

## BAB III

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil penelitian tentang persepsi masyarakat terhadap kinerja Lembaga Ombudsman di Daerah Istimewa Yogyakarta di Kota Yogyakarta, ada beberapa point yang akan di jabarkan di awal yakni tentang karakteristik responden kemudian tentang Lembaga Ombudsman, kinerja, persepsi, dan maladministrasi pada tiap pertanyaan di kuisisioner dan pada akhir bab ini terdapat hasil analisis pada umum tentang lembaga ombudsman, kinerja, persepsi dan maladministrasi

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat di kota Yogyakarta. Data diperoleh melalui penyebaran angket kepada responden. Angket tersebut berisi tentang pendapat responden mengenai persepsi masyarakat terhadap kinerja ombudsman terkait kasus maladministrasi di kota Yogyakarta. Selain itu, angket tersebut juga berisi tentang karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, usia, dan pekerjaan.

Peneliti menyebarkan kuesioner kepada 150 responden, dari jumlah tersebut terdapat 4 angket yang tidak diisi lengkap oleh responden, sehingga tidak digunakan dalam penelitian. Karakteristik responden dalam penelitian ini terbagi atas 3 kategori, yaitu jenis kelamin, usia dan pekerjaan. Berikut penjelasan masing-masing karakteristik responden.

##### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3.1  
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	f	%
Laki-Laki	80	54,8
Perempuan	66	45,2
Jumlah	146	100,0

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.1 di atas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini paling banyak adalah laki-laki yaitu 80 orang (54,8%) dan sisanya sebanyak 66 orang (45,2%) adalah perempuan.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia seseorang dapat mempengaruhi pendapatnya mengenai suatu hal. Seseorang yang berusia lebih tua mempunyai pengalaman dan informasi yang lebih banyak daripada orang yang lebih muda, sehingga dalam mengeluarkan pendapatnya, umumnya lebih bijaksana. Karakteristik responden menurut usia dalam penelitian ini dapat dilihat pada di bawah ini.

Tabel 3.2  
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	f	%
17 – 25 tahun	3	2,1
26 – 35 tahun	6	4,1
36 – 45 tahun	30	20,5
46 – 55 tahun	63	43,2
56 – 66 tahun	39	26,7
>65 tahun	5	3,4
Jumlah	146	100,0

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.2 di atas menunjukkan bahwa paling banyak responden dalam penelitian ini berusia antara 46 – 55 tahun yaitu sebanyak 63 orang (43,2%) dan paling sedikit berusia antara 17 – 25 tahun yaitu sebanyak 3 orang (2,1%).

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden menurut pekerjaan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.3  
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	f	%
IRT	31	21,2
Buruh	36	24,7
Wiraswasta	15	10,3
Swasta	25	17,1
Petani	31	21,2
Pensiunan	2	1,4
PNS	6	4,1
Jumlah	146	100,0

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.3 di atas menunjukkan bahwa responden paling banyak bekerja sebagai buruh yaitu sebanyak 36 orang (24,7%) dan paling sedikit bekerja sebagai pensiunan yaitu sebanyak 2 orang (1,4%).

## 2. Tugas Pokok Ombudsman

- 1) Masyarakat sudah mengetahui tentang Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY)

Tabel 3.4

Kategori	F	%
Sangat Baik	18	12,32
Baik	81	55,32
Tidak Baik	47	32,19
Sangat Tidak Baik	0	0
Total	147	100

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.4 menunjukkan bahwa masyarakat sudah baik dalam mengenal Lembaga Ombudsman DIY dimana sebanyak 18 orang (12,32%) masuk dalam kategori sangat baik dan sebanyak 81 orang (55,32%) masuk dalam kategori baik dengan membandingkan yang masuk dalam kategori tidak baik sebanyak 47 orang (32,19%) dan sangat tidak baik memiliki angka 0 di mana sedikit masyarakat yang tidak mengenal Lembaga Ombudsman DIY.

- 2) Informasi tentang Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) dapat dilihat di sosial media, seperti facebook, instagram, tweeter atau daring di internet

Tabel 3.5

Kategori	F	%
Sangat Baik	18	12,32
Baik	91	62,32
Tidak Baik	33	22,60
Sangat Tidak Baik	4	2,73
Total	147	100

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.5 menunjukkan sebanyak 18 orang (12,32%) menyatakan sangat baik dan baik 91 orang (62,32%) dimana jumlah orang yang mendapat Informasi tentang Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) dapat dilihat di sosial media, seperti facebook, instagram, tweeter atau daring di internet lebih tinggi dibanding jumlah orang yang tidak mengetahui Lembaga ini lewat media online maupun tidak online yakni sebanyak 33 orang (22,60%) dan 4 orang (2,73%) sehingga dapat disimpulkan sudah baik.

- 3) Informasi tentang Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) dapat di lihat di televisi atau di dengar dari radio.

Tabel 3.6

Kategori	F	%
Sangat Baik	23	15,75
Baik	72	49,31
Tidak Baik	44	30,13
Sangat Tidak Baik	7	4,79
Total	147	100

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.6 menunjukkan masyarakat yang mengetahui Informasi tentang Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) dapat di lihat di televisi atau di dengar dari radio sudah baik di mana jumlah yang memilih sangat baik 23 orang (15,75%) dan baik 72 orang (49,31%) lebih banyak di banding yang tidak mendapat informasi dari radio dan televisi.

