang sudah jelas pasien tersebut tidak memiliki jaminan tersebut. Padahal Jamkesmas tersebut di keluarkan oleh pemerintah dan ingin di gunakan di RSUD milik pemerintah.

Dalam kasus ini bisa di katakan pelayanan publik yang tidak baik karena dari pihak RSUD tersebut tidak menjelaskan secara jelas kepada pasien mengapa tidak menerima jaminan kesehatan berupa Jamkesmas padahal saat itu jaminan kesehatan itu masih aktif. Kasus ini juga perlu menjadi catatan penting bahwa pemerintah harus terus mampu mengawasi jalannya setiap program jaminan-jaminan untuk masyarakat dan menegur setiap instansi yang tidak menjalankan fungsi instansi dengan baik sesuai prosedur yang ada, apabila tidak ada kesepakatan kerja antara instansi dengan peraturan pemerintah dari instansi tersebut seharusnya bisa melakukan koordinasi dengan pemerintah daerah setempat agar masyarakat tidak menjadi korban atas ketidaksepakatan kerja

tersebut sehingga muncul terjadinya pelayanan yang tidak adil untuk masyarakat, apalagi masyarakat golongan menengah seperti kasus di atas.

Tabel 3.12

Tindakan sewenang-wenang Pelayanan Publik Yang Tidak Adil Rumah Sakit Daerah (RSUD) Kota Yogyakarta

No.	Keterangan Pelapor	
1.	Tanggal	21 - 10 - 2016
2.	Status	Open
3.	Pengadu	Eko puji Antoro
4.	Jenis	Tindakan Sewenang-wenang Pelayanan Publik yang Tidak Adil
5.	Teradu	Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Yogyakarta
6.	Bidang	Aparatur Pemerintah Daerah
7.	Sektor	Kesehatan
		“ mengalami kecelakaan lalu lintas, korban tabrak lari. Butuh operasi clavícula. Saat itu saya memiliki Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) aktif. Namun rumah sakit (RS) minta dengan asuransi Jasa raharja. Butuh surat dari kepolisian, namun kepolisian tidak dapat memproses karena saya korban lari. Saya dapat keluar dari RS dengan meninggalkan jaminan uang 1 juta serta di tahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) motor. Selama kontrol pasca operasi RS tetap tidak bisa menerima Jamkesmas saya. Hingga tahun 2016, RS tetap menagih biaya operasi sejumlah 13.995.929 dengan asumsi bahwa RS menunggu dengan proses klaim asuransi Jasa Raharja.”

g. Pelayanan publik yang tidak adil Kepala Sekolah Menengah Atas (SMAN) 4 Kota Yogyakarta.

Permasalahan ini di temukan oleh Lembaga Ombudsman pada tahun 2016 yang lalu berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Imam Santoso selaku Ketua Bidang Sosialisasi, Kerjasama dan Penguat Jaringan di kantor Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) DIY berikut hasil wawancara: (pada tanggal 22 - 12 - 2016).

“ pada waktu itu kami juga sempat mendapatkan laporan mbak di sektor pendidikan mengenai penerimaan siswa baru di SMAN 4 Kota Jogja, tes penerimaan siswa baru di lakukan di Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) dan calon siswa baru tsb sudah menyelesaikan semua tes. Tiba di saat pengumuman daftar siswa ada siswa yang tidak lulus dan namanya tidak tercantum di daftar pengumuman. Beberapa anak yang tidak lulus segera mengkonfirmasi diri keoda kepala sekolah untuk mengetahui kejelasan dari pihak sekolah mengapa tidak lulus, dan kepala sekolah SMAN 4 tsb tidak memberikan tanggapan serta penjelasan mengapa siswa tersebut tidak lulus dan pihak sekolah tidak mau memperlihatkan hasil penilaian tsb. Sebab itu muncul kecurigaan oleh setiap orang tua yang anaknya tidak lulus mendaftarkan diri di SMAN 4 Kota Jogja.”

