

BAB II

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Pembentukan Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) Daerah Istimewa Yogyakarta

Gagasan Pembentukan Lembaga Ombudsman DIY diprakarsai oleh Pusat Studi Hak Asasi Manusia Universitas Islam Indonesia (PUSHAM UII) Yogyakarta dan didukung oleh Kemitraan bagi Pembaruan Tata Pemerintahan di Indonesia (*Partnership for Governance Reform in Indonesia*). Langkah pertama yang dilakukan oleh PUSHAM UII Yogyakarta adalah menyelenggarakan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui penilaian masyarakat terhadap kinerja birokrasi di Yogyakarta. Selanjutnya, diselenggarakan pertemuan dengan Ombudsman Republik Indonesia (dulu bernama Komisi Ombudsman Nasional) di Jakarta untuk melihat proses kinerja, kerja, dan kendala. Setelah itu dilakukan sosialisasi secara intensif kepada masyarakat Yogyakarta melalui berbagai media, diskusi, hingga promosi.

Hasil dari penelitian dan sosialisasi tersebut mengarah pada kesimpulan bahwa ombudsman daerah sangat diperlukan dan dibutuhkan oleh masyarakat. Untuk mengkrystalkan gagasan, maka pada September 2003 diselenggarakan *workshop* yang melibatkan partisipasi dari eksekutif daerah, parlemen daerah, akademisi, pemuka masyarakat, dan lembaga swadaya masyarakat atau masyarakat sipil. Kemudian, pada tanggal 10 Juni 2004, ditandatangani Kesepakatan Bersama antara Pemerintah

Provinsi DIY dengan Universitas Islam Indonesia Yogyakarta dengan isi kesepakatan bahwa kedua lembaga sepakat untuk saling mendukung dalam pelebagaan Ombudsman sektor publik yang kemudian disebut sebagai Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) DIY, serta kegiatan lain dalam rangka tata pelayanan publik di bidang hukum, pemerintahan, dan kemasyarakatan di DIY, dengan melibatkan sebanyak mungkin *stakeholder*. Kesepakatan kerjasama tersebut berlangsung selama 3 tahun sejak ditandatangani.

B. Penggabungan Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) DIY dan Lembaga Ombudsman Swasta (LOS) DIY

Lembaga Ombudsman Swasta (LOS) DIY dibentuk untuk secara langsung membantu pemerintah dalam mendorong tegaknya tata kelola usaha oleh sektor swasta di DIY. Keberadaan LOS DIY diharapkan mampu menjembatani kesenjangan antara harapan konsumen untuk memperoleh pelayanan yang adil dan berkualitas dengan praktik bisnis yang terkadang kurang beretika. Lembaga Ombudsman Swasta DIY adalah lembaga ombudsman swasta pertama di Indonesia yang dibentuk oleh Gubernur DIY dengan Peraturan Gubernur DIY Nomor 22 Tahun 2008.

Lembaga Ombudsman Swasta (LOS) DIY dibentuk untuk mengawasi perilaku penyimpangan tata kelola usaha oleh sektor swasta. Sedangkan Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) DIY bertugas mengawasi dan mendorong perbaikan tata kelola pelayanan masyarakat

oleh penyelenggara pemerintahan di daerah. Terdapat kesamaan antara dua lembaga tersebut yaitu didanai dari APBD DIY dan kesamaan sebagai lembaga non-litigasi dan non-adjudikasi. Namun, keduanya memiliki perbedaan secara operasional, LOS DIY lebih banyak menuntut tugas-tugas mediasi antara pihak karena yang disengketakan biasanya adalah sengketa perdata, seperti perjanjian jual-beli, persaingan usaha, utang-piutang, dll. Sedangkan LOD DIY lebih pada mendorong kepatuhan tata pemerintahan yang baik dan benar seperti standar pelayanan minimal dan peraturan daerah.

Penggabungan Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) DIY dan Lembaga Ombudsman Swasta (LOS) DIY menjadi Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dilakukan pada tahun 2015. Penggabungan tersebut didasarkan pada Peraturan Gubernur Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta. Gubernur DIY Sri Sultan Hamengku Buwono X, pada 8 Januari 2015 mengukuhkan anggota Lembaga Ombudsman DIY Periode 2015-2018 di Gedung Pracimosono Kompleks Kepatihan. Gubernur berharap keberadaan Lembaga Ombudsman DIY dapat menjadi alat kontrol bagi pelayanan publik, anggota LO DIY dituntut bekerja keras dan mengedepankan sikap profesional. Hal tersebut sangat penting, karena sekarang masyarakat semakin bersikap cerdas dan kritis.