- 4) Informasi tentang Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) dapat di baca dari media cetak seperti koran atau majalah

Tabel 3.7

Kategori	F	%
Sangat Baik	17	11,64
Baik	71	48,63
Tidak Baik	54	36,98
Sangat Tidak Baik	4	2,73
Total	147	100

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.7 menunjukkan jumlah yang memilih sangat baik yaitu 17 orang (11,64%) dan baik 71 orang (48,63%) lebih tinggi dalam mengetahui Lembaga Ombudsman DIY dari koran dan majalah di banding jumlah orang yang tidak mengetahui melalui dua media tadi, sehingga dapat disimpulkan baik.

- 5) Konsep RUU Ombudsman sesuai aspirasi masyarakat

Tabel 3.8

Kategori	F	%
Sangat Baik	22	15,06
Baik	40	27,39
Tidak Baik	80	54,79
Sangat Tidak Baik	4	2,73
Total	147	100

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.8 menunjukkan masyarakat belum memahami bila Konsep RUU Ombudsman sesuai aspirasi masyarakat dimana jumlah yang memilih tidak baik sebanyak 80 orang (54,79%) dan sangat tidak baik sebanyak (2,73%) di banding sangat baik sebanyak 22 orang (15,06%) dan baik sebanyak 40 (27,39%), sehingga dapat di simpulkan tidak baik.

- 6) Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) mempunyai konsep yang sesuai dengan tujuan pendiriannya

Tabel 3.9

Kategori	F	%
Sangat Baik	16	10,95
Baik	71	48,63
Tidak Baik	59	40,41
Sangat Tidak Baik	0	0
Total	147	100

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.9 menunjukkan masyarakat paham bahwa Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) mempunyai konsep yang sesuai dengan tujuan pendiriannya di mana sebanyak 16 orang (10,95%) memilih sangat baik dan baik sebanyak 71 (48,63%) lebih banyak di banding yang memilih tidak baik dan sangat tidak baik.

- 7) Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) sudah memberikan pemahaman kepada masyarakat

Tabel 3.10

Kategori	F	%
Sangat Baik	21	14,38
Baik	44	30,13
Tidak Baik	74	50,68
Sangat Tidak Baik	7	4,79
Total	147	100

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.10 menunjukkan masyarakat kurang setuju terhadap Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) sudah memberikan pemahaman kepada masyarakat di mana yang memilih tidak baik sebanyak 74 (50,68%) dan memilih sangat tidak baik sebanyak 7 orang (4,79%) yang jumlahnya besar dibanding yang memilih baik sebanyak 44 orang (30,13%) sehingga dapat disimpulkan tidak baik..

- 8) Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) juga memberikan informasi kepada masyarakat mengenai tugas pokoknya

Tabel 3.11

Kategori	F	%
Sangat Baik	24	16,43
Baik	51	34,93
Tidak Baik	61	41,78
Sangat Tidak Baik	10	6,84
Total	147	100

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.11 menunjukkan kesimpulan tidak baik bahwa lebih banyak masyarakat memilih tidak baik sebanyak 61 (41,78%) dan sangat tidak baik sebanyak 10 (6.84%) dibanding yang memilih baik sebanyak 51 orang (34,93%) dan sangat baik 24 orang (16,43%).

- 9) Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) menjalin kerjasama dengan pemerintah, perguruan tinggi, LSM, praktisi, ahli dan lain sebagainya

Tabel 3.12

Kategori	F	%
Sangat Baik	32	21,91
Baik	64	43,83
Tidak Baik	50	34,24
Sangat Tidak Baik	0	0
Total	147	100

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.12 menunjukkan hasil yang baik di mana banyak yang memilih baik sebanyak 64 orang (43,83%) di banding yang memilih tidak baik sebanyak 50 orang (34,24%).

- 10) Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) melakukan koordinasi dengan semua lembaga, baik milik pemerintah maupun non pemerintah

Tabel 3.13

Kategori	F	%
Sangat Baik	22	15,06
Baik	75	51,36
Tidak Baik	46	31,50

Sangat Tidak Baik	3	2,05
Total	147	100

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.13 menunjukkan hasil yang baik di mana masyarakat lebih banyak memilih baik sebanyak 75 orang (51,36) di banding yang memilih tidak baik sebanyak 46 orang (31,50%).

11) Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) menyelesaikan tugas sesuai laporan penyimpangan

Tabel 3.14

Kategori	F	%
Sangat Baik	41	28,08
Baik	43	29,45
Tidak Baik	62	42,46
Sangat Tidak Baik	0	0
Total	147	100

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.14 menunjukkan hasil yang baik dimana jika di jumlahkan masyarakat lebih banyak memilih sangat baik sebanyak 41 orang (28,08%) dan baik sebanyak 43 orang (29,45%) di banding yang memilih tidak baik sebanyak 62 orang (42,46%) dan sangat tidak baik sebanyak 0 (0%), yang jumlahnya di bawah kategori baik dan sangat baik.

