

**PERAN LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH  
PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (LOD DIY)  
DALAM MEWUJUDKAN AKUNTABILITAS PUBLIK TAHUN 2012**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:  
Elevan Yusmanto  
(20090520066)**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2013**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi

Dengan Judul :

**“Peran Lembaga Ombudsman Daerah  
Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (LOD DIY)  
dalam Mewujudkan Akuntabilitas Publik Tahun 2012”**

Oleh :

**Elevan Yusmanto**

**20090520066**

Telah dipertahankan dan disahkan didepan Tim Penguji  
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada :

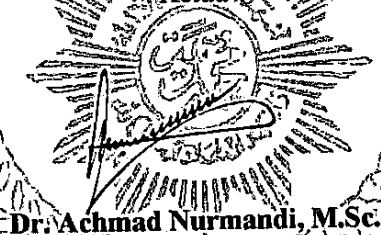
Hari/Tanggal : Selasa/27 Agustus 2013

Tempat : Ruang Sidang Fisipol

Jam : 10:00 WIB

**SUSUNAN TIM PENGUJI**

Ketua



**Dr. Achmad Nurmandi, M.Sc.**

Penguji I

Penguji II

**Tunjung Sulaksono, S.IP, M.Si.**

**Bambang Eka Cahyo Widodo, S.IP, M.Si.**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan



**Dr. Suranto, M.Pol.**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi

Dengan Judul :

**“Peran Lembaga Ombudsman Daerah  
Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (LOD DIY)  
dalam Mewujudkan Akuntabilitas Publik Tahun 2012”**

Oleh :

**Elevan Yusmanto**

**20090520066**

Telah dipertahankan dan disahkan didepan Tim Penguji  
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada :

Hari/Tanggal : Selasa/27 Agustus 2013

Tempat : Ruang Sidang Fisipol

Jam : 10.00 WIB

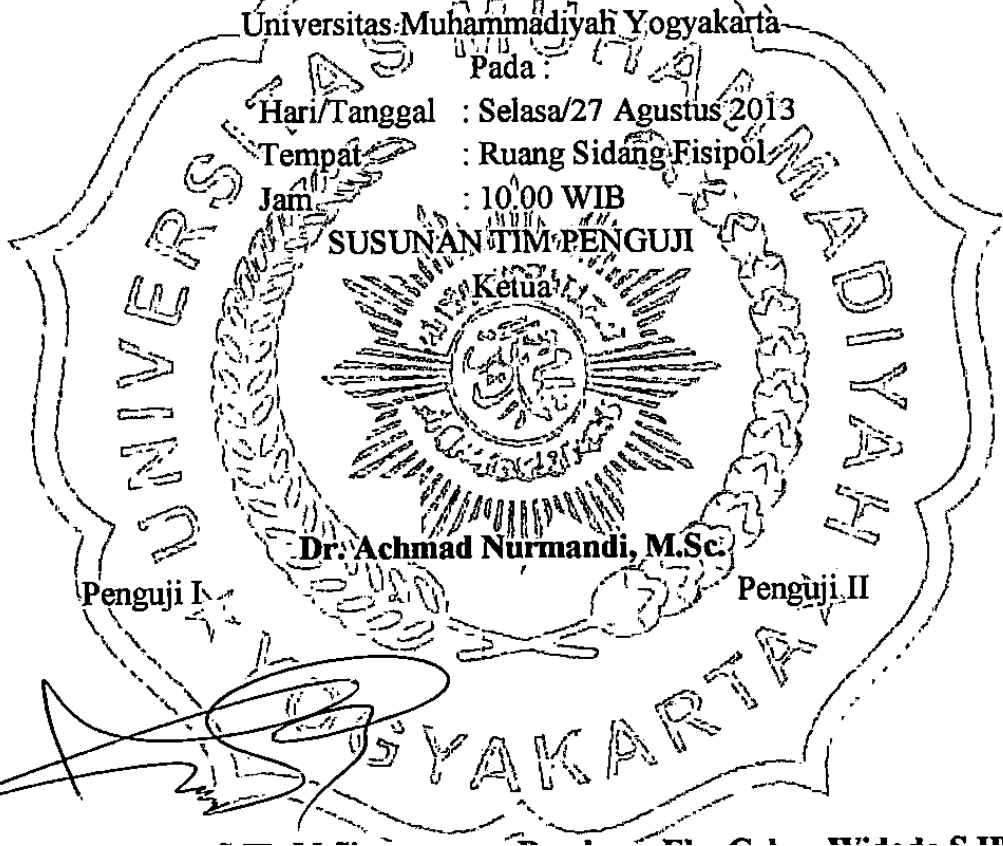
**SUSUNAN TIM PENGUJI**

Ketua

**Dr. Achmad Nurmandi, M.Sc.**

Penguji I

Penguji II



## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

**Nama : Elean Yusmanto**

**NIM : 20090520066**

**Jurusan : Ilmu Pemerintahan**

**Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik**

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya, bahwa skripsi saya yang berjudul :  
**“Peran Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (LOD DIY) dalam Mewujudkan Akuntabilitas Publik Tahun 2012”** benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiasi tulisan atau pikiran orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil

... ..

## **MOTTO**

❖ **Hidup sekali buat berarti**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada yang telah berjasa dalam menyelesaikan kuliah dan mendapat gelar sarjana diantaranya :

- ❖ Ibu dan Ayah yang selalu memberikan doa dan selalu memberikan kata-kata penguat untuk terus melanjutkan hidup.
- ❖ Uda Joko dan Mbak ayus yang selalu memberikan dorongan dan memerikan sokongan dana serta tempat tinggal selama pengerjaan skripsi ini dan selama kuliah.
- ❖ Mas Bilal dan Uni Henzi yang juga selalu membantu ketika dalam kebingungan.
- ❖ Saudara satu lingkaran pekanan, terimakasih atas semangat dan dorongan untuk menjadi manusia yang lebih berguna dan semoga selalu berada diantara ikatan-ikatan agama.
- ❖ Kepada keluarga besar KAMMI Komisariat UMY, terimakasih atas pengalaman baru akan kebahagiaan-kebahagiaan baru yang belum pernah saya rasakan sebelumnya
- ❖ Teman-teman Mahasiswa Ilmu Pemerintahan UMY Angkatan 2009. Semoga tali persaudaraan yang telah dibangun selama empat tahun terakhir ini tetap terjalin dengan kokoh dan semoga kita semua berjalan dalam jalur kesuksesan.
- ❖ Kepada rekan-rekan Sahabat Lingkungan WALHI terimakasih atas pengalaman-

- ❖ Rekan-rekan yang pernah bersama mengarungi indahnya persahabatan dan belajar bersama di KOMAP, BEM FISIPOL dan Partai Kubah, sukses selalu dan tetap menjadi orang yang berguna.
- ❖ Kepada calon pendamping hidup yang selalu menyemangati dan menjadi tujuan untuk segera menyelesaikan serinya.

## KATA PENGANTAR

**Assalamu'alaikum Wr. Wb.**

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan atas segala rahmat serta karunia yang telah dicurahkan oleh Allah SWT tuhan seru sekalian alam, yang mana atas segala rahmat dan karunia-Nya penulis akhirnya mampu menyusun skripsi yang penulis beri judul **“Peran Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (LOD DIY) dalam Mewujudkan Akuntabilitas Publik Tahun 2012”** yang merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Kemudian shalawat beriringkan salam mari kita sanjung sajikan keharibaan Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman kebodohan menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan, sehingga kita semua dapat mencicipi indahnya menuntut ilmu.

Penulis menyadari daam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, pengarahan, do'a dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Achmad Nurmandi, M.Sc. , selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukannya yang padat untuk memberikan masukan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
2. Bapak Tunjung Sulaksono,S.IP, M.Si. , selaku Dosen Penguji I yang telah ramah memberikan masukan dan mengoreksi skripsi ini.
3. Bapak Bambang Eka Cahyo Widodo,S.IP, M.Si. , selaku Dosen Penguji II yang telah menguji dan memberikan masukan yang membangun untuk kemajuan penulis.
4. Seluruh dosen dan karyawan Ilmu Pemerintahan UMY, terima kasih atas ilmu



5. Kepada seluruh Komisioner, asisten, dan staff di LOD DIY, terimakasih karena telah membantu kelancaran penulisan skripsi ini.
6. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung hingga terselesainya skripsi ini.

Akhirnya dengan segala keterbatasan dan kemampuan penulis, penulis mengharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Apabila terdapat kesalahan didalam penyusunan skripsi ini, penulis mohon maaf atas segala kekurangannya. Kritikan dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk menyempurnakan karya tulis ini. Semoga bermanfaat.

