

BAB IV

HASIL PENELITIAN

1. Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Terhadap Pelayanan Publik Di Kota Yogyakarta.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Jaka Susila, S.H., selaku Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta serta organisasi non pemerintah, bahwa pembentukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta adalah Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia yang pertama kali dibentuk oleh Ombudsman Republik Indonesia pusat pada 28 Oktober 2004. Menurut Jaka Susila, S.H., selaku Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, bahwa kelahiran lembaga Ombudsman bermula di Swedia yang didirikan pada tahun 1809.

Di Indonesia upaya pembentukan lembaga Ombudsman oleh pemerintah dimulai ketika Presiden B.J. Habibie berkuasa, kemudian dilanjutkan oleh penggantinya yaitu K.H. Abdurrahman Wahid. Pada masa pemerintahan K.H. Abdurrahman Wahid dapat disebut sebagai tonggak sejarah pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia, sedangkan pada masa pemerintahan B.J. Habibie dapat disebut sebagai masa rintisan dalam pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia. Pemerintah pada saat itu nampak sadar akan perlunya lembaga Ombudsman di Indonesia menyusul adanya tuntutan masyarakat yang amat kuat untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan penyelenggaraan negara yang baik (*clean government and good government*). Pada bulan Maret tahun 2000, K.H. Abdurrahman Wahid mengeluarkan Keputusan Presiden No. 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional (KON) sehingga menjadikan Indonesia memiliki sebuah lembaga pengawasan

terhadap penyelenggaraan negara diluar parlemen yang bersifat independen atau mandiri, serta berwenang melakukan klarifikasi, monitoring atau pemeriksaan atas laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan negara khususnya pelaksanaan aparatur pemerintahan termasuk lembaga pengawasan eksternal terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.¹

Jaka Susila, S.H., selaku Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, menjelaskan setelah ditetapkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 pada tanggal 10 Maret tahun 2000 berdirilah lembaga Ombudsman dengan nama Komisi Ombudsman Nasional (KON) yang bersifat sementara. Pada tanggal 7 Oktober 2008 Komisi Nasional Indonesia (KON) berubah menjadi Ombudsman Republik Indonesia dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai landasan hukum yang jelas dan kuat. Perubahandimaksud antara lain menyangkut nama, status kelembagaan, ruang lingkup kewenangannya dan lain-lain.

Perubahan kelembagaan dari Komisi Ombudsman Nasional (KON) kemudian menjadi Ombudsman Republik Indonesia (ORI), bahwa terdapat tambahan fungsi, tugas, serta kewenangan yang dimiliki oleh Ombudsman. Jika pada awalnya pelaksanaan pengawasan hanya meliputi instansi pemerintah tetapi setelah disahkan undang-undang yang baru, fungsi, tugas, serta kewenangan Ombudsman menjadi lebih luas. Menurut Bab I Ketentuan Umum Pasal (1) ayat (1) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, menjelaskan bahwa “Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk

¹Antonius Sujata, 2002, *Ombudsman Masa Lalu, Sekarang, dan Masa Mendatang*, Komisi Nasional Indonesia, Jakarta, hlm. 1-3.

yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Usaha Milik Negara serta Badan Swasta atau Perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah”.

Selanjutnya mengenai tugas yang dimiliki oleh Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawasan eksternal terhadap pelayanan publik, terdapat tugas yang harus dijalankan oleh Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yaitu:

- a. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Melakukan pemeriksaan substantansi atas laporan.
- c. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman.
- d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan.
- f. Membangun jaringan kerja.
- g. Melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- h. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang.

Berkaitan dengan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia menurut Pasal 8 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yaitu:

(1) Wewenang Ombudsman

- a. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman.
- b. Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan.
- c. Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor.
- d. Melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan.
- e. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak.
- f. Membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan.
- g. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.

(2) Selain wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Ombudsman berwenang:

- a. Menyampaikan saran kepada presiden, kepala daerah, atau pimpinan penyelenggara negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik.
- b. menyampaikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau kepala daerah agar terhadap

undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah maladministrasi.²

Obyek pengawasan lembaga Ombudsman dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 juga lebih dipertegas dan secara terperinci disebutkan yaitu berupa perbuatan melawan hukum, melampaui batas 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 penyelenggaranegara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil danatau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan. Perbuatan-perbuatantersebut dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 disebut dengan istilah “*Maladministrasi*”. Dengan demikian dalam menjakankan fungsi,tugas serta kewenangannyaOmbudsman Republik Indonesia pusat membentuk PerwakilanOmbudsman RepublikIndonesia disetiap Provinsi atau daerah agar mempermudah proses pengawasan terhadap pelayanan publik.³

Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia adalah kantor Ombudsman di Provinsi atau Kabupaten/kota yang mempunyai hubungan birokratis dengan Ombudsman Republik Indonesia pusat. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta didirikan pada 28 Oktober 2004 merupakan perwakilan pertama kali yang dibentuk oleh Ombudsman Republik Indonesia pusat. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta menjalankan tugas dan kewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan. Kondisi yang melatarbelakangi terbentuknya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta adalah banyaknya keluhan dan kekecewaan dari masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Hal inilah yang mendorong Ombudsman

²Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

³*Ibid.*

Republik Indonesia mendirikan Perwakilan di setiap daerah di Indonesia khususnya di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Pembentukan Perwakilan Ombudsman bertujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan dari Ombudsman dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik yang baik.⁴

Menurut Jaka Susila selaku Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta, terbentuknya Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta sangat membantu dalam pengawasan terhadap pelayanan publik di daerah khususnya di Kota Yogyakarta. Sebelum ada lembaga Ombudsman, pengaduan pelayanan publik hanya disampaikan kepada instansi yang dilaporkan dan penanganannya sering dilakukan oleh pejabat yang dilaporkan sehingga masyarakat belum memperoleh perlindungan hukum yang memadai. Selain itu, untuk menyelesaikan pengaduan pelayanan publik, selama ini dilakukan dengan mengajukan gugatan melalui pengadilan. Penyelesaian pengaduan melalui pengadilan tersebut memerlukan waktu cukup lama dan biaya yang tidak sedikit. Untuk itu, diperlukan lembaga Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia yang ada di daerah yang dapat menangani pengaduan pelayanan publik dengan mudah dan dengan tidak memungut biaya. Kehadiran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta juga mendapat respon yang cukup bagus dari masyarakat. Hal ini dibuktikan bahwa banyak masyarakat yang melaporkan segala tindak maladministrasi kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan

⁴Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah.

Daerah Istimewa Yogyakarta terhadap pelaksanaan pelayanan publik, dari permasalahan yang kecil hingga yang besar yang kemudian akan ditindaklanjuti.⁵

Pembentukan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia sejalan dengan ketentuan Pasal 27 ayat(2) UUD RI Tahun 1945, menjelaskan “Taip-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan”.⁶ Hal ini berarti masyarakat mempunyai hak untuk melakukan pengawasan serta mendapatkan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan publik yang ada. Hak masyarakat untuk melakukan pengawasan dan mendapatkan pelayanan publik secara lebih rinci diatur dalam Pasal 18 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan.
- b. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan.
- c. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan.
- d. Mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan.
- e. Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara.
- f. Untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- g. Memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- h. Mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan Ombudsman.
- i. Mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembinaan penyelenggara dan Ombudsman.

⁵Jaka Susila, dalam wawancara tentang Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta, 11 Januari 2017.

⁶Pasal 27 ayat (2) Undang -Undang Dasar Tahun 1945.

j. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.⁷

Hak-hak masyarakat sebagaimana tersebut dalam pasal 18 UU Nomor 25 Tahun 2009 dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan mentaati norma agama dan moral sosial lainnya. Ketentuan mengenai tata cara pelaksanaan peran serta masyarakat dalam mendapat pelayanan terhadap pelaksanaan pelayanan publik diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah. Peran masyarakat serta hak yang dimiliki tersebut sangat membantu menjalankan fungsi pengawasan terhadap Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia.

Jaka Susila, S.H., menjelaskan dalam rangka pelaksanaan fungsi pengawasan terhadap pelayanan publik di Kota Yogyakarta, ada beberapa bentuk pelaksanaan pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta. Adapun bentuk pelaksanaan pengawasan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai berikut:⁸

a. Melalui Laporan Masuk

Laporan yang masuk ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta adalah mengenai informasi dari masyarakat bahwa adanya dugaan penyimpangan terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang dilaporkan setelah itu baru melakukan pengawasan. Dalam hal ini pengawasan dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta secara pasif yaitu menunggu adanya laporan pengaduan yang masuk melalui surat, facebook, twitter, fax, email, dan lain sebagainya.

⁷Pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

⁸Jaka Susila, *Loc. Cit.*

b. Melalui Kerja Sama

Dalam rangka mendukung bentuk pengawasan serta mencegah terjadinya tindakan maladministrasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Kota Yogyakarta, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta menjalin koordinasi atau kerjasama antar lembaga terkait dengan pengawasan pelayanan publik di Kota Yogyakarta. Kerjasama tersebut diantaranya dengan Perguruan Negeri Tinggi, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Lembaga Ombudsman Daerah, pelayanan kesehatan, media cetak , televisi, serta radio.

c. Melihat Dinamika dimasyarakat

Bentuk pengawasan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Yogyakarta dengan melihat dinamika yang terjadi di masyarakat. Seperti kasus kelangkaan pupuk yang pernah terjadi, maka dalam hal ini Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta dapat langsung aktif melakukan pengawasan administratif terhadap distribusi pupuk tanpa ada laporan terlebih dahulu.