### 3. Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

1) Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) mampu memahami setiap permasalahan dengan baik

Tabel 3.15

Kategori	F	%
Sangat Baik	17	11,64
Baik	87	59,58
Tidak Baik	37	25,34
Sangat Tidak Baik	5	3,42
Total	147	100

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.15 masyarakat lebih banyak memilih baik sebanyak 87 orang (59,58%) di banding yang memilih tidak baik sebanyak 37 orang (25,34%) sehingga dapat kita simpulkan hasilnya baik.

- 2) Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) mampu merasakan kesusahan pihak-pihak yang sedang mengalami masalah

Tabel 3.16

Kategori	F	%
Sangat Baik	31	21,23
Baik	60	41,09
Tidak Baik	50	34,24
Sangat Tidak Baik	5	3,42
Total	147	100

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.16 memiliki hasil yang baik di mana masyarakat yang memilih baik sebanyak 60 orang (41,09%) jumlahnya lebih banyak di banding yang tidak baik sebanyak 50 orang (34,24%).

- 3) Setiap pegawai Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) mempunyai perilaku yang baik

Tabel 3.17

Kategori	F	%
Sangat Baik	28	19,17
Baik	58	39,72
Tidak Baik	55	37,67
Sangat Tidak Baik	5	3,42
Total	147	100

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.17 menunjukkan hasil yang baik di mana lebih banyak masyarakat memilih baik sebanyak 58 orang (39,72%) di banding yang memilih tidak baik sebanyak 55 orang (37,67%).

- 4) Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) mempunyai keinginan kuat untuk menyelesaikan masalah yang ada

Tabel 3.18

Kategori	F	%
Sangat Baik	45	30,82
Baik	60	41,09
Tidak Baik	39	26,71
Sangat Tidak Baik	2	1,36
Total	147	100

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.18 menunjukkan hasil yang baik di mana masyarakat lebih banyak memilih baik sebanyak 60 orang (41,09%) di banding jumlah masyarakat yang memilih tidak baik sebanyak 39 orang (26,71%).

- 5) Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) melaksanakan tugas sesuai prosedur yang ada

Tabel 3.19

Kategori	F	%
Sangat Baik	19	13,01
Baik	92	63,01
Tidak Baik	35	23,97
Sangat Tidak Baik	0	0
Total	147	100

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.19 memiliki hasil yang baik di mana jumlah masyarakat yang memilih baik lebih banyak dengan jumlah 92 orang (63,01%) di banding yang memilih tidak baik dengan jumlah orang sebanyak 35 (23,97%).

- 6) Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) memiliki perhatian yang tinggi terhadap permasalahan yang ada di masyarakat

Tabel 3.20

Kategori	F	%
Sangat Baik	27	18,49
Baik	73	50
Tidak Baik	41	28,08
Sangat Tidak Baik	5	3,42

Total	147	100
-------	-----	-----

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.20 memiliki hasil yang baik di mana jumlah masyarakat yang memilih baik lebih banyak dengan jumlah 73 orang (50%) di banding yang memilih tidak baik dengan jumlah orang sebanyak 41 (28,08%).

- 7) Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) tidak mempunyai maksud lain atau kepentingan yang lain dalam menyelesaikan masalah yang ada

Tabel 3.21

Kategori	F	%
Sangat Baik	23	15,75
Baik	64	43,83
Tidak Baik	57	39,04
Sangat Tidak Baik	2	1,36
Total	147	100

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.21 memiliki hasil yang baik di mana jumlah masyarakat yang memilih baik lebih banyak dengan jumlah 64 orang (43,83%) di banding yang memilih tidak baik dengan jumlah orang sebanyak 57 (39,04%).

- 8) Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) sudah banyak menyelesaikan masalah

Tabel 3.22

Kategori	F	%
Sangat Baik	18	12,32
Baik	67	45,89
Tidak Baik	56	38,35
Sangat Tidak Baik	5	3,42
Total	147	100

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.22 memiliki hasil yang baik di mana jumlah masyarakat yang memilih baik lebih banyak dengan jumlah 67 orang (45,89%) di banding yang memilih tidak baik dengan jumlah orang sebanyak 56 (38,35%).

- 9) Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) menyelesaikan setiap masalah yang ada sampai tuntas

Tabel 3.23

Kategori	F	%
Sangat Baik	28	19,17
Baik	64	43,83
Tidak Baik	49	33,56
Sangat Tidak Baik	5	3,42
Total	147	100

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.23 memiliki hasil yang baik di mana jumlah masyarakat yang memilih baik lebih banyak dengan jumlah 64 orang (43,83%) di banding yang memilih tidak baik dengan jumlah orang sebanyak 49 (33,56%).

- 10) Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) Tidak membedakan masalah yang ditangani hanya berdasarkan pihak yang melaporkan

Tabel 3.24

Kategori	F	%
Sangat Baik	23	15,75
Baik	66	45,20
Tidak Baik	52	35,61
Sangat Tidak Baik	5	3,42
Total	147	100

Sumber: Hasil penelitian

Tabel 3.24 memiliki hasil yang baik di mana jumlah masyarakat yang memilih baik lebih banyak dengan jumlah 66 orang (45,20%) di banding yang memilih tidak baik dengan jumlah orang sebanyak 52 (35,61%).