Menurut Gubernur DIY, LOD dan LOS digabungkan menjadi Lembaga Ombudsman DIY dengan pertimbangan efisiensi, meskipun

banyak yang menilai penggabungan tersebut tidak sesuai dengan Peraturan Daerah tentang pelayanan publik. Ketua Tim Seleksi Lembaga Ombudsman DIY, Dr. Achiel Suyanto, S.H., M.BA., M.H. menetapkan 10 besar calon anggota LO DIY yang kemudian akan dipilih 7 orang anggota komisioner. Komposisi tim Lembaga Ombudsman DIY periode 2015-2018 tersebut yaitu Nur Wening, Sutrisnowati, Hanum Aryani, Mohammad Imam Santoso, Hartoto Adi Mulyo, Wijaya Kusuma, dan Mohamad Saleh Tjan.

C. Landasan Hukum

Landasan hukum Lembaga Ombudsman Republik Indonesia adalah Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang menyatakan bahwa Ombudsman merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya. Ombudsman RI memiliki fungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Sedangkan untuk Ombudsman di Daerah Istimewa Yogyakarta berawal dari Keputusan Gubernur DIY Nomor 134 Tahun 2004 tentang

Pembentukan dan Organisasi Ombudsman Daerah di Provinsi DIY dengan tiga pertimbangan, yaitu:

- a. Pelayanan yang sebaik-baiknya kepada setiap anggota masyarakat berdasarkan asas keadilan dan persamaan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan penyelenggaraan pemerintahan daerah, lembaga penegak hukum, dan lembaga-lembaga lainnya yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan jabatan atau kekuasaan, dan perbuatan sewenang-wenang.
- b. Untuk menjamin pemberian pelayanan kepada setiap anggota masyarakat, maka perlu pemberdayaan masyarakat melalui peran serta untuk melakukan pengawasan terhadap praktik penyelenggaraan pemerintahan daerah termasuk lembaga penegak hukum.
- c. Ombudsman merupakan salah satu kelembagaan anti-korupsi yang direkomendasikan oleh Ketetapan MPR Nomor VIII Tahun 2001 tentang Arah Kebijakan Negara yang bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.

Setelah itu, diterbitkan regulasi baru yaitu Peraturan Gubernur DIY Nomor 21 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Daerah di Provinsi DIY yang kemudian lembaga tersebut disebut dengan Ombudsman Daerah. Dalam Pergub ini dijelaskan bahwa Ombudsman Daerah merupakan lembaga yang bersifat mandiri yang dibentuk dalam

rangka mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan kekuasaan atau jabatan dan perbuatan sewenang-wenang dari Pemerintahan Daerah serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan umum dan perlindungan hukum kepada masyarakat di Daerah. Ombudsman Daerah memiliki fungsi sebagai lembaga pengawasan, mediasi pelayanan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah dan untuk mewujudkan demokratisasi.

Yang terbaru dan dijadikan landasan hingga sekarang yaitu Peraturan Gubernur Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta, Lembaga Ombudsman DIY adalah lembaga daerah yang bersifat independen untuk mengawasi penyelenggaraan pemerintah daerah dan badan usaha, khususnya pada bidang pelayanan publik. Lembaga Ombudsman DIY memiliki fungsi sebagai lembaga pengawasan, mediasi pelayanan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah dan praktik dunia usaha. Lembaga Ombudsman DIY bertanggungjawab langsung kepada Gubernur, dan dalam menjalankan tugasnya berdasarkan prinsip independen, impasial, keadilan, non-diskriminasi, persamaan, transparansi, dan akuntabilitas.

D. Peran Lembaga Ombudsman DIY

Peran Lembaga Ombudsman DIY dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Menampung dan menyelidiki kebenaran keluhan masyarakat berkaitan dengan urusan publik.
2. Melindungi masyarakat dari pelanggaran hak asasi, penyalahgunaan kekuasaan, kesalahan, pengabaian hak, keputusan yang tidak adil dan penyalahgunaan praktik maladministrasi.
3. Membuat kebijakan pemerintah dan pegawai pemerintah lebih terbuka dan lebih akuntabel kepada masyarakat.
4. Menyelidiki apakah penyelenggaraan administrasi publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5. Memberikan rekomendasi kepada pemerintah atau legislatif untuk memperbaiki kinerja pemerintahan.

