

## ABSTRAK

Salah satu institusi yang dapat mendorong penyelenggaraan pemerintah yang baik adalah ombudsman. Kelahiran lembaga ini sangat strategis terutama dalam situasi masih lemahnya masyarakat sipil sebagai konsumen dari pelayanan umum dan administrasi pemerintah daerah dalam mengartikan hak dan kepentingannya. Dengan demikian lembaga ini dapat menjadi media bagi masyarakat sipil untuk menyampaikan keluhan dan kepentingannya kepada pemerintah. Lembaga ini juga dapat bertindak secara independen untuk melindungi hak-hak warga dari perbuatan maladministrasi yang dilakukan oleh aparat pemerintah

Dorongan untuk memperbaiki birokrasi di pemerintahan daerah, tidak semata-mata dilakukan dalam internal pemerintahan tetapi upaya eksternal juga dilakukan sebagai bagian dari kepedulian masyarakat untuk melihat birokrasi yang humanis, efisien, akuntabel dan tidak melanggar hak asasi manusia. Kepedulian itulah yang diwujudkan dalam bentuk pelembagaan Ombudsman Daerah Yogyakarta yang merupakan bagian dari upaya masyarakat untuk mendorong perubahan

Mengingat pengembangan *good governance* memiliki kompleksitas yang tinggi dan kendala yang besar maka diperlukan sebuah langkah strategis untuk memulai pembaharuan praktik *governance*. Pelayanan publik dipilih sebagai penggerak utama karena upaya mewujudkan nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* dalam pelayanan publik dapat dilakukan secara lebih nyata dan mudah. Nilai-nilai seperti efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dapat diterjemahkan secara relatif mudah dalam penyelenggaraan layanan publik. Mengembangkan sistem pelayanan publik yang berwawasan *good governance* dapat dilakukan secara relatif lebih mudah daripada melembagakan nilai-nilai tersebut dalam keseluruhan aspek kegiatan pemerintahan.

Penelitian ini merupakan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Adapun sebagai responden adalah LOD DIY, DPRD, Biro Hukum Pemerintah Propinsi DIY. Hasil dari penelitian ini ternyata dilihat dari data yang masuk ke LOD DIY, dapat dikatakan bahwa eksistensi LOD DIY diakui oleh masyarakat. Dan terbukti efektif untuk mencapai *good governance*. Meskipun memang masih banyak yang belum memahami dan mengenal lembaga ini. Namun di sisi lain dari aparat pemerintah, ternyata masih menganggap eksistensi LOD DIY mengancam karier mereka. Seolah-olah keberadaan LOD mengawasi kinerja mereka. Dilihat dari efisiensi APBD, tidak mengganggu stabilitas keuangan daerah di propinsi DIY.