- 11) Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) berusaha untuk menyelesaikan setiap masalah dengan cepat dan tepat.

Tabel 3.25

Kategori	F	%
Sangat Baik	42	28,76
Baik	54	36,98
Tidak Baik	45	30,82
Sangat Tidak Baik	5	3,42
Total	147	100

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.25 memiliki hasil yang baik di mana jumlah masyarakat yang memilih baik lebih banyak dengan jumlah 54 orang (36,98%) di banding yang memilih tidak baik dengan jumlah orang sebanyak 45 (30,82%).

- 12) Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) mengawasi penelenggaraan publik dengan baik

Tabel 3.26

Kategori	F	%
Sangat Baik	22	15,06
Baik	74	50,68
Tidak Baik	48	32,87
Sangat Tidak Baik	2	1,36
Total	147	100

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.26 memiliki hasil yang baik di mana jumlah masyarakat yang memilih baik lebih banyak dengan jumlah 74 orang (50,68%) di banding yang memilih tidak baik dengan jumlah orang sebanyak 48 (32,87%).

#### 4. Pengukuran Kinerja

- 1) Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) menyelesaikan masalah melebihi target yang ditetapkan

Tabel 3.27

Kategori	F	%
Sangat Baik	20	13,69
Baik	54	36,98
Tidak Baik	63	43,15
Sangat Tidak Baik	9	6,16
Total	147	100

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.27 memiliki hasil yang baik di mana jika dijumlahkan masyarakat yang memilih baik dan sangat baik lebih banyak dengan jumlah 74 orang (50,68%) di banding yang memilih tidak baik dan sangat tidak baik dengan

jumlah orang sebanyak 72 (49,31%), walau hanya beda tipis tapi masih bisa di kategorikan kedalam hasil yang baik.

- 2) Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) menyelesaikan setiap permasalahan sesuai prosedur yang ada

Tabel 3.28

Kategori	F	%
Sangat Baik	16	10,95
Baik	89	60,95
Tidak Baik	39	26,71
Sangat Tidak Baik	2	1,36
Total	147	100

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.28 memiliki hasil yang baik di mana jumlah masyarakat yang memilih baik lebih banyak dengan jumlah 89 orang (60,95%) di banding yang memilih tidak baik dengan jumlah orang sebanyak 39 (26,71%).

- 3) Keputusan yang dihasilkan Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) memberikan manfaat yang baik bagi masyarakat

Tabel 3.29

Kategori	F	%
Sangat Baik	30	20,54
Baik	72	49,31
Tidak Baik	42	28,76
Sangat Tidak Baik	2	1,36
Total	147	100

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.29 memiliki hasil yang baik di mana jumlah masyarakat yang memilih baik lebih banyak dengan jumlah 72 orang (49,31%) di banding yang memilih tidak baik dengan jumlah orang sebanyak 42 (28,76%).

- 4) Masalah yang ditangani Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) diselesaikan dengan bijak

Tabel 3.30

Kategori	F	%
Sangat Baik	37	25,34
Baik	66	45,20
Tidak Baik	37	25,34
Sangat Tidak Baik	6	4,10
Total	147	100

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.30 memiliki hasil yang baik di mana jumlah masyarakat yang memilih baik lebih banyak dengan jumlah 66 orang (45,20%) di banding yang memilih tidak baik dengan jumlah orang sebanyak 37 (25,34%).

- 5) Setiap kasus yang ditangani Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) diselesaikan tepat waktu.

Tabel 3.31

Kategori	F	%
Sangat Baik	26	17,80
Baik	55	37,67
Tidak Baik	60	41,09
Sangat Tidak Baik	5	3,42
Total	147	100

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.31 memiliki hasil yang baik di mana total jumlah masyarakat yang memilih sangat baik dan baik lebih banyak dengan jumlah 81 orang (55,47%) di banding yang memilih tidak baik dan sangat tidak baik dengan total jumlah orang sebanyak 65 (44,52%).

## 5. Bentuk-bentuk Maladministrasi

- 1) Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) menerima laporan perilaku dan perbuatan yang melawan hukum

Tabel 3.32

Kategori	F	%
Sangat Baik	25	17,12
Baik	66	45,20
Tidak Baik	51	34,93

Sangat Tidak Baik	4	2,73
Total	147	100

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.32 memiliki hasil yang baik di mana jumlah masyarakat yang memilih baik lebih banyak dengan jumlah 66 orang (45,20%) di banding yang memilih tidak baik dengan jumlah orang sebanyak 51 (34,93%).

- 2) Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) akan purapura tidak tahu ketika melihat perbuatan yang melawan hukum

Tabel 3.33

Kategori	F	%
Sangat Baik	5	3,42
Baik	16	10,95
Tidak Baik	100	68,49
Sangat Tidak Baik	25	17,12
Total	147	100

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.33 memiliki hasil yang tidak baik di mana total jumlah masyarakat yang memilih tidak baik dan sangat tidak baik lebih banyak dengan jumlah 125 orang (85,61%) di banding yang memilih sangat baik dan baik dengan total jumlah orang sebanyak 21 (14,38%).