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai Pelayanan publik yang tidak adil Kepala Sekolah Menengah Atas (SMAN) 4 Kota Yogyakarta. Menurut peneliti sangatlah aneh mengapa pihak kepala sekolah maupun staff sekolah SMAN 4 Kota Yogyakarta tidak memberikan penjelasan kepada setiap orang tua wali siswa yang anaknya tidak di terima di sekolah tersebut. Dengan data informasi yang di berikan pengadu kepada LOD sangat tidak adanya transparansi dari pihak sekolah dalam proses penerimaan siswa baru.

Menurut peneliti masalah ini perlu menjadi catatan hitam bagi dunia pendidikan seharusnya setiap sekolah harus memberikan penjelasan kepada setiap anak yang tidak di terima dalam proses penerimaan siswa baru. Agar tidak adanya

muncul kecurigaan kepada pihak sekolah bahwa dalam penerimaan siswa baru tersebut terjadinya pelanggaran hak atau pelanggaran prosedur setiap calon siswa yang mempunyai keinginan bersekolah di sekolah tersebut.

Tabel 3.13

Pelayanan publik yang tidak adil Kepala Sekolah Menengah Atas (SMAN) 4 Kota Yogyakarta

No.	Keterangan Pelapor	
1.	Tanggal	23 - 06 - 2016
2.	Status	Open
3.	Pengadu	Nila Kriswari
4.	Jenis	Pelayanan Publik yang Tidak Adil
5.	Teradu	Kepala Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 4 Kota Yogyakarta
6.	Bidang	Aparatur Pemerintah Daerah
7.	Sektor	Pendidikan
		“ pendaftaran pada awal bulan Mei 2016, Tes pada hari senin 30 Mei 2016 di Universitas Negeri Yogyakarta (UNY), dapat menyelesaikan semua tes pengumuman hasil tes pada senin 13 Juni 2016, ternyata tidak tercantum dalam pengumuman menghubungi ke sekolah, tidak mendapatkan tanggapan dan penjelasan serta pihak sekolah tidak mau memberikan/memperlihatkan hasil penilaian. 14 Juni 2016 ke DPRD, diberikan surat yang di tunjukan ke SMA 4 Kota Yogyakarta, tetap saja tidak ada tanggapan dari pihak sekolah.”

h. Penggelapan atau penyitaan barang pelanggaran hak CV. Media Intermedia Solusindo atau Jogjashop.com.

Permasalahan ini di temukan oleh Lembaga Ombudsman pada tahun 2016 yang lalu berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Imam Santoso selaku Ketua Bidang Sosialisasi, Kerjasama dan Penguat Jaringan di kantor

Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) DIY berikut hasil wawancara: (pada tanggal 22 - 12 - 2016).

“ saya kemarin juga sempat mendapatkan aduan di bidang ketenagakerjaan di sebuah instansi swasta di jogja, ada seseorang pendaftar pekerjaan di sebuah instansi swasta di kota jogja orang tersebut sudah di terima di instansi swasta tersebut, akan tetapi ia harus memenuhi adanya pelatihan yang harus di ikuti untuk seseorang yang ingin bekerja di cv tersebut guna untuk memenuhi syarat pekerjaan ia selanjutnya, akan tetapi permasalahan nya seseorang tersebut tidak mampu memenuhi pelatihan tersebut dikarenakan menurutnya pelatihan tersebut tidak sesuai harapan nya dan tidak adanya kurikulum yang jelas serta tidak ada yang melatih, ia ingin keluar akan tetapi terhambat surat pernyataan dan harus membayar kompensasi gaji pokok selama 24 bulan untuk menebus ijazah yang ditahan oleh CV Intermedia Solusindo. Seseorang tersebut sudah menemui manajer cv tersebut tetapi jawaban dari manajer tersebut tidak tahu akan permasalahan tersebut, dan sudah di klarifikasi melalui wa dengan sang owner jawaban beliau tetap tidak sesuai dengan yang tertulis pada surat pernyataan.”