d. Melakukan Pengawasan Tertutup

Bentuk pengawasan ini, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta dengan cara sidak yaitu mendatangi instansi terlapor atas dugaan maladministratif yang dilaporkan masyarakat. Sidak tersebut dilakukan dengan cara mendatangi lokasi instansi terlapor, kemudian menyamar sebagai pengguna layanan tanpa sepengetahuan instansi terlapor yang dikeluhkan masyarakat. Seperti yang pernah dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta adalah melakukan sidak di Sistem

Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Kota Yogyakarta atas dugaan penyimpangan prosedur dan pungutan liar.

e. Melakukan Pengawasan dilapangan dengan Cara Pro Aktif

Bahwa pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta tidak hanya menunggu laporan pengaduan yang masuk dari masyarakat, akan tetapi melakukan pengawasan atas prakasa tersendiri dengan melihat penyimpangan terhadap pelayanan publik yang terjadi.

f. Membentuk Komunitas Sahabat Ombudsman

Bahwa dalam melakukan pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta membentuk Komunitas Sahabat Ombudsman Pelajar di Kota Yogyakarta. Komunitas ini beranggotakan para pelajar Sekolah Menengah Keatas (SMA) di kota Yogyakarta yang sudah dilatih dan diberi pembekalan untuk melakukan edukasi, sosialisai, dan promosi mengenai Ombudsman. Dibentuknya komunitas ini lebih menekankan pada fungsi edukasi.

g. Melakukan Investigasi Lapangan

Sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 28 (1) huruf b UU No. 37 Tahun 2008, dalam hal melakukan pemeriksaan lapangan. Investigasi lapangan dilakukan guna meminta penjelasan, mengkonfirmasi tanggapan, meminta dokumen dan lainnya dari terlapor atau pihak terkait. Adapun investigasi lapangan yang pernah dilakukan di Kota Yogyakarta diantaranya:

- 1) Investigasi ke kantor BPN di Kota Yogyakarta dengan pokok permasalahan penerbitan sertifikat tanah.

- 2) Investigasi ke Dinas Perizinan di Kota Yogyakarta dengan pokok permasalahan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan serta Surat Izin Membangun Bangunan.
- 3) Investigasi ke Sekolah di Kota Yogyakarta atas dugaan pungutan liar.
- 4) Investigasi ke Dinas Pendidikan di Kota Yogyakarta atas dugaan penundaan berlarut.
- 5) Investigasi ke Rumah Sakit yang berada di Kota Yogyakarta tentang penyimpangan prosedur terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

h. Melakukan Monitoring

Pengawasan monitoring ini dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Yogyakarta. Adapun kegiatan yang dilakukan sebagai berikut:

- 1) Program monitoring terhadap penegakan hukum terhadap pelayanan kepolisian dan lembaga peradilan di Kota Yogyakarta.
- 2) Program pemantauan lingkungan di Kota Yogyakarta.
- 3) Program pemantauan penerimaan peserta didik baru dan penerimaan mahasiswa di Kota Yogyakarta.
- 4) Program pemantauan penyaluran beasiswa di Perguruan Tinggi Negeri di Kota Yogyakarta.
- 5) Program pemantauan pencairan dana BOSbaik ditingkat SD, SMP maupun SMA di Kota Yogyakarta.
- 6) Program pemantauan terhadap akses jalan.
- 7) Program monitoring setiap hari senin dengan cara mereview keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat melalui media massa.

8) Survei kepatuhan guna mencegah terjadinya tindak maladministrasi.⁹

i. Telepon Ombudsman Republik Indonesia DIY

Dalam keadaan darurat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY, ketika melakukan pengawasan dan menindaklanjuti laporan atau pengaduan dari masyarakat terkait dengan tindakan maladministrasi terhadap pelayanan publik dapat menggunakan telepon ORI DIY (0274) 565314.

Selanjutnya selain bentuk pelaksanaan pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta tersebut, ada kegiatan-kegiatan lain yang mendukung fungsi pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta terhadap pelayanan publik di Kota Yogyakarta, diantaranya sebagai berikut:

Kota Yogyakarta				
No.	Kegiatan	Jumlah/Tahun		
		2014	2015	2016
1	Diskusi dan Kajian	5	12	13
2	Talkshow Radio	0	0	6
3	Workshop dan Pelatihan	4	7	9
4	Menghadiri pertemuan dan Rapat Kerja	4	9	7
5	Sosialisasi Pengenalan Ombudsman	1	0	4
6	Investigasi Laporan	7	4	14
7	Monitoring	8	5	3
8	Pembentukan Sahabat Ombudsman	0	1	0
9	Survei Kepatuhan	1	1	1
Total		30	39	57

