

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah negara yang sedang berkembang. Seluruh daerah di Indonesia sedang berlomba-lomba untuk memajukan daerahnya dari berbagai aspek, mulai dari pendidikan, pariwisata, pembangunan, maupun aspek lainnya. Proses pembangunan daerah tentu saja tidak lepas dari peran pejabat pemerintah. Yang dimaksud dengan pejabat pemerintah adalah mereka yang melakukan tugas pelayanan publik serta administrasi pemerintahan dan pembangunan. Selama proses pembangunan berlangsung pejabat pemerintah dapat dengan mudah untuk melakukan hal-hal yang bisa merugikan masyarakat daerah dan juga negara. Hal tersebut bisa berupa Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN) atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh para pejabat pemerintahan yang di dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik disebut dengan *maladministrasi*.

Proses pembangunan yang baik semestinya tidak lepas dari penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Hal ini sangat berpengaruh terhadap pembangunan dan juga masyarakat. Apabila penyelenggaraan itu tidak dilaksanakan dengan baik maka akan memberi dampak yang negatif kepada pembangunan dan masyarakat itu sendiri. Sebaliknya apabila penyelenggaraan

pemerintahan dijalankan dengan baik, bebas dari Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN) serta tidak terjadi *maladministrasi* itu akan memberikan dampak yang positif dalam pembangunan serta bagi masyarakat.

Peran lembaga pengawasan dibutuhkan dalam pelaksanaan pemerintahan yang baik. Pengawasan adalah sesuatu yang diperlukan dalam suatu organisasi, sehingga tidak menyebabkan kerugian bagi masyarakat dan negara, maka seiring berjalannya waktu pemerintah telah melakukan perubahan-perubahan mendasar dalam sistem ketatanegaraan dan sistem pemerintahan Republik Indonesia. Salah satunya adalah pembentukan Komisi Ombudsman Nasional atau yang biasa disebut dengan Ombudsman Nasional.

Pendapat mengenai perlunya lembaga ombudsman di Indonesia sudah muncul sejak lama. Salah satunya ialah pendapat yang diungkapkan oleh Satjipto Rahardjo, beliau memandang penting dibentuknya lembaga ombudsman di Indonesia sebagai alat kontrol masyarakat terhadap pemerintah berkaitan dengan besarnya kemungkinan pemerintah untuk berbuat sekehendak hati sebagai konsekuensi penerapan ide Negara *Welfare State* yang membuka peluang sangat besar bagi pemerintah untuk ikut campur dalam urusan masyarakat dengan dalil demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, menurut Satjipto Rahardjo demi untuk terselenggaranya administrasi pemerintahan yang efisien dan sesuai dengan kebijaksanaan yang digariskan, maka mau tidak mau orang harus mengembangkan suatu

mekanisme yang dapat menekan cacat-cacat dalam pelaksanaan tugas pemerintahan itu sekecil-kecilnya. Salah satu caranya adalah dengan mendirikan lembaga ombudsman seperti yang sudah dikenal lama di negara-negara Skandinavia, New Zealand dan lain-lain.¹

Dalam tulisan tersebut Satjipto Rahardjo juga mengungkapkan bahwa di Indonesia sesungguhnya sudah dikenal lembaga pengaduan yang bersifat tradisional, lembaga itu disebut “*pepe*” yang berarti menjemur diri. Lembaga ini dapat dijumpai pada zaman pemerintahan raja-raja (di Jawa). Melalui lembaga tersebut, rakyat yang merasa tidak setuju terhadap suatu tindakan yang dilakukan penguasa, diperkenankan untuk mengajukan protes kepada raja dengan cara datang ke lapangan rumput di istana dan berdialog dengan raja.²

Dibentuknya lembaga ombudsman bertujuan untuk mengurangi kerugian negara dan masyarakat yang dilakukan melalui *maladministrasi*, sehingga masyarakat dapat memperoleh hak-hak sebagai masyarakat Indonesia berupa pelayanan umum yang adil dan mengutamakan kesejahteraan bagi masyarakat, serta membantu proses pembangunan daerah di Indonesia.

Fungsi ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik agar tidak terjadinya *maladministrasi* demi meningkatkan kesejahteraan rakyat dan

¹ Galang Asmara, 2005, *Ombudsman Nasional Dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*, LaksBang PRESSindo, Yogyakarta, hlm. 11.

