

## **BAB II**

### **DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN**

#### **A. Sejarah Lembaga Ombudsman Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta**

Sejarah kata Ombudsman berarti adalah wakil/perwakilan kelompok. Ombudsman sendiri dalam dunia internasional menurut Brylian Giling dalam bukunya yang berjudul *The Ombudsman in New Zealand* berawal dari kekaisaran romawi yang mempunyai institusi *Tribunal Plebis* yang tugasnya hampir sama yakni melindungi “*Plebian*” (Masyarakat lemah) dari penyalahgunaan kekuasaan oleh para bangsawan. Lembaga Ombudsman lahir pertama kali di Swedia tahun 1809. Sedangkan untuk wilayah Asia, negara yang pertama kali mendirikan Ombudsman adalah India (Suara Ombudsman RI “Kiprah dan Jejak Ombudsman RI”. Edisi pertama, Januari-Februari).

Sedangkan di Indonesia Ombudsman Republik Indonesia dibentuk pada tahun 2000. Di awal peresmiannya Lembaga ini bernama lengkap Komisi Ombudsman Nasional. Lembaga Ombudsman dibentuk pada masa transisi yakni tumbang rezim Presiden Soeharto. Kemudian diselenggarakannya Pemilu yang konon paling demokratis dalam ketatanegaraan Indonesia akhirnya mengantarkan Gus Dur dan Megawati Soekarno Putri menjadi Presiden dan Wakil Presiden Indonesia. Kondisi

pada waktu itu masyarakat menuntut terjadinya sistem pemerintahan yang transparan, bersih dan bebas dari kolusi, korupsi, nepotisme. Dengan tuntutan tersebut akhirnya pemerintahan pada zaman tersebut melakukan perubahan sesuai aspirasi yang berkembang dan terbentuklah sebuah lembaga pengawas penyelenggaraan negara bernama Komisi Ombudsman Nasional.

Gagasan diperlukannya Lembaga Ombudsman didasari oleh pemberlakuan otonomi daerah. Ombudsman daerah dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah yang mengacu pada standar umum Ombudsman Nasional. Salah satunya dibentuk Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta. Pada awal pembentukan Ombudsman RI perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta mengalami keterbatasan baik sarana, prasarana, kualitas sumber daya manusia. Namun dengan keterbatasan yang ada tidak menghalangi komitmen untuk membangun kinerja dan dedikasi tinggi untuk melayani masyarakat. Ombudsman berfungsi sebagai lembaga eksternal yang secara independen melakukan pengawasan terhadap kinerja lembaga-lembaga penyelenggara pemerintahan, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Swasta dan perseorangan yang diberi tugas memberikan pelayanan publik tertentu sebagian atau menyeluruh serta dananya bersumber anggaran pendapatan dan belanja negara. Tujuan pembentukan Ombudsman disebutkan sebagai paya dalam rangka mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan pelayanan, dari negara maupun pemerintah daerah yang bersih dari

korupsi, kolusi, nepotisme penyalahgunaan kekuasaan atau jabatan dan berbuat sewenang-wenang dari aparatur negara dan pemerintah daerah, serta untuk peningkatan kualitas pelayanan dan perlindungan hukum kepada masyarakat di daerah. Sesuai tujuan di atas, Ombudsman Republik Indonesia menunjukkan bahwa peran Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta untuk melakukan pengawasan terhadap pelayanan yang diberikan instansi maupun lembaga pemerintahan di daerah.

## **B. Landasan Hukum Pembentukan**

Lembaga yang dibentuk pasca reformasi ini memiliki beberapa undang-undang dan peraturan dan peraturan yang menjadi landasan hukum untuk menjalankan tugas dan fungsinya, landasan hukum tersebut diantaranya (<http://ombudsman.go.id/login> diakses pada hari Sabtu, 6 November 2016 pada pukul 11.60):

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang program Pembangunan Nasional (Propenas)

Pada lampiran Program Pengembangan Nasional tahun 2000-200, Pembangunan Hukum Bab III, terdapat beberapa argumentasi terkait kebutuhan untuk mendirikan lembaga Ombudsman Nasional. Arah Kebijakan pembangunan hukum dalam GBHN 1999-2004 yang relevan dengan eksistensi Ombudsman adalah :