- 3) Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) akan melaporkan kepada pihak yang berkompeten terhadap perilaku yang melampaui wewenang

Tabel 3.34

Kategori	F	%
Sangat Baik	24	16,43
Baik	63	43,15
Tidak Baik	55	37,67
Sangat Tidak Baik	4	2,73
Total	147	100

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.34 memiliki hasil yang baik di mana jumlah masyarakat yang memilih baik lebih banyak dengan jumlah 63 orang (43,15%) di banding yang memilih tidak baik dengan jumlah orang sebanyak 55 (37,67%).

- 4) Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) tidak peduli dengan perbuatan orang lain yang melampaui wewenangnya

Tabel 3.35

Kategori	F	%
Sangat Baik	8	5,47
Baik	27	18,49
Tidak Baik	95	65,06
Sangat Tidak Baik	16	10,95
Total	147	100

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.35 memiliki hasil yang tidak baik di mana total jumlah masyarakat yang memilih tidak baik dan sangat tidak baik lebih banyak dengan jumlah 111 orang (76,02%) di banding yang memilih sangat baik dan baik dengan total jumlah orang sebanyak 35 (23,97%).

- 5) Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) akan melaporkan pihak-pihak yang menggunakan jabatannya untuk kepentingan pribadinya

Tabel 3.36

Kategori	F	%
Sangat Baik	34	23,28
Baik	44	30,13
Tidak Baik	62	42,46
Sangat Tidak Baik	6	4,10
Total	147	100

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.36 memiliki hasil yang baik di mana total jumlah masyarakat yang memilih sangat baik dan baik lebih banyak dengan jumlah 78 orang (53,42%) di banding yang memilih tidak baik dan sangat tidak baik dengan jumlah orang sebanyak 68 (46,57%).

- 6) Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) diam saja saat melihat oknum yang menggunakan jabatannya demi kepentingan pribadi, demi keselamatan diri sendiri

Tabel 3.37

Kategori	F	%
Sangat Baik	24	16,43
Baik	11	7,53
Tidak Baik	94	64,38
Sangat Tidak Baik	17	11,64
Total	147	100

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.37 memiliki hasil yang tidak baik di mana total jumlah masyarakat yang memilih tidak baik dan sangat tidak baik lebih banyak dengan jumlah 111 orang (76,02%) di banding yang memilih sangat baik dan baik dengan total jumlah orang sebanyak 35 (23,97%).

- 7) Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) akan melaporkan petugas yang telah lalai dalam menjalankan tugasnya

Tabel 3.38

Kategori	F	%
Sangat Baik	26	17,80
Baik	64	43,83
Tidak Baik	52	35,61
Sangat Tidak Baik	4	2,73
Total	147	100

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.38 memiliki hasil yang baik di mana jumlah masyarakat yang memilih baik lebih banyak dengan jumlah 64 orang (43,83%) di banding yang memilih tidak baik dengan jumlah orang sebanyak 52 (35,61%).

- 8) Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) tidak peduli dengan tupoksi aparaturnya pemerintah

Tabel 3.39

Kategori	F	%
----------	---	---

Sangat Baik	12	8,21
Baik	19	13,01
Tidak Baik	96	65,75
Sangat Tidak Baik	19	13,01
Total	147	100

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.39 memiliki hasil yang tidak baik di mana total jumlah masyarakat yang memilih tidak baik dan sangat tidak baik lebih banyak dengan jumlah 115 orang (78,76%) di banding yang memilih sangat baik dan baik dengan total jumlah orang sebanyak 31 (21,23%).

- 9) Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) akan melaporkan setiap pelayanan publik yang mengabaikan hukum

Tabel 3.40

Kategori	F	%
Sangat Baik	37	25,34
Baik	62	42,46
Tidak Baik	45	30,82
Sangat Tidak Baik	2	1,36
Total	147	100

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.40 memiliki hasil yang baik di mana jumlah masyarakat yang memilih baik lebih banyak dengan jumlah 62 orang (42,46%) di banding yang memilih tidak baik dengan jumlah orang sebanyak 45 (30,82%).

- 10) Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) diam saja, walaupun tahu bahwa pelayanan publik tersebut melanggar hukum

Tabel 3.41

Kategori	F	%
Sangat Baik	12	8,21
Baik	14	9,58
Tidak Baik	98	67,12
Sangat Tidak Baik	22	15,06
Total	147	100

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.41 memiliki hasil yang tidak baik di mana total jumlah masyarakat yang memilih tidak baik dan sangat tidak baik lebih banyak dengan jumlah 120 orang (82,19%) di banding yang memilih sangat baik dan baik dengan total jumlah orang sebanyak 26 (17,80%).

11) Setiap pelayanan publik menjadi tanggung jawab instansi pemerintah yang sudah ditunjuk

3.42

Kategori	F	%
Sangat Baik	22	15,06
Baik	81	55,32
Tidak Baik	43	29,45
Sangat Tidak Baik	0	0
Total	147	100

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.42 memiliki hasil yang baik di mana jumlah masyarakat yang memilih baik lebih banyak dengan jumlah 81 orang (55,32%) di banding yang memilih tidak baik dengan jumlah orang sebanyak 43 (29,45%).

12) Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) akan melaporkan setiap pelayanan yang menyebabkan kerugian baik materil ataupun immaterial

Tabel 3.43

Kategori	F	%
Sangat Baik	33	22,60
Baik	66	45,20
Tidak Baik	43	29,45
Sangat Tidak Baik	4	2,73
Total	147	100

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.43 memiliki hasil yang baik di mana jumlah masyarakat yang memilih baik lebih banyak dengan jumlah 66 orang (45,20%) di banding yang memilih tidak baik dengan jumlah orang sebanyak 43 (29,45%).

Hasil Analisis keseluruhan

Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Ombudsman Terkait Kasus Maladministrasi di kota Yogyakarta

Persepsi masyarakat dalam penelitian ini adalah suatu penilaian atau pendapat masyarakat kota Yogyakarta dalam memberikan penilaian dan tanggapan terhadap kinerja Lembaga Ombudsman Daerah DIY dalam menangani kasus maladministrasi. Berikut ini deskripsi variabel penelitian berdasarkan indikator.

a. Persepsi Masyarakat

Data persepsi masyarakat diperoleh dari kuesioner yang terdiri atas 12 item pernyataan dengan skala penilaian 1-4, sehingga diperoleh kemungkinan skor tertinggi adalah 48 dan skor terendah adalah 12.

Berdasarkan data tersebut maka diperoleh nilai rata-rata ideal (Mi) sebesar 30 dan standar deviasi ideal (SDi) sebesar 6.

Berdasarkan nilai rata-rata ideal dan standar deviasi ideal maka kecenderungan atau kategorisasi persepsi masyarakat dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.44  
Kategori Persepsi Masyarakat

Tingkat Jawaban	f	%
Sangat Baik	31	21,2
Baik	72	49,3
Tidak Baik	38	26,1
Sangat Tidak Baik	5	3,4
Jumlah	146	100,0

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.44 di atas menunjukkan bahwa paling banyak responden mempunyai persepsi baik yaitu sebanyak 72 orang (49,3%) dan paling sedikit mempunyai persepsi sangat tidak baik yaitu sebanyak 5 orang (3,4%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat kota Yogyakarta mempunyai persepsi yang baik terhadap kinerja Lembaga Ombudsman Daerah DIY terkait kasus maladministrasi.

#### b. Kinerja

Kinerja adalah penampilan, hasil karya personil baik kualitas, maupun kuantitas penampilan individu maupun kelompok kerja personil, penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memegang jabatan fungsional maupun struktural tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personil di dalam organisasi (Ilyas, 2005).

Data kinerja diperoleh dari kuesioner yang terdiri atas 5 item pernyataan dengan skala penilaian 1-4, sehingga diperoleh kemungkinan skor tertinggi adalah 20 dan skor terendah adalah 5. Berdasarkan data tersebut maka diperoleh nilai rata-rata ideal (Mi) sebesar 12,5 dan standar deviasi ideal (SDi) sebesar 2,5.

Berdasarkan nilai rata-rata ideal dan standar deviasi ideal maka kecenderungan atau kategorisasi kinerja LO DIY dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.45  
Kategori Kinerja LO DIY

Tingkat Jawaban	f	%
Sangat Baik	40	27,4
Baik	61	41,8
Tidak Baik	36	24,6
Sangat Tidak Baik	9	6,2
Jumlah	146	100,0

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.45 di atas menunjukkan paling banyak responden berpendapat bahwa kinerja LO DIY sudah baik yaitu sebanyak 61 orang (41,8%) dan paling sedikit berpendapat sangat tidak baik yaitu sebanyak 9 orang (6,2%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat kota Yogyakarta berpendapat kinerja LO DIY terkait kasus maladministrasi sudah baik.

#### c. Persepsi tentang Lembaga Ombudsman Daerah DIY

Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan 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).

Data LO DIY diperoleh dari kuesioner yang terdiri atas 11 item pernyataan dengan skala penilaian 1-4, sehingga diperoleh kemungkinan skor tertinggi adalah 44 dan skor terendah adalah 11. Berdasarkan data tersebut maka diperoleh nilai rata-rata ideal ( $M_i$ ) sebesar 27,5 dan standar deviasi ideal ( $SD_i$ ) sebesar 5,5.

Berdasarkan nilai rata-rata ideal dan standar deviasi ideal maka kecenderungan atau kategorisasi LO DIY dapat dilihat pada tabel di bawah

ini.

Tabel 3.46  
Kategori LO DIY

Tingkat Jawaban	f	%
Sangat Baik	29	19,9
Baik	71	48,6
Tidak Baik	46	31,5
Sangat Tidak Baik	0	0,0
Jumlah	146	100,0

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.46 di atas menunjukkan paling banyak responden berpendapat bahwa LO DIY sudah baik yaitu sebanyak 71 orang (48,6%) dan paling sedikit berpendapat sangat baik yaitu sebanyak 29 orang (19,9%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat kota Yogyakarta berpendapat LO DIY sudah baik terutama dalam menanggapi kasus maladministrasi.

#### d. Maladministrasi

Menurut undang-undang Ombudsman RI

“Perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara

Negara dan pemerintahan, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau imateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.”

Data maladministrasi diperoleh dari kuesioner yang terdiri atas 12 item pernyataan dengan skala penilaian 1-4, sehingga diperoleh kemungkinan skor tertinggi adalah 48 dan skor terendah adalah 12. Berdasarkan data tersebut maka

diperoleh nilai rata-rata ideal (Mi) sebesar 30 dan standar deviasi ideal (SDi) sebesar 6.

Berdasarkan nilai rata-rata ideal dan standar deviasi ideal maka kecenderungan atau kategorisasi LO DIY dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.47  
Kategori maladministrasi

Tingkat Jawaban	f	%
Sangat Baik	12	8,2
Baik	69	47,3
Tidak Baik	63	43,1
Sangat Tidak Baik	2	1,4
Jumlah	146	100,0

Sumber: Hasil Penelitian

Tabel 3.47 di atas menunjukkan paling banyak responden berpendapat bahwa penanganan kasus maladministrasi oleh LO DIY sudah baik yaitu sebanyak 69 orang (47,3%) dan paling sedikit berpendapat sangat tidak baik yaitu sebanyak 2 orang (1,4%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat kota Yogyakarta berpendapat baik mengenai penanganan kasus maladministrasi oleh LO DIY.

## B. Pembahasan

### 1. Bahasan secara khusus

#### a. Ombudsman

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dari pembahasan soal nomor 1 sampai nomor 11 mayoritas masyarakat beranggapan baik terhadap lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) akan tetapi pada soal nomor 5 dan 7 tidak demikian.

Soal nomor 5 memberikan pernyataan bahwa Konsep RUU Ombudsman sesuai aspirasi masyarakat. hasilnya masyarakat belum memahami bila Konsep RUU Ombudsman sesuai aspirasi masyarakat dimana jumlah yang memilih tidak baik sebanyak 80 orang (54,79%) di banding sangat baik sebanyak 22 orang (15,06%) sehingga dapat di simpulkan tidak baik.

Soal nomor 7 memberikan pernyataan bahwa Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) sudah memberikan pemahaman kepada masyarakat, kemudian hasilnya menunjukkan masyarakat kurang setuju terhadap Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) sudah memberikan pemahaman kepada masyarakat di mana yang memilih tidak baik sebanyak 74 (50,68%) yang jumlah nya besar dibanding yang memilih baik sebanyak 44 orang (30,13%) sehingga dapat disimpulkan tidak baik.

Dari 11 soal yang memiliki nilai tidak baik ada dua soal sehingga bukan berarti persepsi masyarakat terhadap lembaga Ombudsman tidak baik namun perlu di beri perhatian bahwa kedua soal ini memiliki hubungan yang sama di mana soal nomor 7 mempunyai pernyataan tentang sosialisasi dan soal nomor 5 masuk dalam pernyataan tentang ombudsman ini sendiri yakni prihal konsep RUU yang belum banyak masyarakat pahami.

#### b. Persepsi

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dari pembahasan soal nomor 1 sampai nomor 12 mayoritas masyarakat beranggapan baik terhadap lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) di mana persepsi tentang Lembaga ini di nilai masih baik di kalangan kebanyakan masyarakat kota Yogyakarta.

Di tinjau dari hasil analisis masing-masing soal dari nomor 1 hingga nomor 12 sebanyak 146 responden mayoritas menilai baik prihal kemampuan Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) dalam menangani permasalahan dan melaksanakan tugas dengan baik, di mana masyarakat tidak banyak yang meragukan lagi sepak terjang Lembaga Ombudsman Daerah

Istimewa Yogyakarta (LO DIY) dalam menghadapi persoalan yang terjadi di masyarakat.

#### c. Kinerja

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dari pembahasan soal nomor 1 sampai nomor 5 mayoritas masyarakat beranggapan baik terhadap kinerja atau hasil kerja dari Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) di mana persepsi tentang Lembaga ini di nilai masih baik di kalangan kebanyakan masyarakat kota Yogyakarta.

Di tinjau dari hasil analisis masing-masing soal dari nomor 1 hingga nomor 5 sebanyak 146 responden mayoritas menilai baik perihal kinerja atau hasil kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) dalam melaksanakan tugas, di mana kebanyakan masyarakat menilai hasil kerja yang di lakukan Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) sudah baik dari segi penyelesaian masalah seperti target penyelesaiannya serta sikap dalam menyelesaikan masalah yang tengah di tangani sudah dinilai baik.

#### d. Maladministrasi

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dari pembahasan soal nomor 1 sampai nomor 12 mayoritas masyarakat memahami dengan baik tentang maladministrasi yang tengah di tangani oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) akan tetapi pada soal nomor 2, 4, 5, 6, 7, 8, dan 10 tidak demikian hasil yang ada pada beberapa soal tersebut adalah tidak baik.

Soal nomor 2 memiliki pernyataan bahwa Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) akan pura-pura tidak tahu ketika melihat perbuatan yang melawan hukum dan hasilnya tidak baik di mana total jumlah masyarakat yang memilih tidak baik dan sangat tidak baik lebih banyak dengan jumlah 125 orang (85,61%) di banding yang memilih sangat baik dan baik dengan total jumlah orang sebanyak 21 (14,38%).