² *Ibid*, hlm. 11.

dibutuhkan di seluruh wilayah Indonesia, karena peran penegak hukum saja dirasa tidak cukup bahkan sering kali *maladministrasi* bisa dilakukan oleh penegak hukum itu sendiri. Hal tersebut tidak dapat dipungkiri dapat menyebabkan pudarnya kepercayaan masyarakat kepada para penegak hukum serta pejabat negara dan pejabat pemerintahan di Indonesia.

Pembentukan Ombudsman Republik Indonesia itu terjadi pada masa pemerintahan Presiden Abdurrahman Wahid, beliau mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 44 tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional, sekaligus mengangkat anggota Ombudsman sebanyak 8 orang yang diketuai oleh mantan ketua tim pengkajian pembentukan lembaga ombudsman. Sejak ditetapkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 pada tanggal 10 Maret 2000 berdirilah lembaga ombudsman Indonesia dengan nama Komisi Ombudsman Nasional.³

Otonomi daerah berdasarkan Pasal 1 butir 6 Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa, hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Hal ini menyebabkan pembentukan lembaga ombudsman di daerah untuk mengawasi

³ *Ibid*, hlm. 21.

penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah.

Pentingnya pembentukan ombudsman daerah juga disebabkan karena beberapa hal, yakni :

1. Wilayah Indonesia sangat luas. Sulit bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan.
2. Penduduk yang besar dan menyebar di berbagai pelosok dengan permasalahan yang beraneka ragam, Permasalahan di daerah seringkali membutuhkan penanganan khusus dan sesegera mungkin, sehingga membutuhkan ombudsman yang tidak hanya memiliki wawasan nasional juga menguasai karakteristik daerah.⁴

Daerah Istimewa Yogyakarta adalah salah satu provinsi yang ada di Indonesia dan juga merupakan salah satu provinsi yang bertekad untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bebas dari Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN) juga tidak ada *maladministrasi* dalam pelayanan publik. Dibentuklah Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta, hal ini menunjukkan bahwa DIY memiliki tekad yang kuat dalam rangka memberikan pelayanan publik yang terbaik bagi masyarakat.

⁴ *Ibid*, hlm. 114.

Pada tahun 2017 Yogyakarta mendapatkan predikat sebagai kota dengan pelayanan publik terbaik. Predikat ini disandang tentu saja berkat kerja sama antara pejabat serta pegawai daerah dan juga berkat pengawasan yang dilakukan oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta tidak lepas juga peran masyarakat Yogyakarta sendiri.⁵

Tentu saja Provinsi DIY tetap berusaha untuk mempertahankan dan juga meningkatkan predikat yang sudah disandangnya, karena masih saja bisa ditemukan *maladministrasi* yang dilakukan di dalam pelayanan publik. Sebagai contoh misalnya dalam proses pengosongan lahan bandara Kulon Progo, Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta menilai terjadinya maladministrasi sebab (dalam) konsinyasi, permohonan yang dilampirkan tidak sesuai prosedur Undang-Undang Nomor 2 tahun 2012 tentang Pengadaan Tanah bagi Pembangunan untuk Kepentingan Umum dan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 tahun 2016 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan dan Penitipan Ganti Kerugian ke Pengadilan Negeri dalam Pengadaan Tanah bagi Pembangunan untuk Kepentingan Umum, maka pengosongan (lahan) dan

⁵ Eka Arifa Rusqiyati, 2017, Yogyakarta sandang predikat kota pelayanan publik terbaik. <https://www.antarane.ws.com/berita/615576/yogyakarta-sandang-predikat-kota-pelayanan-publik-terbaik>. Diakses 28 Agustus 2018.

pembongkaran (bangunan dan tanaman warga) dengan alasan sudah konsinyasi juga seharusnya tidak bisa dilakukan.⁶

Berdasarkan pemaparan tersebut penulis tertarik mengajukan proposal penelitian yang berjudul peran lembaga ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dalam upaya mengatasi maladministrasi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah peran lembaga ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dalam upaya mengatasi *maladministrasi*?
2. Apa sajakah hambatan yang dihadapi oleh lembaga ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dalam upaya mengatasi *maladministrasi*?
3. Bagaimanakah solusi yang ditempuh lembaga ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta mengatasi hambatan-hambatan tersebut?

C. Tujuan Penelitian

⁶ *Usman Hadi*, 2018, ORI: Ada Maladministrasi Dalam Pengosongan Lahan Bandara Kulon Progo. <https://news.detik.com/berita-jawa-tengah/d-3819889/ori-ada-maladministrasi-dalam-pengosongan-lahan-bandara-kulon-progo>. Diakses 28 Agustus 2018.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dideskripsikan tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui peran lembaga ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dalam upaya mengatasi *maladministrasi*.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan lembaga ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dalam upaya mengatasi *maladministrasi*.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan lembaga ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta untuk mengatasi hambatan-hambatan lembaga ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dalam upaya mengatasi *maladministrasi*.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Bagi perkembangan Ilmu Hukum pada umumnya dan perkembangan bidang Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan. Hasil penelitian ini nantinya dapat dijadikan referensi peran lembaga ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dalam upaya mengatasi *maladministrasi*.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan bermanfaat bagi pihak-pihak terkait yang berhubungan dengan isu terkait, yaitu :

- a. Aparatur Sipil Negara

Agar dalam melaksanakan tugasnya sebaga pejabat pemerintah tidak melakukan *maladministrasi* yang dapat merugikan negara juga masyarakat yang tidak mendapatkan hak-hak sebagai mana mestinya.

b. Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta

Agar dalam melaksanakan tugas sebagai lembaga pengawasan dapat lebih peka terhadap perilaku-perilaku yang dilakukan oleh pejabat pemerintahan, sehingga tidak menimbulkan perbuatan *maladministrasi* yang merugikan negara dan masyarakat.

c. Masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta

Agar masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta mendapatkan hak-haknya dalam pelayanan publik.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian dengan judul “Peran Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Upaya Mengatasi *Maladministrasi*” merupakan karya asli bukan duplikat atau plagiat dari skripsi sebelumnya dalam Program Kekhususan Hukum Ketatanegaraan dan Pemerintahan. Berdasarkan penelusuran ada skripsi yang meneliti tema yang terkait tetapi ada perbedaannya, khususnya mengenai rumusan masalah, tujuan penelitian dan hasil penelitian, sebagai berikut :

1. Disusun oleh : Anrie Wiryawan

Judul : Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Daerah
Provinsi Kalimantan Tengah Terhadap Aparatur
Pemerintah Sebagai Penyelenggara Pelayanan
Publik Di Kota Palangka Raya Provinsi
Kalimantan Tengah

NPM : 100510353

Instansi : Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya
Yogyakarta

Tahun : 2014

Rumusan Masalah :

1. Bagaimanakah pelaksanaan pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah terhadap aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah?
2. Apakah yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah terhadap aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah?
3. Bagaimanakah cara Ombudsman Daerah Kalimantan Tengah mengatasi hambatan-hambatan tersebut?

Tujuan Penelitian :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah terhadap aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah terhadap aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam melakukan pelaksanaan pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah terhadap aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah.

Hasil Penelitian :

1. Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah terhadap aparatur pemerintah mengenai pelayanan publik di Kota Palangka Raya sebagian besar masih berdasarkan pada informasi yang berasal dari laporan masyarakat. Dengan adanya laporan dari masyarakat maka Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah dapat melakukan pengawasan terhadap aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dan melakukan tindakan-tindakan tertentu apabila ditemukan pelanggaran pelayanan publik. Apabila tidak ada laporan dari

masyarakat maka Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah tidak dapat melakukan tindakan-tindakan apabila terjadi pelanggaran pelayanan publik.

2. Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah dalam melakukan pengawasan terhadap aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik di Kota Palangka Raya adalah sebagai berikut :

- a. Hambatan dari segi peraturan
- b. Hambatan dari segi sumber daya manusia
- c. Hambatan dari segi sarana dan prasarana
- d. Hambatan dari segi geografis

3. Upaya yang dilakukan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam melaksanakan pengawasan terhadap aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- a. Hambatan dari segi peraturan :

Upaya untuk mengatasinya, Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah melakukan pemantauan secara terus menerus rekomendasi yang dikeluarkannya sampai aparatur pemerintah melaksanakan rekomendasi tersebut. Selain itu, bagi aparatur pemerintah yang tidak melaksanakan rekomendasi, maka Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah akan melaporkan

hal tersebut kepada atasan dari aparaturnya yang bertujuan agar aparaturnya melaksanakan rekomendasi dari Ombudsman Daerah.

