

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Salah satu kewajiban pemerintah adalah untuk menyelenggarakan pelayanan pemerintahan yang baik kepada masyarakat atau publik sebagai bagian dari hak masyarakat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dari pemerintah sebagai bagian dari tata pemerintahan yang baik atau *good governance*, namun tidak jarang dalam melakukan fungsi pelayanan tersebut pemerintah secara sengaja ataupun tidak sengaja melakukan praktek maladministrasi.

*Good governance* (tata pemerintahan yang baik) sudah lama menjadi mimpi masyarakat banyak di Indonesia, namun sejauh ini belum ada upaya yang sistematis untuk mengembangkan program serta kebijakan perbaikan praktik *governance* di Indonesia.<sup>1</sup>

Gambaran pelanggaran atas sejumlah indikator *good governance* yaitu sering dilanggarnya adalah hal-hal sebagai berikut, diantaranya :

- a. Penyimpangan Prosedur;
- b. Pelayanan yang berliku, artinya adalah pelayanan tersebut rumit sehingga kurang efektif;
- c. Tidak profesional;
- d. Penundaan pelayanan;

---

<sup>1</sup> Dwiyanto, Agus, 2008, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gajah Mada University Press, hlm. 1-2

- e. Pelayanan diskrimnatif;
- f. Rumitnya mengurus dokumen KTP, SIM, Akta Kelahiran, Sertifikat Tanah dan masih banyak lainnya.<sup>2</sup>

Atas maladministrasi yang kerap terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah kepada masyarakat, maka diperlukan suatu lembaga negara yang bersifat independen yang bertugas mengawasi serta mengontrol pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat agar harapan masyarakat yang menghendaki pelayan publik oleh pemerintah yang prima dapat terpenuhi.

Tingkat akuntabilitas pemerintah dalam melakukan pelayanan publik dilapangan masih jauh seperti yang masyarakat harapkan, hal ini tercermin dari banyak terjadinya penyalahgunaan wewenang yang berujung pada praktek korupsi kolusi dan nepotisme di berbagai sektor birokrasi pemerintah, baik di legislatif eksekutif maupun yudikatif serta masyarakat yang merasa kurang optimalnya fungsi pengawasan yang selama ini dilakukan oleh lembaga-lembaga pemerintah yang telah ada, hal ini kemudian yang melatarbelakangi keinginan untuk membentuk suatu lembaga eksternal yang bersifat independen dan bebas dari campur tangan serta kepentingan pihak manapun tetapi mempunyai akses serta berpengaruh terhadap struktur birokrasi pemerintahan juga akses ke lembaga negara, hal ini tidak lain untuk mewujudkan suatu *good governance* yang menjadi cita-cita pemerintah dan masyarakat dalam berbangsa dan bernegara.

---

<sup>2</sup> Supriyanto, 2008, *Melembagakan Bisnis Beretika*, LOS DIY, hlm 1

Lembaga ombudsman di Indonesia pertama kali berdiri pada tanggal 20 Maret 2000, pada saat itu diberi nama “Komisi Ombudsman Nasional” melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000. Kemudian keberadaan Komisi Ombudsman Nasional disempurnakan melalui Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia memiliki kewenangan untuk mengawasi pemberian pelayanan umum dan oleh penyelenggara negara dan pemerintah kepada masyarakat/publik. Ombudsman Republik Indonesia bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan yang organik dengan lembaga negara atau instansi pemerintah lainnya, dan dalam melakukan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Pemerintah telah banyak mengeluarkan kebijakan-kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip *good governance*. Fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan, menyelenggarakan pembangunan dan menyelenggarakan pemerintahan untuk mengatur dan mengurus masyarakat, dengan menciptakan ketentraman dan ketertiban yang mengayomi dan mensejahterakan masyarakat.<sup>3</sup>

Berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, asas Ombudsman Republik Indonesia dalam melakukan tugas dan wewenangnya adalah :

- a. Kepatuan;
- b. Keadilan;
- c. Non-diskriminasi;

---

<sup>3</sup> Hardiyansyah Ahmad, dalam Artikel Pelayanan Publik, di [www.google.com](http://www.google.com)

- d. Tidak memihak;
- e. Akuntabilitas;
- f. Keseimbangan;
- g. Keterbukaan; dan
- h. Kerahasiaan.

Seiring dengan otonomi daerah yang memberikan keleluasaan bagi pemerintah daerah untuk mengurus dan mengatur sendiri mengenai keuangan dan penyelenggaraan pemerintah, maka sepatunya juga terdapat suatu lembaga eksternal yang secara mandiri dan independen yang secara langsung mengawasi pelaksanaan pemerintahan daerah sebagai konsekuensi dari pelimpahan kekuasaan atau desentralisasi dari pusat ke daerah, karena logikanya desentralisasi kekuasaan juga harus diimbangi dengan desentralisasi pengawasan, agar proses pengawasan tersebut dapat berjalan dengan maksimal.

