

## **A. Interview Guide/Questionnaire**

Interview guide/questionnaire dibuat guna untuk mengetahui permasalahan didalam penelitian. Berikut adalah pertanyaan mencakup strategi komunikasi Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) dalam mensosialisasikan fungsi kelebagaannya :

1. Wawancara Narasumber Nurul Luthfiana Shinta Arifin Putri, S.IP (Asisten Bidang Sosialisasi, Kerjasama dan Penguatan Jaringan, 10 Oktober 2017)

a. Apakah tujuan dari Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) dalam mensosialisasikan fungsi kelebagaannya periode tahun 2017 ?

Jawaban :

- Setiap tahun hampir sama, agar LO DIY lebih dikenal masyarakat dari berbagai kalangan. Di bulan agustus saya meneruskan rencana sebelumnya untuk ke tahun 2017.

b. Siapakah target dari sosialisasi Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) ? Mengapa ?

Jawaban :

- Kalau bisa semuanya, pada tahun 2017 sudah mengambil dari pendidikan, karena terbatas anggaran sebisa mungkin melakukan kerjasama. Dalam setahun ada empat kali sosialisasi dengan anggaran yang terbatas, bagaimana caranya kita bisa memanfaatkan anggaran tersebut untuk program kerja kita dalam bidang sosialisasi. Kerjasama dengan oganisasi lain seperti dengan

IGI ( Ikatan Guru Indonesia ) biasanya di wilayah desa masih menjadi sumber informasi. Karena guru akan lebih mudah sebagai wadah penyebar informasi apakah di sekolah ataupun di dalam lingkungan masyarakatnya.

- Lalu kita juga bisa by request, maksudnya ada suatu daerah menyampaikan sebuah informasi untuk tempat dimana kita bisa melakukan sosialisasi tersebut. Kemarin kita melakukan sosialisasi di kecamatan turi Sleman Tempel, sosialisasi tersebut berdasarkan by request.
- Lalu dengan BPJS sebagai anggaran ke 3 di bagian ketenaga kerjaan, ada feedback dari BPJS berupa tambahan anggaran ketenaga kerjaan.
- Dan yang terakhir dengan UAD ( Mahasiswa ). Targetnya untuk sosialisasi kalau bisa semuanya, tapi kembali lagi di khususkan kepada tokoh warga setempat.

c. Bagaimanakah Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) dalam merancang pesan yang akan disampaikan untuk sosialisasi ? Mengapa ?

Jawaban :

- Biasanya lebih ke gambaran umum, tentang masalah DIY yang dapat diadukan, dan mengenai adanya LOD di DIY dan memperkenalkan LOD itu sendiri berfungsi sebagai apa. Kita lebih

sedikit menyampaikan gambarannya, lalu biar audiens yang menangkap dan memberikan feedback nya.

- d. Bagaimanakah pilihan media yang di gunakan Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) dalam mensosialisasikan fungsi kelembagaannya periode tahun 2017 ? Mengapa ?

Jawaban :

- Melalui Koran, Radio. Tv dan secara langsung. Melalui kalender dan live flat atau semacam brosur. Jika ada orang mengadu rata rata mengetahuinya melalui dari mulut kemulut. Dari hal itu kita tidak mengetahuinya dari mana orang tersebut mengetahui keberadaan LOD melalui media apa yang telah kita buat.

- e. Berapa kali agenda Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) dalam mensosialisasikan fungsi kelembagaannya periode tahun 2017 ? Bagaimana ?

Jawaban :

- Pada tahun 2017 sosialisasi berbayar ada 4 kali dan yang tidak berbayar ada beberapa kali. Komisioner diundang untuk pembicara di suatu tempat dan untuk berapakalinya, kita sudah melakukan sosialisasi yang banyak. Untuk data yang kongkrit berada di laporan triwulan. Koran melalui harjo selama 10 bulan diluar anggaran. Untuk radio berpindah-pindah dan lebih dari satu radio seperti RRI, Family Radio dab Untuk TV melalui TVRI.

f. Bagaimanakah proses evaluasi dari hasil Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dalam mensosialisasikan fungsi kelembagaannya periode tahun 2017 ?