- b. Hambatan dari segi sumber daya manusia : Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah berupaya memaksimalkan sumber daya manusia yang ada pada Ombudsman Daerah tersebut serta berkoordinasi dengan instansi terkait di bidang sumber daya manusia. Selain itu, Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah melakukan studi banding dan kerjasama dengan Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (LOD DIY) yang tujuannya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada di Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah.
- c. Hambatan dari segi sarana dan prasarana : Walaupun dengan sarana dan prasarana yang kurang memadai, Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah terus melaksanakan kewajibannya untuk melakukan pengawasan dan penanganan kasus pelanggaran pelayanan publik. Hal ini, agar masyarakat terjauh dari tindakan sewenang-wenang oleh aparaturnya.
- d. Hambatan dari segi geografis : Dalam mengatasi hambatan dari segi geografis Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah berencana membuat kantor perwakilan di daerah dan menggunakan

alat komunikasi yang ada di Ombudsman Daerah , sehingga memudahkan untuk melaporkan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah.

2. Disusun oleh : Tasria Lestari
- Judul : Peran dan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik
- NPM : 30600113126
- Instansi : Fakultas Ushuluddin, dan Filsafat Jurusan Ilmu Politik UIN Alauddin Makassar
- Tahun : 2017

Rumusan Masalah :

1. Bagaimana Pelaksanaan Peran Dan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Terhadap Implementasi Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Di Kota Makassar ?

Tujuan Penelitian :

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Pelaksanaan Peran Dan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Terhadap Implementasi Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Di Kota Makassar.

Hasil Penelitian :

1. Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi.

a. Peran dan fungsi lembaga ombudsman perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan dalam melaksanakan tugasnya sudah cukup baik, pelayanan kepada masyarakat terutama pelayanan publik serta penegakkan hukum yang dilakukan dalam rangka penyelenggaraan negara dan pemerintahan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan suatu pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien guna meningkatkan kesejahteraan serta menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara sebagai mana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, dan terkhusus pada Undang- Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan memaksimalkan dalam menjalankan peran dan fungsinya sebagai pengawasan untuk mencegah terjadinya maladministrasi, serta meningkatkan kualitas kinerjanya dalam menjalankan peran tugas dan fungsinya khususnya pada pelayanan pendidikan, kesehatan, dan lain- lain, terutama pelayanan kesehatan dirumah sakit milik negara di antaranya di Rumah Sakit Bhayangkara dan rumah sakit lainnya.

b. Bentuk pencegahan yang telah dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan melakukan sosialisasi diberbagai Lembaga Daerah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan

Provinsi Sulawesi Selatan selain menerima laporan secara langsung dari masyarakat juga melakukan investigasi atas prakarsa sendiri hal ini merupakan bagian dari strategi Ombudsman untuk mencegah *Maladministrasi* dengan melakukan serangkaian sosialisasi, melakukan rapat dengan pemerintahan daerah, terkait pemerintah daerah menyangkut pelayanan publik.

2. Implikasi Penelitian

Penelitian ini telah menunjukkan bahwa Pelayanan Publik merupakan realisasi atau wujud nyata keberadaan konsep administrasi publik. Administrasi Publik yang bertujuan untuk menyajikan pelayanan yang baik, yang efisien, efektif, dan akuntabilitasnya baik, untuk mengetahui lebih lanjut administrasi publik. Pelayanan publik sering diklasifikasikan sebagai jasa publik yang harus dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Secara teoritis, pelayanan publik sendiri dapat diklasifikasikan atas (beberapa poin di bawah ini):

- a. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik;
- b. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang dilaksanakan oleh organisasi privat. Pelayanan jenis ini dapat dibedakan lagi menjadi dua yaitu yang bersifat primer dan yang bersifat sekunder.