Sistem pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta terhadap pelayanan publik lebih menekankan pada peran serta masyarakat khususnya pada penyampaian laporan pengaduan atau informasi masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta. Dalam hal ini pengawasan yang dilakukan bersifat pasif karena

⁹Jaka Susila, *Loc. Cit.*

masyarakat sudah melaporkan langsung tentang adanya penyimpangan terhadap pelayanan publik di Kota Yogyakarta yang tidak sesuai dengan standar pelayanan. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam menerima laporan pengaduan tidak dibenarkan untuk menerima biaya atau imbalan berupa apapun. Hal ini secara tegas sudah disebutkan dalam Pasal 23 ayat (2) UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Berkaitan dengan tata cara penyampaian laporan pengaduan atau informasi terhadap pelayanan publik di Kota Yogyakarta kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta disebutkan bahwa:

- a. Masyarakat dapat menyampaikan laporan pengaduan atau informasi secara langsung maupun secara tertulis kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta mengenai adanya penyimpangan pelayanan publik di Kota Yogyakarta.
- b. Masyarakat dalam penyampaian laporan pengaduan atau informasi dengan sebenar-benarnya.
- c. Masyarakat telah memenuhi syarat-syarat laporan pengaduan.
- d. Masyarakat dalam penyampaian laporan pengaduan atau informasi tidak dipungut biaya.

Laporan pengaduan dan informasi terhadap hanya dapat disampaikan kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY, apabila memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- a. Memuat identitas pelapor secara lengkap.
- b. Memuat uraian kronologis peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci.

- c. Masyarakat atau pelapor sudah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak terlapor atau atasannya, tetapi laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya.

Berkaitan dengan hal tersebut Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY juga menerapkan prinsip-prinsip atas pengaduan atau laporan dari masyarakat yaitu:

- a. Tidak boleh menolak laporan atau pengaduan dari masyarakat yang masuk ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY.
- b. Semua laporan pengaduan atau informasi dari masyarakat akan dilayani secara baik oleh Kepala dan/atau Asisten, maupun Sekretariat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY.
- c. Semua laporan pengaduan atau informasi dari masyarakat akan dilayani secara baik, efektif, beribawa, adil, tanpa memihak dan tidak diskriminasi.
- d. Kepala Ombudsman dan/atau Asisten maupun Sekretariat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta tidak dibenarkan menerima imbalan berupa apapun.

Setelah adanya laporan pengaduan atau informasi dari masyarakat mengenai dugaan penyimpangan terhadap pelayanan publik di Kota Yogyakarta. Dalam menangani laporan atau pengaduan dari masyarakat, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY juga memiliki prosedur sebagaimana yang diatur dalam Bab VII UU No. 37 Tahun 2008 tentang tata cara pemeriksaan dan penyelesaian laporan. Adapun alur penyelesaian laporan seperti skema dibawah ini:

Skema/Alur



Sumber: www.ombudsman.go.id.

Berikut adalah langkah-langkah yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam menindaklanjuti laporan pengaduan terhadap pelayanan publik di Kota Yogyakarta:

- a. Menerima laporan atau pengaduan yang masuk dari masyarakat baik secara datang langsung ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta, melalui Telepon ke (0274) 565314, SMS ke 083840551100, Faximile ke (0274) 565314, maupun mengirim Email ke ombudsman.yogyakarta@gmail.com.
- b. Memeriksa atau mengoreksi laporan atau pengaduan dari masyarakat yang masuk atas pelayanan publik berupa tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh instansi atau substansi terlapor. Dalam penanganan khusus bersifat gratis tanpa dipungut biaya.
- c. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY memeriksa laporan atau pengaduan masyarakat tersebut untuk memeriksa kelengkapan laporan, jika laporan kurang lengkap Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY akan

memberitahukan secara tertulis kepada pelapor untuk dilengakapi. Apabila laporan sudah lengkap Ombudsman Republik Indonesia akan memeriksa secara substansial.

- d. Menganalisis laporan atau pengaduan berdasarkan urain kronologis terjadinya tindak maladministrasi.
- e. Menyusun tindaklanjut berupa klarifikasi

Tahap Klarifikasi ini merupakan proses penjernihan atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadakan oleh pihak pelapor .Klarifikasi dilakukan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terlapor terkait permasalahan yang diadakan. Tahapan klarifikasi meliputi pengecekan permasalahan yang diadakan kepada sumber-sumber yang dapat dipertanggungjawabkan, setelah itu perumusan kondisi yang sebenarnya dilapanganberdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kemudian memberikan penjelasan baik melalui surat dinas atau media massa.Apabila laporan sudah memenuhi syarat maka Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta dapat melakukan klarifikasi denganmengirimkan surat terhadap terlapor. Kebanyakan pemeriksaan laporan atau pengaduan sudah selesai pada tahap klarifikasidengan surat yang dikirimkan tersebut, maka instansi terlapor sudah menyadari kesalahannya.