Jawaban :

- Evaluasi dilakukan secara on the spot. Dilihat dari feedback audiens akan menangkap atau tidak tentang sosialisasi yang kita sampaikan. Semua tergantung dari peran audiens sendiri, yang biasanya lebih banyak bertanya mengenai daerah dimana mereka tinggal tersebut. Evaluasi dilakukan sebagai perbaikan untuk sosialisasi yang akan dilakukan untuk kedepannya.
- Kasus saat evaluasi biasanya mengenai minimnya audiens yang datang. Atau sedikitnya audiens yang bertanya dari sosialisasi yang telah kita sampaikan. Dan tidak mesti sedikit atau banyak audiens yang datang.
- Wilayah yang diutamakan melihat dari seberapa banyak sosialisasi yang sudah dilakukan di wilayah tersebut. Terkadang dilihat dari banyaknya aduan masyarakat yang akan kita pilih dari suatu wilayah tersebut. Apakah masyarakat sudah bagus dan kritis untuk kita, atau mereka kurang paham dengan keberadaan LOD.

g. Bagaimanakah pengelompokan pelaksana yang akan turun dilapangan dan kepada siapa hasil pekerjaan akan dilaporkan dalam sosialisasi Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) ?

Jawaban :

- Hasil sosialisasi dilaporkan tergantung dimana Pak Imam atau ketua sosialisasi berada. Jika di lapangan maka otomatis akan langsung disampaikan secara lisan, jika tidak akan disimpan oleh notulen. Dan yang tertulis akan dilaporkan ke bagian keuangan terkait SPJ. Lalu saya akan membuat laporan yang akan dikumpulkan untuk laporan triwulan kepada Pak Imam, selanjutnya diolah kembali oleh beliau, yang akhirnya akan diberikan kepada ketua LOD. Sehingga semua laporan dari divisi yang dibuat oleh para asisten, terkumpul di ketua divisi masing-masing dan diolah terakhir oleh ketua LOD.

h. Bagaimanakah pengawasan yang dilakukan Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY), dalam memonitoring proses sosialisasi yang sedang berlangsung agar terselesaikan sesuai rencana ?

Jawaban :

- Moderator akan menentukan waktunya acara. Mengingatkan waktu pembicara, membuka sesi tanya jawab semuanya sudah ditentukan waktunya. Dan LOD akan menjawab dari kasus yang memang wewenang dari LOD. Maka pembahasan akan tetap ada di dalam tema.

2. Questionnaire yang akan ditujukan untuk masyarakat/responden :

a. Darimana Bapak/Ibu mengetahui keberadaan Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) ?

- b. Mengapa Bapak/Ibu mengikuti agenda sosialisasi Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) ?
- c. Apakah informasi yang didapat dari sosialisasi Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) berdampak baik bagi Bapak/Ibu ? Mengapa ?
- d. Sudah berapa kali Bapak/Ibu mengikuti sosialisasi Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) ?
- e. Pesan apakah yang telah disampaikan oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) didalam sosialisasi ?
- f. Apakah menurut Bapak/Ibu proses sosialisasi Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta menarik ? Mengapa ?

Jawaban Responden :

- Adi Ahidul Fatih, 23 tahun (Mahasiswa FISIPOL Ilmu Pemerintahan UMY 2012)
  - a. Awalnya dari teman waktu berkumpul untuk menentukan judul skripsi.
  - b. Karena untuk mengetahui apa yang sebenarnya dilakukan oleh LOD tersebut.
  - c. Ya, karena jika ada sesuatu kendala dengan SKPD atau dengan Instansi Pemerintahan bisa dilaporkan ke LOD.
  - d. Baru satu kali dan itu sudah cukup, infonya jelas.
  - e. Mereka menyampaikan tupoksinya, sehingga kita bisa tau dan paham.

- f. Cukup menarik, karena saya bisa tau ternyata ada lembaga seperti ini di Indonesia.
  
- Dirham Mustafa, 25 tahun (Wirausaha)
  - a. Dari media mainstream.
  - b. Sebelumnya Lembaga Ombudsman di Jogja yang saya tahu ada dua, Lembaga Ombudsman Daerah (LOD DIY) dan Lembaga Ombudsman Swasta (LOS DIY). Setelah digabung menjadi Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) saya ingin mengetahui bagaimana pengawasan sektor swastanya.
  - c. Baik, karena masyarakat jadi lebih tau akan melapor kemana jika masyarakat menemukan adanya maladministrasi yang dilakukan instansi pemerintah maupun swasta.
  - d. Tiga kali.
  - e. Masyarakat adalah pengawas sekaligus ujung tombak LO DIY terhadap praktik-praktik maladministrasi yang dilakukan instansi pemerintah/swasta.
  - f. Menarik, karena masyarakat bisa ikut berpartisipasi terhadap pelayanan publik yang lebih baik dan profesional.
  