Perbedaan diantara ketiga jenis pelayanan publik atau pelayanan umum tersebut sebagai berikut :

a) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi privat. Ini adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, misalnya rumah sakit swasta, PTS, perusahaan pengangkutan milik swasta.

b) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat primer. Ini adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang didalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara, dan pelayanan perizinan.

c) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat sekunder. Ini adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna/klien tidak harus menggunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan, misalnya program asuransi kerja, program pendidikan, dan pelayanan yang diberikan oleh BUMN.

Keputusan dalam mengatur pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat dan disebutkan bahwa pelayanan publik harus memenuhi asas-asas pelayanan publik berikut ini:

a) Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b) Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e) Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f) Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Berkaitan dengan pengelompokan jenis-jenis pelayanan publik, adapun jenis-jenis pelayanan publik menjadi tiga kelompok berikut:

1) Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM) Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

2) Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

3) Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya. Pemberian Pelayanan publik dalam hal-hal tertentu dapat dikontrakkan untuk diberikan kepada sektor swasta, misalnya penggunaan sektor swasta dalam pembangunan infrastruktur. Namun, tidak semua jenis pelayanan publik dapat dikontrakkan kepada swasta dan hanya pemerintah yang harus melakukannya, jika dikaitkan dengan klasifikasi jenis pelayanan administratif, karena hal itu sangat terkait dengan kewenangan pemerintah dalam konsep hukum administratif. Terwujudnya pelayanan publik yang baik maka terbentuklah negara hukum yang sejahtera dimana tingkat pelayanan publiknya sangat berkualitas dan

masyarakat mendapat perlindungan hukum yang sangat tinggi dan sehingga negara bisa disebut negara yang memiliki tingkat kesejahteraan bagi masyarakat sangat tinggi.

3. Disusun oleh : Fransixus Yanuar T
- Judul : Peran Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi
DIY Dalam Mewujudkan Pemerintahan Daerah
Yang Berdasarkan Pada Asas-Asas Umum
Pemerintahan Yang Baik di Provinsi DIY
- NPM : 050509128
- Instansi : Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya
Yogyakarta
- Tahun : 2010

Rumusan Masalah :

1. Bagaimanakah Peran Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi DIY dalam mewujudkan Pemerintah Daerah yang berdasarkan Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik di Provinsi DIY?
2. Apakah yang menjadi hambatan bagi Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi DIY dalam mewujudkan Pemerintah Daerah yang berdasarkan Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik di Provinsi DIY?
3. Bagaimanakah cara Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi DIY mengatasi hambatan-hambatan tersebut?

Tujuan Penelitian :

1. Untuk mengetahui Peran Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi DIY dalam mewujudkan Pemerintah Daerah yang berdasarkan Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik di Provinsi DIY.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dijumpai oleh Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi DIY dalam mewujudkan Pemerintah Daerah yang berdasarkan pada Asas-asas Umum Pemerintah yang Baik di Provinsi DIY.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan oleh Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi DIY dalam mewujudkan Pemerintah Daerah yang berdasarkan pada Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik di Provinsi DIY.

Hasil Penelitian :

1. Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi DIY (LOD DIY) sudah berperan dengan baik dalam mewujudkan Pemerintah Daerah yang berdasarkan Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik. Pernyataan serupa diungkapkan pula oleh Ibu Ariyanti Luhur selaku kasubag Supremasi Hukum Biro Hukum Seketaris Daerah Provinsi DIY. Berdasarkan hasil penelitian Peran Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi DIY dalam mewujudkan Pemerintah Daerah yang berdasarkan Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik tercermin dalam

pelaksanaan Tupoksi (Tugas Pokok dan Fungsi) dan wewenang yang tercantum dalam Peraturan Gubernur DIY Nomor 21 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Daerah di Provinsi DIY sebagai landasan hukumnya. Pelaksanaan Tupoksi dan wewenang LOD DIY diwujudkan dalam bentuk pengawasan. Pengawasan yang dilakukan oleh LOD DIY dirasakan efektif dan memberi manfaat secara langsung pada hal yang bersifat kasuistik atau individual, hal itu berupa tindak lanjut dan penyesuaian suatu laporan dari warga masyarakat atas adanya dugaan tindak *maladministrasi* dari Aparatur Pemerintah Daerah dalam melakukan pelayanan publik.