E. Fungsi, Tugas, dan Wewenang Lembaga Ombudsman DIY

Lembaga Ombudsman DIY memiliki fungsi sebagai lembaga pengawasan, mediasi pelayanan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah dan praktik dunia usaha. Menurut Undang-undang Nomor 69 Tahun 2014, Lembaga Ombudsman DIY memiliki tugas sebagai berikut:

- a. Menyusun program kerja Lembaga Ombudsman DIY sesuai dengan fungsinya.

- b. Menyebarluaskan pemahaman mengenai kedudukan, fungsi, tugas, wewenang, dan program kerja LO DIY kepada seluruh masyarakat di daerah
- c. Melakukan koordinasi dan/atau 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 usaha
- d. Menerima dan menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat atas keputusan dan/atau 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 masyarakat atas dugaan penyimpangan dalam rangka 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 laporan triwulan dan tahunan kepada Gubernur terhadap pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- i. Membuat penelitian dan review kebijakan atas persoalan-persoalan publik.

Selain tugas, terdapat juga wewenang Lembaga Ombudsman DIY dalam regulasi tersebut, yaitu:

- a. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis kepada pihak pelapor, terlapor dan/atau pihak lain yang terkait dengan pengaduan yang disampaikan kepada LO DIY.
- b. Melakukan klarifikasi terhadap pihak pelapor, terlapor dan/atau pihak lain yang terkait untuk mendapatkan kebenaran isi pengaduan.
- c. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis kepada pemerintah daerah berkaitan dengan adanya dugaan penyimpangan terhadap asas-asas pemerintahan daerah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan kekuasaan atau jabatan dan tindakan sewenang-wenang, sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan tetap menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah.

- d. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis kepada pengusaha berkaitan dengan adanya dugaan penyimpangan dalam praktik usaha.
- e. Membuat rekomendasi kepada pihak pelapor dan pihak terlapor dalam rangka penyelesaian masalah antara kedua belah pihak
- f. Meyampaikan tembusan rekomendasi kepada Gubernur melalui Biro Hukum Sekretariat Daerah DIY
- g. Bila diperlukan dapat mengumumkan atau mempublikasikan hasil rekomendasi untuk diketahui masyarakat, sepanjang ada persetujuan dari Pelapor, Terlapor, maupun Gubernur melalui Biro Hukum Sekretariat Daerah DIY

F. Visi dan Misi Lembaga Ombudsman DIY

Visi yang dimiliki oleh Lembaga Ombudsman DIY adalah sebagai berikut:

“Menjadi lembaga pengawas pelayanan publik yang independen, imparial, dan berwibawa untuk mendorong terwujudnya pelayanan publik berbasis hak dasar warga negara yang mudah, cepat, dan adil demi tercapainya penyelenggaraan pemerintahan daerah yang baik dan bersih”.

Kemudian, untuk mendukung terwujudnya visi tersebut, Lembaga Ombudsman DIY mengusung beberapa misi sebagai berikut:

- b. Melayani dan menyelesaikan pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dalam pelayanan publik berbasis hak dasar

warga negara yang diselenggarakan oleh pemerintahan daerah dengan adil dan non-diskriminasi.

- c. Memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang ombudsman daerah dan pelayanan publik berbasis hak dasar warga negara yang mudah, cepat, dan adil.
- d. Membina koordinasi serta kerjasama yang baik dengan berbagai lembaga, baik pemerintah maupun non pemerintah untuk mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang baik dan bersih serta bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, dan penyalahgunaan wewenang dan tindakan sewenang-wenang.
- e. Melakukan kajian perundang-undangan daerah untuk mendorong terciptanya pelayanan publik berbasis hak dasar warga negara yang mudah, cepat, dan adil dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang baik dan bersih.