- Ibu Purwo, 39 tahun (Guru)
  - a. Internet
  - b. Ingin tau apa itu Lembaga Ombudsman yang berada di Yogyakarta

- c. Informasi yang saya dapatkan cukup dimengerti, setelah membicarakan gambaran umumnya tentang Ombudsman, timbul pertanyaan dan telah saya sampaikan dalam sosialisasi mengenai kepengurusan KTP
  - d. Baru satu kali
  - e. Masyarakat ikut berperan aktif mengawal pelayanan public dan berani melaporkan tindakan-tindakan maladministrasi kepada Ombudsman
  - f. Menarik, karena informasinya bermanfaat.
- Ibu Sri, 32 tahun (Ibu Rumah Tangga)
    - a. Dari teman.
    - b. Sebenarnya saya ingin menanyakan beberapa pertanyaan kepada LO DIY, oleh karena itu saya mengikuti sosialisasinya.
    - c. Jawaban dari LO DIY sangat dimenerti dan mempermudah untuk saya melakukan pengaduan jika ada kasus kedepan.
    - d. Baru satu kali
    - e. Fungsi keberadaan LO DIY.
    - f. Menarik ya, karena membahas kasus-kasus maladministrasi yang ada di DIY.



## **B. Wawancara Pra-Survey Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta**

Narasumber : Hartoto Adi (Kepala Bidang Monitoring dan Evaluasi, Rabu 12 Oktober 2016)

1. Berapakah metode sosialisasi yang dilakukan oleh LO DIY ? Bagaimana ?

Jawaban :

- Sosialisasi LO DIY ada beberapa metode, yaitu metode secara langsung sebanyak 8 kali dalam setahun ( ber-budget APBD ) yang merupakan program kerja wajib. Juga ( non ber-budget ) melalui undangan - undangan dari masyarakat. Sebagaimana masyarakat yang membuat suatu acara dan mempersiapkan berbagai macam logistik sehingga LO DIY dapat terjun langsung untuk bersosialisasi. Untuk sosialisasi non-budget ini dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan tertentu yang tidak tertera dalam kalender program kerja.
- Selanjutnya metode sosialisasi melalui media ( ber-budget ) dilakukan sebanyak 8 kali dalam setahun sebagaimana merupakan program kerja wajib, yaitu : Televisi ( TVRI ) Radio sosialisasi secara langsung ( Jogja Family, persatuan dll ).
- Selanjutnya metode sosialisasi melalui alat peraga yang juga masuk dalam program kerja wajib, seperti halnya penyebaran pamflet, kalender, pin, stiker, poster dan berbagai macam alat bantu yang dapat di sebarkan kepada masyarakat saat acara atau event tertentu.

2. Siapakah target sosialisasi LO DIY ? Mengapa ?

Jawaban :

- LO DIY dalam melakukan sosialisasi secara langsung, selalu menarget Kab. Wonosari / Gunungkidul sebagai daerah pertama untuk sosialisasi di setiap tahunnya. Dan di lanjutkan ke daerah lainnya ( diluar dari daerah dalam kota Jogja dan Sleman ) seperti Kab. Bantul dan Kulonprogo. Hal ini program kerja sosialisasi secara langsung di luar daerah Kab. Sleman atau jogja membutuhkan dana melalui anggaran ( ber-budget ), lain halnya sosialisasi langsung di dalam kota ( Kab. Sleman / Jogja ) yang tidak menggunakan dana anggaran ( non-budget ).
- LO DIY menyadari masih banyak kalangan masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan LO DIY baik dari segi fungsi, tujuan dan tugas kelembagaannya itu sendiri. Dalam kurun waktu 1 tahun kurang lebih sebanyak 300 kasus itu didominasi hampir 70 % pengaduan bersal dari dalam kota, sebagaimana di dominasi masyarakat yang memiliki tingkat pendidikan menengah keatas dari sisi profesi yang memiliki tingkat menengah keatas seperti PNS, sebagaimana bisa dikatakan tingkat pengetahuannya yang tinggi. Dapat diketahui 30 % pengaduan berasal dari beberapa kota seperti Kab. Bantul, Kulonprogo, Wonosari yang nota benenya masih banyak pihak yang belum mengetahui keberadaan LO DIY. Hal ini merupakan kendala, sebagaimana daerah yang jauh untuk di jangkau oleh ombudsman masih minim akan pengetahuan masyarakat melalui keberadaan LO DIY.