- f. Melakukan Investigasi Lapangan

Investigasi lapangan ini dilakukan Ombudsman Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta setelah adanya laporan masyarakat yang masuk. Investigasi lapangan ini dilakukan dengan cara mendatangi instansi terlapor, hal ini dilakukan untuk menemukan bukti-bukti atas dugaan maladministrasi serta sebagai bahan penyusunan kesimpulan. Fungsi investigasi lapangan ini juga untuk melakukan

pengecekan terhadap instansi terlapor, apakah sudah benar-benar menjalankan isi dari surat klarifikasi yang telah dijawab instansi terlapor.

g. Memberikan Rekomendasi

Rekomendasi yang diberikan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY dapat berupa kesimpulan, pendapat dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY memberikan rekomendasi kepada atasan instansi terlapor setelah melakukan pemeriksaan secara intensif dan mendapatkan temuan bukti-bukti terkait terjadinya maladministrasi, setelah itu pemberian rekomendasi dapat dilaksanakan atau ditindaklanjuti dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik. Dalam prakteknya, ada beberapa jenis rekomendasi yang dapat diberikan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY kepada atasan terlapor atau instansi terlapor yaitu:

- 1) Membantu penyelesaian masalah pelapor.
- 2) Pemberian sanksi.
- 3) Mencegah tindakan maladministrasi.
- 4) Mengubah proses atau sistem.
- 5) Bentuk rekomendasi dapat berupa ganti rugi atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan.¹⁰

Dari hasil menindaklanjuti pemeriksaan laporan atau pengaduan, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta dapat menetapkan:

a. Berwenang melanjutkan

Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta berwenang melanjutkan pemeriksaan laporan atau pengaduan apabila

¹⁰Jaka Susila, *Loc.Cit.*

berkas laporan atau pengaduan telah lengkap. Hal ini juga telah diatur dalam Pasal 28 UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

b. Tidak berwenang melanjutkan

Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan laporan apabila pengaduan apabila berkas laporan atau pengaduan tidak lengkap sesuai dengan persyaratan. Hal ini diatur dalam Pasal 29 UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Pemeriksaan dapat dilakukan dengan cara memanggil terlapor secara tertulis untuk dimintai keterangan, meminta penjelasan tertulis dari terlapor, serta melakukan investigasi lapangan.

Dalam proses penyelesaian pengaduan terhadap pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik diatur lebih lanjut dalam Bab VII UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain itu masih ada cara lain yang dijadikan pilihan apabila cara-cara sebelumnya tidak dapat menyelesaikan laporan atau pengaduan. Adapun cara yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY dalam proses penyelesaian laporan atau pengaduan terhadap pelayanan publik di Kota Yogyakarta antara lain:

a. Tahap Mediasi

Mediasi ini dapat dilakukan apabila para pihak sepakat. Mediasi dapat dilakukan melalui bantuan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY sendiri maupun melalui mediator. Dengan kata lain mediasi merupakan proses dimana pihak ketiga yang disebut mediator berlaku netral bertindak untuk mendorong dan membantu dalam penyelesaian permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan publik antara pihak Pelapor atau Terlapor. Tujuan mediasi untuk

mencapai kesepakatan yang dapat diterima bersama kedua belah pihak. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY mempunyai peran sebagai mediator memiliki prinsip netralisasi yang tidak memihak pihak manapun. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY sebagai pihak mediator tidak mempunyai kewenangannya untuk memberikan putusan terhadap sengketa tetapi hanya membantu menemukan solusi bagi kedua belah pihak.

b. Tahapan Konsiliasi

Tahapan konsiliasi ini merupakan bagian dari tahap mediasi. Konsiliasi adalah upaya untuk memepertemukan keinginan para pihak yang berselisih untuk mencapai persetujuan dan menyelesaikan permasalahan yang ada. Konsiliasi merupakan proses penyelesaian sengketa alternatif yang melibatkan pihak ketiga yang diikutsertakan untuk menyelesaikan permasalahan.