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai Penggelapan atau penyitaan barang pelanggaran hak CV. Media Intermedia Solusindo atau Jogjashop.com. Menurut peneliti adanya syarat/kriteria utama akan setiap instansi swasta yang akan melakukan rekrutmen pegawai/karyawan haruslah jelas di sampaikan kepada calon pekerja dan rata-rata setiap instansi swasta atau negeri pasti mempunyai standar dan kriteria tersebut. Akan tetapi yang berhubungan dengan persyaratan dan telah membuat surat pernyataan itu sudah cukup membuktikan bahwa sejauh mana calon karyawan atau pegawai tersebut dalam memenuhi persyaratan yang harus di tempuh beliau sebelum masuk dan bekerja di perusahaan tersebut.

Sedangkan dibutuhkan transparansi akan kedua belah pihak tersebut pelamar pekerjaan dan manajer atau owner dari perusahaan tersebut. Jika memang dari awal perusahaan telah membuat syarat dan telah di penuhi oleh calon karyawan tersebut segala konsekuensi dan resiko terbesar ada di tangan calon

karyawan tersebut. Suka tidak suka mau tidak mau calon karyawan tersebut harus memenuhi persyaratan karena tidak sudah membuat pernyataan tersebut dan berarti telah mampu menyanggupi pelatihan yang di adakan perusahaan tersebut. Dan tidak bisa menyalahkan peraturan dari perusahaan tersebut karena adanya surat kesepakatan kerja atau surat pernyataan kerja tersebut.

Tabel 3.14

**Penggelapan Atau Penyitaan Barang Pelanggaran Hak CV. Media
Intermedia Solusindo atau Jogjashop.com**

No.	Keterangan Pelapor	
1.	Tanggal	09 - 06 – 2016
2.	Status	Open
3.	Pengadu	Supriyadi
4.	Jenis	Penggelapan/Penyitaan Barang, Pelanggaran Hak
5.	Teradu	CV Media Intermedia Solusindo/Jogjashop.com
6.	Bidang	Instansi Swasta
7.	Sektor	Ketenagakerjaan
8.	Kronologi Aduan	“ membuat surat pernyataan pada bulan Desember dan Januari, dan serta langsung mulai pelatihan pada bulan Desember atau Januari. Pelatihan tidak sesuai harapan karena tidak adanya kurikulum yang jelas dan tidak ada yang melatih. Ingin keluar tapi terhambat surat pernyataan yang harus membayar kompensasi gaji pokok selama 24 bulan, untuk menembus ijazah yang ditahan oleh CV.Intermedia Solusindo. Sudah menemui manager tapi jawaban tidak tahu menahu. Sudah klarifikasi melalui wa dengan owner, jawab beliau tetap sesuai dengan yang tertulis pada surat pernyataan (Bayar Kompensasi 24x gaji = 24.000.000).”

i. Pelanggaran hak PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Cabang DIY.

Permasalahan ini di temukan oleh Lembaga Ombudsman pada tahun 2016 yang lalu berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Imam

Santoso selaku Ketua Bidang Sosialisasi, Kerjasama dan Penguat Jaringan di kantor Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) DIY berikut hasil wawancara: (pada tanggal 26 - 01 - 2016).

“ adapun juga pengaduan yang kami tangani di sektor telekomunikasi jadi pengadu tersebut merupakan pelanggan telepon rumah dan pelanggan speedy menurut informasi pada saat itu speedy mengalami gangguan berupa kecepatan yang sangat lambat dan sering mati. Atas gangguan tersebut pengadu telah melakukan komplain dan lapor sebanyak 2 kali. Oleh petugas yang emnerim laporan dijanjikan bahwa gangguan akan segera di perbaiki dalam waktu maksimal 3 hari. Akan tetapi hingga berbulan – bulan kemudian tidak ada perubahan. Pengadu juga sudah sering mengadakan permasalahan ke nomer 147 dan dijanjikan lagi bahwa petugas akan datang. akan tetapi berbulan – bulan petugas tersebut tidak juga datang. Dan akhirnya pengadu tersebut meminta tolong kepada pihak LOD untuk menangani permasalahan tersebut agar sang pengadu tersebut mendapatkan haknya sebagaimana layaknya konsumen yang dirugikan atas kejadian tersebut.”