2. Hambatan yang dijumpai LOD DIY dalam upaya mewujudkan Pemerintah Daerah yang berdasarkan pada Asas-asas umum yang baik adalah dari :
 - a. Peraturan
 - b. Sumber Daya Manusia (SDM)
 - c. Kelembagaan
 - d. Sarana dan Prasarana
 - e. Kesadaran Hukum Masyarakat
3. Upaya yang dilakukan oleh LOD DIY dalam mengatasi hambatan tersebut :
 - a. Hambatan dari segi peraturan : guna mengatasi mengenai Peraturan Gubernur DIY Nomor 21 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata

Kerja Ombudsman Daerah di Provinsi DIY yang tidak memberi kekuatan hukum yang mengikat dari adanya rekomendasi LOD DIY serta kewajiban bagi aparatur Pemerintah Daerah sebagai terlapor untuk menghormati undangan yang diberikan oleh LOD DIY, telah dilakukan pengembangan pola komunikasi yang baik dengan pihak terlapor.

- b. Hambatan dari segi Sumber Daya : melakukan sosialisasi untuk menumbuhkembangkan kesadaran pejabat administrasi daerah.
- c. Hambatan dari segi kelembagaan : membuat *Memory of Understanding* (MOU) bersama dengan lembaga negara lainnya yang mempunyai fungsi serupa dengan LOD DIY.
- d. Hambatan dari segi Prasarana dan Sarana : membangun dan memantapkan komitmen dalam setiap komitmen anggota LOD DIY untuk bertanggung jawab penuh dalam melaksanakan Tugas Pokok dan Fungsi dan wewenang walapun dengan sarana dan prasarana yang kurang memadai.
- e. Hambatan dari segi kesadaran hukum masyarakat : melakukan sosialisasi kepada masyarakat baik secara langsung maupun kepada berbagai media.

F. Batasan Konsep

1. Peran dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dimaksud dengan peran adalah perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat.⁷
2. Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta disebutkan dalam Peraturan Gubernur DIY Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Pasal 1 butir 4 pengertian Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta yang selanjutnya disingkat LO DIY adalah lembaga daerah yang bersifat independen untuk mengawasi penyelenggaraan pemerintah daerah dan badan usaha, khususnya pada bidang pelayanan publik.
3. Upaya menurut Kamus Besar bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai usaha kegiatan yang mengarahkan tenaga, pikiran untuk mencapai suatu tujuan. Upaya juga berarti usaha, akal, ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan mencari jalan keluar⁸
4. Mengatasi dalam kamus besar Bahasa Indonesia atau KBBI diartikan sebagai menanggulangi atau penanggulangan yang diartikan juga sebagai proses atau cara untuk menanggulangi.⁹

⁷ <https://kbbi.web.id/peran-2>. Diakses 28 September 2018.

⁸ <https://kbbi.web.id/upaya>. Diakses 4 September 2018.

⁹ <https://kbbi.web.id/atas>. Diakses 3 Oktober 2018.

5. Maladministrasi menurut Pasal 1 butir 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggaran Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian hukum yang dilakukan yaitu penelitian hukum empiris, yaitu penelitian yang fokusnya pada perilaku masyarakat (*law in action*). Penelitian ini memfokuskan pada Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta untuk mengkaji peran Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dalam upaya mengatasi *maladministrasi*.

2. Sumber Data

Dalam penelitian empiris ini, penulis menggunakan data primer sebagai data utama dan data sekunder sebagai data pendukung. Data primer

adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden tentang objek yang diteliti.

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini berupa wawancara yang dilakukan dengan Lembaga Ombudsman Daerah DIY dan 3 SKPD, dalam hal ini wawancara dilakukan dengan :

1. Yustica Eka Noor Ida, S.T. Ketua Bidang Penelitian, Pengembangan dan Hubungan Kelembagaan Lembaga Ombudsman Daerah DIY tanggal 12 Oktober 2018 pukul 13.00 WIB.
2. Ita Rustanti. S.SI.M.eng. Kepala Bidang Regulasi Dinas Kependudukan dan Sipil Kota Yogyakarta tanggal 8 November 2018 pukul 10.00 WIB.
3. R.M Gunawan Heri M. Kepala Bidang Regulasi Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kota Yogyakarta Dinas Pengelolaan tanggal 8 November 2018 pukul 10.45 WIB.
4. R.M Santoso. Kepala Bidang Pelayanan Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah tanggal 13 November 2018 pukul 09.00 WIB.

