

# **STRATEGI LEMBAGA OMBUDSMAN DALAM MENJALANKAN FUNGSI PENGAWASAN DAN FUNGSI MEDIASI DI KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2016**

Oleh :

Vemi Oktaviana

(20130520197)

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

## **Abstrak**

Banyaknya dijumpai penyimpangan administrasi (mal/administrasi) yang dilakukan oleh instansi swasta atau pejabat publik atau aparat penegak hukum dan lembaga peradilan. Kasus mal/administrasi inilah yang menjadi faktor utama penyebab lemahnya penegakan hukum dan buruknya pelayanan publik di kota Yogyakarta. Jika kondisi tersebut 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 mal/administrasi. Oleh sebab itu terbentuknya Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai lembaga pengawas yang mengawasi setiap jalannya tata kelola usaha swasta maupun pemerintah yang beretika sesuai dengan prosedur yang ada.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi Lembaga Ombudsman dalam Menjalankan Fungsi Pengawasan dan Fungsi Mediasi di Kota Yogyakarta tahun 2016

Jenis penelitian ini adalah bersifat deskriptif kualitatif, penelitian yang memaparkan dan bertujuan untuk memberikan gambaran serta penjelasan tentang variabel yang diteliti. Data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara dan analisis hasil penelitian.

Hasil dari penelitian ini lembaga ombudsman daerah istimewa Yogyakarta sudah menjalani tupoksi nya sesuai dengan SK Gubernur DIY akan tetapi lembaga masih mengalami beberapa kendala dalam menjalankan setiap strategi pendekatan dalam menangani setiap kasus

yang terjadi di kota Yogyakarta, lembaga ombudsman ini mempunyai 2 strategi dalam menjalankan fungsi pengawasan dan fungsi mediasi yaitu strategi pendekatan aktif inisiatif dan strategi pasif responsif. Hal yang menunjukkan bahwa lembaga ombudsman masih mempunyai beberapa kendala dalam menjalankan tupoksinya di antaranya lembaga kesulitan mengolah data laporan dari setiap masyarakat, serta lembaga ombudsman mengalami kekurangan anggaran kerja untuk menjalankan tugasnya dengan lebih maksimal dikarenakan kurangnya sosialisasi yang dilakukan lembaga sehingga masih banyak masyarakat yang belum paham akan apa guna lembaga ombudsman ini.

Kata Kunci : Strategi, Ombudsman, Pengawasan, Mediasi

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

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 dilakukan 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).

## **B. Rumusan Masalah**

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 dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui strategi Lembaga Ombudsman dalam menjalankan fungsi pengawasan dan mediasi di kota Yogyakarta.

### **2. Manfaat Penelitian**

- a. 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.

- b. 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.

## D. Kerangka Dasar Teori

### 1. Auxiliary Body

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 governmental 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).

## **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. 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. 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 ketepatangunaan, kuantitas, dan keragaman jawaban (Utami Munandar:1990).

## **3. Lembaga Ombudsman Daerah**

Di Yogyakarta 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.

## **E. 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).

## **PEMBAHASAN**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

#### **B. SARAN**

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku dan Jurnal

- Fardhani dkk. 2014. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang. Diss. UNIVERSITAS DIPONEGORO. Vol.21, NO. 30.
- Espine, Sheila. 2008. Developing advocacy for children and young people. United Kingdom. Jessica kingsley publisher
- Jimly Asshiddiqie. 2006. Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara Jilid II. Jakarta: Konstitusi Press.
- John Alder. 1989. Constitutional and Administrative Law. London. The Macmillan Press LTD.
- Lexy Moleong. J. 2004. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rosda.
- Makinuddin & Sasongko 2006. Analisis sosial bersaksi dalam advokasi irigasi. Bandung. Akatiga
- Moleong, Lexi J. 2004. Metode Penelitian Kualitatif . Bandung. Remaja Rosda Karya.
- Moh. Nazir. 2003. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT.Ghalia.
- Miriam Budiardjo. 2013. Dasar-Dasar Ilmu Politik. Jakarta. PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Nasution. 1964. Azas-azas Kurikulum, Bandung. Penerbit Terate.
- Nugroho, Arif Julianto Sri. 2013. KONFIRMASI MASYARAKAT TERHADAP MUTU PELAYANAN LEMBAGA OMBUDSMAN. PRESTASI 11.01.
- Rohmah, Usisa. Analisis Pelaksanaan Kewenangan Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) Dalam Menangani Laporan/Keluhan Masyarakat Di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). "POLITIKA: Jurnal Ilmu Politik Vol.4, No.2.
- Ratna Mustika Sari. 2009. Pelayanan Berkualitas Hak Warga Negara, dalam Jurnal Ombudsman Daerah, Lembaga Ombudsman Daerah DIY, Yogyakarta, Edisi 5/Tahun III/Januari.
- Pandji Santosa. 2009. Administrasi Publik, Teori dan Aplikasi Good Governanccce. Bandung. Refika Aditama..
- Titik Triwulan Tutik. 2010. Konstruksi Hukum Tata Negara Indonesia Pasca Amandemen UUD 1945. Jakarta. Kencana.
- Yves Meny dan Andrew Knapp. 1998. Government and Politics in Western Europe. Oxford: Oxford University Press.
- Zulyadi, Teuku. 2014. ADVOKASI SOSIAL Jurnal Al Bayan Vol.20 No.30.

### Regulasi

- Peraturan Gubernur Daerah Istimewah Yogyakarta Nomor 21 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Daerah di Provinsi Daerah Istimewah Yogyakarta, Pasal (7).
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

## Web

[http://acitya-fisip11.web.unair.ac.id/artikel\\_detail-74972-ArtikelAN-Pengertian%20Lembaga.html](http://acitya-fisip11.web.unair.ac.id/artikel_detail-74972-ArtikelAN-Pengertian%20Lembaga.html) (15 Oktober 2016, pukul 15.30 WIB)

<http://eprints.uny.ac.id/30676/1/SKRIPSI%2011417141021.swf>

(18 Oktober 2016, pukul 00.00 WIB)

<http://www.harianjogja.com/baca/2013/01/01/pelayanan-publik-jateng-diy-masih-buruk-363747> (18 Oktober 2016, pukul 00.10 WIB)

<http://www.seputarilmu.com/2015/12/10-pengertian-lembaga-sosial-menurut.html>

(18 Oktober 2016, pukul 01.00 WIB)

<http://www.seputarpendidikan.com/2016/03/19-pengertian-metodologi-penelitian-menurut-para-ahli.html> (21 Oktober 2016, pukul 11.41 WIB)

<http://www.artikelsiana.com/2015/10/pengertian-penelitian-tujuan-sikap-cara.html#>

(21 Oktober 2016, pukul 1157 WIB)

[http://www.kompasiana.com/arihandayani/lembaga-ombudsman-daerah-istimewa-yogyakarta\\_55547ee2b67e616914ba54ca](http://www.kompasiana.com/arihandayani/lembaga-ombudsman-daerah-istimewa-yogyakarta_55547ee2b67e616914ba54ca) (21 Oktober 2016, pukul 12.00 WIB)

<http://www.definisi-pengertian.com/2015/07/definisi-pengertian-pelayanan.html>

(21 Oktober 2016, pukul 12.20 WIB)