G. Struktur Kepengurusan dan Keanggotaan Lembaga Ombudsman DIY

Struktur kepengurusan dan keanggotaan Lembaga Ombudsman DIY

Tahun 2017-2018 dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 2.1**Keanggotaan Lembaga Ombudsman DIY Tahun 2017-2018**

No.	Jabatan	Nama
1.	Ketua	Sutrisnowati, S.H., M.H., M.Psi.
2.	Wakil Ketua	
	Bidang Aparatur Pemerintah Daerah	Drs. Moh. Saleh Tjan, S.H.
	Bidang Pembinaan dan Pengembangan Usaha Swasta	Wijaya Kusuma, S.H., M.H.
3.	Ketua Bidang	
	Bidang Pelayanan dan Investigasi	Hanum Aryani, S.H.
	Bidang Sosialisasi, Kerjasama, dan Penguatan Jaringan	Moh. Imam Santoso, S.IP.
	Bidang Penelitian dan Pengembangan	Dr. Nur Wening, S.E., M.Si.
	Bidang Monitoring dan Evaluasi	Hartoto Adi Mulyo, S.Pi.
4.	Asisten	
	Bidang Pelayanan dan Investigasi	Sugeng Raharjo, S.T.
		Rr. Anna Sekar W, S.H.
	Bidang Sosialisasi, Kerjasama, dan Penguatan Jaringan	Yustina Setiarini, S.TP.
		Nurul Luthfiana Shinta A.P, S.IP.
	Bidang Penelitian dan Pengembangan	Dhenok Panuntun T.A., S.H., M.H.
		Evi Nur Akhidah, S.Sos.
	Bidang Monitoring dan Evaluasi	Ary Daniyulianti, S.H.
5.	Staff	
	Pengaduan	Anwar Masduki, M.A.
	Sekretaris	Lina Rohani, S.S.
	Administrasi dan Umum	Ikhsanudin Muklis, S.Sos.
	Keuangan	Hana Amelia Winarno, S.E.
		Lilis Prihati Ningrum, S.Pd.

	IT dan Database	Juni Triwahyu, S.Kom.
	Kerumahtanggaan/OB	Widodo
	Penunjang Bagian Keamanan	Sulistyo Harmoko
		Ediyono
		Soni Subati
		Marwoto

H. Deskripsi Tugas di Setiap Bidang

1. Bidang Pelayanan dan Investigasi

Deskripsi dan fungsi bidang pelayanan dan investigasi adalah menerima konsultasi serta mengelola aduan masyarakat, baik yang diajukan secara langsung maupun tidak langsung. Pengelolaan aduan meliputi pengadministrasian, klarifikasi, koordinasi, investigasi, mediasi, konsultasi ahli, dan penerbitan rekomendasi. Dalam pelaksanaan tugasnya, bidang pelayanan dan investigasi tidak bekerja sendiri tetapi melibatkan anggota komisioner Lembaga Ombudsman DIY yang dibantu asisten yang lain. Pembagian penanganan aduan dilakukan dengan memperhatikan tugas dan kegiatan masing-masing bidang. Hal tersebut dilakukan agar penanganan aduan dapat berjalan lancar sesuai dengan standar operasional dan prosedur yang sudah ditentukan. Deskripsi tugas bidang pelayanan dan investigasi sebagai berikut:

- a. Menerima aduan dan melakukan langkah-langkah untuk menindaklanjuti laporan atau informasi mengenai terjadinya

penyimpangan maladministrasi bidang aparatur pemerintah maupun pelanggaran etika usaha swasta.

- b. Menyiapkan konsep produk akhir atas kasus aduan di Lembaga Ombudsman DIY baik bidang aparatur pemerintah maupun usaha swasta
- c. Bertanggungjawab terhadap tindaklanjut atas kasus aduan di Lembaga Ombudsman DIY baik bidang aparatur pemerintah maupun usaha swasta dari tingkat klarifikasi, investigasi, mediasi, dll.
- d. Melakukan kerjasama dan koordinasi dengan aparat pemerintah atau pelaku usaha swasta yang terkait dalam melaksanakan klarifikasi, investigasi, mediasi, dll.
- e. Melakukan investigasi pada bidang aparatur pemerintahan dan usaha swasta yang diadukan oleh masyarakat serta pihak lain yang terkait, guna memperoleh keterangan dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- f. Bertanggung jawab terhadap produk akhir atas kasus aduan di Lembaga Ombudsman DIY baik bidang aparatur pemerintahan dan usaha swasta.
- g. Bertanggung jawab terhadap penyampaian produk akhir atas kasus aduan di Lembaga Ombudsman DIY baik bidang paratur pemerintahan dan usaha swasta.