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai Pelanggaran hak PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Cabang DIY. Menurut peneliti dengan adanya pengaduan dari masyarakat mengani kasus di atas, menuntut hak dan kewajiban seorang masyarakat adalah hal yang kompleks dan rata-rata setiap masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang selalu baik dan memuaskan setiap kebutuhan mereka, dan dalam memberikan pengaduan hampir setiap permasalahan selalu menuntut agar dilayani dengan baik sesuai keinginan dan kebutuhan mereka.

Sulitnya untuk memenuhi setiap keluhan masyarakat selalu ada dengan kapasitas yang tidak memadai baik di sektor swasta atau pun pemerintah selalu menjadi hambatan tersendiri bagi setiap instansi administrasi pelayanan publik dikarenakan minimnya sumber daya manusia serta kurangnya kualitas yang baik di setiap instansi juga menjadi salah satu faktor utama. Akan tetapi lembaga ombudsman akan selalu optimis berkerja keras dengan visi misi yang ada adalah

mampu menciptakan pelayanan publik yang beretika di bidang swasta atau pemerintah di Kota Yogyakarta.

Jadi menurut peneliti tidaklah salah jika setiap masyarakat menuntut haknya dan sebagai pelayan publik haruslah memperbaiki kualitas diri ataupun kualitas setiap instansi tersebut untuk mencapai tujuan kesejahteraan bersama baik di pihak instansi bisa memberikan kinerja yang baik dan sesuai dengan gaji pokok yang mereka terima perbulan nya, dan pihak masyarakat juga bisa mendapatkan sebagaimana haknya karena telah sesuai memenuhi setiap prosedur yang ada.

Tabel 3.15

**Pelanggaran hak PT. Telekomunikasi Indonesia
Tbk. Cabang DIY**

No.	Keterangan Pelapor	
1.	Tanggal	01 - 06 – 2016
2.	Status	Open
3.	Pengadu	Iramadja
4.	Jenis	Pelanggaran Hak
5.	Teradu	PT.Telekomonikasi Indonesia, Tbk Cabang DIY
6.	Bidang	Instansi Swasta
7.	Sektor	Telekomunikasi
		“ pengadu merupakan pelanggan telpon rumah dengan nomor 0274-414983 dan speedy dengan nomor 141114105677 milik PT.Telekomunikasi, Tbk (PT.Telkom). pada tanggal 30 maret 2016 malam, speedy mengalami gangguan berupa kecepatan yang sangat lambat dan sering mati/putus. Atas gangguan tersebut, pengadu telah

		<p>melakukan komplain/laporan sebanyak 2x. Oleh petugas yang menerima laporan, dijanjikan bahwa gangguan akan segera di perbaiki dalam waktu maksimal 3 hari. Akan tetapi hingga berbulan-bulan kemudian tidak ada perubahan yang signifikan pada speedy pengadu. Pengadu juga sering mengadakan permasalahan ke nomor 147 dan dijanjikan bahwa petugas akan datang tanggal 18 april 2016, pengadu menerima telpon dari nomor 0274-147 yang menginformasikan bahwa speedy pengadu sudah di perbaiki. Namun ternyata tidak ada perubahan sama sekali. Internet tetap sering mati jika internet hidup, kecepatannya sangat lambat yaitu sekitar 0,05 sehingga tidak dapat digunakan. Selain itu, jika ada telpon masuk maka speedy langsung off tanggal 19 april 2016, pengadu melakukan pembayaran tagihan speedy secara penuh tanpa ada potongan sebagaimana dijanjikan oleh petugas. Tanggal 9 mei 2016, pengadu menyalangkan komplain secara tertulis kepada PT.Telkom Pusat Bandung, PT.Telkom Semarang, dan PT.Telkom DIY. Pelanggan speedy yang berjarak kurang dari 100 meter dari rumah pengadu tidak mengalami gangguan sebagaimana dirinya. Tanggal 18 mei 2016, pengadu di datangi 2 orang petugas telkom untuk memperbaiki speedy pengadu setelah diperbaiki, speedy sempat normal dengan kecepatan sekitar 1Mbps sampai malam. Ketika malam, speedy kembali lambat dan sering putus. Tanggal 21 mei 2016, pengadu menghubungi petugas yang memperbaiki speedy tersebut. Pada tanggal 23 mei 2016, petugas menjanjikan akan datang untuk memperbaiki kembali speedy pengadu. Akan tetapi petugas tersebut tidak pernah datang. Tanggal 19 mei 2016, pengadu melakukan pembayaran tagihan dan mendapatkan potongan sebesar Rp. 14.050,00 sebagai kompensasi atas kerusakan yang terjadi. Speedy sempat berfungsi secara normal sampai dengan</p>
--	--	--