Keberadaan Ombudsman di daerah sangat diperlukan untuk mengoptimalkan pengawasan kepada pemerintahan daerah dalam menjalankan pelayanan publik kepada masyarakat sehingga pelaksanaan pelayanan publik yang sesuai prinsip-prinsip *good governance* dapat tercapai, dan juga untuk mempermudah masyarakat di daerah untuk menyampaikan laporan tentang penyalahgunaan atau penyimpangan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah. Maka dari itu Komisi Ombudsman Nasional sangat mendorong untuk pembentukan Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) sebagai perpanjangan tangan Komisi Ombudsman Nasional di daerah untuk melakukan pengawasan kepada

pemerintah dalam melakukan pelayanan publik serta melindungi kepentingan publik dalam rangka fungsi pemerintahan tersebut.

Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dalam rangka menjamin dan melindungi hak-hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang baik, serta melibatkan masyarakat untuk aktif turut serta dalam proses pengawasan terhadap pemerintah tersebut agar terhindar dari maladministrasi mengeluarkan suatu Keputusan Gubernur tentang pembentukan Lembaga Ombudsman melalui Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 134 Tahun 2004 Tentang Pembentukan dan Organisasi Ombudsman Daerah di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Yogyakarta sebagai salah satu provinsi di Indonesia yang berkembang pesat dari segala aspek kehidupan dan pemerintahan membutuhkan suatu lembaga eksternal yang bersifat independen yang terbebas dari campur tangan serta kepentingan dari pihak lain untuk mengawasi kinerja pemerintah daerah dalam melayani masyarakat Yogyakarta yang sedang berkembang sehingga kepentingan masyarakat Yogyakarta dapat terwujud dan terlaksana dengan baik, pemerintah Provinsi DIY dalam melaksanakan fungsi utama pelayanan kepada masyarakat telah menetapkan pilar-pilar reformasi.

Reformasi yang pertama adalah reformasi organisasi, sehingga menjadi jelas tentang alokasi pekerjaan, kompetensi pekerjaan serta distribusi pekerjaan jadi tugas dan wewenang birokrat harus jelas dalam fungsi pelayanan kepada masyarakat.

Kedua adalah sistem keuangan yang lebih baik maksudnya adalah agar alokasi keuangan pemerintah daerah tepat sasaran. Kemudian yang ketiga adalah sistem rekrutmen sumber daya manusia yang lebih baik dimana dengan sistem rekrutmen sumber daya manusia yang lebih baik, pelayanan terhadap publik juga akan meningkat seiring dengan reformasi rekrutmen sumber daya manusia tersebut. Kemudian reformasi selanjutnya adalah merubah tata nilai dalam pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat.

LOD-DIY mempunyai wewenang untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah atau lembaga negara kepada masyarakat pada tingkat pemerintahan daerah sehingga cita-cita *good governance* yang diidamkan dapat tercapai. LOD-DIY dibentuk dengan harapan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk turut serta mengawasi serta mengontrol dan melindungi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, penulis melakukan penelitian untuk diangkat menjadi sebuah skripsi dengan judul **“PERAN LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH (LOD) DALAM MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE* DI PROVINSI DIY”**.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu Bagaimana peran Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) dalam mewujudkan *good governance* di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai dari ditulisnya penulisan hukum ini diantaranya adalah untuk mengetahui perananan LOD DIY dalam menangani keluhan serta aduan masyarakat Provinsi DIY dalam bidang pelayanan publik atas penyimpangan oleh penyelenggara pemerintahan Provinsi DIY demi mewujudkan *good governance* di Provinsi DIY.

## **D. MANFAAT PENELITIAN**

Penelitian mengenai peran LOD dalam mewujudkan *good governance* Provinsi DIY yang kemudian dituangkan menjadi sebuah karya tulis ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

### 1. Manfaat Teoritis

Menambah pengetahuan, wawasan serta informasi khususnya mengenai peran LOD-DIY dalam mewujudkan suatu tata pemerintahan yang baik (*good governance*) di Provinsi DIY.

### 2. Praktis

Memberikan pemahaman kepada masyarakat Provinsi DIY akan lembaga pengawasan dalam rangka pelayanan publik serta menjadi bahan

masukan bagi pemerintah Provinsi DIY dalam rangka peningkatan pelayanan publik untuk mewujudkan *good governance* di Provinsi DIY