

SINOPSIS

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik terhadap masyarakat dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik selalu memperbaiki fungsi dan tuas kelembagaannya dengan adanya aturan-aturan hukum yang telah diciptakan. Aturan-aturan ini dimaksudkan sebagai dasar bagi birokrasi untuk penyelenggaraan tata pemerintahan baik sehingga mampu menciptakan kondisi yang kondusif bagi terpenuhinya kebutuhan masyarakat, meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan menekankan tingkat penyalahgunaan kewenangan di lingkungan aparatur negara. Salah satu cara untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yaitu melalui adanya sebuah lembaga pengawas eksternal yaitu ombudsman. Lembaga Ombudsman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (LOD DIY) yang diyakini beberapakalangan merupakan Ombudsman Daerah yang awal dibentuknya dari pada ombudsman daerah yang lain serta sudah menjalankan tugas dan fungsinya secara optimal.

Penelitian ini adalah suatu penelitian yang deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan realita yang terjadi. Objek penelitian pada penelitian ini adalah Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (LOD DIY), kemudian komisioner dan asisten di struktur kelembagaan LOD. Data sendiri akan dikumpulkan dengan cara observasi dan studi lapangan (wawancara). Setelah semua data didapatkan, data tersebut nantinya dipilih yang sesuai dengan penelitian dan selanjutnya dianalisis.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis mendapati peran LOD DIY adalah sebagai lembaga pengawas eksternal yang menjalankan perannya berdasarkan tahap penyelesaian kasus yaitu tahap penerimaan laporan, tahap klarifikasi, tahap investigasi, tahap mediasi, tahap rekomendasi dan tahap monitoring. Penulis juga mendapati LOD DIY telah dengantelah menjalankan perannya untuk mewujudkan akuntabilitas publik baik.

Selanjutnya, dari yang penulis dapati selama penelitian, penulis ingin menyampaikan dua saran, yaitu; (i) untuk memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik perlu diterapkannya suatu sistem baru yang menjamin birokrasi menjalankan tugasnya dengan baik, (ii) LOD DIY segera memperkuat legitimasinya dengan terus mendorong pengesahan Raperda Pelayanan Publik, karena dengan kuatnya legitimasi,