		tanggal 30 mei 2016. Tanggal 30 mei 2016 siang, speedy kembali mati total hingga malam hari. Malam harinya, speedy kembali berfungsi normal. Tanggal 31 mei 2016, speedy mati total sampai dengan pukul 19.00 WIB. Selain speedy telpon rumah juga mengalami gangguan beberapa bunyi yang sudah terjadi hampir satu tahun. Pengadu berharap agar speedy maupun telpon rumahnya dapat berfungsi secara normal dan baik.”
--	--	---

Dari hasil analisa peneliti dari 42 kasus yang di tangani LOD di tahun 2016 ada 9 kasus yang ditangani LOD termasuk sebagian kasus yang menggunakan strategi pendekatan pasif responsif dalam penyelesaiannya. Dan masing-masing kasus berstatus terbuka dari 9 kasus yang di tangani LOD di antaranya adalah di sektor keuangan, pendidikan, ketenagakerjaan, kesehatan, telekomunikasi, pertanahan, pemerintahan, dan jasa.

Penilaian peneliti terhadap kinerja LOD dalam menjalankan tupoksinya pada pendekatan pasif responsif sudah maksimal lembaga ini sudah berusaha semaksimal mungkin untuk cepat tanggap setiap laporan yang masuk.

Tetapi kembali lagi kepada pelapor bahwa pelapor siap untuk bekerja kooperatif dalam menuntaskan kasus yang ada apabila pelapor tidak bisa bekerja dengan kooperatif atau terbuka dengan segala bentuk kasus agar LOD mudah dalam mengkaji setiap kasus yang masuk dan apabila pelapor tidak bisa kooperatif dan tidak memberikan informasi yang valid maka kasus tersebut dihentikan dalam tahap penyidikan informasi dan LOD memberikan regulasi kepada pelapor bahwa pelapor tidak kooperatif dalam memberikan informasi karena menurut LOD status pelapor dan terlapor itu sama. Setiap kasus di tangani lembaga ini dengan bijak hal

ini terbukti dengan beberapa kasus terungkapnya perizinan yang tidak sesuai prosedur sehingga di berikan rekomendasi dan kesimpulan oleh pemerintah setempat untuk di tindaklanjuti.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lembaga Ombudsman dalam Menjalankan Fungsi Pengawasan dan Mediasi

1. Faktor Pendukung

Faktor pendukung yang memudahkan lembaga ini dalam menjalankan fungsi sebagai lembaga pengawasan dan mediasi ialah:

a. Adanya legalitas LOD

Lembaga Ombudsman Daerah ini di dukung dengan surat Keputusan Gubernur DIY No. 134 Tahun 2004 kemudian diperbaharui dengan Peraturan Gubernur No. 21 Tahun 2008 tentang Pembentukan dan Organisasi Ombudsman Daerah DIY. Dengan adanya Surat Keputusan Gubernur ini pemerintah kota Yogyakarta memerlukan adanya lembaga yang mampu mengawasi setiap jalannya penyelenggaraan pelayanan publik baik di bidang pemerintah maupun di bidang bisnis swasta. Dan terbentuknya Lembaga Ombudsman Daerah LOD (DIY) sebagai lembaga pengawas dengan terbentuknya lembaga ini pemerintah berharap lembaga ini mampu menciptakan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan beretika di tengah maraknya mal/administrasi yang sering terjadi di kota Yogyakarta ini.

b. Sarana Prasarana yang memadai

Adanya sarana prasarana yang disediakan pemerintah yakni kantor LOD juga menjadi faktor pendukung LOD dalam menjalankan tupoksi lembaga tersebut. Selain itu menurut hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Imam Santoso selaku Ketua Bidang Sosialisasi, Kerjasama dan Penguat Jaringan di kantor Lembaga Ombudsman

Daerah (LOD) DIY beliau menjelaskan bahwa berikut hasil wawancara: (pada tanggal 26 - 01 - 2016).