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR GRAFIK.....	xiv
SINOPSIS.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	8
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
D. Kerangka Teori .....	9
1. Revolusi Manajemen Publik.....	9
1.1. Transformasi manajemen sektor publik .....	15
1.2. Pergeseran Paradigma <i>New Public Management</i> ke <i>Governance</i> ... ..	15
1.3. Pengertian dan Karakteristik <i>Good Governance</i> .....	21
2. Akuntabilitas Publik .....	30
2.1. Perkembangan Istilah Akuntabilitas .....	30
2.2. Pengertian Akuntabilitas.....	32
2.3. Konsep Dasar Akuntabilitas .....	39
2.4. Dimensi Akuntailitas .....	44
2.5. Karakteristik Akuntabilitas .....	47

3. Akuntabilitas Publik .....	54
4. Konsep dan batasan Akuntabilitas Publik.....	57
5. Akuntabilitas Eksternal.....	60
6. Ombudsman .....	62
6.1.Pengertian Ombudsman .....	62
6.2.Sejarah Ombudsman di Dunia .....	62
6.3.Ombudsman di Swedia .....	64
6.4.Jenis Ombudsman .....	71
6.5.Peran Ombudsman .....	73
E. Metode Penelitian .....	75
1. Defenisi Konseptual .....	75
1.1.Akuntabilitas Publik .....	75
1.2.Ombudsman .....	76
2. Defenisi Operasional .....	77
3. Jenis Penelitian .....	78
4. Unit Analisis Data .....	79
5. Jenis Data .....	79
6. Teknik Pengumpulan Data .....	80
7. Teknik Analisis Data .....	80
F. Sistematika Penulisan .....	81

## **BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN**

A. Profil Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (LOD DIY) .....	83
B. Sejarah Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta(LOD DIY) .....	85
C. Landasan Hukum Pembentukan Ombudsman RI dan LOD DIY .....	90
D. Visi dan Misi Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (LOD DIY) .....	92
E. Tugas, Fungsi dan Wewenang .....	93
F. Struktur Organisasi Lembaga Ombudsman Daerah Daerah Istimewa	

Yogyakarta (LOD DIY) .....	96
----------------------------	----

### **BAB III PEMBAHASAN**

A. Tahap Penerimaan Laporan .....	102
B. Tahap Klarifikasi .....	138
C. Tahap Mediasi .....	149
D. Tahap Investigasi .....	152
E. Tahap Rekomendasi .....	160
F. Tahap Monitoring .....	176
G. Hambatan LOD DIY dalam Menjalankan Peran.....	182
1. Kewenangan.....	183
2. Keuangan.....	186
3. Sumber Daya Manusia.....	187

### **BAB III PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	190
B. Saran .....	192

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	194
-----------------------------	-----

<b>LAMPIRAN I LAMPIRAN</b> .....	100
----------------------------------	-----

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Hubungan dalam sistem akuntabilitas .....	41
Tabel 1.2. Mekanisme Akuntabilitas Pemerintah .....	44
Tabel 1.3. Perbedaan Karakteristik akuntabilitas .....	47
Tabel 1.4. Paramaeter dan Indikator Definisi Operasional .....	77
Tabel 3.1. Bentuk Sosialisasi LOD DIY .....	112
Tabel 3.2. Klasifikasi Laporan Berdasarkan Cara Menyampaikan Laporan .....	115
Tabel 3.3. Klasifikasi Laporan Berdasar Wilayah Pelapor .....	116
Tabel 3.4. Klasifikasi Pelapor .....	116
Tabel 3.5. Klasifikasi Jenis Laporan Berdasarkan Institusi Terlapor .....	117
Tabel 3.6. Klasifikasi Laporan Berdasarkan Kualifikasi Mal-Administrasi .....	118
Tabel 3.7. Klasifikasi Laporan Berdasarkan Bidang Aduan .....	119
Tabel 3.8. Tindak Lanjut Laporan .....	120
Tabel 3.9. Laporan Kasus Yang terselesaikan .....	121
Tabel 3.10. Tahap Penyelesaian Laporan .....	127

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Governance is wider than government .....	19
Gambar 1.2. Dimensi Akuntabilitas .....	46
Gambar 1.3. Kerangka Akuntability .....	57
Gambar 2.1. Struktru Organisasi LOD DIY .....	97
Gambar 2.1. Alur Penyelenggaraan Layanan LOD DIY .....	136

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1. Laporan Masyarakat ke Ombudsman RI .....	3
Grafik1.2. Laporan Kasus.....	7
Grafik 2.1. Laporan Kasus.....	112

## 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,