- h. Melakukan tindakan lain guna mengungkap terjadinya penyimpangan mal-administrasi yang dilakukan oleh bidang aparatur pemerintahan dan usaha swasta.
- i. Melakukan koordinasi dan sinergitas dengan bidang lain dalam pelaksanaan tugas masing-masing.

2. Bidang Penelitian dan Pengembangan

Deskripsi tugas bidang penelitian dan pengembangan adalah melakukan penelitian dan pengembangan, baik pengembangan yang menyangkut kelembagaan maupun pengembangan pelaksanaan tugas dan fungsi Lembaga Ombudsman DIY dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih serta penyelenggaraan usaha swasta yang beretika dan berkelanjutan. Tugas dari bidang penelitian dan pengembangan sebagai berikut:

- a. Melakukan pengorganisasian pelaksanaan penelitian dalam upaya pengumpulan dan analisa data.
- b. Melakukan pendataan isu-isu yang berkembang khususnya yang berkaitan dengan penyimpangan baik bidang aparatur pemerintahan dan usaha swasta.
- c. Mengkoordinasikan pelaksanaan program pengembangan kelembagaan dan penguatan Sumber Daya Manusia Lembaga Ombudsman DIY.
- d. Mengkoordinasikan penulisan, penerbitan jurnal, buletin, dan rubrik media lainnya.

- e. Mengkoordinasikan pelaksanaan diskusi dan kajian baik internal maupun eksternal.
- f. Melakukan koordinasi dan sinergitas dengan bidang lain dalam pelaksanaan tugas-tugas bidang.

3. Bidang Sosialisasi, Kerjasama, dan Penguatan Jaringan

Deskripsi tugas dari bidang sosialisasi, kerjasama, dan penguatan jaringan adalah melakukan sosialisasi, kerjasama, dan penguatan jaringan dengan berbagai *stakeholders* Lembaga Ombudsman DIY dalam rangka mencegah mal-administrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan penyimpangan tata kelola usaha swasta. Tugas dari bidang sosialisasi, kerjasama dan penguatan jaringan diantaranya sebagai berikut:

- a. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang tugas, fungsi, dan wewenang Lembaga Ombudsman DIY.
- b. Melakukan sosialisasi guna mengefektifkan pengawasan tata kelola pemerintah yang bersih dan tata kelola usaha swasta yang beretika oleh masyarakat.
- c. Menjalin kerjasama dengan perseorangan, instansi pemerintah, badan usaha pemerintah maupun swasta, organisasi profesi, LSM, perguruan tinggi, organisasi kemasyarakatan dan *stakeholder* lainnya untuk mencegah terjadinya penyimpangan bidang aparatur pemerintah dan bidang usaha swasta.

- d. Mendorong masyarakat untuk lebih menyadari akan hak-haknya dalam memperoleh pelayanan prima dari aparatur pemerintah dan bidang usaha swasta.
- e. Mendorong munculnya unit-unit pengaduan dan penyelesaian aduan diberbagai tingkatan masyarakat baik dalam bidang aparatur pemerintah dan bidang usaha swasta.
- f. Melakukan koordinasi dan sinergitas dengan bidang lain dalam pelaksanaan tugas-tugas bidang.

4. Bidang Monitoring dan Evaluasi

Deskripsi tugas dari bidang monitoring dan evaluasi adalah melakukan monitoring dan evaluasi internal maupun eksternal terhadap tugas pokok dan fungsi Lembaga Ombudsman DIY dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih serta penyelenggaraan usaha swasta yang beretika dan berkelanjutan. Tugas dari bidang monitoring dan evaluasi diantaranya sebagai berikut:

- a. Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan program bidang-bidang di Lembaga Ombudsman DIY.
- b. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap efektifitas SOP dan manajemen internal organisasi Lembaga Ombudsman DIY.
- c. Melakukan monitoring terhadap pelayanan dan pengelolaan pengaduan atas kasus di Lembaga Ombudsman DIY di

berbagai instansi baik bidang aparatur pemerintah maupun usaha swasta.

- d. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan produk akhir atas kasus aduan di Lembaga Ombudsman DIY di berbagai instansi baik bidang aparatur pemerintah maupun usaha swasta.
- e. Melakukan monitoring dan evaluasi kinerja SDM di Lembaga Ombudsman DIY.
- f. Mengkoordinasikan survei indikator kepuasan masyarakat atas kinerja Lembaga Ombudsman DIY.
- g. Mengupayakan pelayanan dan tindak lanjut aduan di Lembaga Ombudsman DIY berbasis SPM.
- h. Menginisiasi ada dan berlakunya maklumat pelayanan di berbagai *stakeholder* baik bidang aparatur pemerintah maupun usaha swasta.
- i. Melakukan koordinasi dan sinergitas dengan bidang lain dalam pelaksanaan tugas-tugas bidang.

I. Kinerja Lembaga Ombudsman DIY

Lembaga Ombudsman DIY dalam kerjanya sudah melaksanakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang diamanatkan oleh Peraturan Gubernur DIY Nomor 69 Tahun 2014. Lembaga Ombudsman DIY menerima semua pengaduan dari masyarakat yang masuk dalam kategori mal-administrasi pelayanan publik maupun usaha swasta. Kemudian yang

dapat diadukan adalah semua lembaga usaha yang dibentuk oleh pemerintah, pemerintah daerah maupun swasta yang beroperasi di DIY baik yang bersifat komersial maupun sosial. Berikut yang termasuk dalam jenis mal-administrasi menurut Lembaga Ombudsman DIY, yaitu:

- a. Intervensi
- b. Penyimpangan prosedur
- c. Penggelapan barang bukti
- d. Inkompetensi lembaga
- e. Menguasai tanpa hak
- f. Penyalahgunaan wewenang
- g. Memperkeruh perkara
- h. Secara nyata berpihak
- i. Melalaikan kewajiban
- j. Menerima imbalan dalam pelayanan publik
- k. Melakukan praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme
- l. Penundaan berlarut
- m. Diskriminasi dalam pelayanan publik
- n. Pemalsuan persekongkolan
- o. Pengabaian hak

Masyarakat yang ingin mengadukan kasus baik yang berkaitan dengan pelayanan publik oleh pemerintah maupun usaha swasta biasanya akan melakukan konsultasi terlebih dahulu yang kemudian akan diputuskan apakah permasalahan akan diselesaikan sendiri atau akan

dilanjutkan sebagai pengaduan. Berbagai bidang pengaduan diterima oleh LO DIY, seperti tabel di bawah ini yang menunjukkan kuantitas pengaduan selama 3 tahun terakhir dengan klasifikasi bidang yang berbeda.

Tabel 2.2

Klasifikasi Kasus per-Bidang Tahun 2015-2017

No.	Bidang	Jumlah Kasus Pengaduan		
		2015	2016	2017 (Januari-Agustus)
1.	Keuangan	45	46	57
2.	Tenagakerja & Kepegawaian	40	49	30
3.	Properti-Perhotelan	18	17	27
4.	Pendidikan	33	37	30
5.	Sosial Politik Budaya	13	14	6
6.	Perizinan	10	21	8
7.	Penegakan Hukum	10	8	5
8.	Bisnis dan Perdagangan	14	13	13
9.	Teknologi & Komunikasi	10	5	3
10.	Kesehatan	16	10	5
11.	Pertanahan	27	34	22
12.	Administrasi Pemerintahan	-	10	17
13.	Kependudukan	8	5	1
14.	Transportasi	5	2	2
15.	Perpajakan & Retribusi	1	5	3
16.	ESDM & Lingkungan Hidup	1	7	1
	Total Kasus Pengaduan	251	283	230

Sumber: Laporan Tri Wulan Ketiga Tahun 2017

Tahun 2015 Lembaga Ombudsman DIY telah menerima pengaduan masyarakat sejumlah 251 kasus baru, kemudian terdapat peningkatan pengaduan pada tahun 2016 dengan berjumlah 283 kasus aduan baru dan hingga akhir bulan Agustus tahun 2017 aduan masyarakat mencapai 230

kasus. Hal tersebut membuktikan bahwa LO DIY dengan konsisten melakukan fungsi pengawasannya, juga membuktikan bahwa eksistensi LO DIY sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik dan usaha swasta di DIY yang cukup tinggi dan kepercayaan masyarakat DIY terhadap LO DIY semakin baik pula.