Soal nomor 4 memiliki pernyataan bahwa Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) tidak peduli dengan perbuatan orang lain yang melampaui wewenangnya dan hasilnya tidak baik di mana total jumlah masyarakat yang memilih tidak baik dan sangat tidak baik lebih banyak dengan

jumlah 111 orang (76,02%) di banding yang memilih sangat baik dan baik dengan total jumlah orang sebanyak 35 (23,97%).

Soal nomor 5 memiliki pernyataan bahwa Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) akan melaporkan pihakpihak yang menggunakan jabatannya untuk kepentingan pribadinya dan hasilnya tidak baik di mana total jumlah masyarakat yang memilih tidak baik dan sangat tidak baik lebih banyak dengan jumlah 78 orang (53,42%) di banding yang memilih tidak baik dan sangat tidak baik dengan jumlah orang sebanyak 68 (46,57%).

Soal nomor 6 memiliki pernyataan bahwa Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) diam saja saat melihat oknum yang menggunakan jabatannya demi kepentingan pribadi, demi keselamatan diri sendiri dan hasilnya tidak baik di mana total jumlah masyarakat yang memilih tidak baik dan sangat tidak baik lebih banyak dengan jumlah 111 orang (76,02%) di banding yang memilih sangat baik dan baik dengan total jumlah orang sebanyak 35 (23,97%).

Soal nomor 8 memiliki pernyataan bahwa Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) tidak peduli dengan tupoksi aparaturn pemerintah dan hasilnya tidak baik di mana total jumlah masyarakat yang memilih tidak baik dan sangat tidak baik lebih banyak dengan jumlah 115 orang (78,76%) di banding yang memilih sangat baik dan baik dengan total jumlah orang sebanyak 31 (21,23%).

Soal nomor 10 memiliki pernyataan bahwa Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) diam saja, walaupun tahu bahwa pelayanan publik tersebut melanggar hukum dan hasilnya tidak baik di mana total jumlah masyarakat yang memilih tidak baik dan sangat tidak baik lebih banyak dengan jumlah 120 orang (82,19%) di banding yang memilih sangat baik dan baik dengan total jumlah orang sebanyak 26 (17,80%).

Dapat kita lihat dari soal-soal yang memiliki hasil yang tidak baik memiliki sebab yakni pernyataan yang di tulis memiliki penilaian negatif terhadap Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) sehingga mayoritas responden tidak setuju dengan pernyataan negatif tersebut.

## 2. Bahasan secara umum

Berdasarkan hasil analisis deskriptif diperoleh hasil bahwa mayoritas responden mempunyai persepsi yang positif atau baik terhadap LO DIY. Hal ini ditunjukkan oleh sebagian besar masyarakat memberikan pendapat yang positif terhadap pernyataan bahwa LO DIY mempunyai keinginan kuat untuk menyelesaikan masalah yang ada. Selain itu, masyarakat juga memberikan pendapat yang positif terhadap pernyataan bahwa LO DIY berusaha untuk menyelesaikan setiap masalah dengan cepat dan tepat, LO DIY melaksanakan tugas sesuai prosedur yang ada dan LO DIY mempunyai perhatian yang tinggi terhadap permasalahan yang ada di masyarakat.

Hasil analisis deskriptif juga menunjukkan bahwa mayoritas responden mempunyai pendapat kinerja LO DIY terkait kasus maladministrasi sudah baik. Hal ini ditunjukkan oleh sebagian besar responden yang memberikan pendapat positif bahwa masalah yang ditangani oleh LO DIY diselesaikan dengan bijak. Selain itu, masyarakat juga memberikan pendapat yang baik bahwa keputusan yang dihasilkan LO DIY memberikan manfaat yang baik bagi masyarakat dan LO DIY juga menyelesaikan setiap permasalahan sesuai prosedur yang ada serta setiap kasus yang ditangani LO DIY diselesaikan tepat waktu.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa menurut masyarakat LO DIY sudah baik terutama dalam menanggapi kasus maladministrasi. Hal ini dapat dilihat dari adanya kerjasama yang baik antara LO DIY dengan pemerintah, perguruan tinggi, LSM, praktisi, ahli dan lain sebagainya. Selain itu, masyarakat juga memberikan pendapat yang positif bahwa LO DIY menyelesaikan tugas sudah sesuai dengan laporan penyimpangan dan melakukan koordinasi dengan semua lembaga,

baik milik pemerintah ataupun non pemerintah. Mayoritas masyarakat mengetahui LOD dari sosial media seperti pacebook, instagram, tweeter atau daring di internet.

Hasil analisis deskriptif juga menunjukkan bahwa menurut masyarakat kota Yogyakarta penanganan kasus maladministrasi oleh LO DIY sudah baik. Hal ini ditunjukkan oleh adanya keinginan dari LO DIY untuk melaporkan setiap pelayanan publik yang mengabaikan hukum. Selain itu, LO DIY juga akan melaporkan setiap pelayanan yang menyebabkan kerugian baik materill ataupun immaterial, LO DIY akan melaporkan petugas yang telah lalai dalam menjalankan tugasnya dan akan menerima laporan perilaku dan perbuatan yang melawan hukum.