## C. Foto Penelitian

### 1. Peneliti dengan Narasumber Asisten Bidang SKPJ LO DIY



### 2. Kampanye Media Cetak LO DIY



**LO DIY**  
LEMBAGA OMBUDSMAN  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

**Independen  
Imparsial  
Obyektif  
Non-Diskriminasi**

Jika Anda punya keluhan berkaitan dengan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Penyelenggara Pemerintahan Daerah (seperti mengurus KTP, HO, IMB, Sertifikat Tanah, Kartu Keluarga dll)

**LAPORKAN !!**

0274-554989  
0812 2779 0008  
0274-550453  
0811 274 1000

ombudsman.jogja@gmail.com  
www.lo-diy.or.id  
ombudsmanjogja

Jl. Tentara Zeni Pelajar No. 1-A Pingit Kidul  
Yogyakarta 55231





LO DIY

# LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Kantor: Jl Tentara Zeni Pelajar No. 1A Pingit Kidul (Depan SAMSAT), Yogyakarta 55231 Telp. (0274) 554989  
Email: ombudsman.jogja@gmail.com Fax. (0274) 556453 SMS: 08112741000

## SURAT KETERANGAN Nomor. 60/EKS/III/2018

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yusticia Eka Noor Ida, S.T.  
Jabatan : Ketua Bidang Litbang LO DIY

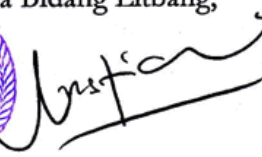

dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Harris Sugiharto  
NIM : 20120530219  
Institusi : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

telah melakukan kegiatan peneitian di Lembaga Ombudsman DIY pada tanggal 11 September 2016 dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi berjudul "Strategi Komunikasi Lembaga Ombudsman DIY dalam Sosialisasi Fungsi Kelembagaannya 2017".

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 27 Maret 2018  
Ketua Bidang Litbang,

Yusticia Eka Noor Ida, S.T.  
LO DIY



## SOSIALISASI TUGAS DAN FUNGSI LO DIY

Hari, Tanggal : Senin, 28 Agustus 2017  
Pukul : 09.00 WIB  
Tempat : Aula Sargedede Kampus 2 Unit B UAD

1. Wijaya Kusuma, S.H.,M.H.
  - Pengertian Ombudsman
  - Sejarah Ombudsman
  - Acuan Lembaga Ombudsman DIY adalah Pergub No. 69 Tahun 2014 dalam melakukan investigasi, klarifikasi, mediasi
  - Sejarah penggabungan LOD DIY dengan LOS DIY.
  - Manfaat adanya LO DIY.
2. Drs Moh Shaleh Tjan, S.H.
  - Wewenang LO DIY
  - Jenis-jenis mal administrasi
  - Prinsip kerja LO DIY
  - Mekanisme pengaduan laporan
  - Capaian LO DIY dari tahun 2015
3.
  - Saya warga Sleman, apabila saya mengurus KTP dirumah warga bukan di Dindikcapil, apakah hal tersebut melanggar?
  - Di wilayah saya, ada pembuatan jalan setapak oleh kontraktor, yang kemudian ada sisa bahan material yang dibawa pulang oleh kontraktor tersebut, apakah hal ini sudah termasuk korupsi?
4. Drs Moh Shaleh Tjan, S.H.
  - Bahwa ketika dirumah dibuat pelayanan, berarti apabila ada orang lain yang juga melakukan pelayanan dirumah pegawai/pejabat dari Dindikcapil tersebut harus diperbolehkan supaya tidak diskriminasi.
  - Bahwa sebelum mengatakan sesuatu hal itu korupsi atau bukan, harus dicek terlebih dahulu, misalnya apakah volume nya tercapai atau tidak, bagaimana dengan RAB nya, apabila data dan bukti-bukti yang menyatakan ada pelanggaran tersebut ada, maka LO DIY siap menindak lanjuti aduan tersebut.
5. Sdr. Apriyan
  - Ketika terjadi kasus hukum, dan permasalahan tersebut sudah ditangani di pengadilan, namun ditengah-tengah proses kedua belah pihak menginginkan mediasi apakah LO DIY masih bisa menerima untuk memfasilitasi mediasi?
6. Wijaya Kusuma, S.H.,M.H.
  - Bahwa ketika sudah ditangani oleh lembaga lain, maka LO DIY tidak bisa menangani kasus tersebut dikarenakan adanya etika kelembagaan.
7. Sdr. Meka

- Ketika sebuah pengaduan sudah masuk kriteria dalam aduan di LO DIY, namun pihak teradu merasa tidak terima atas pengaduan tersebut, apakah pihak pengadu mendapatkan perlindungan?
- Terkait dengan BPJS Kesehatan, bahwa di Rumah Sakit obat untuk pasien BPJS Kesehatan sangat terbatas, sedangkan masyarakat sangat membutuhkan, apakah kami sebagai tenaga medis bisa melakukan pengaduan terhadap BPJS Kesehatan untuk melindungi hak masyarakat?

8. Drs Moh Shaleh Tjan, S.H

- Bahwa pengadu bisa dilindungi dengan cara nama pengadu dirahasiakan.
- Permasalahan apapun terkait pelayanan publik bisa diadukan ke LO DIY, termasuk hal tersebut, kita akan telusuri apakah dari Rumah Sakitnya yang melanggar atau dari BPJS Kesehatannya.



## Daftar Hadir

Sosialisasi Tugas dan Fungsi LO DIY

Kantor LO DIY, hari senin tanggal 28 Agustus 2017

pukul 08.00 - 12.00 WIB

No	Nama	Instansi	Jabatan	No. HP/Telp	Tanda Tangan
1	Melka Medinawah	IMM Komisariat Farmasi	Sekum	082220020343	
2	Desy Munawaroh	IMM Komisariat Farmasi	Kabid sospem	0852 6897 5298	
3	Syaiful Sufriyati	IMM UCG	Sek. bid Hikmah	0857 4293 5266	
4	Fahmi Sugi-S	IMM UCG	Ketua Umum	089674285865	
5	Gunawan Sapoto	IMM UCG	Ketukabid Hikmah	085 693 113 830	
6	NOFRICAL SAYUTI	Kabid Hikmah IMM Sleman	Kabid IMM Sleman	08537552611	
7	Refi Wahkamah	IMM Hukum	sekbid keilmuan	0822.14009028	
8	Muh. Wisnu Ardi	Djazman AlKindi	Angbid	081328653622	
9	Ade Saptantyo H	-----	Angbid Hikmah		
10	M. Fajri	-----	Angbid IMM Djazman	001899901034	
11	Delta Rosiana	IMM komisariat MIPA & JPMIPA	kabid PPR	082242133467	
12	Muhammad Cahali	IMM FKUM	Angbid Medikom	082347026123	
13	M. Rizal F	Djazman AlKindi	Kabid RPK		
14	Heri Triutami	KEORKOM UAD	internal	0853 37816244	
15	Kardina	IMM TDI	Sek. bid TLK	085727257847	
16	NUR FARIHA	IMM TDI	sospem	0822 5348 0905	
17	Nasrul F	IMM Djazman AK	Kefu	08582065503	
18	Ridwan Keli	IDM MIPA JPMIPA	Kabid sospem	085799353590	
19	Apriana K	IMM Sleman			
20	Laeli Tri A.	IMM FAI	B. Kader	085726915782	
21	Isa Anshori	"	ketum	085643969870	
22	Indah Nur Amanah	IMM FAI	Sekbid kender	0821 7565 8982	
23	Dwi Wahyu Setyowati	IMM FAI	Sekbid Sospem	08990834495	
24	Syadana H E	IMM FAI	Sekum	085643513056	
25	Christina Setiawan	LO DIY	asisten	08166877877	

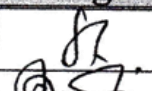
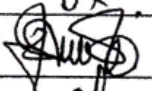
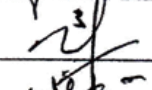


Notulis,



## Daftar Hadir

Sosialisasi Tugas dan Fungsi LO DIY

Kantor LO DIY, hari senin tanggal 29 Agustus 2017  
pukul 08.00 - 16.00 WIB

No	Nama	Instansi	Jabatan	No. HP/Telp	Tanda Tangan
1	Sinta Aqifa Putri	LO DIY	Akutes		
2	Justina S.	LO DIY	asista	0816687787	
3	Wijaya Kusuma	LO DIY	Komisaris		
4	Sakali Tsan	LO DIY	Komisaris		
5	Lilis Prihati Mingsma	LO DIY	stat	082322 320 210	
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					

Notulis,





## LODIY

Lembaga Ombudsman (LO)

Daerah Istimewa Yogyakarta adalah lembaga daerah yang bersifat Independen untuk mengawasi penyelenggaraan pemerintahan daerah dan badan usaha, khususnya pada bidang pelayanan publik

### Pelayanan Publik?

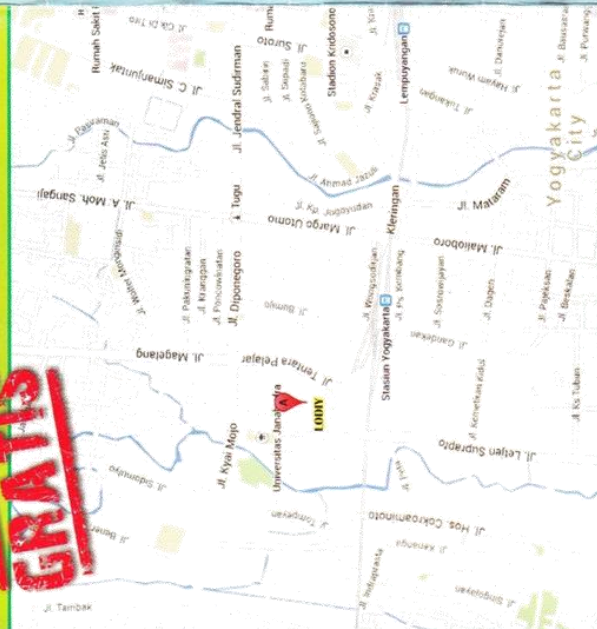
Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan publik.

### Yang dapat diadakan?

Semua lembaga usaha yang dibentuk oleh pemerintah, pemerintah daerah maupun swasta (kelompok dan atau perorangan) yang beroperasi di Daerah Istimewa Yogyakarta baik yang bersifat komersial maupun sosial

Senin s/d Jum'at  
08.00 - 16.00

**GRATIS**



Jl. Tentara Zeni Pelajar No. 1-A Pingit Kidul  
Yogyakarta 55231

 0274-554989  
 0812 2779 0008  
 0274-556453  
 0811 274 1000

 ombudsman.jogja@gmail.com  
 www.lo-diy.or.id  
 ombudsmanjogja



# LODIY

## LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

(Berdasarkan Pergub DIY No. 69 Tahun 2014  
Tentang Organisasi dan Tata Kerja LO DIY,  
LEMBAGA OMBUDSMAN SWASTA (LOS)  
dan LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH (LOD)  
dilebur menjadi satu mulai periode keanggotaan 2015 - 2018)

MITRA MASYARAKAT, PELAKU USAHA  
DAN PEMERINTAH



## Fungsi LO DIY

Sebagai lembaga pengawasan, mediasi pelayanan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah dan praktik dunia usaha swasta

## Tujuan di bentuk LO DIY

Mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan daerah yang baik dan bersih serta bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan wewenang, atau jabatan, dan tindakan sewenang-wenang:

Membantu setiap warga masyarakat memperoleh pelayanan yang baik, berkualitas, profesional, dan proporsional berdasarkan asas kepastian hukum, keadilan, dan persamaan dari pemerintahan daerah;

Meningkatkan mutu penyelenggaraan pemerintah daerah agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan semakin baik;

Memfasilitasi dan memberikan mediasi untuk mendapatkan perlindungan hukum kepada setiap warga masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang baik, berkualitas, profesional dan proporsional berdasarkan asas kepastian hukum, keadilan, dan persamaan dalam segala bidang penyelenggaraan pemerintahan daerah;

Mendorong terwujudnya penyelenggaraan usaha yang baik dan bersih;

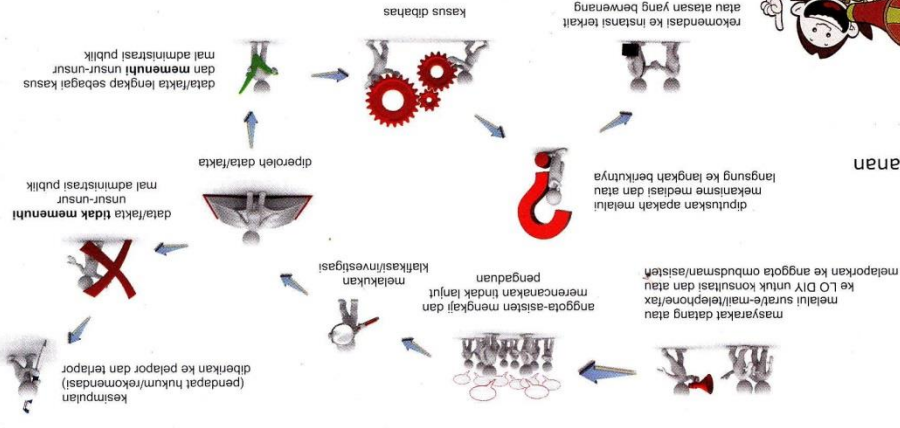
Memfasilitasi dan memberikan mediasi untuk mendapatkan perlindungan hukum kepada setiap warga masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang baik, berkualitas, profesional dan proporsional dalam praktik usaha;

Mendorong terwujudnya etika usaha yang baik dan berkelanjutan.

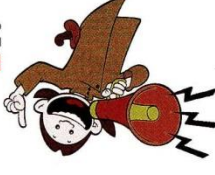
## Tugas LO DIY

- Menyusun program kerja LO DIY sesuai fungsinya;
- Menyebarkan pemahaman mengenai kedudukan, fungsi, tugas, dan wewenang dan program kerja LO DIY kepada seluruh masyarakat di daerah;
- Melakukan koordinasi dan/atau kerja sama dengan berbagai lembaga, baik pemerintah maupun badan usaha, dalam rangka mendorong dan mewujudkan pemerintahan daerah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan wewenang, atau jabatan, tindakan sewenang-wenang dan penyelenggaraan usaha;
- Menerima dan menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat atas keputusan dan/atau tindakan penyelenggara pemerintahan daerah dan pengusaha dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dirasakan tidak adil, diskriminatif, tidak patut, merugikan atau bertentangan dengan hukum;
- Menerima dan menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat atas dugaan penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan praktik dunia usaha;
- Atas prakarsa sendiri melakukan tindak lanjut terhadap dugaan penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan praktik dunia usaha, tetapi dalam pelaksanaannya harus prosedural dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- Membangun jaringan kerja dalam upaya pencegahan penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan praktik usaha;
- Membuat penelitian dan review kebijakan atas persoalan-persoalan publik;
- Membuat laporan triwulan dan tahunan kepada Gubernur terhadap pelaksanaan tugas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## MEKANISME PENANGANAN LAPORAN



Pelayanan Publik Berkualitas adalah Hak Setiap Warga Negara  
laporan anda sangatlah berguna demi terselesaikannya pemerintah daerah yang bersih dan korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan kekuasaan dan tindakan sewenang-wenang



Laporkan ke :  
**LO DIY**

- Intervensi
- penyimpangan prosedur
- pemalsuan persekongkolan
- penggelapan barang bukti
- Inkompetensi lembaga
- mengusai tanpa hak
- penyalahgunaan wewenang
- mempengaruhi perkara
- nyata-nyata berpihak
- melakukan keawiban
- menerima imbalan dalam pelayanan
- praktek KKN
- pendanaan beratur
- diskriminasi pelayanan
- pengabaian hak

## Jenis Maladministrasi



## Daftar istilah Mal-administrasi

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 Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materil dan/atau immateril bagi masyarakat dan orang perseorangan. (sumber: UU Nomor 37/2008).

## Pelanggaran Etika Usaha

Tindakan penyelenggaraan usaha yang menyimpang dari etika usaha yang baik dan bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Etika usaha yang baik adalah seperangkat nilai kebaikan, kejujuran, keadilan, keterbukaan, rasa tanggung jawab dan tidak memaksakan kehendak yang mengatur penyelenggaraan/tata kelola usaha.

## Untuk diketahui

Sebagian naskah brosur ini dikutip dari Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman DIY – dengan modifikasi seperlunya untuk kepentingan komunikasi.

## Alamat pelaporan

Kantor LO DIY: Jalan Tentara Zeni (Genie) Pelajar No. 1A  
Pingit Kidul, Yogyakarta 55231



0274-554989

0274-556453

081112741000

081227790008

ombudsmanjogja@gmail.com



lembagaombudsmandiy



CILUKBA (Curihat Layanan Publik  
Bareng Ombudsman)



lo-diy.or.id

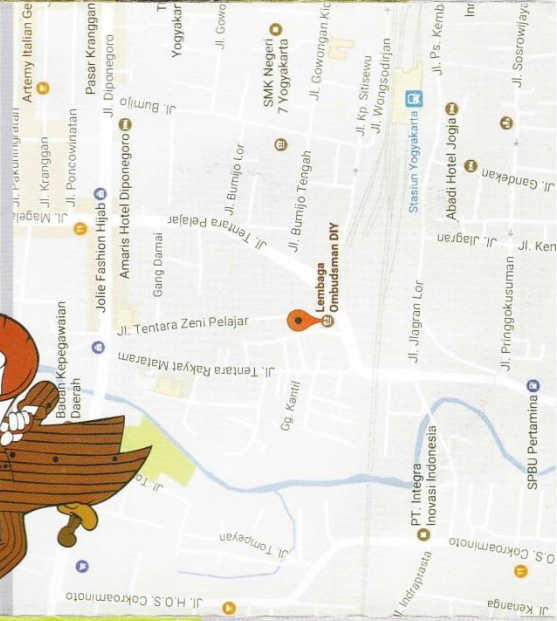
ombudsmanjogja



### JAM PELAYANAN

Senin s/d Jumat  
08.00-16.00

Segala bentuk pengaduan  
**GRATIS**



## Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta

Terpercaya mengawasi  
tanpa tendensi

LO DIY



AMASI,  
LAPORKAN...!

jogja  
Istimewa



## LO DIY

Lembaga Ombudsman (LO) Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) adalah lembaga daerah yang bertugas mengawasi pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah daerah, dan mengawasi penegakan etika oleh dunia usaha.

## Tujuan

- Mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan daerah yang baik dan bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan jabatan dan tindakan sewenang-wenang.
- Membantu setiap warga masyarakat memperoleh pelayanan yang baik, berkualitas, profesional dan proporsional dari pemerintah daerah.
- Memberikan mediasi kepada setiap warga untuk mendapatkan perlindungan hukum; memperoleh pelayanan yang baik, berkualitas, profesional dan proporsional dalam praktik usaha.

## Tugas

- Menerima dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat atas keputusan atau tindakan penyelenggara pemerintahan daerah dan pengusaha yang dirasakan tidak adil, diskriminatif, tidak patut, merugikan atau bertentangan dengan hukum.
- Menerima dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat atas dugaan penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan praktik dunia usaha.

## Pelayanan gratis

- Setiap warga Daerah Istimewa Yogyakarta berhak melaporkan ke LO DIY mengenai adanya dugaan penyimpangan yang dilakukan penyelenggara pemerintah daerah dan badan usaha.
- Pelapor dapat meminta LO DIY agar identitasnya dirahasiakan.
- Pelapor akan dilayani LO DIY secara gratis.

## Jenis Pelanggaran

- Penundaan berlarut
- Tidak memberikan pelayanan
- Permintaan imbalan
- Tidak kompeten
- Penyalahgunaan wewenang
- Penyimpangan prosedur
- Bertindak tidak patut
- Berpihak
- Konflik kepentingan
- Pelanggaran etika usaha
- Diskriminasi

## Prinsip

- Independen
- Imparsial
- Keadilan
- Non-diskriminasi
- Persamaan
- Transparansi
- Akuntabilitas