

## ABSTRAKSI

Penelitian ini menjelaskan tentang persepsi masyarakat terhadap maladministrasi dalam pelayanan pemerintah maupun non pemerintah oleh Lembaga Ombudsman DIY. Di awal penelitian peneliti memiliki perkiraan bahwa pemerintah sebagai otoritas penyelenggara layanan publik, dituntut untuk melakukan tugasnya dengan baik. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah belum efektif dan efisien serta sumber daya manusia yang terkait dengan pelayanan publik belum memadai, perkiraan ini tak lepas dari analisis peneliti sendiri terhadap lembaga yang di tugaskan menangani persoalan maladministrasi yang ada pada penyelenggara pelayanan publik seperti terdapat pada beberapa jurnal dan skripsi tentang lembaga Ombudsman itu sendiri maupun pamor lembaga ini pada masyarakat umum, yang menurut peneliti kurang baik. Sehingga peneliti mengambil judul penelitian yang berhubungan dengan lembaga ini untuk mengetahui seberapa masyarakat tahu akan lembaga Ombudsman khususnya masyarakat Kota Yogyakarta sendiri.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif di mana peneliti akan menjelaskan suatu peristiwa yang sedang berlangsung pada masa sekarang dan juga pada masa lampau, yang sebelumnya berupa angka-angka yang dapat menghasilkan kesimpulan dari peristiwa tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang tinggal di kota Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat di kota Yogyakarta. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Yogyakarta, jumlah penduduk tahun 2017 adalah 422.732 jiwa, Lokasi penelitian ini adalah di kota Yogyakarta, teknik pengumpulan data ialah melalui penyebaran kuisioner kepada masyarakat Yogyakarta.

Ombudsman sendiri adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang di selenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan badan **perseorangan** yang di beri tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (UU no. 33 tahun 2008 BAB I Pasal I), peneliti memilih judul Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja LO DIY Terkait Kasus Maladministrasi Di Kota Yogyakarta Tahun 2019, sebab perkiraan peneliti yang menganggap lembaga ini belum baik secara kinerja sehingga masyarakat luas belum mengerti betul tupoksi dari di bentuknya Lembaga Ombudsman, bahwa lembaga ini memiliki kewenangan mengawasi kasus maladministrasi yang terduga maupun yang terjadi di dalam penyelenggara publik baik yang menyelenggara pemerintah ataupun swasta.

Penulis menyimpulkan persepsi masyarakat terhadap kinerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) terkait kasus maladministrasi di kota Yogyakarta adalah baik. Di dukung dari analisis kuantitatif di mana metode yang di gunakan adalah dengan cara perhitungan melalui rumus yang telah di tentukan serta analisis deskriptif secara khusus dan umum, yang membantu peneliti menyimpulkan hasil penelitian ini.

Kata Kunci : Persepsi, Kinerja, Ombudsman dan Maladministrasi