- a. Menegakkan hukum secara konsisten untuk lebih menjamin kepastian hukum, keadilan dan kebenaran, supremasi hukum, serta menghargai Hak Asasi Manusia.
  - b. Menyelenggarakan proses peradilan secara tepat, cepat, mudah, murah dan terbuka, serta bebas korupsi, kolusi, nepotisme dengan tetap menjunjung tinggi asas keadilan dan kebenaran.
  - c. Meningkatkan integrasi moral dan keprofesionalan aparat penegak hukum, termasuk Kepolisian Negara Republik Indonesia.
2. Peraturan Gubernur No. 69 tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta. Terdapat pasal yang memberikan kewenangan kepada Lembaga Ombudsman untuk menindaklanjuti secara langsung atas prakarsa sendiri jika di temukan penyimpangan pada pelayanan publik. Harapannya dengan diterbitkannya Pergub ini Lembaga Ombudsman dapat lebih berperan dalam hal pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik’  
Pasal 1 undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan yang dimaksud adalah yang

diadakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk badan usaha milik negar, badan usaha milik daerah, badan hukum milki negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menjadi sebuah peraturan perundang-undangan utama yang mengatur tentang keberadaan Ombudsman di Indonesia, bahwa 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.

5. Undang-undang Republik Indonesia pasal 3 Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menjelaskan bahwa tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia ,yakni :

- a. Kepatuhan
- b. Keadilan
- c. Non-diskriminasi
- d. Tidak Memihak

- e. Akuntabilitas
- f. Keseimbangan
- g. Keterbukaan
- h. Kerahasiaan

**C. Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta**

a. Visi

Mewujudkan Pelayanan Publik Prima yang Menyejahterakan dan Berkeadilan bagi Seluruh Rakyat Indonesia

b. Misi

1. Melakukan tindakan pengawasan, menyampaikan saran dan rekomendasi serta mencegah maladministrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik.
2. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintah agar lebih efektif , efisien, jujur, terbuka, bersih serta bebas dari kolusi, korupsi, nepotisme.
3. Meningkatkan budaya hukum nasional ,kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan pelayanan,keenanaran serta keadilan.
4. Mendorong terwujudnya sistem pengaduan masyarakat yang terintegrasi berbasis teknologi informasi.

## **D. Tugas Fungsi**

### **1. Tugas**

- a. Menyusun program kerja Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Daerah Istimewa Yogyakarta sesuai fungsinya.
- b. Menyebarluaskan pemahaman mengenai kedudukan, fungsi, tugas, dan wewenang dan program kerja Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Daerah Istimewa Yogyakarta kepada seluruh masyarakat di daerah.
- c. Melakukan kordinasi dan kerjasama dengan berbagai lembaga, baik pemerintah maupun badan usaha, dalam rangka mendorong dan mewujudkan pemerintahan daerah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan wewenang, atau jabatan, tindakan sewenang-wenang dan penyimpangan wewenang atau jabatan, tindakan sewenang-wenangnya dan penyimpangan usaha.
- d. Menerima dan menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat atas keputusan dan tindakan penyelenggara pemerintahan daerah dan pengusaha dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dirasakan tidak adil, diskriminatif, tidak patut, merugikan atau bertentangan dengan hukum.

- e. Menerima dan menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat atas dugaan penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan praktik dunia usaha.
- f. Atas Prakarsa sendiri melakukan tindak lanjut terhadap dugaan penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan praktik dunia usaha, tetapi dalam pelaksanaannya harus prosedural dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Membangun jaringan kerja dalam upaya pencegahan penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan praktik usaha.
- h. Membuat penelitian dan review kebijakan atas persoalan-persoalan publik
- i. Membuat laporan triwulan dan tahunan kepada Gubernur terhadap pelaksanaan tugas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

## 2. Fungsi

Sebagai lembaga pengawasan, mediasi pelayanan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah dan praktik dunia usaha swasta. Selain itu Perwakilan Ombudsman berfungsi mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di wilayahnya kerjanya baik diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan Pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh

Badan Usaha Milik negara, badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara dan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

#### **E. Struktur Organisasi Pembagian Tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta**

Lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki struktur organisasi yang terdiri dari :