Mengenai penyampaian laporan atau pengaduan dari masyarakat secara datang langsung dan dilakukan oleh perorangan kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta mendominasi pada pelaksanaan pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta terhadap pelayanan publik di Kota Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat dalam data laporan atau pengaduan dari masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta selama kurun waktu tiga tahun terhitung sejak tahun 2014 sampai 2016 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1

Laporan Pengaduan yang Masuk ke ORI DIY Tahun 2014-2016

Berdasarkan Cara Penyampaian Laporan Pengaduan

Kota Yogyakarta				
No.	Cara Pengaduan	Jumlah/Tahun		
		2014	2015	2016
1	Datang Langsung	30	20	23
2	Surat	8	12	5
3	Email	1	0	1
4	SMS	2	0	6
5	Media	0	2	6
6	Telepon	2	0	0
Total		43	34	41

Sumber data : Ombudsman RI DIY

Dilihat dari cara penyampaian laporan atau pengaduan yang masuk ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, bahwacara penyampaian pengaduan dengan cara datang langsung ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta mendominasi disetiap tahunnya. Total laporan atau pengaduan yang masuk ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, baik laporan atau pengaduan yang disampaikan dengan cara datang langsung, surat, email, SMS, media dan telepon, laporan paling banyak pada tahun 2014 yaitu sebanyak 43 laporan, pada tahun 2015 ada 34 laporan dan pada tahun 2016 ada 41 laporan.

Tabel 2

Laporan Pengaduan Yang Masuk ke ORI DIY Tahun 2014-2016

Berdasarkan Jenis Pelapor

Kota Yogyakarta				
No.	Jenis Pelapor	Jumlah/Tahun		
		2014	2015	2016
1	Perorangan	34	29	27
2	Organisasi	7	3	8
3	Inisiatif	2	2	6
Total		43	34	41

Sumber data: ORI Perwakilan DIY

Dilihat dari tabel data diatas berdasarkan jenis pelapor pada tahun 2014-2016, memperlihatkan bahwa laporan atau pengaduan yang masuk ke Ombudsman Republik Indonesia banyak disampaikan oleh perorangan. Hal ini menunjukkan bahwa peran serta masyarakat dalam menyampaikan laporan atau pengaduan sangat membantu pelaksanaan pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta terhadap pelayanan publik di Kota Yogyakarta yang dilakukan secara pasif. Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta terhadap pelayanan publik di Kota Yogyakarta serta merta untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik dan sesuai dengan standar pelayanan berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Table 3

Laporan Pengaduan yang Masuk ke ORI DIY Tahun 2014-2016

Berdasarkan Instansi Terlapor

Kota Yogyakarta				
No.	Instansi Terlapor	Jumlah/Tahun		
		2014	2015	2016
1	Badan Pertanahan Nasional	1	3	2
2	BUMN/BUMD	8	10	8
3	Kejaksaan	2	4	1
4	Kementerian	6	5	3
5	Kepolisian	3	3	4
6	Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural	2	2	1
7	Lembaga Peradilan	3	1	1
8	Pemerintah Kabupaten/Kota	2	2	8
9	Pemerintah Provinsi	4	0	7
10	Sekolah	7	4	6
11	Perguruan Tinggi	3	0	0
12	Asuransi	1	0	0
13	Pemerintah Desa	1	0	0
Total		43	34	41

Dilihat dari pengklasifikasian laporan atau pengaduan yang terurai dari tabel tersebut terhitung sejak tahun 2014 sampai 2016 berdasarkan instansi terlapor, maka dapat dilihat bahwa instansi yang paling banyak dilaporkan kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY adalah BUMN/BUMN yang totalnya ada 26 laporan, kemudian disusul instansi sekolah yang totalnya ada 17 laporan. Hal ini menunjukkan bahwa keluhan masyarakat disampaikan kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY terkait pelayanan publik di Kota Yogyakarta , didominasi pada pelayanan publik yang diberikan oleh instansi BUMN/BUMD dan sekolah.

Tabel 4

Laporan Pengaduan yang Masuk ke ORI DIY Tahun 2014-2016

Berdasarkan Substansi/Bidang Laporan

Kota Yogyakarta				
No.	Substansi/Bidang Laporan	Jumlah/Tahun		
		2014	2015	2016
1	Administrasi Kependudukan	1	1	0
2	Agama	0	1	0
3	Air Minum	0	0	1
4	Asuransi/Jaminan Sosial	1	0	5
5	Cukai dan Pajak	0	0	1
6	Imigrasi	1	0	0
7	Informasi Publik	1	1	0
8	Kejaksanaan	1	3	1
9	Kepegawaian	4	3	1
10	Kepolisian	4	3	4
11	Kesehatan	2	3	4
12	Ketenagakerjaan	0	1	0
13	Komisi dan Lembaga Negara	1	0	0
14	Lembaga Pemasyarakatan	0	0	1
15	Lingkungan Hidup	0	1	0
16	Pelayanan TKI	0	1	0
17	Pemukiman dan Perumahan	0	1	1
18	Penanaman Modal	1	0	0
19	Pendidikan	14	5	7
20	Peradilan	3	1	1
21	Perbankan	2	0	2
22	Perdagangan dan Industri	1	0	1
23	Perhubungan/Infrastruktur	2	4	4
24	Perizinan/PTSP	1	0	1
25	Pertanahan	1	3	2
26	Sumber Daya Alam dan Energi	2	1	1
27	Telekomunikasi	0	1	3
Total		43	34	41

Dilihat dari pengklasifikasian laporan atau pengaduan yang terurai dari tabel diatas terhitung sejak tahun 2014 sampai 2016 berdasarkan substansi atau bidang laporan, menjelaskan bahwa laporan atau pengaduan yang paling banyak dikeluhkan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta terhadap pelayanan publik di Kota Yogyakarta yaitu bidang pendidikan dengan total 26 laporan.