“ yah mbak bisa lihat sendiri dengan kantor yang sekecil ini berukuran segini hampir 80% kami melakukan kegiatan mulai dari menerima laporan hingga klarifikasi, mengkaji berkas dan mendengarkan keterangan dari pihak pelapor dan terlapor sampai tahap akhir yaitu rekomendasi dan kesimpulan hampir semua kami lakukan dikantor ini, seperti yang mbak lihat pada data yang kami berikan dalam sepanjang tahun 2016 ini ada 42 kasus yang kami tangani.”

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai faktor pendukung Lembaga Ombudsman Daerah mengenai sarana prasarana kantor. Menurut peneliti kantor LOD sudah masuk kategori memadai dengan kantor yang sedemikian kecil tersebut mampu membuat pihak (LOD) DIY melakukan segala aktivitas kantor di kantor tersebut dari mulai tahap awal dengan melakukan pelaporan, klarifikasi, mengkaji berkas, mendengarkan keterangan pelapor dan terlapor, hingga tahap akhir rekomendasi dan kesimpulan dari LOD hampir 80% di lakukan di kantor tersebut seperti yang sudah dijelaskan komisioner Lembaga Ombudsman.

c. Ketenagakerjaan SDM kantor LOD

Faktor pendukung dari segi ketenagakerjaan Lembaga Ombudsman, Berikut hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Imam Santoso selaku Ketua Bidang Sosialisasi, Kerjasama dan Penguat Jaringan di kantor Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) DIY berikut hasil wawancara: (pada tanggal 16 - 12 - 2016).

“ sejauh ini mbak ketenagakerjaan staff ombudsman sudah baik sudah sesuai dengan bidang mereka masing-masing jadi di setiap bidang aduan mengenai perdagangan, pariwisata kami mempunyai staff atau asisten yang berkompeten di bidang tersebut sehingga itu yang memudahkan kami untuk melakukan pengkajian berkas hingga memberikan rekomendasi dan kesimpulan setiap kasus yang kami tangani.”

Berdasarkan penjelasan di atas peneliti menyimpulkan bahwa kinerja LOD sudah cukup baik akan tetapi masih ada beberapa permasalahan yang harus diperbaiki misalnya mengenai anggaran dana kerja lembaga tersebut. Peneliti beranggapan jika pemerintah mampu menambah dana anggaran kerja lembaga tersebut pihak LOD sekiranya mampu bekerja lebih kooperatif dalam segi menerima laporan maupun melakukan sosialisasi kepada masyarakat dengan lebih terprosedur.

2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat yang menghambat lembaga ini dalam menjalankan fungsi sebagai lembaga pengawasan dan mediasi ialah:

a. Lembaga kesulitan dalam mengolah data

Lembaga Ombudsman Daerah kesulitan dalam mengolah data dari pelapor dikarenakan data dari pelapor tidak sesuai dengan yang terjadi di lapangan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Imam Santoso selaku Ketua Bidang Sosialisasi, Kerjasama dan Penguat Jaringan di kantor Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) DIY beliau menjelaskan berikut hasil wawancara: (pada tanggal 26 - 01 - 2016).

“ misalnya mbak desa seharusnya memberikan data A akan tetapi desa tidak memberikan data A dan lembaga sudah mengingatkan dan memberikan regulasi kepada desa tersebut, bahwa desa tidak kooperatif dalam menemukan informasi untuk dapat dikaji lebih lanjut oleh lembaga. Sehingga dengan begitu beberapa kasus harus di hentikan di tahap pengkajian oleh LOD dan di sesuaikan dengan hasil akhir dan rekomendasi bahwa desa tidak terbuka dalam memberikan informasi dan dengan di sertai dokumen hasil akhir lembaga juga menyatakan siapa yang tidak kooperatif terhadap permasalahan tersebut antara pelapor dan terlapor karena bagi lembaga ombudsman status pelapor dan terlapor sama.”

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai faktor penghambat yang sudah dijelaskan oleh komisioner di atas mampu menjadi acuan peneliti dalam menganalisa

hasil penelitian ini bahwa LOD mengalami kesulitan dalam setiap mengkaji data dari pelapor yang datang ke LOD.

b. Kurangnya anggaran kerja dari pemerintah

Kurangnya dana anggaran kerja dari pemerintah menjadi salah satu penyebab penghambat kinerja sumber daya manusia yang ada di lembaga ombudsman dengan kurangnya dana anggaran kerja pegawai lembaga ombudsman ini mampu membuat kinerja civil society di lembaga tersebut berkurang, sehingga tidak bisa menjalankan tugas dan fungsi sebagaimana mestinya tupoksi lembaga ombudsman daerah ini. Salah satu contoh permasalahan yang menjadi salah satu faktor penghambat lembaga tersebut ialah pemahaman masyarakat mengenai apa itu lembaga ombudsman masih minim.

Hal ini terjadi karena kurangnya dana anggaran kerja dari pemerintah yang membuat LOD kurang melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Sehingga pemahaman masyarakat mengenai apa itu LOD belum seluruhnya merata. Dan oleh sebab itu masih banyak permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik yang kurang beretika di kota yogyakarta tetapi belum di ketahui lembaga ombudsman karena kurangnya pelaporan dari masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Imam Santoso selaku Ketua Bidang Sosialisasi, Kerjasama dan Penguat Jaringan di kantor Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) DIY beliau menjelaskan berikut hasil wawancara: (pada tanggal 26 - 01 - 2016).

“ jadi begini mbak ombudsman setiap tahun nya mendapatkan anggaran hanya 50juta/tahun untuk melakukan segala aktivitas kinerja dikantor dari Gubernur yakni melakukan 4x sosialisasi kpd masyarakat dan 3x live iklan di Tv. Mbak bisa membayangkan dengan dana sekian

dan jumlah sosialisasi dan iklan di Tv kami harus di tetap menjalankan tupoksi lembaga kami untuk bekerja semaksimal mungkin. Dengan ini masyarakat masih banyak yang belum paham apa itu lembaga ombudsman hal ini terjadi ketika kami melakukan investigasi bbrp kasus diwaktu lalu ketika di tanyakan masyarakat sekitar mengapa tidak melaporkan kejadian tsb ke lembaga ombudsman beberapa masyarakat awam mengatakan bahwa mereka tidak mengetahui jika di jogja ini ada lembaga yang pengawas menerima aduan masyarakat mengenai buruknya penyelenggaraan pelayanan publik di bidang apapun dan di sektor swasta maupun pemerintah dengan gratis.”

Berdasarkan penjelasan di atas menurut peneliti bahwa LOD masih memerlukan dana anggaran kerja yang sesuai dari pemerintah agar lembaga tersebut mampu menjalankan tupoksi lembaga tersebut dengan baik dan lebih kooperatif. Dengan analisa pembahasan hasil penelitian diatas, peneliti menjelaskan bahwa kasus yang di tangani Lembaga Ombudsman pada Tahun 2016 ini mengenai strategi Lembaga Ombudsman Daerah dalam menjalankan fungsi pengawasan dan mediasi sebanyak 42 kasus.

Tetapi peneliti hanya mampu menganalisa dari data yang diberikan hanya 15 kasus dari 42 kasus, dikarenakan dari 42 kasus yang ada di lampiran daftar aduan Lembaga Ombudsman hanya ada beberapa kasus yang bersifat terbuka dan kronologi kejadian yang tertera didalam lampiran data yang diberikan LOD jelas sehingga peneliti mampu menganalisa kasus tersebut. Dan 27 kasus yang tidak bisa di analisa peneliti ialah kasus yang bersifat di rahasiakan atau tertutup oleh Lembaga Ombudsman sehingga kronologi aduan yang tertera didalam daftar lampiran aduan yang diberikan LOD tidak bisa di analisa lebih detail oleh peneliti sebab singkatnya penjelasan mengenai kronologi kejadian kasus-kasus tersebut.