Data sekunder adalah data yang berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

- a. Bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan. Dalam penelitian ini peraturan perundang-undangan yang digunakan adalah :

- 1) Undang-Undang Dasar 1945.
- 2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- 3) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.

- b. Bahan hukum sekunder berupa buku, makalah, dan *website*. Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1) Buku

- a) Galang Asmara, 2005, *Ombudsman Nasional Dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*, LaksBang PRESSindo, Yogyakarta.
- b) Hendra Nurtjahjo, 2013, *Memahami Maladministrasi*, Ombudsman Republik Indonesia, Jakarta.
- c) Jonathan Sarwono, 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- d) Ni' Matul Huda, 2005, *Otonomi Daerah*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

e) Budhi Masthuri, 2005, *Mengenal Ombudsman Nasional*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta.

2) *Website*

- a) <https://news.detik.com/berita-jawa-tengah/d-3819889/ori-ada-maladministrasi-dalam-pengosongan-lahan-bandara-kulon-progo>, *Usman Hadi*, 2018, ORI: Ada Maladministrasi Dalam Pengosongan Lahan Bandara Kulon Progo. diakses 28 Agustus 2018.
- b) <https://www.antaraneews.com/berita/615576/yogyakarta-sandang-predikat-kota-pelayanan-publik-terbaik>, *Eka Arifa Rusqiyati*, 2017, Yogyakarta sandang predikat kota pelayanan publik terbaik. Diakses 28 Agustus 2018.
- c) <https://www.statistikian.com/2017/06/teknik-sampling-dalam-penelitian.html>, *Anwar Hidayat*, 2017, Penjelasan Teknik *Sampling* dalam Penelitian. Diakses 27 September 2018.
- d) <http://kbbi.co.id/arti-kata/upaya> . Diakses 4 September 2018.
- e) <http://lo-diy.or.id/tugas-dan-fungsi/>. Diakses 18 September 2019.

3. Metode Pengumpulan Data

- a. Studi Kepustakaan

Cara pengumpulan datanya dilakukan dengan melakukan studi kepustakaan dengan mempelajari buku dan internet yang berkaitan atau membahas tentang Ombudsman Republik Indonesia.

b. Wawancara

4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah Daerah Istimewa Yogyakarta.

5. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dari penelitian ini adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta yang diawasi oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.

b. Sampel

Sebagian populasi akan diambil dengan teknik *simple random sampling*, yang dimaksud dengan teknik *simple random sampling* menurut Sugiyono ialah teknik untuk mendapatkan sampel yang langsung dilakukan pada unit *sampling*. Setiap unit *sampling*

sebagai unsur populasi yang terampil memperoleh peluang yang sama untuk menjadi sampel atau untuk mewakili populasinya.¹⁰

6. Narasumber

Narasumber dalam penelitian ini adalah Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum. Dosen Fakultas Hukum Universitas Atmajaya Yogyakarta.

7. Responden

Responden adalah subyek yang memberi jawaban atas pertanyaan penulis dalam wawancara yang berkaitan langsung dengan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut :

- a. Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.
- b. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Yogyakarta.
- c. Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kota Yogyakarta.
- d. Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Yogyakarta.

8. Metode Analisis Data

Dalam penulisan ini menggunakan metode analisis kualitatif. Analisis kualitatif merupakan analisis yang mendasarkan pada adanya hubungan semantis antar variabel yang sedang diteliti. Tujuannya ialah agar peneliti mendapatkan makna hubungan variable-variabel sehingga dapat digunakan untuk menjawab masalah yang dirumuskan dalam penelitian.

¹⁰ <https://www.statistikian.com/2017/06/teknik-sampling-dalam-penelitian.html>, Anwar Hidayat, 2017, Penjelasan Teknik Sampling dalam Penelitian. Diakses 27 September 2018.

Hubungan antar sematis sangat penting karena dalam analisis kualitatif, peneliti tidak menggunakan angka-angka.¹¹



¹¹ Jonathan Sarwono, 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Graha Ilmu, Yogyakarta, hlm, 29.