Tabel 5

Laporan Pengaduan yang Masuk ke ORI DIY Tahun 2014-2016

Berdasarkan Status Laporan

Kota Yogyakarta				
No.	Status Laporan	Jumlah/Tahun		
		2014	2015	2016
1	Laporan Masuk	43	34	41
2	Laporan Selesai	30 (69,8%)	29 (85,3%)	28 (68,3%)
3	Proses	13 (30,2%)	5 (14,7%)	13 (31,7%)

Dilihat dari pengklasifikasian laporan atau pengaduan yang terurai dari tabel diatas terhitung sejak tahun 2014 sampai 2016 berdasarkan status laporan, menjelaskan bahwa laporan atau pengaduan yang masuk ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2014 berjumlah 43 laporan, tahun 2015 berjumlah 34 laporan dan tahun 2016 berjumlah 41 laporan. Selanjutnya mengenai penanganan laporan atau pengaduan yang diselesaikan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta, pada tahun 2014 berjumlah 30 (69,8%) laporan, tahun 2015 ada 29 (85,3%) laporan, tahun 2016 28 (68,3%) laporan, sedangkan penanganan laporan sedang dalam proses, pada tahun 2014 ada 13 (30,2%) laporan, tahun 2015 ada 5 (14,7%) laporan, dan tahun 2016 ada 13 (31,7%) laporan.

Menurut Jaka Susila, S.H., selaku asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik di Kota Yogyakarta, menjelaskan bahwa pelayanan publik di Kota Yogyakarta jika dilihat dari sisi banyaknya laporan yang masuk pelayanan publik di Kota Yogyakarta belum cukup baik karena masih ada komplain atau keluhan dari masyarakat. Hal ini berarti fungsi pelayanan publik di Kota Yogyakarta belum berjalan dengan baik sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jaka Susila juga menjelaskan bahwa di Yogyakarta belum semua Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) membentuk Unit

Pengelolaan Pengaduan, sehingga selama ini laporan atau pengaduan terhadap pelayanan publik banyak yang masuk ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta, oleh sebab itu Jaka Susila menyarankan agar Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) perlu meningkatkan lagi terkait penyelenggaraan pengaduan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan bahwa setiap SKPD atau Dinas yang menyelenggarakan pelayanan masyarakat harus membentuk pengelola pengaduan. Pembentukan unit pengelolaan pengaduan berfungsi untuk memfilter, mengurangi penyimpangan prosedur, dan mengakomodir pengaduan masyarakat

Berkaitan dengan Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta di Kota Yogyakarta terhadap pelayanan publik di Kota Yogyakarta, menurut pendapat narasumber dalam penelitian skripsi ini yaitu Bapak Amin selaku Direktur Lembaga Swadaya Masyarakat Madani pernah membantu masyarakat dalam menyampaikan laporan atau pengaduan terkait dengan pelayanan publik di Kota Yogyakarta kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY, bahwa pelaksanaan pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY terhadap pelayanan publik di Kota Yogyakarta sudah cukup baik karena hampir semua laporan atau pengaduan dapat diselesaikan, kemudian tindak lanjut laporan atau pengaduan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY sudah sesuai dengan UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia .

Bapak Amin juga menjelaskan terkait pelayanan publik di Kota Yogyakarta, bahwa kualitas pelayanan publik di Kota Yogyakarta yang diberikan oleh penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik belum berjalan sesuai standar pelayanan publik berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan masih banyak dikeluhkan masyarakat. Adapun keluhan dari masyarakat yang

disampaikan terkait dengan pelayanan yang lambat, penundaan berlarut terutama pada bidang pendidikan, kesehatan dan perizinan.