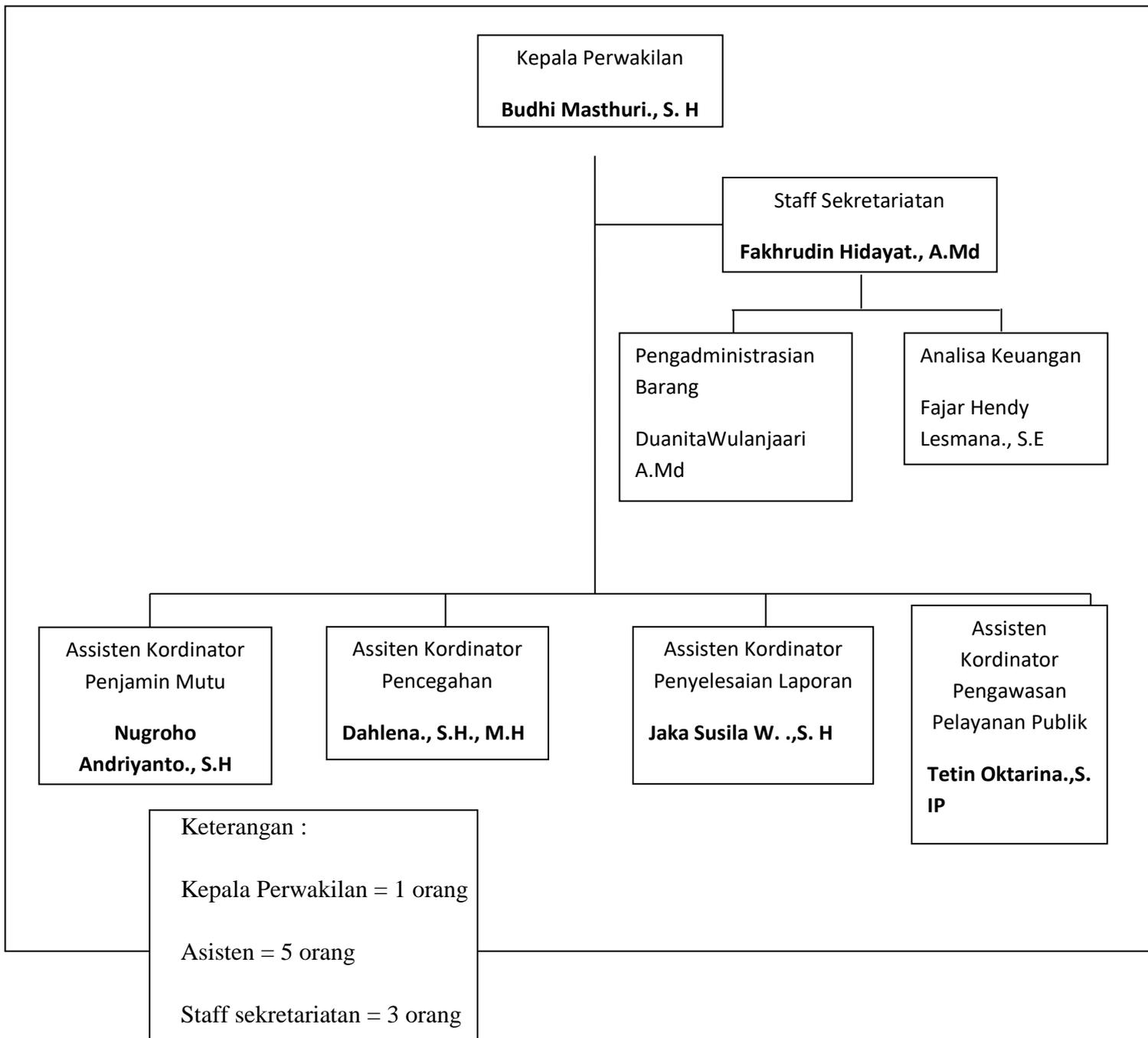
- a. Ketua Perwakilan
- b. Staf Sekretariat
- c. Asisten Koordinator Penjamin Mutu
- d. Asisten Koordinator Pencegahan
- e. Asisten Koordinator Penyelesaian Laporan
- f. Asisten Koordinator Pengawasan Pelayanan Publik

Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta dipimpin oleh Kepala perwakilan yang dibantu staf sekretariat sebanyak 3 orang serta asisten koordinator 5 orang sesuai bidang masing-masing. Seluruh pegawai di Ombudmsna Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki kemampuan untuk melaksanakan tugas, fungsi dalam rangka mencapai tujuan

dibentuknya Ombudsman. Berikut Bagan struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta.

**Gambar 2.1**

**Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta**



*Sumber :wawancara dengan Bu Dahlena (asisten bagian pencegahan Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta perwakilan Republik Indonesia*

Pembagian tugas, pokok dan fungsi masing-masing jabatan pada stuktur organisasi Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai berikut:

1. Ketua Perwakilan

- a. Bertanggung jawab penuh atas kinerja Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta.
- b. Memimpin rapat pleno yang diadakan minimal 2 kali sebulan
- c. Menandatangani setiap surat keluar, surat keluhan atas nama Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta baik rekomendasi, surat kerjasama, surat permintaan investasi dan lainnya yang bersifat strategis
- d. Mengatur dan melaksanakan program Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Staf Sekretariat

- a. Membuat konsep dan mengetik surat
- b. Menerima telepon, menerima tamu, mengatur jadwal kegiatan kantor
- c. Membantu tugas akuntansi dan administrasi

3. Keuangan

- a. Merancang dan mengelola keuangan, anggaran dan menyusun dan mempertanggungjawabkan pengelolaan keuangan secara periodik

- b. Bertanggungjawab secara hukum apabila melakukan kesengajaan atau kelalaian yang menyebabkan kerugian
  - c. Bekerja secara jujur, adil, transparan, akuntabel
- 4. Asisten Kordinator Penyelesaian Laporan
  - a. Menerima laporan dan menindaklanjuti laporan mengenai terjadinya penyimpangan oleh penyelenggara pelayanan publik,
  - b. Meminta klarifikasi secara lisan maupun tertulis kepada pihak terlapor, pelapor, dan atau pihak terkait lainnya
  - c. Memediasi pertemuan antara terlapor, pihak terlapor dan atau pihak terkait lainnya,
- 5. Asisten Kordinator Bidang Pencegahan
  - a. Memberikan akses kepada pihak lain yang membutuhkan informasi terkait kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta,
  - b. Menyebarkan pemahaman mengenai tugas, pokok, fungsi Ombudsman Republik Indonesia kepada masyarakat luas,
  - c. Melakukan kordinasi atau kerjasama dengan berbagai pihak seperti lembaga sosial, lembaga swadaya, perguruan tinggi, instansi/lembaga pemerintah, dan sebagainya untuk mendorong dan mewujudkan pemerintahan daerah yang bersih dan bebas dari korupsi, nepotisme, kolusi, penyalahgunaan kekuasaan atau jabatan dan tidak sewenang-wenang lainnya,
- 6. Asisten Kordinator Bidang Penjamin Mutu
  - a. Merencanakan dan mengusulkan sistem kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta,

- b. Melakukan peningkatan kapasitas kelembagaan dan personalia Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta,
- 7. Asisten Kordinator Bidang Pengawasan Pelayanan Publik
  - a. Melakukan pengawasan pelayanan publik kepada penyelenggara pelayanan publik,
  - b. Melakukan peningkatan kapasitas terhadap instansi yang mengalami hambatan dalam melaksanakan reformasi pelayanan publik.

**F. Daftar Data Primer Narasumber Wawancara**

**Tabel 2.1**

**Daftar Data Primer Narasumber Wawancara**

No	Jabatan	Nama
1	Asisten Pratama Tim Kajian Sistemik Ombudsman Republik Indonesia	Sdr. Hendi Renaldo
2	Asistensi Kordinator Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta (Enumerator DIY)	Ibu Dahlena
3	Masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta	G. Bapak Yosie M. H. Bapak Andrian I. Ibu Sri Sumarti

Sesuai dengan tabel diatas pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara tertulis dengan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia yang dalam hal ini didisposisikan kepada Saudara Hendi Renaldo selaku Asisten Pratama Tim Kajian Sistemik Ombudsman Republik Indonesia. Kedua,peneliti melakukan wawancara dengan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta yang dalam hal ini di disposisikan ke Asisten Kordinator Bidang Pencegahan karena program Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan merupakan program inovasi Bidang Pencegahan. Peneliti melakukan wawancara Asistensi Kordinator Pencegahan Ibu Dahlena yang juga sebagai enumerator. Selain itu, peneliti mewawancarai masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta pengguna Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan.