

**KINERJA LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
DALAM MENANGANI LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT**

**PERFORMANCE OF YOGYAKARTA SPECIAL REGIONAL OMBUDSMAN  
INSTITUTIONS IN HANDLING PUBLIC COMPLAINTS REPORT**

Oleh: Dian Pramesti Dwi Ramandhani, dan Dwi Harsono, MPA, MA, PhD  
Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri  
Yogyakarta.  
[dian.pramesti2016@student.uny.ac.id](mailto:dian.pramesti2016@student.uny.ac.id) & [dwiharsono@uny.ac.id](mailto:dwiharsono@uny.ac.id)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis capaian hasil kinerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta untuk mengetahui: produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, akuntabilitas, tanggung jawab, faktor penghambat dalam menangani laporan pengaduan masyarakat. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Dilakukan dengan ini mengambil lokasi penelitian di Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber. Teknik analisis data dilakukan melalui pengumpulan data, penyaji data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dalam menangani laporan pengaduan masyarakat masih belum optimal yang dilihat dari indikator Responsivitas, LOD DIY mengenalkan fungsi dan tugasnya dengan sosialisasi kurang diketahui oleh masyarakat. Lembaga Ombudsman DIY dalam menangani laporan pengaduan masyarakat bekerja secara *win win solution*, memiliki prosedur pelayanan dengan mengikuti substansi atau prosedur pelayanan yang sudah ditetapkan, LO DIY memiliki tahapan dalam menangani laporan pengaduan yaitu: klarifikasi, investigasi, mediasi, dan koordinasi.

**Kata Kunci :** Kinerja, Lembaga Ombudsman, dan Pelayanan Pengaduan Masyarakat.

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the performance achievements of the Yogyakarta Special Region Ombudsman Institute to determine: productivity, service quality, responsiveness, accountability, responsibility, inhibiting factors in handling public complaint reports. This research is a qualitative descriptive study. This is done by taking the research location at the Ombudsman Institute for the Special Region of Yogyakarta. The data collection technique is done by interview, observation, and documentation. The technique of checking the validity of the data was done by triangulating the source. The data analysis technique was carried out by collecting data, presenting data, and drawing conclusions. The results of this study indicate that the performance of the Ombudsman Institute for the Special Region of Yogyakarta in handling public complaints reports is still not optimal as seen from the Responsiveness indicator, LOD DIY introduces its functions and duties by socialization is not well known by the community. DIY Ombudsman Institution in handling public complaint reports works in a win win solution, has service procedures by following the substance or service procedures that have been determined, LO DIY has stages in handling complaint reports, namely: clarification, investigation, mediation, and coordination*

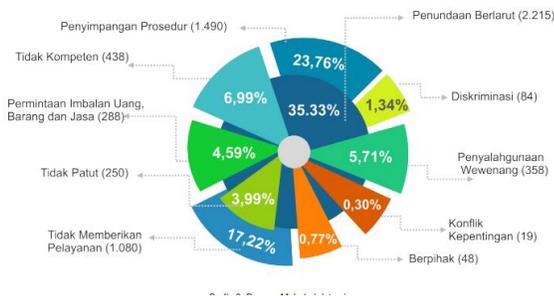
**Keywords:** Performance, Yogyakarta Special Region Ombudsman Institution, and Public Complaint.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik sendiri dapat dilihat sebagai suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi atau peraturan perundang - undangan kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tanggung jawab negara dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasar warga negara sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan Undang - Undang No. 25 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik. Namun demikian, penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi dan fakta belum sesuai dengan tuntutan kebutuhan publik dan mengatasi masalah karena masih adanya praktik maladministrasi.

Praktik maladministrasi dalam pelayanan publik di organisasi pemerintah berdampak terhadap capaian kualitas pelayanan publik yang ada.

Gambar.1. Dugaan Maladministrasi



Sumber . Laporan Tahunan 2018

<https://ombudsman.go.id/>

Dugaan Maladministrasi pada gambar diatas tersebut berdasarkan kalsifikasi dugaan

maladministrasi yang menempati urutan ketiga terbanyak adalah penundaan berlarut dan penyimpangan prosedur dan tidak memberikan pelayanan .

Tingkat kepatuhan Pemprov dan empat pemerintah Kabupaten se – DIY dalam survei kepatuhan pemerintah daerah atas pemenuhan Standar Pelayanan Publik mencapai tingkat kepatuhan tinggi. Dengan pencapaian hasil pemda DIY meraih peringkat ke tiga dari 16 provinsi dengan skor 95,65. Meningkat dibandingkan dengan hasil tahun 2016 dan 2017 yang masuk dengan zona merah dengan skor 45,57 dan kuning 71,15. Hal tersebut hasil survei Ombudsman RI secara nasional tahun 2018 dalam penilaian kualitas pelayanan publik di DIY.

Upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik salah satunya dapat dilakukan dengan mendorong partisipasi publik untuk terlibat dalam pengawasan pelayanan publik melalui saluran partisipasi publik. Salah satu lembaga saluran partisipasi publik yang melakukan advokasi pengawasan dan pengaduan pelayanan publik ada lembaga ombudsman. Lembaga ombudsman dapat berkedudukan di pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Kewenangan yang dimiliki oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta bersifat mandiri dan bertugas melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan tugas pemerintah daerah,

lembaga-lembaga negara lainnya dalam memberikan pelayanan publik. Tugas dari Lembaga Ombudsman DIY adalah menerima laporan/aduan dari masyarakat, menindaklanjuti laporan dan melakukan investigasi atas prakarsa sendiri maupun terhadap laporan maladministrasi dalam penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, Lembaga Ombudsman DIY juga mempunyai tugas menerima pengaduan dari masyarakat atas keputusan, tindakan dan atau perilaku tidak adil diskriminatif, tidak patut, merugikan atau bertentangan dengan hukum dan etika bisnis dan menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat mengenai penyimpangan usaha yang tidak beretika dan berkelanjutan. Dalam menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan klarifikasi, investigasi, mediasi dan koordinasi. Berdasarkan tugas pokok dan fungsinya, bidang kerja di Lembaga Ombudsman DIY terbagi menjadi: (1) Bidang Pelayanan dan Investigasi, serta (2) Bidang Monitoring dan Evaluasi Selain itu, dalam mendukung capaian kinerjanya, Lembaga Ombudsman DIY juga memiliki Bidang Sosialisasi, Kerjasama dan Penguatan Jaringan dengan tugas utamanya adalah mensosialisasikan tugas, fungsi dan wewenang Lembaga Ombudsman DIY dan mensosialisasikan aspek-aspek pengawasan tata kelola pemerintah yang bersih dan tata kelola usaha swasta melalui media sosial dan media cetak.

Konsep kinerja pada dasarnya merupakan perubahan atau pegeseran paradigma dari konsep produktivitas. Dwiyanto (2006: 47) penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat sebagai ukuran suatu organisasi dalam mencapai visinya.

Partisipasi Masyarakat Partisipasi masyarakat dapat membantu keberhasilan pemerintah dalam mewujudkan tujuan keberhasilan pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahannya. Astuti (2011: 39-40) membedakan partisipasi menjadi empat jenis, yaitu pertama partisipasi dalam pengambilan keputusan. Kedua, partisipasi dalam pelaksanaan. Ketiga, partisipasi dalam pengambilan kemanfaatan. Dan keempat, partisipasi dalam evaluasi.. dan Pelayanan Publik sendiri Menurut I Nyoman (2010:70) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur orang lain sesuai dengan haknya.

Pengawasan merupakan kegiatan yang dimana dapat membandingkan atau mengukur yang sedang atau sudah dilaksanakan senga kriteria, norma-norma standar atau rencana-rencana yang sudah ditetapkan sebelumnya (Sutarno NS, 2004:128).

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif akan dihasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis atau lisan dari orang – orang dan perilaku yang diamati (Lexy J. Moleong, 2004:4). Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif karena melihat gambaran secara sistematis, yang berhubungan dengan Kinerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Menangani Laporan Pengaduan Masyarakat.

### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta yang terletak di Jalan. Tentara Zeni Pelajar No. 1-A, Bumijo, Kecamatan Jetis, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55231. Adapun pelaksanaan penelitian pada bulan Februari 2020 sampai 1 Mei 2020.

### **Subjek Penelitian**

Subjek penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberi informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Informan yang dipilih adalah informan yang memiliki tugas kualifikasi dengan memahami, mengetahui dan mengalami sesuatu yang berkaitan dengan kebutuhan Moleong (2014:

132). Peneliti menentukan subjek penelitian yaitu narasumber yang dianggap tahu dan berkaitan mengenai situasi dan topik penelitian. Subjek penelitian ini yaitu :

1. Bapak Suryawan Raharjo, S.H., L.L.M Ketua Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta
2. Ibu Sukiratnasari, S.H., M.H Wakil Ketua Bidang Aparatur Pemerintah Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta
3. Bapak Sugeng Raharjo, S.T Ketua Bidang Pelayanan dan Investigasi LO DIY
4. Ibu Yusticia Eka Noor Ida, S.T Ketua Bidang Penelitian Pengembangan dan Hubungan Kelembagaan LO DIY
5. Bapak Fajar Wahyu Kurniawan, S. IP Ketua Bidang Monitoring dan Evaluasi LO DIY
6. Tokoh Masyarakat Pengguna Layanan LO DIY Bapak Rully
7. Tokoh Masyarakat Pengguna Layanan LO DIY Ibu Lusianawati

topik penelitian dan pemilihan subjek dilakukan untuk men dapatkan informasi dan sumber yang tepat sehingga dapat diakui kebenarannya dengan memberikan informasi keterkaitan pencapaian hasil kinerja dalam menerima laporan pengaduan masyarakat selama periode 2018 .

## **Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, peneliti sebagai pemeran utama dalam melakukan analisis data dengan berupa pedoman wawancara serta pedoman observasi. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder untuk mendapatkan data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber. Teknik triangulasi sebagai teknik dalam pengumpulan data dan sumber. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding data tersebut (Moleong, 2007:330). Triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data melalui pengecekan data yang telah diperoleh dari beberapa sumber (Sugiyono, 2016: 127). Teknik pengumpulan data adalah cara yang tepat digunakan untuk mengumpulkan atau mendapatkan data dari fenomena empiris (Silalahi, 2009:291). Teknik pengumpulan data dengan tiga macam teknik, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

## **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif. Analisis interaktif memungkinkan analisis data kualitatif yang dilakukan secara langsung terus menerus hingga mencapai data yang jenuh.

Proses pelaksanaan analisis data yang dilaksanakan melalui beberapa tahap, tahap yang dilakukan sebagai berikut:

### **1. Reduksi Data**

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, terfokuskan pada hal penting-penting. Dari hal tersebut dalam pengambilan data lebih jelas dan mempermudah dalam pengambilan data. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh di laangan dari setiap narasumber melalui wawancara, hasil observasi serta dokumentasi akan dipilah dan disesuaikan berdasarkan teori yang digunakan. Dengan memfokuskan penelitian mengenai kinerja LO DIY dalam menangani laporan pengaduan masyarakat.

### **2. Penyaji Data**

Penyaji Data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan (Sugiyono, 2011:341). Hal tersebut bertujuan untuk menarik kesimpulan dalam memahami kinerja LO DIY dalam menangani laporan pengaduan masyarakat.

### **3. Pengambilan kesimpulan**

Dalam pengambilan kesimpulan menjadi langkah terakhir dalam menganalisis data tapi masih berupa kesimpulan sementara saja. Dalam menganalisis data akan disimpulkan yang berupa deskripsi atau

gambaran suatu objek yang sebelumnya masih abstrak atau masih kurang jelas sehingga setelah diteliti akan mendapatkan hasil yang lebih jelas. Penarikan kesimpulan ini dilakukan setelah deskripsi data dan pembahasan yang berkaitan dengan kinerja LO DIY dalam menangani laporan pengaduan masyarakat.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kinerja dalam suatu organisasi merupakan hasil kerja organisasi yang telah dilaksanakan dari berbagai kegiatan yang sudah direncanakan, pelaksanaan tugas untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan akan mendapatkan hasil akhir yang dicapai dalam suatu organisasi. Untuk melihat pencapaian hasil kerja dalam suatu organisasi dapat dilakukan dengan cara melihat penilaian kinerja organisasi dalam melaksanakan tugas, fungsi dalam meningkatkan kualitas.

Kinerja yang dilaksanakan dalam pemberi pelayanan pada masyarakat menjadi tugas yang utama dalam LOD, untuk melihat kualitas kinerja LOD dapat dilihat melalui indikator-indikator yang telah ditetapkan yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, akuntabilitas, responsibilitas.

### 1. Produktivitas

Untuk mencapai produktivitas Lembaga Ombudsman DIY menghasilkan *output* yang sesuai dengan fungsi, tugas dan kewenangannya yang dimana dalam menyelesaikan kasus laporan pengaduan masyarakat memiliki tingkat produktivitas yang tinggi. Hal tersebut dilihat dari pencapaian *output* hasil laporan Lembaga Ombudsman dari tahun 2018 hingga 2019 telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menangani kasus.

Tabel.1 Total Kasus yang ditangani periode: 26 September 2018 - 25Desember 2018

Jenis	Kasus Ongoing Tahun 2017	TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	Total
Informasi/Konsultasi		69	42	71	60	242
Laporan Pengaduan	2	73	35	28	13	151
Jumlah Total	2	142	77	99	73	393

Sumber : Laporan Triwulan 4 LOD DIY, 2018.

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa jumlah pengaduan dan konsultasi kasus yang dilaporkan atas keluhan masyarakat mengalami naik turunnya setiap triwulan pada tahun 2018. LO DIY pada tahun 2018 telah menangani kasus sejumlah 393 kasus yang terdiri 2 kasus yang belum selesai, triwulan kesatu 142 kasus, triwulan kedua 77, triwulan ketiga 99, dan triwulan ke empat 73 kasus. Dan jumlah laporan pengaduan yang baru masuk ke LO DIY sejumlah 13 kasus. Dari banyaknya jumlah kasus yang dilaporkan masyarakat ke LO

DIY pada tahun 2018 terdapat klasifikasi dibidang yang dilaporkan yakni bidang pemerintahan, BUMN/BUMD, serta bidang swasta.

Pencapaian 2018 Lembaga Ombudsman DIY menyelesaikan 148 kasus dan tahun 2019 meningkat 47 persen dengan menyelesaikan 218 kasus. LO DIY memiliki proses hasil akhir dengan memberikan rekomendasi dan laporan penghentian kasus (LPK) yang ditugaskan oleh penanggungjawab yang bertanggungjawab dalam menyelesaikan kasus, rekomendasi atau LPK ini berupa dokumen rekomendasi atau LPK ini selesai dengan proses mediasi, dan adanya rapat pleno dalam menyelesaikan kasus tidak semua kasus memasuki proses rapat pleno. sistem koordinasi antara komisioner dan asisten mampu menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat dengan baik dengan pembagian tugas penanggungjawab tetapi LO DIY bekerjasama dalam menangani kasus hal tersebut karena keterbatasan jumlah sumberdaya manusia.

Mengadakan koordinasi internal di setiap bidangnya dengan melaksanakan evaluasi dan monitoring internal maupun eksternal terhadap tugas, pokok dan fungsi LO DIY untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang baik dalam lembaga pengawasan publik.

Dengan melakukan koordinasi antar komisioner dan asisten, koordinasi dengan bidang-bidang lain dalam pelaksanaan tugas-tugas bidang.

## 2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan hal penting dalam memberikan pelayanan dan menjadi hal penting untuk mengukur kinerja organisasi publik. Hal tersebut dimana kualitas pelayanan diberikan organisasi publik itu baik, berarti kinerja juga dapat dinilai baik. Dengan menilai hasil kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang didapatkan menjadikan indikator kinerja organisasi publik yang baik.

Dari hasil penelitian diatas, kinerja Lembaga Ombudsman DIY dilihat dari indikator kualitas pelayanan dapat dikatakan sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dalam memberikan pelayanan dengan memberikan arahan menjadi lebih baik LO DIY menerapkan *win win solution* yang dimana menyelesaikan kasus laporan pengaduan untuk tidak memihak siapapun dan tidak meminta imbalan atau tidak dipungut biaya. Hal tersebut menjadi nilai baik untuk masyarakat karena tidak merasa diuntungkan atau dirugikan sedikitpun.

## 3. Responsivitas

Responsivitas dalam pelayanan publik menjadi bukti dalam kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat,

prioritas pelayanan dan mengenali program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan media sosial mengenalkan LO DIY melalui Website, Facebook, Twitter, Email, Youtube. LO DIY mengenalkan program-program kegiatan yang berkaitan dengan lembaga pengawasan publik dengan sosialisasi melalui media komunikasi dengan mengenalkan melalui TVRI dan Radio-radio.

LO DIY membangun jejaring komunikasi dengan mensosialisasikan melalui jejaring dengan menghadiri seminar, LO DIY juga sebagai agen – agen yang memperkenalkan fungsi, tugas LO DIY melalui forum warga.

Sosialisasi yang dilakukan oleh LO DIY belum dikenal luas oleh masyarakat khususnya masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan penjelasan tersebut peneliti mencari informasi terkait pengetahuan masyarakat dalam mengenal LO DIY, masyarakat masih banyak yang belum mengetahui keberadaan LO DIY sebagai lembaga pengawasan publik yang bertugas menyelesaikan kasus laporan yang diajukan oleh masyarakat, terkait masyarakat yang melaporkan kasus ke LO DIY masyarakat mengetahui dari biro-biro hukum yang mengenal kedudukan lembaga yang mengawasi pelayanan publik.

#### 4. Akuntabilitas

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa akuntabilitas dari Lembaga Ombudsman DIY dalam menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bentuk laporan per tiga bulan dan tahunan yang dinamakan laporan triwulan. Laporan pertanggungjawaban tersebut akan diberikan oleh Gubernur sesuai dengan peraturan Gubernur nomor 69 tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta. LO DIY mempunyai target untuk Penyampaian pertanggungjawaban dilaksanakan sebagai untuk pertanggungjawaban suatu kelembagaan dengan memberikan hasil laporan tersebut kepada Gubernur. Setelah itu hasil laporan pertanggungjawaban dipublikasi melalui website LO DIY dan media masa namun bendanya publikasi melalui media masa hanya berupa *resume* dan/atau rangkuman singkat saja.

#### 5. Responsibilitas

LO DIY dalam menindak lanjuti suatu laporan melakukan proses pemeriksaan sesuai dengan substansi dan alur penanganan informasi dan laporan pengaduan hal ini setiap laporan yang masuk akan diproses lebih lanjut. Tindak lanjut LO DIY dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta yang bertujuan

untuk memberikan hasil yang baik dengan beberapa proses Klarifikasi, Investigasi, Mediasi, Koordinasi. LO DIY akan memproses kasus laporan yang masuk sesuai dengan substansi dan alur pengaduan dengan melakukan pengumpulan bukti-bukti untuk dibahas diforum rapat kasus lalu diklarifikasi secara tertulis maupun lisan ke pihak terlapor dan telapor serta melakukan investigasi kelapangan, dalam melakukan mediasi sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak. Koordinasi kepihak-pihak yang bersangkutan yang mempunyai wewenang dan adanya mediasi jika hanya diperlukan saja.

LO DIY dalam menerima laporan tidak hanya menerima laporan dari masyarakat, LO DIY melakukan investigasi atau prakarsa sendiri yang dimana atas prakarsa sendiri tersebut melakukan tindak lanjut terhadap dugaan maladministrasi atas penyimpangan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan tugas LO DIY dalam Peraturan Gubernur No. 69 Tahun 2014 dimana melakukan tugas atas prakarsa sendiri.

### **Faktor - Faktor Penghambat Kinerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta**

Dalam pencapaian kinerja Lembaga Ombudsman DIY terdapat faktor penghambat.

Adapun faktor-faktor penghambat dalam pencapaian kinerja adalah:

#### **1. Kondisi Internal**

Faktor yang mempengaruhi kinerja sebagaimana lemahnya kondisi internal yang dialami LO DIY dengan kurangnya sumber daya manusia dalam menyelesaikan kasus, LO DIY menyelesaikan dengan koordinasi kerjasama satu sama lain. Anggaran yang didapatkan sangat minim menjadikan LO DIY harus berkerja keras untuk meningkatkan kualitas organisasi pelayanan publik.

#### **2. Keterbatasan kewenangan**

Lembaga Ombudsman DIY dalam menangani laporan pengaduan dari masyarakat memiliki kewenangan terbatas. Dalam menangani laporan dapat diselesaikan apabila sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut LO DIY sebagai fasilitator untuk sampai tahap penyelesaian kasus yang tidak dapat dilaporkan kepada pemerintah. Kewenangan LO DIY disini memberikan hasil akhir berupa rekomendasi. LO DIY dalam memberikan sanksi berupa sanksi moral yang dimana mempublikasikan kasus yang telah dilaporkan masyarakat ke LO DIY.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan tentang Kinerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dalam menangani laporan pengaduan Masyarakat, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Setelah melaksanakan analisis dan pembahasan, disini peneliti menarik hasil kesimpulan bahwa Kinerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dalam menangani laporan pengaduan masyarakat masih belum optimal, dapat ditarik kesimpulan yang pertama produktivitas melihat dari aspek produktivitas dapat dilihat hasil pencapaian output yang dihasilkan LO DIY dalam menyelesaikan kasus mampu memberikan kebutuhan masyarakat dan memberikan produk akhir berupa rekomendasi dan laporan penghentian kasus (LPK). Kedua kualitas pelayanan Kualitas Pelayanan yang diberikan LO DIY dalam menangani laporan pengaduan masyarakat sudah dinilai baik oleh masyarakat, dengan menyelesaikan kasus dengan baik untuk tidak untuk memihak kepihak siapapun (*win win solution*) dan tidak ada biaya yang ditanggung. Ketiga responsivitas Responsivitas dilihat dari LOD DIY mengenalkan fungsi dan tugasnya dengan sosialisasi kurang diketahui oleh masyarakat. Masyarakat mengetahui adanya LO DIY

sebagai lembaga pengawasan dari pihak-pihak yang mengenal penyelenggara pelayanan publik. keempat akuntabilitas, Akuntabilitas LO DIY dilihat dari bentuk atau hasil laporan pertanggungjawaban LO DIY dalam melaporkan kegiatan selama per tiga bulan dan tahunan. Adanya laporan pertanggungjawaban ini LO DIY sesuai dengan Peraturan Gubernur nomor 69 tahun 2014 untuk memberikan laporan tugas per tiga bulan dan tahunan kepada Gubernur. Kelima responsibilitas, LO DIY dengan menerima laporan dari masyarakat atas dugaan penyimpangan pelayanan publik atau maladministrasi. Kemudian proses pemeriksaan substansi dan menindidak lanjuti laporan.

LO DIY dalam menindak lanjuti suatu laporan melakukan proses pemeriksaan sesuai dengan substansi dan alur penanganan informasi dan laporan pengaduan hal ini setiap laporan yang masuk akan diproses lebih lanjut. Tindak lanjut LO DIY dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta yang bertujuan untuk memberikan hasil yang baik dengan beberpa proses Klarifikasi, Investigasi, Mediasi, Koordinasi. Faktor penghambat Kinerja Lembaga Ombudsman DIY kewenangan LO DIY yang terbatas dalam menangani laporan pengaduan masyarakat.

## Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan hasil peneliti beberapa saran untuk dijadikan bahan masukan membangun LO DIY dalam menangani laporan pengaduan masyarakat dengan memberikan saran sebagai berikut:

1. LO DIY dalam membangun jejaring kerjasama dengan lembaga lain untuk ditingkatkan kembali dalam mengembangkan fungsi kelembagaan dan memperluas jejaring kerjasama agar masyarakat mengetahui keberadaan LO DIY.
2. LO DIY Perlu adanya pengembangan kelembagaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat.
3. Diperlukan penilaian pengguna layanan atas kepuasan hasil kinerja LO DIY dalam menangani laporan pengaduan masyarakat.
4. LO DIY perlu peningkatan kapasitas SDM dalam menangani laporan pengaduan agar semua kasus yang diajukan dapat diproses lebih cepat dan berjalan secara efektif dan optimal.

## DAFTAR PUSTAKA .

- Dwiyanto, Agus. (2007). *Kinerja Tata Pemerintahan Daerah Di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan Dan Kebijakan UGM.
- Dwiyanto, Agus. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayan Publik*.

Yogyakarta: Gajah Mada University Press

- Moleong, L. J. (2014) *Metode Penelitian Kualitatif (edisi revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya
- Sumaryadi, I Nyoman. (2010). *Sosiologi Pemerintahan: Dari Perspektif Pelayanan Pemberdayaan Interaksi Dan Sistem Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bogor Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung. Suryabrata, S (1987). *Metode Penelitian*. Jakarta. Rajawali.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Sulistiyani, Ambar T. Dan Rosidah (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Graha Ilmu: Yoyakarta.
- Sunartono N. (2004). *Manajemen Perpustakaan Suatu Praktik*. Jakarta Samitra Media Utama.
- Peraturan Perundang-Undangan :**
- Gubernur DIY. (2014). *Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta*.
- Gubernur DIY. (2004). *Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 134 Tahun 2004 Tentang Pembentukan Organisasi Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta*.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. .*