Berkaitan dengan pelaksanaan pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta terhadap pelayanan publik di Kota Yogyakarta bapak Amin memberikan saran kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta, bahwa perlu diperhatikan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam hal melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik di Kota Yogyakarta harus lebih aktif tanpa terfokus menunggu laporan atau pengaduan dari masyarakat yang masuk. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta dapat meningkatkan pengawasan terhadap pelayanan publik di Kota Yogyakarta seperti mengoptimalkan pengawasan dalam bentuk survei kepatuhan, inisiatif sendiri, monitoring serta menjalin koordinasi kerjasama dengan lembaga pengawasan internal terkait dengan pelayanan publik. Hal ini perlu dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY agar dapat mencegah terjadinya tindakan maladministratif sebelum adanya laporan atau pengaduan dari masyarakat, sehingga dapat memperkuat fungsi Ombudsman Republik DIY dalam pengawasan terhadap pelayanan publik di Kota Yogyakarta. Mengingat bahwa Ombudsman adalah salah satu lembaga pengawasan eksternal terhadap pelayanan publik sebagaimana juga telah disebutkan dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Bapak Amin, mengharapkan dengan adanya bentuk pengawasan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta terhadap pelayanan publik di Kota

Yogyakarta dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan publik secara jujur, adil, tanpa diskriminasi, efektif dan efisien.¹¹

Dari hasil uraian diatas, bahwa bentuk pengawasan serta tindak lanjut laporan atau pengaduan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta terhadap pelayanan publik di Kota Yogyakarta sifatnya mendukung pelaksanaan tugas pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY berdasarkan UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Selanjutnya dalam pelaksanaan pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY terhadap pelayanan publik di Kota Yogyakarta dalam menjalankan tugas dan kewenangannya juga diatur dalam PP. No 21 Tahun 2011 tentang pembentukan, susunan dan tata kerja perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah. Namun demikian bentuk pengawasan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY belum optimal sehingga belum memperkuat fungsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY dalam melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik di Kota Yogyakarta, mengingat bahwa Ombudsman merupakan salah satu lembaga pengawasan eksternal terhadap pelayanan publik sebagaimana disebutkan dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini dibuktikan bahwa pengawasan yang dilakukan Ombudsman Republik Perwakilan DIY masih terfokus pada laporan yang diberikan masyarakat, berarti pengawasan dilakukan setelah terjadi tindak maladministrasi serta melihat laporan yang belum terselesaikan secara tuntas dan masih dalam proses.

2. Faktor Penghambat Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta

¹¹Amin, dalam wawancara tentang Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta, 30 Januari 2017.

Dalam melakukan pelaksanaan pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa di Kota Yogyakarta terhadap pelayanan publik di Kota Yogyakarta, tentu saja tidak terlepas dari hambatan atau kendala yang ditemui saat melakukan pengawasan guna menyelesaikan laporan atau pengaduan masyarakat yang masuk. Adapun faktor yang menghambat proses pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta adalah:

a. Kurangnya Kesadaran dari Terlapor

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY ketika melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik di Kota Yogyakarta menemukan hambatan dari pihak terlapor, sebagai penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik terkadang tidak mengetahui hak dan kewajibannya. Mereka juga tidak mengetahui apakah sudah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sesuai standar pelayanan serta apakah sudah menjalankan hak dan kewajibannya berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

b. Terlapor/Instansi Terlapor Kurang Paham Mengenai Lembaga Ombudsman

Pengetahuan terlapor atau instansi terlapor yang kurang paham mengenai keberadaan lembaga Ombudsman dan kewenangan Ombudsman, bahwa inilah yang menjadi hambatan bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY dalam proses pengawasan terhadap pelayanan publik di Kota Yogyakarta guna penyelesaian laporan atau pengaduan yang masuk. Sehingga dalam melakukan pengawasan sering kali terjadi kesalah pahaman saat berkomunikasi.

c. Terlapor/Instansi Mempertahankan Egonya

Dalam hal ini instansi terlapor tidak mengindahkan teguran yang disampaikan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY sehingga laporan atau

pengaduan tidak bisa langsung ditindaklanjuti. Mengingat prinsip yang dimiliki oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY yaitu dapat menyelesaikan laporan atau pengaduan terhadap pelayanan publik secara cepat.

d. Masyarakat Kurang Mengetahui Keberadaan Ombudsman Republik Indonesia DIY

Dalam hal ini masyarakat masih belum mengetahui keberadaan Ombudsman Republik Indonesia DIY sebagai salah satu lembaga pengawasan eksternal terhadap pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta. Masyarakat tidak mengetahui harus melaporkan permasalahan terkait pelayanan publik, sehingga permasalahan tersebut dibiarkan berlarut-larut oleh masyarakat dan tidak teratasi.

Apabila Perwakilan Ombudsman mendapat hambatan dalam menjalankan tugas dan wewenangnya atau menangani dugaan maladministrasi yang mendapat perhatian dari masyarakat tidak dapat teratasi, maka Ombudsman RI dapat mengambil alih tugas dan kewenangan tersebut untuk ditindaklanjuti. Sebagaimana hal ini dijelaskan dalam Pasal 8 PP No. 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah.