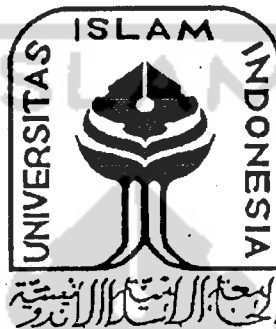


**PERSEPSI PUBLIK TERHADAP KINERJA LEMBAGA
OMBUDSMAN DAERAH PROPINSI DIY DALAM PERBAIKAN
PELAYANAN PUBLIK DI DIY**



Skripsi

Oleh :

Nama : Asen Falah

Nomor Mahasiswa : 01312318

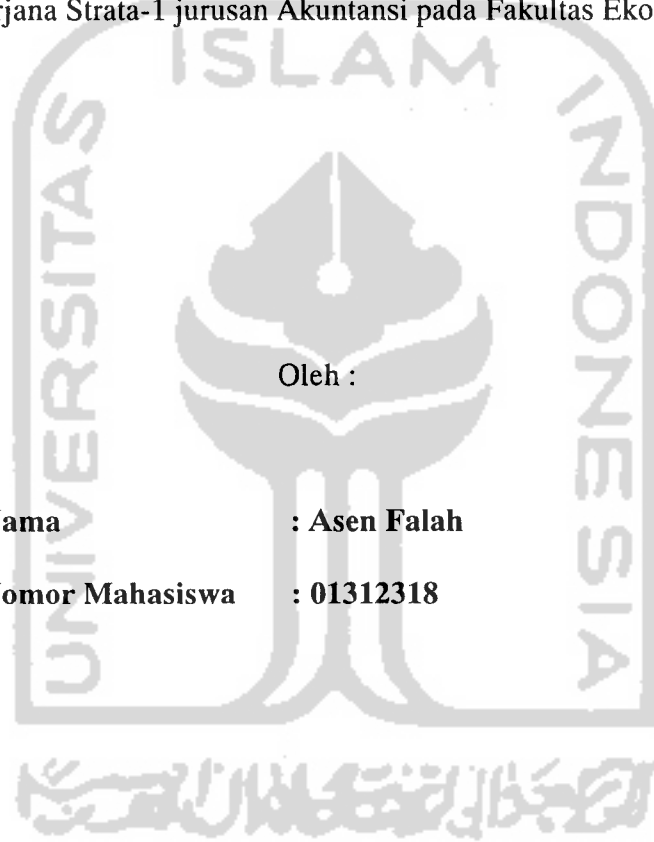
**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2006

**PERSEPSI PUBLIK TERHADAP KINERJA LEMBAGA OMBUDS DAERAH
PROPINSI DIY DALAM PERBAIKAN PELAYANAN PUBLIK DI DIY**

Skripsi

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk mencapai
derajat Sarjana Strata-1 jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi UII



Oleh :

Nama : Asen Falah

Nomor Mahasiswa : 01312318

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2006

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesajaraan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Dan apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, 14 Juni 2006

Penyusun

(Asen Falah)

**PERSEPSI PUBLIK TERHADAP KINERJA LEMBAGA OMBUDS DAERAH
PROPINSI DIY DALAM PERBAIKAN PELAYANAN PUBLIK DI DIY**

Hasil Penelitian

diajukan oleh

Nama : Asen Falah

Nomor Mahasiswa : 01312318

Jurusan : Akuntan

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal.....

Dosen Pembimbing

(Mahmudi, SE, M.Si, AK)

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

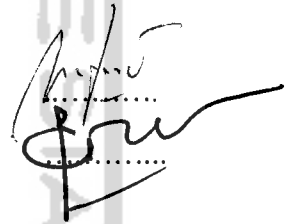
**Persepsi Publik Terhadap Kinerja Lembaga Ombudsman Prop Diy
Dalam Perbaikan Pelayanan Publik Di Diy**

Disusun Oleh: **ASEN FALAH**
Nomor mahasiswa: 01312318

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 17 Juli 2006

Pembimbing Skripsi/Penguji : Mahmudi, SE M.Si. Ak

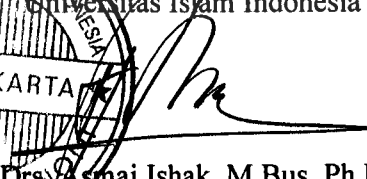
Penguji : Dra. Erna Hidayah, M.Si, Ak



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

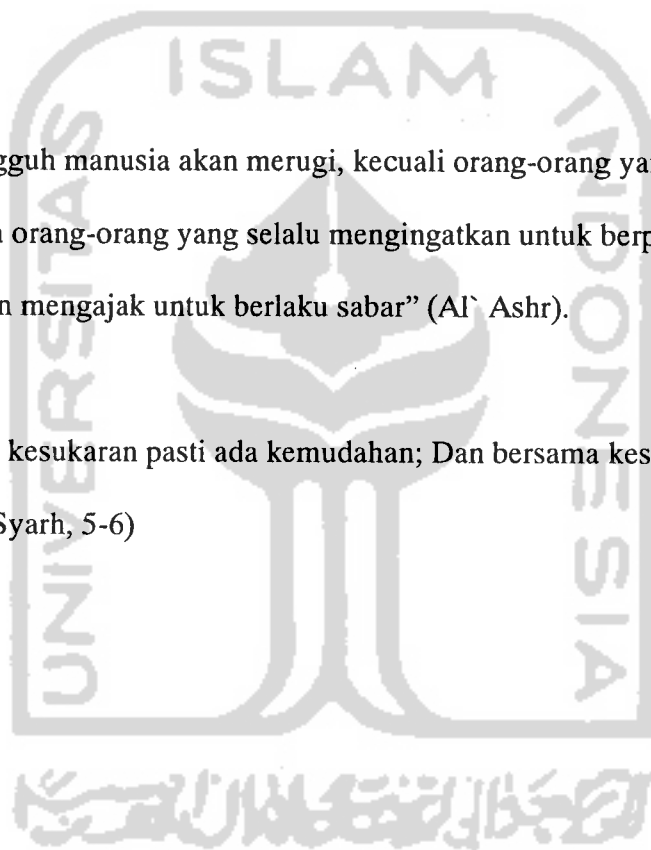



Drs. Asmai Ishak, M.Bus, Ph.D

MOTTO

“Demi waktu, sungguh manusia akan merugi, kecuali orang-orang yang beriman dan beramal saleh serta orang-orang yang selalu mengingatkan untuk berpegang teguh pada kebenaran dan mengajak untuk berlaku sabar” (Al` Ashr).

“Sungguh bersama kesukaran pasti ada kemudahan; Dan bersama kesukaran pasti ada kemudahan, (Asy Syarh, 5-6)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

Orangtua, H.Halim dan Ibunda, Hj, D. Maryati, yang telah banyak berkorban, dan berdoa kepada Allah untuk keberhasilan putra putrinya.

Adik-adiku, Ijal, Yusan dan keluarga Kakak, Zaelani, SE Teh Rini, SE. Hamka, yang tak henti-hentinya memberikan doa dan dorongannya kepada penulis.

Nisa yang selalu mengingatkan betapa pentingnya waktu dan keselarasan hidup, serta telah sabar menunggu penulis.

Seluruh aktivis Lembaga Intra di lingkungan UII, Dewan Permusyawaratan Mahasiswa, Lembaga Eksekutif Mahasiswa, aktivis HMI-MPO dan rektorat di lingkungan UII yang banyak memberikan saran, pandangan, kritik konstruktif.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.WB.

Dengan berkat rahmat Allah yang Maha Pengasih lagi langgeng kasih-Nya, alhamdulillah akhirnya penyusunan skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam semoga selalu terlimpah kepada junjungan nabi Muhammad SAW. Tanpa pertolongan Allah apapun yang telah direncanakan oleh manusia, niscaya tidak akan terselesaikan. Begitu pula dengan penulisan skripsi ini. Dengan semua aktivitas yang dilakukan penulis di luar akademik yang berkecimpung di dunia organisasi kemahasiswaan baik intra maupun ekstra, niscaya apabila tidak ada pertolongan Allah semua tidak akan berjalan dengan baik.

Skripsi ini berjudul “Persepsi Publik Terhadap Kinerja Lembaga Ombudsman Daerah Prop. DIY Dalam Perbaikan Pelayanan Publik di DIY” adalah merupakan syarat dalam mencapai gelar sarjana ekonomi program studi akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Judul skripsi yang diangkat penulis timbul dari keingintahuan penulis tentang efektifitas Lembaga Ombudsman DIY dalam mendorong terciptanya pelayanan publik yang dilakukan oleh pejabat pemerintah daerah, dalam rangka upaya mereformasi birokrasi di lingkungan pemerintah daerah. Yang menjadikan sangat unik adalah yang pertama yakni keberadaan Lembaga Ombudsman DIY sendiri yang secara legal dibentuk berdasarkan SK Gubernur DIY No 134 tahun 2004, padahal dalam tugas fungsi dan wewenangnya LOD adalah lembaga pengawas kinerja Pemerintah Daerah dan penegak hukum di lingkungan prop. DIY. hal ini tentu menjadi catatan bahwa ada upaya dari Pemerintah Daerah dalam menuntaskan reformasi birokrasi di lingkungan pemerintah daerah sendiri.

Yang kedua adalah Lembaga Ombudsman DIY disamping masih bisa dikatakan lembaga alternatif yang baru, lembaga ini nantinya akan dijadikan percontohan bagi daerah-daerah lain yang belum ada lembaga pengawas serupa, jadi LOD DIY menjadi satu lembaga yang hampir menjadi perhatian bagi pemerintah daerah lain apakah keberadaannya benar-benar dapat menyelesaikan permasalahan birokrasi yang selama ini dinilai buruk oleh masyarakat. Dari kedua alasan diatas maka penulis perlu untuk mengkaji bagaimana persepsi masyarakat atau publik terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY dalam perbaikan pelayanan publik di DIY, karena peran LOD DIY mengharuskan berada bersama-sama masyarakat untuk mengawasi jalannya pemerintahan daerah. Skripsi ono akan menjawaba bagaimana persepsi masyarakat terhadap kinerja dan keberadaan Lembaga Ombudsman DIY.

Dengan selesainya skripsi ini, dan dalam kesempatan ini penulis banyak mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini. Penulis ucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Asmai Ishak, M. Bus., PhD, selaku dekan FE
2. Bapak Mahmudi, SE, M.si, Ak, yang telah membimbing dan mengarahkan penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
3. Lembaga Ombudsman Daerah Prop. DIY yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian, dan terimakasih atas bantuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. LSM IDEA, LSM ICM, LSM JANGKEP, LSM FORUM, AJI, KOMPAS, KEDAULATAN RAKYAT dan masyarakat yang pernah mengadu yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menjadi responden dalam penelitian ini.

5. Seluruh Jajaran Rektorat, Bpk. Prof Edy, Bpk. Safarudin Alwi, Bpk. Sutarno, M.sc, Bpk. Suharsoyo, Bpk. Bachnas, M.sc, yang selalu memberikan semangat dalam menghadapi masalah.
6. Kawan-kawan aktivis Lembaga Intra kampus, DPM UII, Partner Kerja: Ardan, Safii (Pak imam cabang), Jati, Riko, Nisa, Iwan, Dulah, Udin, Edo, Dewi, Miko, Yeni, Alisa.dll. LEM UII, andi, dll.
7. Kawan-kawan aktivis HMI MPO Komfak FE, KORKOM UII (Pa Jaan, Soni) dan Cab. YK, Pa Fii, Mahrus, mereka senantiasa selalu amanah dalam perjuangan tanpa pamrih.
8. Teman-teman yang selalu membantu dalam penyelesaian skripsi, Mas Arif, Purnomo "MOMO", Arno`s. Adjie "Dani"
9. Keluarga Bapak Safri Yunan, SH dan Ibu Safri yang telah banyak memberikan dukungan dan banyak membantu menyelesaikan permasalahan penulis.
10. Semua yang tidak bisa disebutkan satu persatu baik secara langsung maupun tidak langsung membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Secara khusus penulis ingin menyampaikan terimakasih yang tulus dan persembahkan rasa hormat yang tiada henti kepada bapak, ibu, adik dan keluarga kakak sebagai orang-orang yang telah berjasa untuk mengupayakan pendidikan untuk keluarga untuk maju, dan telah sabar dan berdoa menunggu penulis menyelesaikan study. Semoga semua amal yang dilakukan menjadi amal ibadah.

Akhir kata, mudah-mudahan karya kecil yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis. Jazza kumullah khairan Katsiraa.
Was.Wr.Wb

Yogyakarta, Juni 2006

Penulis

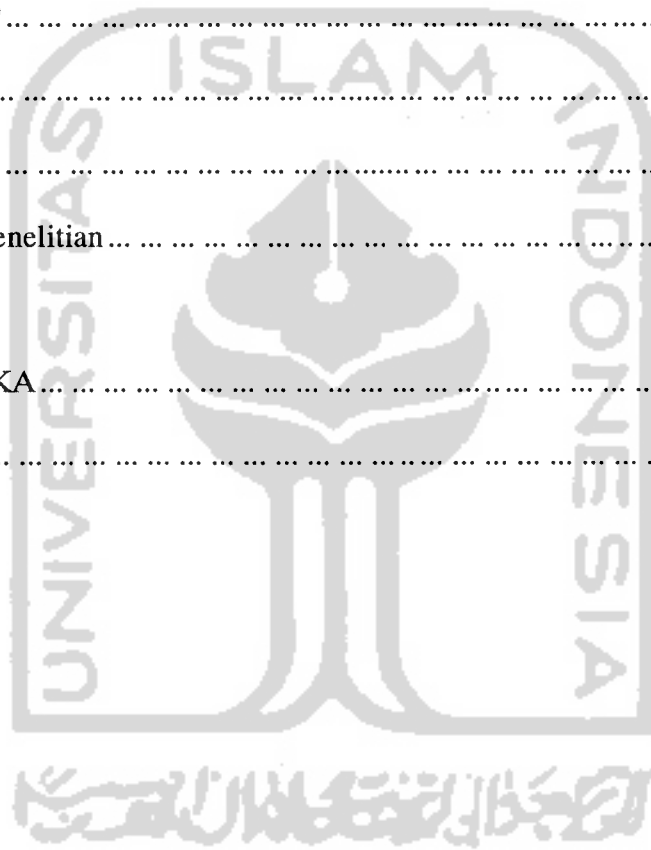
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL...	i
HALAMAN PENGESAHAN...	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME...	vii
HALAMAN MOTTO...	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN...	ix
KATA PENGANTAR...	x
DAFTAR ISI...	xiii
DAFTAR TABEL...	xvii
DAFTAR LAMPIRAN...	xix
ABSTRAKSI...	xx
 BAB 1 PENDAHULUAN...	 1
1.1 Latar Belakang Masalah...	1
1.2 Rumusan Masalah...	6
1.3 Tujuan Penelitian...	6
1.4 Batasan Masalah...	7
1.5 Manfaat Penelitian...	8
1.6 Hipotesis...	9
1.8 Metode Penelitian...	9
1.9 Sistematika Penulisan...	13

BAB II KAJIAN PUSTAKA...	15
2.1 Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> ...	15
2.2 Pengertian Akuntabilitas ...	17
2.3 Jenis-Jenis Akuntabilitas ...	18
2.4 Pentingnya Pengukuran Kinerja Sektor Publik...	21
2.5 Pengertian dan Tujuan Pengukuran Kinerja Sektor Publik...	21
2.6 Sistem Kinerja Sektor Publik...	23
2.7 Persepsi...	24
2.8 Latar Belakang Lembaga Ombudsman DIY ...	26
 BAB III METODE PENELITIAN...	 31
3.1 Populasi dan Sampel Penelitian...	31
3.2 Data Penelitian...	33
3.3 Metode Pengumpulan Data ...	33
3.4 Variabel Penelitian...	34
3.5 Metode Analisis Data...	35
3.5.1 Teknik Pengujian Kualitas Data...	35
3.5.1.1 Uji Validitas...	35
3.5.1.2 Uji Reliabilitas ...	37
3.5.2 Teknik Pengujian Hipotesis...	38
3.5.2.1 Pengujian Hipotesis Pertama...	38
3.5.2.2 Pengujian Hipotesis Kedua ...	39

BAB IV ANALISA HASIL PENELITIAN...	42
4.1 Gambaran Umum Responden...	42
4.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas...	46
4.3 Analisis Mean...	49
4.4 Uji Hipotesis...	51
4.4.1 Pengujian Hipotesis Pertama...	51
4.4.2 Pengujian Hipotesis Kedua...	53
4.5 Penilaian Persepsi Publik Terhadap Kinerja Ombudsman DIY...	55
4.5.1 Persepsi Publik Terhadap butir Pertanyaan 1...	55
4.5.2 Persepsi Publik Terhadap butir pertanyaan 2...	57
4.5.3 Persepsi Publik Terhadap butir Pertanyaan 3...	59
4.5.4 Persepsi Publik Terhadap butir Pertanyaan 4...	61
4.5.5 Persepsi Publik Terhadap butir Pertanyaan 5...	63
4.5.6 Persepsi Publik Terhadap butir Pertanyaan 6...	64
4.5.7 Persepsi Publik Terhadap butir Pertanyaan 7...	66
4.5.7 Persepsi Publik Terhadap butir Pertanyaan 8...	68
4.5.9 Persepsi Publik Terhadap butir Pertanyaan 9...	70
4.5.10 Persepsi Publik Terhadap butir Pertanyaan 10...	72
4.5.11 Persepsi Publik Terhadap butir Pertanyaan 11...	73
4.5.12 Persepsi Publik Terhadap butir Pertanyaan 12...	75
4.5.13 Persepsi Publik Terhadap butir Pertanyaan 13...	77
4.5.14 Persepsi Publik Terhadap butir Pertanyaan 14...	80
4.5.15 Persepsi Publik Terhadap butir Pertanyaan 15...	82

4.6 Penilaian Persepsi Publik Terhadap Kelembagaan Ombudsman DIY.....	84
4.6.1 Persepsi Publik Terhadap Kelembagaan 1	84
4.6.2 Persepsi Publik Terhadap kelembagaan 2... ..	85
4.6.3 Persepsi Publik Terhadap Kelembagaan 3	87
4.6.4 Persepsi Publik Terhadap Kelembagaan 4	88
 BAB V PENUTUP	90
5.1 Kesimpulan	90
5.2 Saran	92
5.3 Keterbatasan Penelitian	92
 DAFTAR PUSTAKA	xiv
LAMPIRAN	xv



DAFTAR TABEL

4.1.1 Jumlah Pengembalian Kuesioner	42
4.1.2 Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin	43
4.1.3 Jumlah Responden Menurut Pendidikan Terakhir	43
4.1.4 Jumlah Responden Menurut Institusi	44
4.1.5 Jumlah Responden Menurut Masa Kerja	45
4.2.1.1 Hasil Uji Validitas dan reliabilitas butir penilaian kinerja	47
4.2.1.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas butir Kelembagaan	48
4.3.1 Analisis Deskriptif	49
4.3.1.1 Penilaian Publik Terhadap Kinerja LOD Berdasarkan Frekuensi Responde ...	51
4.4.1.1 Uji t satu sampel	52
4.4.2.1 Uji Independent sampel t-test	53
4.5.1.1 Persepsi Publik Terhadap butir Pertanyaan 1	55
4.5.2.2 Persepsi Publik Terhadap butir Pertanyaan 2	57
4.5.3.1 Persepsi Publik Terhadap butir Pertanyaan 3	59
4.5.4.1 Persepsi Publik Terhadap butir Pertanyaan 4	61
4.5.5.1 Persepsi Publik Terhadap butir Pertanyaan 5	63
4.5.6.1 Persepsi Publik Terhadap butir Pertanyaan 6	65
4.5.7.1 Persepsi Publik Terhadap butir Pertanyaan 7	66
4.5.8.1 Persepsi Publik Terhadap butir Pertanyaan 8	68
4.5.9.1 Persepsi Publik Terhadap butir Pertanyaan 9	70
4.5.10.1 Persepsi Publik Terhadap butir Pertanyaan 10	72
4.5.11.1 Persepsi Publik Terhadap butir Pertanyaan 11	74
4.5.12.1 Persepsi Publik Terhadap butir Pertanyaan 12	76
4.5.13.1 Persepsi Publik Terhadap butir Pertanyaan 13	78

4.5.14.1 Persepsi Publik Terhadap butir Pertanyaan 14	80
4.5.15.1 Persepsi Publik Terhadap butir Pertanyaan 15	82
4.6.1.1 Persepsi Publik Terhadap Pertanyaan Kelembagaan 1	84
4.6.2.1 Persepsi Publik Terhadap Pertanyaan Kelembagaan 2	85
4.6.3.1 Persepsi Publik Terhadap Pertanyaan Kelembagaan 3	87
4.6.4.1 Persepsi Publik Terhadap Pertanyaan Kelembagaan 4	88



DAFTAR LAMPIRAN

1. Summarize
2. Uji Validitas dan Reliabilitas
3. Tabel Data Persepsi Publik (Ekternal) dan Internal
4. Uji Mean
5. Tabel Frekuensi Responden
6. Independent sampel t-test
7. Uji satu sampel
8. Tabel r
9. Tabel Distribusi-t
10. Kuesioner
11. Surat Izin Penelitian



ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris apakah persepsi publik terhadap kinerja Lembaga Ombudman DIY baik, dan apakah ada perbedaan persepsi kinerja antara Lembaga Ombudsman DIY sebagai penyedia layanan publik dengan masyarakat sebagai pengguna. Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat persepsi yang baik dari masyarakat terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY berdasarkan hasil uji mean yang dilakukan, diperoleh nilai sebesar 2.865, nilai ini berada dalam rentang 2.76 s/d 3.25 yang berarti tinggi. Kemudian nilai Mean terbut diuji dengan alat analisis uji t satu sampel, hasilnya menunjukkan bahwa diperoleh t hitung sebesar 7.801 dan probabilitas 0.000. karena t hitung lebih besar dari t tabel (1.995) dan probabilitas lebih kecil dari 0.05 maka H_0 ditolak yang berarti terdapat persepsi yang baik terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY dalam perbaikan pelayanan publik di DIY.

Hasil independent t-test yang menguji apakah terdapat perbedaan persepsi antara Lembaga Ombudsman sebagai penyedia jasa layanan publik dengan masyarakat sebagai pengguna, diperoleh t hitung 3.615 dan probabilitas 0.001. karena t hitung lebih besar dari t tabel (1.991) dan probabilitas lebih kecil dari 0.05 berarti H_0 ditolak. Jadi terdapat perbedaan yang signifikan dalam hal persepsi terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY antara eksternal sebagai pengguna dan kelompok internal (LOD) sebagai penyedia layanan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang masalah

Kinerja sektor publik menjadi bagian yang sangat penting diketahui oleh masyarakat karena dalam hubungan keduanya, terdapat hubungan yang saling menunjukkan keterkaitan. Dalam suatu sistem pemerintahan yang demokratis masyarakat memberikan kewenangan kepada wakil-wakilnya yakni pemerintah, untuk melaksanakan kewajiban tertentu yang diamanahkan baik secara langsung ataupun tidak langsung oleh masyarakat. Hubungan antara pemerintah dan masyarakat ini disebut hubungan keagenan (Mahmudi, 2005). Dalam menjalankan kewenangannya pemerintah wajib memberikan pertanggung jawabannya kepada masyarakat atas aktivitas yang telah dikerjakannya.

Hubungan antara pemerintah dengan masyarakat merupakan sebuah hubungan pertanggungjawaban, antara pemerintah yang diberikan kewenangan kepada masyarakat yang memberikan kewenangan tersebut. Akan tetapi dalam kenyataannya pemerintah selaku agen yang diberikan kewenangan seringkali mempunyai kepentingan yang berbeda dengan masyarakat, misalnya lebih mementingkan kepentingan pribadi atau golongannya. Akibatnya seringkali pemerintah secara sengaja ataupun tidak sengaja memberikan informasi yang tidak apa adanya dan tidak jelas bahkan

tidak memberikan informasi sama sekali, sehingga menimbulkan ketidakseimbangan/asimetri informasi di antara kedua pihak.

Di samping itu, dalam hubungan keagenan seringkali terdapat moral hazard. Moral hazard memiliki banyak bentuk, dalam konteks sektor publik moral hazard misalnya dilakukannya kebohongan publik oleh pemerintah kepada masyarakat (Mahmudi, 2005), sehingga terjadinya penyelewengan seperti korupsi, kolusi, nepotisme di tubuh birokrasi pemerintahan kemungkinan besar akan terjadi dikarenakan banyak hal yang tidak diketahui oleh masyarakat. Bahkan realitasnya berbagai bentuk penyelewengan seolah-olah menjadi bagian dari sistem yang ada. Hal inilah yang menyebabkan buruknya pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Bagian lain yang juga menyebabkan buruknya pelayanan publik adalah ditumbuhkannya hubungan *parton-client* oleh pemerintah. Hubungan *patron-client* adalah hubungan yang dibina oleh pemerintah dengan kelompok kepentingan tertentu untuk melanggengkan kekuasaannya, seperti partai politik terbesar, militer, kaum kapitalis, dll (Mahmudi, 2005). Dalam hubungan ini, yang dirugikan adalah masyarakat karena kekuasaan pemerintah akan semakin absolut dan akan semakin sulit dikontrol oleh masyarakat. Kemudian masyarakat akan dirugikan dari sisi pelayanan karena tentunya pemerintah hanya akan memprioritaskan pelayanannya kepada kelompok kepentingan tertentu saja.

Untuk meminimalisir dan mengantisipasi berbagai bentuk penyimpangan yang mungkin terjadi, maka diperlukan sistem akuntabilitas publik. Akuntabilitas publik adalah kewajiban agen yakni pemerintah dalam mengelola sumber daya, melaporkan dan mengungkapkan aktivitas dan kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan sumber daya publik kepada masyarakat (Mahmudi 2005). Dengan demikian masyarakat akan tahu tentang apa yang dikerjakan oleh pemerintah, kemudian seberapa besar sumber daya yang digunakan oleh pemerintah dan bagaimana outputnya. Masyarakat tentunya secara langsung ataupun tidak langsung dapat mengontrolnya setiap saat. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 17 tahun 2003 tentang Keuangan Negara, seharusnya secara otomatis pemerintah telah melaksanakan sistem akuntabilitas baik secara vertikal maupun secara horizontal.

Dalam kenyataannya, akuntabilitas publik belum sepenuhnya berjalan efektif dalam pengelolaan lembaga pemerintahan. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa banyak terjadi penyalahgunaan dan penyelewengan yang berujung pada KKN (korupsi, kolusi, nepotisme) di berbagai birokrasi pemerintahan, baik eksekutif, legislative maupun yudikatif. Hal ini mengindikasikan bahwa memang pengelolaan lembaga pemerintahan, belum menerapkan sistem pengelolaan yang baik (*good governance*) yang berorientasi pada maksimalisasi pelayanan publik.

Hal di atas telah melatarbelakangi dibentuknya lembaga ombudsman, di samping usaha lainnya yang dilakukan oleh pemerintah

dalam menciptakan pemerintahan yang bersih dan berwibawa yakni dengan dikeluarkannya UU NO. 28/1999 tentang penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi kolusi, dan nepotisme. Lembaga ombudsman menjadi pilihan utama dalam mendorong terciptanya pemerintahan yang bersih dan berwibawa. Hal ini sesuai dengan keputusan pembentukan ombudsman nasional yang dituangkan dalam keppres NO. 44/2000 yang kemudian dikaitkan dengan TAP MPR NO. VIII/2001, yang semua ini dimaksudkan untuk memberikan arah baru dalam pencapaian pemerintahan yang bersih dan berwibawa yang berimbas pada pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Pembentukan Ombudsman disambut baik oleh pemerintah propinsi DIY dengan dikeluarkannya SK Gubernur DIY NO. 134/2004 tentang pembentukan dan organisasi ombudsman daerah di propinsi DIY, sebagai wujud dari keinginan pemerintah sesuai dengan semangat otonomi daerah, yakni menciptakan pemerintahan yang bersih dan berwibawa. Lembaga Ombudsman daerah propinsi DIY, memiliki fungsi sebagai pengawasan terhadap penyelenggaraan negara dan pemerintahan daerah serta penegakan hukum untuk menjamin dan melindungi kepentingan masyarakat, dapat terselenggara pelayanan publik dengan baik berdasarkan prinsip keadilan, persamaan dan prinsip-prinsip demokrasi.

Lembaga ombudsman mempunyai kewenangan memanggil dan meminta keterangan kepada pihak-pihak terlapor dan pelapor terkait dengan keluhan akan pelayanan publik, memeriksa keputusan atau dokumen-

dokumen yang berkaitan, memanggil dan meminta keterangan kepada penyelenggara negara, pemerintah daerah atau penegak hukum terkait dengan dugaan pelanggaran terhadap asas-asas penyelenggaraan negara, penyalahgunaan kekuasaan dan tindakan yang sewenang-wenang. Kemudian merekomendasikan dan melaporkan kepada masyarakat atas temuannya.

Dilihat dari fungsi dan kewenangan lembaga Ombudsman DIY, tentunya harapan menciptakan pemerintahan yang bersih dan berwibawa bukan lagi menjadi hal yang jauh dari kenyataan. Walaupun secara yuridis, keberadaan lembaga ombudsman masih berdasarkan SK Gubernur, yang artinya keberadaan lembaga ombudsman masih menjadi bagian dari pemerintah daerah. Oleh karenanya dalam laporan pertanggungjawaban secara administrasi dan keuangan masih dipertanggungjawabkan kepada gubernur meskipun secara substantive pelaporan kinerja adalah kepada publik atau masyarakat. Oleh karenanya sikap independensi dari lembaga ini masih harus kita uji, karena secara struktural masih di bawah kewenangan dari Gubernur.

Dalam laporan satu semester lembaga Ombudsman DIY telah menyelesaikan berbagai macam kasus, baik berdasarkan laporan maupun atas inisiatif dari lembaga ombudsman sendiri. Dalam laporan tersebut tercatat dari 68 kasus yang masuk, yang telah selesai ditindaklanjuti sejumlah 54 (79%) kasus. Kasus-kasus yang masuk tersebut dari berbagai instansi baik eksekutif, legislative, maupun yudikatif. Secara umum kinerja

dari Lembaga Ombudsman memang bisa dikatakan baik. Akan tetapi apakah penilaian baik tersebut juga dipersepsikan sama oleh masyarakat, sebagai pengguna dari keberadaan lembaga Ombudsman DIY.

Sehubungan dengan pentingnya mengenai persepsi masyarakat luas terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY, maka peneliti dalam penelitiannya mencoba mengangkat judul **“Persepsi Publik Terhadap Kinerja Lembaga Ombudsman DIY Dalam Perbaikan Pelayanan Publik Di DIY”**.

1.2 Rumusan Masalah

Secara garis besar rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi publik terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY
2. Apakah terdapat perbedaan persepsi kinerja di antara masyarakat sebagai pengguna Lembaga Ombudsman DIY dengan Lembaga Ombudsman DIY sebagai penyedia jasa layanan publik dalam perbaikan layanan publik di DIY.

1.3 Tujuan Penelitian.

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui persepsi publik terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY dalam meningkatkan pelayanan publik di DIY

2. Untuk mengetahui adakah perbedaan persepsi kinerja antara masyarakat sebagai pengguna layanan Lembaga Ombudsman dengan Lembaga Ombudsman sebagai penyedia jasa layanan publik dalam perbaikan pelayanan publik di DIY.

1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi oleh beberapa hal antara lain:

1. penelitian ini dilakukan untuk mengetahui persepsi publik terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY, kinerja Lembaga Ombudsman yang akan di berikan penilaian oleh masyarakat dibatasi selama satu semester dari 8 Juni sampai 5 Desember 2005, dengan melibatkan masyarakat sebagai pengguna, pemerhati terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY. Unsur masyarakat dibatasi hanya masyarakat yang menggunakan dan mengamati kinerja Lembaga Ombudsman DIY, unsur masyarakat tersebut yaitu:
 - a. Internal Lembaga Ombudsman DIY yang terdiri atas, anggota Lembaga Ombudsman, asisten, dan staff Lembaga Ombudsman DIY
 - b. Eksternal pemerintah daerah propinsi DIY antara lain: Lembaga swadaya Masyarakat (LSM), Pers yang berada di wilayah DIY, institusi lain atau masyarakat yang telah menggunakan Lembaga Ombudsman DIY.

1.5 Manfaat penelitian

1. Untuk Lembaga Ombudsman DIY diharapkan dapat menilai persepsi para pengguna Lembaga Ombudsman DIY dan diharapkan dapat meningkatkan kinerja sehingga citra Lembaga Ombudsman DIY semakin baik di mata publik.
2. Untuk pemerintah daerah diharapkan dapat mengetahui persepsi masyarakat terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY dan diharapkan dijadikan masukan dalam mengambil kebijakan kedepan terkait dengan keberadaan Lembaga Ombudsman DIY.
3. Untuk masyarakat sebagai pengguna serta pengamat diharapkan dapat mengetahui tingkat persepsi masyarakat terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY
4. Bagi penulis, penelitian ini memberikan manfaat yang sangat besar untuk mengetahui sejauh mana penilaian masyarakat di suatu daerah terhadap kinerja Lembaga Ombudsman serta menambah wawasan tentang persepsi dari berbagai kalangan masyarakat yang berbeda-beda dalam melakukan penilaian terhadap kinerja Lembaga Ombudsman di DIY.
5. Bagi ilmu akuntansi sendiri diharapkan dapat dievaluasi lebih jauh agar terjadi perkembangan dalam konsep penilaian kinerja sektor publik.

1.6 Hipotesis

Hipotesis adalah kesimpulan, proporsi, kondisi atau dugaan sementara yang dianggap benar, agar dapat ditarik konsekuensi logis dan dengan cara ini kemudian diadakan pengujian tentang kebenaran dengan menggunakan data-data hasil penelitian. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H1. Terdapat persepsi yang baik dari masyarakat terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY dalam perbaikan pelayanan publik di DIY
- H2. Terdapat perbedaan persepsi kinerja diantara kelompok masyarakat pengguna layanan Lembaga Ombudsman DIY dengan Lembaga Ombudsman DIY sebagai penyedia jasa layanan publik dalam perbaikan pelayanan publik di DIY.

1.7 Metode Penelitian

1.8.1 Populasi dan penentuan sampel penelitian

Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah seluruh elemen-elemen masyarakat di wilayah DIY yang menggunakan dan mengamati kinerja Lembaga Ombudsman DIY. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sampel dengan beberapa pertimbangan. Menurut Sekaran (2000) yang dikutip oleh Kuncoro (2003) bahwa yang dimaksud *sampling* yaitu proses memilih sejumlah elemen dari populasi yang mencukupi untuk mempelajari sample dan memahami karakteristik elemen populasi.

Tidak semua sampel yang diambil secara random (acak). Menurut Djarwanto (2001) ada juga penelitian yang sampelnya diambil secara nonrandom karena beberapa alasan seperti: (1) individu yang populasinya yang tidak terbatas atau bersifat tak terbatas (infite), (2) generalisasi bagi populasi bukan merupakan tujuan penelitian, (3) penarikan sampel secara random memerlukan biaya tinggi yang tidak sebanding dengan manfaat yang diperoleh, (4) peneliti tidak mempunyai data lengkap individu populasinya.

Penelitian ini populasinya yakni sejumlah warga masyarakat yang ada di wilayah DIY, hal ini yang menyebabkan peneliti memutuskan untuk mengambil sample tidak secara random tetapi disesuaikan dengan tujuan penelitian ini. Berkaitan dengan hal di atas maka peneliti membatasi sampel yang akan diambil tidak secara random yaitu masyarakat yang berkaitan dan mengamati kinerja Lembaga Ombudsman DIY.

Metode yang diambil dalam penelitian ini adalah *purposive sampling method* yang merupakan sub dari *Judgement Sampling Method*. Menurut Djarwanto (2001) *purposive sampling method* adalah metode pengambilan sampel tidak secara acak dimana peneliti menggunakan pertimbangannya untuk memilih anggota sampel yang sekiranya dapat memberikan prospek baik bagi perolehan data yang akurat untuk tujuan tertentu.

Sampel terbagi dua yaitu: internal dan eksternal pemda DIY.

- a. Internal Lembaga Ombudsman DIY yang terdiri atas, anggota Lembaga Ombudsman, asisten, dan staff Lembaga Ombudsman DIY
- b. Eksternal pemerintah daerah propinsi DIY antara lain: Lembaga swadaya Masyarakat (LSM), Pers yang berada di wilayah DIY baik organisasinya maupun media-medianya. Dan institusi atau masyarakat yang pernah mengadu atau masyarakat lain yang memiliki keterkaitan dengan Lemabaga Ombudsman DIY.

1.7.2 Data Penelitian

1.7.2.1 Data Umum

Data umum adalah data atau gambaran umum mengenai latar belakang responden. Data-data tersebut diantaranya adalah:

1. Nama responden
2. Jenis kelamin
3. Pendidikan
4. Institusi
5. Masa kerja

1.7.2.1 Data spesifik

Data spesifik adalah data yang diperlukan untuk digunakan dalam analisis persepsi. Data yang diperlukan adalah:

1. Persepsi publik terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY

2. Perbedaan persepsi kinerja diantara kelompok masyarakat pengguna layanan Lembaga Ombudsman DIY dengan Lembaga Ombudsman DIY sebagai penyedia jasa layanan publik dalam perbaikan pelayanan publik di DIY

1.7.3 Metode pengumpulan Data

1.7.3.1 Data Primer

Pengumpulan data primer dalam hal ini adalah kuesioner-kuesioner yang harus diisi oleh responden. Pengumpulan data ini dengan cara *purposive sampling* yaitu mencoba memberikan kuesione-kesioner tersebut kepada beberapa pihak /insitusi yang telah dipilih sebagai sampel dimana pihak-pihak tersebut memang secara langsung atau tidak langsung memantau kinerja dari Lembaga Ombudsman DIY.

Pemilihan metode ini didasarkan pada pertimbangan bahwa tidak seluruh masyarakat atau publik yang memperhatikan atau memantau kinerja Lembaga Ombudman DIY.

1.7.3.2 Data Sekunder

Data sekunder yang dikumpulkan adalah laporan satu semester (8 Juni-5 Desember 2005) Lembaga Ombudsman DIY dan berupa literatur-literatur yang berhubungan dengan penelitian ini, seperti buku-buku, majalah, artikel, dan data internet yang berkaitan dengan kinerja sektor publik lebih spesifik adalah kinerja Lembaga Ombudman DIY.

1.7.4 Variabel penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 1(satu) variabel independen dan 1 (satu) variabel dependen, antara lain:

1. Variabel independen dalam penelitian ini adalah persepsi publik terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY dalam perbaikan pelayanan di DIY.
2. Variabel dependen atau terikatnya adalah kinerja Lembaga Ombudsman DIY dalam perbaikan pelayanan publik di DIY

1.7.5 Metode Analisis Data

Untuk pengujian hipotesis pertama (H1), digunakan Uji Analisis Mean, yang kemudian dilanjutkan dengan uji satu sampel. Sedangkan pengujian hipotesis kedua (H2), menggunakan alat analisis 2 kelompok yang tidak berkorelasi menggunakan uji Independent Sample t-test. Disamping analisis kuantitatif, penelitian ini memakai analisis deskriptif yang menggambarkan tentang keadaan responden.

1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan ini disusun dalam lima tahap yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan latar belakang masalah, rumusan masalah penelitian, tujuan, manfaat penelitian dan hipotesis.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan dibahas mengenai teori-teori normatif yang relevan dengan penelitian sebagai dasar pemecahan masalah.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini merupakan landasan metode penelitian yang merupakan acuan analisis ilmiah dalam mewujudkan hasil penelitian yang mencakup spesifikasi populasi dan sample, spesifikasi variabel serta alat analisis yang digunakan.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang deskripsi hasil penelitian berdasarkan data-data yang dikumpulkan yang disebut juga analisis data dan pembahasan hasil analisis yang telah diuraikan.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini dipaparkan kesimpulan dari seluruh bahasan penulisan, keterbatasan penelitian, implikasi hasil penelitian dan juga saran yang mungkin dapat disajikan serta dilaksanakan untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Kunci utama memahami *good governance* adalah memahami prinsip-prinsip yang ada di dalamnya. Bertolak dari prinsip-prinsip tersebut maka akan kita dapatkan mengenai tolak ukur kinerja suatu pemerintahan, baik buruknya pemerintahan akan bisa dinilai bila ia telah bersinggungan dengan dengan semua unsur prinsip-prinsip *good governance*. Menurut Karim(2003) prinsip-prinsip *good governance* diuraikan sebagai berikut:

1. partisipasi masyarakat

semua warga masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan yang sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif.

2. Tegaknya supremasi hukum

Kerangka hukum harus adil dan diperlakukan tanpa pandang bulu, termasuk didalamnya hukum-hukum yang menyangkut hak asasi manusia.

3. Transparansi

Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat diakses

oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat di mengerti dan di pantau.

4. Peduli pada *stakeholder*

Lembaga-lembaga dan seluruh proses pemerintahan harus berusaha melayani semua pihak yang berkepentingan.

5. Berorientasi pada Konsensus

Tata pemerintahan yang baik menjembatani kepentingan-kepentingan yang berbeda demi terbangunnya suatu konsensus menyeluruh dalam apa hal yang terbaik bagi kelompok-kelompok masyarakat, dan bila mungkin, konsensus dalam kebijakan-kebijakan dan prosudur-prosudur.

6. kesetaraan

Semua warga masyarakat mempunyai kesempatan memperbaiki atau mempertahankan kesejahteraan mereka.

7. efektifitas dan efisiensi

Proses-proses pemerintahan dan lembaga-lembaga membuahkan hasil sesuai kebutuhan warga masyarakat dan dengan menggunakan sumber-sumber daya yang seoptimal mungkin.

8. akuntabilitas

Para pengambil keputusan di pemerintah, sektor swasta dan organisasi-organisasi masyarakat bertanggung jawab baik kepada masyarakat maupun kepada lembaga-lembaga yang berkepentingan. Bentuk pertanggung jawaban tersebut berbeda satu dengan yang lainnya tergantung dari jenis organisasi yang bersangkutan.

9. visi strategis

Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jauh kedepan atas tata pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, serta kepekaan akan apa saja yang dibutuhkan untuk mewujudkan perkembangan tersebut. Selain itu mereka juga harus memiliki pemahaman atas kompleksitas kesejarahan, budaya dan sosial yang menjadi dasar bagi perspektif tersebut.

Di dalam prinsip-prinsip *good governance* terdapat prinsip yang sangat berkaitan erat dengan penilaian kinerja sektor publik. Yakni prinsip akuntabilitas. Organisasi sektor publik memiliki kewajiban memberikan pelaporan kepada masyarakat sebagai agen yang memberikan amanah kepada pemerintah untuk mengelola sumber daya publik. Hubungan antara pemerintah sebagai pengelola sumber daya publik dan masyarakat yang memberikan amanah digambarkan sebagai hubungan keagenan (*agency relationship*). Hasil kerja organisasi sektor publik harus dilaporkan dalam bentuk laporan pertanggung jawaban kinerja, pembuatan laporan tersebut merupakan manifestasi dilakukannya akuntabilitas kinerja (Mahmudi, 2005).

2.2 pengertian akuntabilitas

Pengertian akuntabilitas publik menurut Mahmudi (2005) adalah kewajiban agen (pemerintah) untuk mengelola sumber daya, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan sumber daya publik kepada pemberi mandat (*prinsipal*).

J.B Ghartey (1987) mengatakan bahwa akuntabilitas publik ditujukan untuk mencari jawaban atas pertanyaan yang berhubungan dengan stewardship-apa, siapa, milik siapa, yang mana, dan bagaimana. Pertanyaan yang membutuhkan jawaban tersebut antara lain: apa yang harus dipertanggungjawabkan, mengapa pertanggungjawaban harus diserahkan, kepada siapa pertanggungjawaban tersebut diserahkan, siapa yang bertanggung jawab terhadap berbagai bagian kegiatan dalam masyarakat, apakah pertanggungjawaban berjalan seiring dengan kewenangan yang memadai, dan lain sebagainya. Konsep *stewardship* ini dalam akuntabilitas belum memadai, oleh karena itu harus diikuti dengan jiwa *interpreneurship* pada pihak-pihak yang melaksanakan akuntabilitas. Akuntabilitas juga merupakan instrumen untuk kegiatan kontrol terutama dalam pencapaian hasil pada pelayanan publik. Evaluasi kinerja dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pencapaian hasil serta cara-cara bagaimana untuk mencapai semua ini.

Dalam konteks organisasi pemerintah, akuntabilitas publik adalah pemberian informasi atas aktivitas dan kinerja pemerintah kepada pihak-pihak yang berkepentingan (Mahmudi, 2005). Penekanan yang utama dari akuntabilitas publik adalah pemberian informasi kepada publik dan konsotuen lainnya yang menjadi pemangku kepentingan (*stakeholder*).

2.3 jenis-jenis akuntabilitas

Menurut Mahmudi (2005) akuntabilitas publik terdiri atas dua macam, yaitu: (1) akuntabilitas vertikal (*vertical accountability*), dan (2)

akuntabilitas horizontal (*horizontal accountability*). Akuntabilitas vertikal (*vertical accountability*) adalah akuntabilitas kepada otoritas yang lebih tinggi, misalnya akuntabilitas kepada kepala dinas kepada bupati atau walikota, menteri kepada presiden, dan sebagainya. Akuntabilitas horizontal (*horizontal accountability*) adalah akuntabilitas kepada publik secara luas atau terhadap sesama lembaga lainnya yang tidak memiliki hubungan atasan bawahan.

Akuntabilitas publik yang harus dilakukan oleh organisasi sektor publik terdiri atas beberapa aspek. Dimensi akuntabilitas yang harus dipenuhi oleh lembaga-lembaga publik tersebut antara lain menurut Mahmudi (2005) yang mengutip dari Hopwood dan Tomkins, 1984; Elwood, 1993.

1. Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran

akuntabilitas hukum dan kejujuran adalah akuntabilitas lembaga-lembaga publik untuk berperilaku jujur dalam bekerja dan menaati ketentuan hukum yang berlaku. Penggunaan dana publik harus dilakukan secara benar dan mendapatkan otorisasi. Akuntabilitas hukum berkaitan dengan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang disyaratkan dalam menjalankan organisasi. Sedangkan akuntabilitas kejujuran berkaitan dengan penghindaran penyalahgunaan jabatan, kolusi dan korupsi. Akuntabilitas hukum menuntut penegakan hukum (*law enforcement*), sedangkan akuntabilitas kejujuran menuntut adanya praktik organisasi yang sehat tidak terjadi mal praktek dan maladministrasi.

2. Akuntabilitas Manajerial

akuntabilitas manajerial adalah pertanggungjawaban lembaga publik untuk melakukan pengelolaan organisasi secara efektif dan efisien. Akuntabilitas manajerial juga dapat diartikan sebagai akuntabilitas kinerja (*performance accountability*). Akuntabilitas manajerial juga berhubungan dengan akuntabilitas proses (*procces accountability*) yang berarti bahwa proses organisasi harus dapat dipertanggungjawabkan, dengan kata lain tidak terjadi inefisien dan ketidak efektifan organisasi.

3. Akuntabilitas Program

Akuntabilitas program berkaitan dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai atau tidak, dan apakah organisasi telah mempertimbangkan alternatif program yang memberikan hasil yang optimal dengan biaya yang minimal. Lembaga publik harus mempertanggungjawabkan program yang telah dibuat sampai pada pelaksanaan program.

4. Akuntabilitas Kebijakan

Akuntabilitas terkait dengan pertanggungjawaban lembaga publik atas kebijakan-kebijakan yang diambil. Lembaga-lembaga publik hendaknya dapat mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan dampak di masa depan. Dalam membuat kebijakan harus dipertimbangkan tujuan kebijakan tersebut, mengapa kebijakan diambil, siapa sasarannya, pemangku kepentingan (*stakeholder*) mana yang

terpengaruh dan memperoleh manfaat dan dampak (negatif) atas kebijakan tersebut.

5. Akuntabilitas Finansial

Adalah pertanggungjawaban lembaga-lembaga publik untuk menggunakan uang publik (*public money*) secara ekonomi, efisien, dan efektif, tidak ada pemborosan dan kebocoran dana serta korupsi. Akuntabilitas finansial menekankan pada ukuran anggaran dan finansial. Akuntabilitas finansial sangat penting karena pengelolaan keuangan publik akan menjadi perhatian utama masyarakat. Akuntabilitas finansial mengharuskan lembaga-lembaga publik untuk membuat laporan keuangan untuk menggambarkan kinerja finansial organisasi kepada pihak luar.

2.4 Pentingnya Pengukuran kinerja sektor publik

Pengukuran kinerja merupakan alat untuk mengukur kesuksesan organisasi. Dalam konteks organisasi sektor publik, kesuksesan organisasi itu akan digunakan untuk mendapatkan legitimasi dan dukungan publik (Mahmudi, 2005). Masyarakat akan menilai kesuksesan organisasi sektor publik melalui kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan publik yang relatif murah dan berkualitas. Pelayanan publik tersebut menjadi *bottom line* dalam organisasi sektor publik.

2.5 Pengertian dan Tujuan Pengukuran kinerja sektor publik

Sistem pengukuran kinerja sektor publik adalah suatu sistem yang bertujuan untuk membantu manajer publik menilai pencapaian suatu strategi melalui alat ukur finansial dan nonfinansial. Sistem pengukuran kinerja

sektor publik dapat dijadikan sebagai alat pengendali organisasi, karena pengukuran kinerja diperkuat dengan menerapkan *reward and funishment system* (Mardiasmo, 2002). Pengukuran kinerja berdasarkan finansial yakni penilaian berdasarkan pada anggaran yang telah dibuat. Penilaian tersebut dilakukan dengan menganalisis varians (selisih atau perbedaan) antara kinerja aktual dengan yang di anggarakan. Sedangkan pengukuran kinerja nonfinansial diukur dengan tidak hanya melihat dari sisi anggaran saja. Akan tetapi mengukur secara komprehensif dengan melibatkan berbagai aspek, diantaranya: aspek kepuasan pelanggan, aspek efisiensi proses internal, aspek pembelajaran dan pertumbuhan.

Sedangkan pengukuran kinerja menurut Robertson (2002), yang dikutip Mahmudi (2005) pengukuran kinerja merupakan suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa, perbandingan hasil kegiatan dengan target, dan efektifitas tindakan dalam mencapai tujuan. Pengukuran kinerja harus mencakup paling tidak tiga variabel penting yang harus dipertimbangkan, yaitu: perilaku (proses), *output* (produk langsung suatu aktivitas/program), dan *outcome* (*value added* atau dampak aktivitas/program). Perilaku, hasil, dan nilai tambah merupakan variabel yang tidak bisa dipisahkan dan saling tergantung satu dengan lainnya.

Pengukuran kinerja meliputi aktivitas penetapan serangkaian ukuran atau indikator kinerja yang memberikan informasi sehingga memungkinkan bagi unit kerja sektor publik untuk memonitor kinerjanya dalam menghasilkan *output* dan *outcome* terhadap masyarakat (Mahmudi, 2005)

Pengukuran kinerja sektor publik dilakukan untuk memenuhi tiga maksud (Mardiasmo, 2002) yakni: pengukuran kinerja sektor publik dimaksudkan untuk membantu memperbaiki kinerja pemerintah. Ukuran kinerja sektor publik dimaksudkan untuk dapat membantu pemerintah berfokus pada tujuan dan sasaran program unit kerja. Sehingga lebih efektif dan efisien. Kedua, ukuran kinerja sektor publik digunakan untuk pengalokasian dan sumberdaya dan pembuatan keputusan. Ketiga, ukuran kinerja sektor publik dimaksudkan untuk mewujudkan pertanggung jawaban publik dan memperbaiki komunikasi kelembagaan.

Sedangkan tujuan sektor publik menurut Mahmudi (2005) adalah, untuk mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi, menyediakan sarana pembelajaran pegawai, memperbaiki kinerja periode berikutnya, memberikan pertimbangan yang sistematis dalam pembuatan keputusan pemberian *reward* dan *punishmen*, memotivasi pegawai, menciptakan akuntabilitas publik.

2.6 Sistem Manajemen Kinerja Sektor Publik

Manajemen kinerja membutuhkan proses sistematis. Untuk itu perlu dibuat desain sistem manajemen kinerja yang tepat untuk mencapai kinerja yang optimal (Mahmudi, 2005). Sistem merupakan suatu serangkaian

prosedur, langkah atau tahap yang tertata dengan baik. Demikian juga sistem manajemen kinerja sektor publik juga mengandung prosedur, langkah dan tahapan yang membentuk suatu siklus kinerja.

Tahap-tahap sistem manajemen kinerja sektor publik tersebut meliputi:

1. Tahap perencanaan kinerja.
2. Tahap pelaksanaan kinerja.
3. Tahap penilaian kinerja.
4. Tahap review kinerja.
5. Tahap perbaikan kinerja.

2.7 Persepsi

Persepsi secara etimologi berasal dari kata inggris “perception” dan bahasa latin “perceptio”, yang berarti menerima sedangkan dalam pengertian persepsi secara terminologi adalah upaya memasukan hal-hal kedalam kesadaran kita sehingga dengan demikian kita dapat meramalkan atau mengidentifikasinya sebagai objek-objek di dunia luar. Secara umum, persepsi dianggap sebagai upaya menafsirkan dan mengadakan sintesis terhadap penerapan-penerapan atas suatu objek.

Menurut Boyd (1997) yang dikutip oleh Anindita (2001) persepsi dapat didefinisikan sebagai proses bagaimana seseorang menyeleksi, mengatur dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran keseluruhan yang bermakna.

Persepsi adalah bagaimana kita melihat dunia disekitar kita. Misal ada sebuah objek yang kita amati, objek tersebut kita lihat kemudian kita

mendapatkan stimulasi tentang objek tersebut. Berdasarkan objek itulah kita dapat memberikan gambaran mengenai objek tersebut.

Mengenai perbedaan persepsi antar individu, orang dapat muncul dengan persepsi yang berbeda terhadap objek rangsangan yang sama karena tiga proses yang berkenaan dengan persepsi (Stanton, 1981) yaitu:

1. Perhatian yang selektif (*Selective Exposure*)

Orang pada umumnya dihadapkan pada jumlah rangsangan yang sangat banyak setiap hari dan tidak semua rangsangan ini dapat diterima. Perhatian yang selektif berarti harus menarik perhatian masyarakat terhadap suatu objek, misal perhatian terhadap laporan terhadap Lembaga Ombudsman DIY, hal tersebut akan berarti menarik perhatian kita juga terhadap *stakeholder* yang melingkupinya. Misal LSM, atau masyarakat yang pernah berhubungan dengan lembaga tersebut.

2. Gangguan yang Selektif

Rangsangan yang diperhatikan oleh masyarakat pun tidak selalu seperti apa yang dimaksud. Setiap orang berusaha menyesuaikan informasi yang masuk dalam pandangannya. Distorsi selektif menggambarkan kecenderungan orang menafsirkan suatu informasi dengan cara yang lebih mendukung daripada menentang konsepsi-konsepsi yang telah dimilikinya. Misal, pemerintah harus memahami susunan masyarakat terhadap suatu laporan kinerja agar dapat dipahami dengan

mudah dan dampak serta interpretasi laporan kinerja tersebut diserahkan kembali kepada mereka sehingga tidak menutup kemungkinan akan terjadi gangguan interpretasi yang menimbulkan perbedaan persepsi.

3. mengingat kembali yang selektif

Orang cenderung melupakan apa yang mereka pelajari dan memahami informasi yang mendukung sikap dan kepercayaan mereka. Mengingat yang selektif berarti mereka akan mengingat apa yang akan dikatakan orang lain yang menurutnya penting.

2.7 Latar belakang Lembaga Ombudsman DIY

Sejalan dengan pelaksanaan otonomi daerah yang memberikan kewenangan yang luas bagi daerah untuk mewujudkan tata pemerintahan yang bersih, maka pengawasan pun harus juga dilakukan di daerah-daerah. Mengingat hal tersebut, intusi pengawasan yang independen serta memiliki integritas di daerah demi mewujudkan asas-asas pemerintahan yang baik serta patuh pada hukum mutlak merupakan suatu kebutuhan. Dengan kata lain Lembaga Ombudsman Daerah perlu segera dibentuk untuk membantu meningkatkan pengawasan dan menciptakan pemerintahan yang bersih dan berwibawa.

Pemerintahan propinsi DIY, yang juga bercita-cita menciptakan pemerintahan yang bersih dan berwibawa yang sejalan dengan otonomi daerah, memiliki keinginan yang kuat untuk meningkatkan pengawsan terhadap jalannya pemerintahan dan birokrasi di daerah. Untuk mewujudkan

cita-cita tersebut, pemerintah propinsi DIY membentuk Lembaga Ombudsman Daerah.

Ombudsman menjadi pilihan utama dalam ikut serta mendorong terciptanya pemerintahan yang bersih dan berwibawa, sesuai dengan dasar keputusan pembentukan Lembaga Ombudsman Nasional, yaitu Keppres No. 44/2000 yang kemudian dikaitkan lagi dalam TAP MPR NO. VIII/2001, yang semua ini dimaksudkan untuk memberi arah dalam pencapaian untuk menuju pemerintahan yang bersih dan berwibawa di semua sektor pemerintahan dari pusat hingga daerah.

Dengan semangat untuk menciptakan pemerintahan yang bersih dan berwibawa, bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Maka pemerintahan propinsi DIY mendirikan Lembaga Ombudsman Daerah dengan dikeluarkannya SK Gubernur DIY NO. 134/ 2004 tentang Pembentukan dan Organisasi Ombudsman Daerah di propinsi DIY, yang ditandatangani pada tanggal 30 Juni 2004.

2.7.1 Visi Lembaga Ombudsman DIY

Terselenggaranya pelayanan masyarakat yang mudah, cepat, dan adil demi terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih.

2.7.2 Misi Lembaga Ombudsman DIY

- Melayani dan menyelesaikan pengaduan masyarakat tentang penyimpangan administrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan penegakan hukum tanpa diskriminatif

- Menumbuhkan, mengembangkan dan melembagakan budaya pelayanan masyarakat yang jujur dan adil, terbuka, bertanggungjawab serta anti KKN dalam penyelenggaraan pemerintahan dan penegakan hukum.
- Membantu menciptakan serta mengembangkan situasi dan kondisi yang kondusif demi terselenggaranya pemerintahan yang baik dan bersih, serta bebas dari KKN.
- Memprioritaskan pelayanan yang lebih peka terhadap tuntutan dan kebutuhan masyarakat, dengan memberikan pelayanan optimal serta membina koordinasi dan kerjasama yang baik dengan semua pihak (Institusi pemerintah, Perguruan Tinggi, Lembaga Swadaya Masyarakat, pakar, Praktisi, Organisasi Profesi, dll.)

2.7.3 Fungsi, Tugas Pokok dan Wewenang

1. Fungsi

Ombudsman Daerah berfungsi melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan negara dan pemerintahan daerah serta menegakan hukum untuk menjamin dan melindungi kepentingan masyarakat dapat terselenggara dengan baik berdasarkan prinsip kesdilan, persmaan dan prinsip-prinsip demokrasi.

2. Tugas Pokok

- Menyebarluaskan pemahaman mengenai kedudukan, fungsi dan wewenang Ombudsman Daerah kepada seluruh masyarakat di daerah.
- Melakukan koordinasi dan atau kerjasama dengan berbagai lembaga-lembaga negara, instansi pemerintah, perguruan tinggi, lembaga swadaya masyarakat, organisasi kemasyarakatan, organisasi profesi, para ahli, dan praktisi dalam rangka mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan negara dan pemerintahan daerah serta penegakan hukum yang bersih dan bebas dari KKN, penyalahgunaan kekuasaan / jabatan dan tindakan yang sewenang-wenang.
- Melayani keluhan, laporan atau informasi dari masyarakat atas keputusan, tindakan dan perilaku pejabat atau aparatur penyelenggara negara, pemerintah daerah, atau penegak hukum dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dirasakan tidak adil, diskriminatif, tidak patut, merugikan atau bertentangan dengan hukum.
- Menindaklanjuti keluhan, laporan atau informasi dari masyarakat mengenai penyimpangan pelaksanaan

penyelenggaraan negara, pemerintah daerah dan penegakan hukum.

3. Wewenang

- Memanggil dan meminta keterangan secara lisan dan atau tertulis dari pihak pelapor, terlapor dan atau pihak lain yang terkait dengan suatu laporan, keluhan, atau informasi yang disampaikan kepada Ombudsman Daerah.
- Memeriksa semua keputusan dan atau dokumen-dokumen lainnya yang ada pada pihak pelapor, terlapor dan atau pihak lain yang terkait, untuk mendapatkan kebenaran dari laporan, keluhan, dan atau informasi.
- Atas inisiatif sendiri memanggil dan meminta keterangan secara lisan atau tertulis, kepada penyelenggara negara, pemerintah daerah atau penegak hukum berkaitan dengan dugaan pelanggaran asas-asas penyelenggaraan negara, pemerintah daerah atau penegak hukum yang bersih dan bebas dari KKN, penyalahgunaan kekuasaan/ jabatan, dan tindakanyang sewenang-wenang.
- Membuat rekomendasi atas usul-usul dalam rangka penyelesaian masalah antara pihak pelapor dan pihak terlapor serta pihak-pihak lainnya yang terkait.
- Mengumumkan hasil temuan dan rekomendasi untuk diketahui oleh masyarakat.

Bab III

METODE PENELITIAN

3.1. Populasi dan sampel penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh elemen-elemen masyarakat di wilayah DIY yang menggunakan dan mengamati kinerja Lembaga Ombudsman DIY. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan beberapa pertimbangan. Menurut Sekaran (2000) yang dikutip oleh Kuncoro (2003) bahwa yang dimaksud *sampling* yaitu proses memilih sejumlah elemen dari populasi yang mencukupi untuk mempelajari sampel dan memahami karakteristik elemen populasi.

Dalam penelitian ini tidak semua sampel yang diambil secara random (acak), ada juga penelitian yang sampelnya diambil secara nonrandom karena beberapa alasan seperti: pertama, individu yang populasinya yang tidak terbatas atau bersifat tak terbatas (infite), kedua, generalisasi bagi populasi bukan merupakan tujuan penelitian, ketiga, penarikan sampel secara random memerlukan biaya tinggi yang tidak sebanding dengan manfaat yang diperoleh, keempat peneliti tidak mempunyai data lengkap individu populasinya (Djarwanto, 2001)

Jumlah populasi dalam penelitian ini sangat banyak yakni sejumlah warga masyarakat yang ada di wilayah DIY, hal ini yang menyebabkan peneliti memutuskan untuk mengambil sampel tidak secara random tetapi disesuaikan dengan tujuan penelitian. Berkaitan dengan hal diatas maka peneliti membatasi sampel yang akan diambil tidak secara random yaitu

masyarakat yang berkaitan dan mengamati kinerja Lembaga Ombudsman DIY.

Metode yang diambil dalam penelitian ini adalah *purposive sampling method* yang merupakan sub dari *Judgement Sampling Method*. Menurut djarwanto (2001) *purposive sampling method* adalah metode pengambilan sampel tidak secara acak dimana peneliti menggunakan pertimbangannya untuk memilih anggota sampel yang sekiranya dapat memberikan prospek baik bagi perolehan data yang akurat untuk tujuan tertentu.

Sampel terbagi dua yaitu: internal dan eksternal pemda DIY.

- a. Internal Internal Lembaga Ombudsman DIY yang terdiri atas, anggota Lembaga Ombudsman, asisten, dan staff Lembaga Ombudsman DIY
- c. Eksternal pemerintah daerah propinsi DIY antara lain: Lembaga swadaya Masyarakat (LSM), Pers yang berada di wilayah DIY baik organisasinya maupun media-medianya. Dan institusi atau masyarakat yang pernah mengadu atau masyarakat lain yang memiliki keterkaitan dengan Lemabaga Ombudsman DIY.

3.2 Data Penelitian

3.2.1 Data Umum

Data umum adalah data atau gambaran umum mengenai latar belakang responden. Data-data tersebut diantaranya adalah:

1. Nama responden
2. Jenis Kelamin
3. Pendidikan terakhir
4. Institusi
5. Masa Kerja

3.2.2 Data spesifik

Data spesifik adalah data yang diperlukan untuk digunakan dalam analisis persepsi. Data yang diperlukan adalah:

1. persepsi publik terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY
2. perbedaan persepsi kinerja diantara kelompok masyarakat pengguna layanan Lembaga Ombudsman DIY dengan Lembaga Ombudsman DIY sebagai penyedia jasa layanan publik dalam perbaikan pelayanan publik di DIY

3.3 Metode pengumpulan Data

3.3.1 Data Primer

Pengumpulan data primer dalam hal ini adalah kuesioner-kuesioner yang harus di isi oleh responden. Pengumpulan data ini dengan cara purposive sampling yaitu mencoba memberikan kuesione-kesioner tersebut

kepada beberapa pihak /insitusi yang telah dipilih sebagai sampel dimana pihak-pihak tersebut memang secara langsung atau tidak langsung memantau kinerja dari Lembaga Ombudsman DIY.

Pemilihan metode ini didasarkan pada pertimbangan bahwa tidak seluruh masyarakat atau publik yang memperhatikan atau memantau kinerja Lembaga Ombudsman DIY, tetapi hanya pihak-pihak tertentu saja. Pihak-pihak atau institusi yang dipilih oleh peneliti diberikan kuesioner. Sampel yang dipilih oleh peneliti dianggap sudah mewakili publik dalam menyatakan persepsinya terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder yang dikumpulkan adalah laporan satu semester (8 Juni-5 Desember 2005) Lembaga Ombudsman DIY dan berupa literatur-literatur yang berhubungan dengan penelitian ini, seperti buku-buku, majalah, artikel, dan data internet yang berkaitan dengan kinerja sektor publik lebih spesifik adalah kinerja Lembaga Ombudsman DIY.

3.4 Variabel penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen dan variabel dependen, untuk melakukan pengujian atas hipotesis yang diajukan, variabel-variabel yang diteliti perlu diukur. Variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel independennya adalah persepsi publik terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY dalam perbaikan pelayanan publik di DIY.

2. Variabel dependen atau terikatnya adalah kinerja Lembaga Ombudsman DIY dalam perbaikan pelayanan publik di DIY

Untuk mengukur variabel tersebut terhadap responden, diajukan beberapa pernyataan yang berkaitan dengan kinerja Lembaga Ombudsman DIY dan akan diukur dengan menggunakan teknik skala likert, nilai skala yang digunakan adalah ordinal. Pada skala tipe likert responden diminta untuk menjawab seberapa jauh kesetujuannya atau tidak kesetujuannya terhadap beberapa pernyataan yang berkaitan dengan kinerja Lembaga Ombudsman DIY.

Dari sejumlah pernyataan tentang kinerja Lembaga Ombudsman DIY yang terdiri dari 19 pernyataan, akan diukur seberapa besar persepsinya terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY. Untuk setiap pernyataan, responden diminta untuk memilih jawaban. Dan alternatif jawaban yang tersedia mempunyai skor, yaitu:

Sangat Setuju	skor 4
Setuju	Skor 3
Tidak Setuju	Skor 2
Sangat Tidak Setuju	Skor 1

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Teknik Pengujian Kualitas Data

3.5.1.1. Uji Validitas

Uji validitas (kesahihan) bertujuan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat pengukur dapat mengungkapkan dengan jitu bagian-bagian gejala yang hendak diukur (Hadi, 1989). Dalam uji validitas ini peneliti memakai teknik korelasi. Uji validitas alat pengukur dilakukan dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh pada masing-masing butir, dengan total skor masing-masing butir. Korelasi antara skor masing-masing butir dengan total skornya harus signifikan berdasarkan ukuran statistik tertentu.

Syarat yang ditentukan untuk menyatakan bahwa setiap pernyataan adalah valid yaitu (Danim, 1997):

1. Bila skor pernyataan yang telah disusun berkorelasi positif dengan skor totalnya
2. Bila $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada signifikansi $\alpha 0,05$

Teknik korelasi yang digunakan dalam hal ini adalah teknik korelasi *moment tangkar* dengan rumus:

$$R_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N\sum x^2 - (\sum x)^2][N\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

R_{xy} : korelasi moment tangkar

x : skor pernyataan tiap item

Y : skor faktor

N : jumlah pernyataan

3.5.1.2. Uji Relibilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana konsistensi hasil pengukuran, bila dilakukan pengukuran berulang-ulang terhadap gejala yang sama. Hasilnya akan ditunjukkan oleh sebuah indeks yang menunjukkan seberapa jauh suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan (Danim, 1997).

Rumus yang digunakan dalam uji reliabilitas adalah dengan menggunakan teknik alpha yaitu (Azwar, 2003):

$$\alpha = \left[\frac{K}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum s_j^2}{s_x^2} \right]$$

keterangan:

α = Koefisien alpha

k = banyaknya belahan tes

s_j^2 = variasi belahan j (j = 1,2,...)

s_x^2 = variasi skor

kriteria yang dilakukan untuk pengujian reliabilitas menggunakan teknik *cronbach's alpha* dengan menggunakan SPSS versi 11,5 yaitu koefisien reliabilitas *cronbach's alpha*

harus lebih besar dari r_{tabel} untuk dianggap bahwa skala tersebut adalah reliabel (Azwar, 2003).

3.5.2. Teknik Pengujian Hipotesis

3.5.2.1. Pengujian Hipotesis Pertama (H_1)

Untuk menganalisis persepsi publik terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY, penulis menggunakan Uji analisis *Mean*.

Prosedur pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. menghitung rerata riil, yakni jumlah skor jawaban dibagi dengan jumlah responden.
2. menentukan klasifikasi berdasarkan norma sebagai berikut (Azwar, 2003):

$$\leq Mt - 1,5 SDt \quad = \text{sangat rendah}$$

$$Mt - 1,5 SDt \text{ s/d } Mt - 0,5 SDt \quad = \text{rendah}$$

$$Mt - 0,5 SDt \text{ s/d } Mt + 0,5 SDt \quad = \text{sedang}$$

$$Mt + 0,5 SDt \text{ s/d } Mt + 1,5 SDt \quad = \text{tinggi}$$

$$\geq Mt + 1,5 SDt \quad = \text{sangat tinggi}$$

Dimana Mt adalah mean teoritis dan SDt adalah standar deviasi teoritis. Mt diperoleh dengan rumus: $0,5 \times (\text{skor tertinggi teoritis} + \text{skor terendah teoritis})$, sedangkan SDt diperoleh dengan rumus: $1/6 \times (\text{skor tertinggi teoritis} - \text{skor terendah teoritis})$.

Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala Likert dengan jawaban setiap item dari 1-4 yang mempunyai gradasi dari sangat tinggi dengan skor nilai 4 sampai dengan rendah dengan skor nilai 1.

Mean teoritis (M_t) diperoleh sebesar $0,5 \times (4+1) = 2,5$ dan standar deviasi teoritis (SD_t) sebesar $1/6 \times (4-1) = 0,5$ berdasarkan *Mean* teoritis dan standar deviasi teoritis ini, maka dapat ditentukan klasifikasi dengan 5 kategori berdasarkan norma diatas, sebagai berikut:

	$\leq 1,75$	= sangat rendah
1,76	s/d 2,25	= rendah
2,26	s/d 2,75	= sedang
2,76	s/d 3,25	= tinggi
	$> 3,25$	= sangat tinggi

3. Berdasarkan norma diatas dan hasil perhitungan rerata riil, maka persepsi publik terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY dapat ditentukan.

3.5.2.2. Pengujian Hipotesis Kedua(H_2)

Untuk menguji hipotesis mengenai adakah perbedaan persepsi kinerja antara masyarakat sebagai pengguna layanan Lembaga Ombudsman dengan Lembaga Ombudsman sebagai penyedia layanan dalam meningkatkan pelayanan publik di DIY, Dengan hipotesis sebagai berikut:

Ho2 : terdapat perbedaan persepsi kinerja antara masyarakat sebagai pengguna layanan Lembaga Ombudsman DIY dengan Lembaga Ombudsman DIY sebagai penyedia jasa layanan publik dalam perbaikan pelayanan publik di DIY .

Ha2 : tidak terdapat perbedaan persepsi kinerja antara masyarakat sebagai pengguna layanan Lembaga Ombudsman DIY dengan Lembaga Ombudsman DIY sebagai penyedia jasa pelayanan publik di DIY.

Uji analisisnya dengan menggunakan uji t atau *independent sample t-test* yaitu untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan rata-rata diantara dua sample, yaitu masyarakat sebagai pengguna Lembaga layanan Lembaga Ombudsman DIY dengan Lembaga Ombudsman DIY sebagai penyedia jasa layanan publik.

Prosedur pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. merumuskan hipotesis

Secara statistik hipotesisnya dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Ho1 : \mu_1 = \mu_2$$

$$Ha1 : \mu_1 \neq \mu_2$$

Keterangan: μ_1 = rata-rata persepsi masyarakat

μ_2 = rata-rata persepsi Ombudsman DIY

2. menentukan tingkat signifikansi α

3. melakukan pengujian.

Dalam pengujian ini dasar penolakan dan penerimaan hipotesisnya dilakukan dengan membandingkan nilai probabilitasnya dengan tingkat signifikansi α yang telah ditentukan yaitu 0,05. jika probabilitasnya lebih dari satu atau sama dengan α , maka H_0 diterima dan sebaliknya H_a ditolak.



BAB IV

ANALISA HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum responden

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara menggunakan kuesioner yang disebar kepada responden, pengumpulan data dilaksanakan selama bulan Mei yaitu dari tanggal 29 Mei sampai 18 Juni 2006. Dari jumlah 100 kuesioner yang disebar, jumlah kuesioner yang kembali sejumlah 80 buah yang dapat digunakan dan dianalisis. Sisanya tidak dikembalikan dikarenakan enggannya beberapa responden untuk melakukan penilaian persepsi kinerja terhadap Lembaga Ombudsman DIY. Adapun kuesioner yang akan diikutsertakan dalam analisis, masing-masing 10 buah untuk kelompok internal dan 70 buah untuk kelompok eksternal.

Tabel 4.1.1 Jumlah Pengembalian Kuesioner

Kelompok responden	Kuesioner dikirim	Jumlah kembali
Internal	11	10
eksternal	90	70

Penjelasan selanjutnya dalam keterangan sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

Responden yang berhasil dikumpulkan pada penelitian ini berjumlah 80 responden. Dari hasil yang dikembalikan dapat dilihat analisis tentang jenis kelamin responden seperti tampak pada tabel 4.1.2.

Tabel 4.1.2

Jumlah responden menurut jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	persentase
1	Wanita	28	35%
2	Pria	52	65%
	Total	80	100%

Dari tabel 4.1.2. dapat ditarik kesimpulan bahwa jenis kelamin responden yang terbesar adalah pria yang berjumlah 52 dan responden yang berjenis kelamin wanita berjumlah 28 buah.

2. Pendidikan Terakhir

Latar belakang pendidikan turut andil dalam menentukan persepsi seseorang. Dari hasil jawaban kuesioner dapat dilihat analisis tentang pendidikan terakhir responden. Keterangan lebih lanjut ditunjukkan dalam tabel 4.1.3.

Tabel 4.1.3

Jumlah responden menurut pendidikan terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1	SLTA	13	16.25%
2	D3	8	10%
3	S1	54	67.5%
4	S2	5	6.25%
5	S3	0	0
	Total	80	100%

Dari tabel di atas, diketahui bahwa persentase latar belakang pendidikan yang paling besar adalah S1 dengan jumlah 54 atau 67.5%, kemudian SLTA dengan jumlah 13 atau 16.25%, D3 dengan jumlah 8 atau 10%, dan terakhir S2 dengan jumlah 5 atau 6.25%. S3 yang

berjumlah 0 karena tidak ada responden yang berpendidikannya setara dengan itu.

3. Institusi

Latar belakang institusi yang dipilih oleh peneliti mengenai hubungannya dengan kinerja Lembaga Ombudsman DIY, karena institusi tersebut mengamati atau sebagai pengguna layanan Lembaga Ombudsman DIY. dari kuesioner yang sudah terkumpul dapat kita lihat jumlah institusi maupun responden di dalamnya, hal ini dapat dilihat pada tabel 4.1.4

Tabel 4.1.4

Jumlah responden menurut institusi

No.	Institusi	Jumlah	Persentase
1	LOD DIY	10	12.5%
2	Kompas	7	8.75%
3	SKH Kedaulatan Rakyat	9	11.25%
4	AJI	9	11.25%
5	LSM JANGKEP	9	11.25%
6	LSM FORUM	12	15%
7	LSM ICM	6	7.5%
8	LSM IDEA	6	7.5%
9	AKADEMISI	1	1.25%
10	PNS	2	2.5%
11	Swasta	5	6.25%
11	Lainnya	4	5%
	Total	80	100%

Institusi responden penelitian ini, seperti nampak pada tabel 4.1.4 menunjukkan bahwa ada beberapa institusi yang menunjukkan persentase yang sama besar dan sekaligus terbesar. Adapun responden yang terbesar adalah LSM Forum dengan jumlah 12 orang atau 15%,

kemudian LOD DIY sebanyak 10 orang atau 12.5%, kemudian SKH KR, AJI, LSM JANGKEP yang berjumlah 9 orang atau 11.25%, kemudian Kompas yang berjumlah 7 orang atau 8.75%, kemudian LSM ICM dan LSM IDEA yang berjumlah 6 orang atau 7.5%, kemudian Swasta yang berjumlah 5 orang atau 6.25%, kemudian lainnya yang tidak teridentifikasi berjumlah 4 orang atau 5%, kemudian PNS yang berjumlah 2 orang atau 2.5%, kemudian yang terakhir dari akademisi sejumlah 1 orang atau 1.25%.

4. Masa Kerja

Lamanya masa kerja seseorang turut mendukung penentuan persepsi. Semakin lama seseorang bekerja di suatu institusi maka semakin lama pula dia mengenal kinerja Lembaga Ombudsman. hasil dari penelitian yang menunjukkan masa kerja responden dapat dilihat pada tabel 4.1.5

Tabel 4.1.5

Jumlah responden menurut masa kerja

No.	Masa Kerja	Jumlah	persentase
1	Kurang dari 2 tahun	30	37.5%
2	3-5 tahun	20	25%
3	5-7 tahun	12	15%
4	Lebih dari 7 tahun	18	22.5%
	Total	80	100%

Dari tabel 4.1.5 dapat ditarik kesimpulan bahwa banyak diantara responden yang mempunyai pengalaman kerja kurang dari 2 tahun, hal ini terbukti pada data yang tertera yaitu responden yang mempunyai

masa kerja kurang dari 2 tahun menempati posisi teratas dengan 30 responden atau 37.5%, lalu diikuti responden yang memiliki masa kerja 3-5 tahun sebanyak 20 orang atau 25% , masa kerja lebih dari 7 tahun sebanyak 18 responden atau 22.5%% dan terakhir responden yang terkecil yang memiliki masa kerja 5-7 tahun sebanyak 12 orang atau 15%.

4.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dilakukan dengan pendekatan korelasi product moment dengan bantuan komputer program SPSS for windows versi 11.5. sebagai kriteria, koefisien korelasi pearson correlation harus lebih besar dari r_{tabel} untuk dianggap bahwa butir itu adalah valid. Sedangkan pendekatan untuk melakukan pengujian reliabilitas menggunakan teknik Cronbach's alpha dengan program SPSS for windows versi 11.5. sebagai kriteria, koefisien reliabilitas Cronbach's alpha harus lebih besar dari r_{tabel} untuk dianggap bahwa skala tersebut adalah reliabel. Berdasarkan besarnya $N=30$ pada taraf signifikansi 0.05 diperoleh $r_{tabel} = 0.239$. dengan demikian, nilai korelasi corrected item total correlation dan cronbach's alpha harus lebih besar dari 0.239 untuk menyatakan suatu item adalah valid dan reliabel.

Hasil pengujian validitas dan analisis reabilitas terhadap 15 butir pernyataan tentang penilaian kinerja menunjukkan bahwa tidak terdapat butir yang tidak valid dan tidak reliabel. Hal ini dikarenakan dalam pengujian validitas 15 pernyataan tersebut, nilai korelasi pearson correlation butir pernyataan lebih besar dari 0.239, maka semua butir pernyataan tersebut

dinyatakan valid dan diikutsertakan dalam analisis. Sedangkan hasil analisis reliabilitas terhadap 15 butir pernyataan yang valid menunjukkan bahwa nilai koefisien Cronbach's alpha telah memenuhi persyaratan yaitu lebih besar dari 0.239. nilai koefisien Cronbach's alpha yang dihitung dengan SPSS for windows 11.5 menunjukkan 0.9211, berarti alat pengukur ini reliabel. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.2.1.1

Tabel 4.2.1.1

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Butir Penilaian Kinerja

item	r	r _{tabel}	keterangan
1	0.6879	0.239	Valid
2	0.7389	0.239	Valid
3	0.5786	0.239	Valid
4	0.4862	0.239	Valid
5	0.7142	0.239	Valid
6	0.5226	0.239	Valid
7	0.4837	0.239	Valid
8	0.6530	0.239	Valid
9	0.7139	0.239	Valid
10	0.4967	0.239	Valid
11	0.8051	0.239	Valid
12	0.6909	0.239	Valid
13	0.7928	0.239	Valid
14	0.5633	0.239	Valid
15	0.7916	0.239	Valid
N of case = 30		N of Item = 15	
Alpha = 0.9211			

Sedangkan hasil pengujian validitas dan reliabilitas terhadap 4 butir pernyataan tentang kelembagaan menunjukkan bahwa tidak terdapat butir yang tidak valid dan tidak reliabel. Hal ini dikarenakan dalam pengujian validitas 4 pernyataan tersebut, nilai korelasi pearson correlation butir pernyataan lebih besar dari 0.239, maka semua butir pernyataan tersebut dinyatakan valid dan diikutsertakan dalam analisis. Sedangkan hasil analisis reliabilitas terhadap 4 butir pernyataan yang valid menunjukkan bahwa nilai koefisien Cronbach's alpha telah memenuhi persyaratan yaitu lebih besar dari 0.239. nilai koefisien Cronbach's alpha yang dihitung dengan SPSS for windows 11.5 menunjukkan 0.7088, berarti alat pengukur ini reliabel. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.2.1.2

Tabel 4.2.1.2

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Butir Kelembagaan

Item	r	rtabel	keterangan
1	0.5067	0.239	Valid
2	0.5808	0.239	Valid
3	0.5138	0.239	Valid
4	0.4901	0.239	Valid
N of case = 30		N of item = 4	
Alpha = 0.7088			

4.3 Analisis Means

Uji analisis Means digunakan untuk melihat sejauh mana persepsi publik terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY dan mengenai persepsi publik terhadap keberadaan Lembaga Ombudsman DIY. Dengan memakai analisis deskriptif yang menggunakan SPSS for windows versi 11.5 diperoleh hasil sebagaimana tabel 4.3.1 Analisis Deskriptif

Tabel 4.3.1 Analisis Deskriptif

		Deskriptif Statistics	
		Persepsi Publik terhadap kinerja LOD	Persepsi Publik Mengenai Kelembagaan
N	Valid	70	70
	Missing	0	0
Mean		2.8656	.7000
Median		2.8667	.7500
Mode		3.00	.75
Std. Deviation		.39209	.25036
Variance		.15373	.06268
Range		1.93	.75
Minimum		2.07	.25
Maximum		4.00	1.00
Sum		200.59	49.00

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai Mean persepsi publik terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY sebesar 2.8656. Berdasarkan kalsifikasi dengan 5 kategori maka nilai Mean ini berada dalam rentang antara 2.76 s/d 3.25 yang berarti nilai tersebut berada dalam kategori tinggi. Sehingga dapat dikatakan bahwa persepsi publik terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY dalam memperbaiki pelayanan publik di DIY tinggi.

Dari tabel di atas, dapat dilihat tinggi atau rendahnya persepsi publik terhadap keberadaan lembaga Ombudsman yang berkaitan dengan kepuasan publik terhadap LOD, kemungkinan pemakaian jasa kembali LOD dalam menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan penyelenggaraan negara serta penegakan hukum di daerah, perlu tidaknya kekuatan yuridis yang lebih kuat dengan jaminan Undang-Undang dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan pertanyaan yang diajukan diperoleh berupa jawaban Ya dan Tidak. Jawaban tersebut apabila kita deskripsikan dalam statistik maka dapat dituliskan sebagai berikut. Ya = 1 dan Tidak = 0. maka bisa diperoleh kategorisasi apabila Mean lebih besar atau sama dengan 0.5 (rata-rata nilai jawaban kuesioner) maka tinggi, dan apabila Mean lebih kecil dari 0.5 maka persepsi publik terhadap keberadaan lembaga Ombudsman tersebut rendah.

Dilihat dari tabel di atas persepsi publik mengenai keberadaan Lembaga Ombudsman DIY diperoleh Mean sebesar 0.7000, nilai tersebut lebih besar dari 0.5 yang berarti persepsi publik terhadap keberadaan Lembaga Ombudsman DIY tinggi.

4.3.1 Penilaian Publik Terhadap Kinerja Lembaga Ombudsman DIY berdasarkan Frekuensi Jumlah Responden.

Tabel 4.3.1

	frekuensi (orang)	percent (%)
sangat rendah (≤ 1.75)	0	0
rendah (1.76-2.25)	5	7.1
sedang (2.26-2.75)	24	34.3
tinggi (2.76-3.25)	32	45.7
sangat tinggi (>3.25)	9	12.9
TOTAL	70	100

Pada tabel 4.3.1 di atas merupakan penilaian publik terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY berdasarkan frekuensi jumlah responden. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa frekuensi penilaian responden terhadap Kinerja Lembaga Ombudsman DIY memiliki persepsi yang tinggi sebanyak 32 orang atau 45.7%, kemudian responden yang memiliki persepsi sedang sebanyak 24 orang atau 34.6%, kemudian responden yang memiliki persepsi sangat tinggi berjumlah 9 orang atau 12.9%, terakhir dari responden yang memiliki persepsi rendah sebanyak 5 orang atau 7.1%.

4.4 Uji Hipotesis

4.4.1 Pengujian hipotesis pertama (H1)

Analisis pengujian hipotesis pertama dilakukan dengan uji t satu sampel terhadap pernyataan persepsi publik terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY. Uji t satu sample digunakan untuk membantu membuktikan tingkat signifikansi nilai hasil pengujian Mean yang telah diperoleh nilainya. Pada uji analisis Mean diperoleh Mean 2.8656, nilai ini

berada pada kategori tinggi sebagaimana hasil analisis deskriptif hasil dari uji analisis Mean. Kemudian untuk menguji hipotesis pertama dilanjutkan dengan alat analisis uji t satu sample. pengambilan keputusan dalam pengujian hipotesis pertama dengan menggunakan hasil hitung SPSS dengan membandingkan antara nilai probabilitas dengan besarnya tingkat signifikansi (α) yang digunakan dalam pengujian. Jika nilai probabilitas (Sig. pada *printout* SPSS) lebih kecil dari α (0.05 atau 5%), maka keputusannya adalah menolak H_0 dan sebaliknya H_a diterima. Berikut hasil uji statistik uji t satu sampel yang disajikan dalam tabel.

Tabel 4.4.1.1

One-Sample Statistics						
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean		
Persepsi Kinerja	70	2.8656	.39209	.04686		

One-Sample Test						
Test Value = 2.5						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Persepsi Kinerja	7.801	69	.000	.3656	.2721	.4591

Berdasarkan hasil analisis deskriptif sebagaimana disajikan dalam tabel 4.4.1.1 di atas. mengenai persepsi publik terhadap kinerja lembaga Ombudsman DIY diperoleh Mean 2.8656. Nilai Mean tersebut lebih besar dari angka 2.5 sebagai angka rata-rata penilaian skala 1-4 point, yang penulis kategorisasikan sebagai penilaian baik. Kemudian angka Mean

tersebut diujikan dengan uji t satu sampel dan diperoleh t_{hitung} sebesar 7.801 dan probabilitas = 0.000. karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (1.995) dan probabilitas lebih kecil dari 0.05 berarti H_0 ditolak, jadi terdapat persepsi yang baik terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY dalam perbaikan pelayanan publik di DIY.

4.4.2 Pengujian Hipotesis kedua (H2)

Analisis pengujian hipotesis kedua, yang berkaitan dengan terdapat perbedaan persepsi kinerja diantara kelompok masyarakat pengguna layanan Lembaga Ombudsman DIY dengan Lembaga Ombudsman sebagai penyedia jasa layanan publik di DIY. Menggunakan uji statistik dengan independent sampel t-test. Kriteria yang digunakan adalah bila nilai probabilitasnya (sig. pada printout SPSS) lebih kecil dari 0.05 berarti H_0 ditolak dan sebaliknya H_a diterima. Statistik deskriptif disajikan dalam tabel 4.4.2.1 berikut ini.

Tabel 4.4.2.1

Group Statistics					
	organisasi	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Persepsi Kinerja	1 Eksternal	70	2.8656	.39209	.04686
	2 Internal	10	3.3400	.35756	.11307

Independent sample test

	Levene test for equality of variances		t-test for equality of Means				Std. Error Difference	95% confidence interval of difference	
	f	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference		Lower	Upper
Persepsi Eksternal	0.26	.872	-3.615	78	.001	2.8656	.13126	-.73574	-.21312
Persepsi Internal			-3.876	12.310	.002	3.3400	.12240	-.74037	-.20849

Berdasarkan analisis deskriptif sebagaimana menurut tabel 4.4.2.1 di atas, mengenai persepsi kinerja Lembaga Ombudsman DIY diperoleh Mean untuk kelompok Eksternal sebesar 2.8656 dan untuk kelompok Internal sebesar 3.3400. dengan demikian kesenjangan persepsi antara kelompok Eksternal dan Internal sebesar 0.4744. uji signifikansi perbedaan Mean kedua kelompok ini dengan menggunakan independent sample t-test dan diperoleh thitung sebesar 3.615 dan probabilitas = 0.001. karena thitung lebih besar dari ttabel (1.991) dan probabilitas lebih kecil dari 0.05 berarti Ho ditolak, jadi terdapat perbedaan yang signifikan dalam hal persepsi terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY antara eksternal (masyarakat) sebagai pengguna layanan dan kelompok internal (LOD) sebagai penyedia layanan.

4.5 Penilaian Persepsi Publik Terhadap Kinerja Lembaga Ombudsman DIY.

Penilaian persepsi publik yang terdiri dari Masyarakat yang mengadu, LSM, dan Pers, terhadap kinerja lembaga Ombudsman DIY berdasarkan butir pertanyaan responden tentang kinerja lembaga Ombudsman DIY.

4.5.1 Persepsi Publik Terhadap butir pertanyaan 1

Persepsi publik terhadap pertanyaan tentang Lembaga Ombudsman telah melayani setiap aduan, keluhan, dan komplain masyarakat tentang penyimpangan administrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan penegakan hukum tanpa diskriminatif, dapat di lihat pada tabel 4.5.1.1 dibawah ini.

Tabel 4.5.1.1

Persepsi Publik terhadap butir pertanyaan1

Persepsi responden	Masyarakat yang mengadu		Pers		LSM	
	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)
SS	8	73%			5	14%
S	3	27%	23	92%	24	70%
TS			2	8%	6	16%
STS						
Total	11	100%	25	100%	34	100%

Berdasarkan butir pertanyaan mengenai tindak lanjut LOD terhadap setiap aduan, keluhan, dan komplain masyarakat tentang penyimpangan administrasi dan penegakan hukum yang diskriminatif, pada tabel diatas dapat dilihat responden yang menyatakan sangat setuju, setuju, tidak setuju

dan sangat tidak setuju berdasarkan kelompok masyarakat yang mengadu, Pers dan LSM yaitu: kelompok masyarakat yang mengadu yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 orang responden atau 73%, yang menyatakan setuju 3 orang responden atau 27%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju masing-masing 0 (nol) orang responden atau 0 % . Dapat disimpulkan bahwa responden dari kelompok masyarakat yang mengadu sebanyak 11 orang responden, yang menyatakan sangat setuju dan setuju masing-masing sebanyak 8 orang responden atau 73% dan 3 orang responden atau 27% terhadap kinerja LOD yang telah melayani setiap aduan, keluhan, dan komplain masyarakat tentang penyimpangan administrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan penegakan hukum tanpa diskriminatif.

Kemudian dari kelompok Pers yang menyatakan sangat setuju sebanyak 0 orang responden atau 0%, yang menyatakan setuju sebanyak 23 orang responden atau 92%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang responden atau 8%, yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol) orang responden atau 0%. Dapat disimpulkan bahwa responden dari kelompok Pers yang berjumlah 25 orang, 23 orang orang responden atau 92% menyatakan setuju terhadap kinerja LOD yang telah melayani setiap aduan, keluhan, dan komplain masyarakat tentang penyimpangan administrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan penegakan hukum tanpa diskriminatif.

Kemudian dari kelompok LSM yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 orang responden atau 14%, yang menyatakan setuju sebanyak 24 orang responden atau 70%, yang menyatakan tidak setuju berjumlah 6 orang responden atau 16%, yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol) orang atau 0%. Dapat disimpulkan dari kelompok LSM yang berjumlah 34 orang responden, yang menyatakan sangat setuju dan setuju masing-masing 5 orang responden atau 14% dan 24 orang responden atau 70% terhadap kinerja LOD yang telah melayani setiap aduan, keluhan, dan komplain masyarakat tentang penyimpangan administrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan penegakan hukum tanpa diskriminatif.

4.5.2 Persepsi Publik Terhadap butir pertanyaan 2

Persepsi publik terhadap pertanyaan mengenai Lembaga Ombudsman telah menyelesaikan setiap pengaduan administrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan penegakan hukum tanpa diskriminatif, dapat dilihat dalam tabel 4.5.2.1 dibawah ini.

Tabel 4.5.2.1
Persepsi publik terhadap butir pertanyaan 2

Persepsi responden	Masyarakat yang mengadu		Pers		LSM	
	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)
SS	5	45%	13	52%	4	12%
S	5	45%	11	44%	23	68%
TS	1	10%	1	4%	7	20%
STS						
Total	11	100%	25	100%	34	100%

Berdasarkan butir pertanyaan mengenai penyelesaian permasalahan yang dilaporkan masyarakat kepada LOD, berdasarkan tabel di atas dapat dilihat dari kelompok masyarakat yang mengadu yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 orang atau 45%, yang menyatakan setuju sebanyak 5 orang responden atau 45%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang responden atau 10%, yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 (nol) orang responden atau 0%. Dapat disimpulkan bahwa dari 11 orang responden dari kelompok masyarakat yang mengadu yang menyatakan sangat setuju dan setuju masing-masing sebanyak 5 orang responden atau 45% dan sebanyak 5 orang responden atau 45% terhadap kinerja LOD yang telah menyelesaikan setiap pengaduan administrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan penegakan hukum tanpa diskriminatif.

Kemudian dari kelompok Pers yang menyatakan sangat setuju sebanyak 13 orang responden atau 52%, yang menyatakan setuju sebanyak 11 orang responden atau 44%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang responden atau 4%, yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol) orang responden atau 0%. Dapat disimpulkan bahwa responden dari kelompok Pers yang berjumlah 25 orang, masing-masing sebanyak 13 orang responden atau 52% dan 11 orang responden atau 44% menyatakan sangat setuju dan setuju dengan kinerja LOD yang telah menyelesaikan setiap pengaduan administrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan penegakan hukum tanpa diskriminatif.

Kemudian dari kelompok LSM yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 orang responden atau 12%, yang menyatakan setuju sebanyak 23 orang responden atau 68%, yang menyatakan tidak setuju berjumlah 7 orang responden atau 20%, yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol) orang atau 0%. Dapat disimpulkan dari kelompok LSM yang berjumlah 34 orang responden menyatakan setuju sebanyak 23 orang responden atau 68% terhadap kinerja LOD yang telah menyelesaikan setiap pengaduan administrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan penegakan hukum tanpa diskriminatif.

4.5.3 Persepsi publik terhadap butir pertanyaan 3

Persepsi publik terhadap pertanyaan tentang Lembaga Ombudsman telah menumbuhkembangkan budaya pelayanan masyarakat yang jujur dan adil, dapat dilihat pada tabel 4.5.3.1 dibawah ini.

Tabel 4.5.3.1

Persepsi publik terhadap butir pertanyaan 3

Persepsi responden	Masyarakat yang mengadu		Pers		LSM	
	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)
SS	3	27%	21	84%	1	3%
S	8	73%	4	16%	29	85%
TS					4	12%
STS						
Total	11	100%	25	100%	34	100%

Berdasarkan butir pertanyaan mengenai peran LOD dalam menumbuhkembangkan budaya pelayanan masyarakat yang jujur dan adil,

berdasarkan tabel di atas dapat dilihat dari kelompok masyarakat yang mengadu yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 orang atau 27%, yang menyatakan setuju sebanyak 8 orang responden atau 73%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju masing-masing sebanyak 0 (nol) orang responden atau 0%. Dapat disimpulkan bahwa dari 11 orang responden dari kelompok masyarakat yang mengadu menyatakan setuju sebanyak 8 orang responden atau 73% terhadap peran LOD dalam menumbuhkembangkan budaya pelayanan masyarakat yang jujur dan adil.

Kemudian dari kelompok Pers yang menyatakan sangat setuju sebanyak 0 orang responden atau 0%, yang menyatakan setuju sebanyak 21 orang responden atau 84%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 orang atau 16%, yang menyatakan sangat tidak setuju masing-masing 0 (nol) orang responden atau 0%. Dapat disimpulkan bahwa responden dari kelompok Pers yang berjumlah 25 orang, sebanyak 21 orang atau 84% menyatakan setuju terhadap peran LOD dalam menumbuhkembangkan budaya pelayanan masyarakat yang jujur dan adil.

Kemudian dari kelompok LSM yang menyatakan sangat setuju sebanyak 1 orang responden atau 3%, yang menyatakan setuju sebanyak 29 orang responden atau 85%, yang menyatakan tidak setuju berjumlah 4 orang responden atau 12%, yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol) orang atau 0%. Dapat disimpulkan bahwa dari kelompok LSM yang berjumlah 34 orang responden, yang menyatakan setuju sebanyak 29 orang responden

atau 85% terhadap terhadap peran LOD dalam menumbuhkembangkan budaya pelayanan masyarakat yang jujur dan adil.

4.5.4 Persesi Publik terhadap butir pertanyaan 4

Persepsi publik terhadap pertanyaan mengenai peran Lembaga Ombudsman DIY dalam menumbuhkembangkan budaya anti KKN (korupsi, kolusi, nepotisme) di lingkungan pemerintah daerah, dapat dilihat pada tabel 4.5.4.1 dibawah ini.

Tabel 4.5.4.1

Perssespi publik terhadap butir pertanyaan 4

Persepsi responden	Masyarakat yang mengadu		Pers		LSM	
	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)
SS	2	18%			3	9%
S	8	73%	19	76%	18	53%
TS	1	9%	6	24%	13	38%
STS						
Total	11	100%	25	100%	34	100%

Berdasarkan butir pertanyaan mengenai peran LOD dalam menumbuhkembangkan budaya anti KKN di lingkungan pemerintah daerah, berdasarkan tabel di atas dapat dilihat dari kelompok masyarakat yang mengadu yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 orang atau 18%, yang menyatakan setuju sebanyak 8 orang responden atau 73%, yang menyatakan tidak setuju sejumlah 1 orang responden atau 9%, yang menyatakan sangat tidak setuju masing-masing sebanyak 0 (nol) orang responden atau 0%. Dapat disimpulkan bahwa dari 11 orang responden dari kelompok

masyarakat yang mengadu menyatakan setuju sebanyak 8 orang responden atau 73% terhadap peran Lembaga Ombudsman DIY dalam menumbuhkembangkan budaya anti KKN (korupsi, kolusi, nepotisme) di lingkungan pemerintah daerah.

Kemudian dari kelompok Pers yang menyatakan sangat setuju sebanyak 0 orang responden atau 0%, yang menyatakan setuju sebanyak 19 orang responden atau 76%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 orang responden atau 24%, yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol) orang responden atau 0%. Dapat disimpulkan bahwa responden dari kelompok Pers yang berjumlah 25 orang, sebanyak 19 orang responden atau 76% menyatakan setuju terhadap peran Lembaga Ombudsman DIY dalam menumbuhkembangkan budaya anti KKN (korupsi, kolusi, nepotisme) di lingkungan pemerintah daerah

Kemudian dari kelompok LSM yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 orang responden atau 9%, yang menyatakan setuju sebanyak 18 orang responden atau 53%, yang menyatakan tidak setuju berjumlah 13 orang responden atau 38%, yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol) orang atau 0%. Dapat disimpulkan bahwa dari kelompok LSM yang berjumlah 34 orang responden, menyatakan setuju sebanyak 18 orang responden atau 53% terhadap terhadap peran Lembaga Ombudsman DIY dalam menumbuhkembangkan budaya anti KKN (korupsi, kolusi, nepotisme) di lingkungan pemerintah daerah.

4.5.5 Persepsi Publik terhadap butir pertanyaan 5

Persepsi publik terhadap pertanyaan mengenai Lembaga Ombudsman DIY telah memberikan pelayanan yang optimal terhadap pengaduan masyarakat, dapat dilihat pada tabel 4.5.5.1 dibawah ini.

Tabel 4.5.5.1

Persepsi publik terhadap butir pertanyaan 5

Persepsi responden	Masyarakat yang mengadu		Pers		LSM	
	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)
SS	3	27%	1	4%	4	12%
S	7	64%	17	68%	20	59%
TS	1	9%	7	28%	8	23%
STS					2	6
Total	11	100%	25	100%	34	100%

Berdasarkan butir pertanyaan mengenai peran LOD yang telah memberikan pelayanan yang optimal terhadap pengaduan masyarakat, berdasarkan tabel di atas dapat dilihat dari kelompok masyarakat yang mengadu yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 orang atau 27%, yang menyatakan setuju sebanyak 7 orang responden atau 64%, yang menyatakan tidak setuju 1 orang atau 9%, yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 (nol) orang responden atau 0%. Dapat disimpulkan bahwa dari 11 orang responden dari kelompok masyarakat yang mengadu, yang menyatakan setuju sebanyak 7 orang responden atau 64% terhadap peran Lembaga Ombudsman DIY yang telah memberikan pelayanan yang optimal terhadap pengaduan masyarakat.

Kemudian dari kelompok Pers yang menyatakan sangat setuju sebanyak 1 orang responden atau 4%, yang menyatakan setuju sebanyak 17 orang responden atau 68%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 7 orang responden atau 28%, yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol) orang responden atau 0%. Dapat disimpulkan bahwa responden dari kelompok Pers yang berjumlah 25 orang, sebanyak 17 orang responden atau 68% menyatakan setuju terhadap peran Lembaga Ombudsman DIY yang telah memberikan pelayanan yang optimal terhadap pengaduan masyarakat.

Kemudian dari kelompok LSM yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 orang responden atau 12%, yang menyatakan setuju sebanyak 20 orang responden atau 59%, yang menyatakan tidak setuju berjumlah 8 orang responden atau 23%, yang menyatakan sangat tidak setuju 2 orang atau 6%. Dapat disimpulkan bahwa dari kelompok LSM yang berjumlah 34 orang responden, yang menyatakan setuju sebanyak 20 orang responden atau 59% terhadap peran Lembaga Ombudsman DIY yang telah memberikan pelayanan yang optimal terhadap pengaduan masyarakat.

4.5.6 Persepsi publik terhadap butir pertanyaan 6

Persepsi publik terhadap pertanyaan mengenai peran Lembaga Ombudsman DIY yang selalu membina koordinasi dengan institusi responden, dapat dilihat pada tabel 4.5.6.1 dibawah ini.

Tabel 4.5.6.1
Persepsi publik terhadap butir pertanyaan 6

Persepsi responden	Masyarakat yang mengadu		Pers		LSM	
	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)
SS			2	4%	2	6%
S	6	55%	10	40%	18	53%
TS	5	45%	12	48%	14	41%
STS			1	4%		
Total	11	100%	25	100%	34	100%

Berdasarkan butir pertanyaan mengenai peran LOD yang selalu membina koordinasi dengan institusi responden, berdasarkan tabel di atas dapat dilihat dari kelompok masyarakat yang mengadu yang menyatakan sangat setuju sebanyak 0 (nol) orang atau 0%, yang menyatakan setuju sebanyak 6 orang responden atau 55%, yang menyatakan tidak setuju 5 orang atau 45%, yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 (nol) orang responden atau 0%. Dapat disimpulkan bahwa dari 11 orang responden dari kelompok masyarakat yang mengadu, sebanyak 6 orang responden atau 55% menyatakan setuju terhadap peran Lembaga Ombudsman DIY yang selalu membina koordinasi dengan responden.

Kemudian dari kelompok Pers yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 orang responden atau 8%, yang menyatakan setuju sebanyak 10 orang responden atau 40%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 12 orang responden atau 48%, yang menyatakan sangat tidak setuju 1 orang responden atau 4%. Dapat disimpulkan bahwa responden dari kelompok Pers yang berjumlah 25 orang, sebanyak 12 orang responden atau 48%

menyatakan tidak setuju terhadap peran Lembaga Ombudsman DIY yang selalu membina koordinasi dengan institusi responden.

Kemudian dari kelompok LSM yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 orang responden atau 6%, yang menyatakan setuju sebanyak 18 orang responden atau 53%, yang menyatakan tidak setuju berjumlah 14 orang responden atau 41%, yang menyatakan sangat tidak setuju 0 orang atau 0%. Dapat disimpulkan bahwa dari kelompok LSM yang berjumlah 34 orang responden, sebanyak 18 orang responden atau 53% menyatakan setuju terhadap peran Lembaga Ombudsman DIY yang selalu membina koordinasi dengan institusi responden.

4.5.7 persepsi publik terhadap butir pertanyaan 7

Persepsi publik terhadap pertanyaan mengenai peran Lembaga Ombudsman DIY yang selalu membina kerjasama dengan institusi responden, dapat dilihat pada tabel 4.5.7.1 dibawah ini.

Tabel 4.5.7.1

Persepsi publik terhadap butir pertanyaan 7

Persepsi responden	Masyarakat yang mengadu		Pers		LSM	
	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)
SS	2	18%	2	8%	2	6%
S	8	73%	11	44%	17	50%
TS	1	9%	10	40%	14	41%
STS			2	8%	1	3%
Total	11	100%	25	100%	34	100%

Berdasarkan butir pertanyaan mengenai peran LOD yang selalu membina kerjasama dengan institusi responden, berdasarkan tabel di atas dapat dilihat dari kelompok masyarakat yang mengadu yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 orang atau 18%, yang menyatakan setuju sebanyak 8 orang responden atau 73%, yang menyatakan tidak setuju 1 orang atau 9%, yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 (nol) orang responden atau 0%. Dapat disimpulkan bahwa dari 11 orang responden dari kelompok masyarakat yang mengadu, sebanyak 8 orang responden atau 73% menyatakan setuju terhadap peran Lembaga Ombudsman DIY yang selalu membina kerjasama dengan institusi responden.

Kemudian dari kelompok Pers yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 orang responden atau 8%, yang menyatakan setuju sebanyak 11 orang responden atau 44%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 10 orang responden atau 40%, yang menyatakan sangat tidak setuju 2 orang responden atau 8%. Dapat disimpulkan bahwa responden dari kelompok Pers yang berjumlah 25 orang, sebanyak 11 orang responden atau 44% menyatakan setuju terhadap peran Lembaga Ombudsman DIY yang selalu membina kerjasama dengan institusi responden.

Kemudian dari kelompok LSM yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 orang responden atau 6%, yang menyatakan setuju sebanyak 17 orang responden atau 50%, yang menyatakan tidak setuju berjumlah 14 orang responden atau 41%, yang menyatakan sangat tidak setuju 1 orang atau 3%. Dapat disimpulkan bahwa dari kelompok LSM yang berjumlah 34

orang responden, sebanyak 17 orang responden atau 50% menyatakan setuju terhadap peran Lembaga Ombudsman DIY yang selalu membina kerjasama dengan institusi responden.

4.5.8 Persepsi Publik Terhadap butir pertanyaan 8

Persepsi publik terhadap pertanyaan mengenai kinerja Lembaga Ombudsman yang telah melaksanakan fungsi pengawasan terhadap pemerintah daerah dan penegakan hukum di DIY secara optimal, dapat dilihat pada tabel 4.5.8.1 dibawah ini.

Tabel 4.5.8.1

Persepsi publik terhadap butir pertanyaan 8

Persepsi responden	Masyarakat yang mengadu		Pers		LSM	
	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)
SS	1	9%	3	12%	5	15%
S	7	64%	8	32%	15	44%
TS	3	27%	14	56%	14	41%
STS						
Total	11	100%	25	100%	34	100%

Berdasarkan butir pertanyaan mengenai kinerja Lembaga Ombudsman DIY yang telah melaksanakan fungsi pengawasan terhadap pemerintah daerah dan penegakan hukum di DIY secara optimal, berdasarkan tabel di atas dapat dilihat dari kelompok masyarakat yang mengadu yang menyatakan sangat setuju sebanyak 1 orang atau 9%, yang menyatakan setuju sebanyak 7 orang responden atau 64%, yang menyatakan tidak setuju 3 orang atau 27%, yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 (nol)

orang responden atau 0%. Dapat disimpulkan bahwa dari 11 orang responden dari kelompok masyarakat yang mengadu, sebanyak 7 orang responden atau 64% menyatakan setuju terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY yang telah melaksanakan fungsi pengawasan terhadap pemerintah daerah dan penegakan hukum di DIY secara optimal.

Kemudian dari kelompok Pers yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 orang responden atau 12%, yang menyatakan setuju sebanyak 8 orang responden atau 32%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 14 orang responden atau 56%, yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol) orang responden atau 0%. Dapat disimpulkan bahwa responden dari kelompok Pers yang berjumlah 25 orang, sebanyak 14 orang responden atau 56% menyatakan tidak setuju terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY yang telah melaksanakan fungsi pengawasan terhadap pemerintah daerah dan penegakan hukum di DIY secara optimal.

Kemudian dari kelompok LSM yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 orang responden atau 15%, yang menyatakan setuju sebanyak 15 orang responden atau 44%, yang menyatakan tidak setuju berjumlah 14 orang responden atau 41%, yang menyatakan sangat tidak setuju 0 orang atau 0%. Dapat disimpulkan bahwa dari kelompok LSM yang berjumlah 34 orang responden, sebanyak 15 orang responden atau 44% menyatakan setuju terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY yang telah melaksanakan fungsi pengawasan terhadap pemerintah daerah dan penegakan hukum di DIY secara optimal.

4.5.9 Persepsi publik terhadap butir pertanyaan 9

Persepsi publik terhadap pertanyaan mengenai kinerja Lembaga Ombudsman yang telah melayani setiap aduan, keluhan, komplain masyarakat tentang perilaku atau tindakan aparat yang tidak adil, diskriminatif dan bertentangan dengan hukum, dapat dilihat pada tabel 4.5.9.1 dibawah ini.

Tabel 4.5.9.1

Persepsi publik terhadap butir pertanyaan 9

Persepsi responden	Masyarakat yang mengadu		Pers		LSM	
	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)
SS	4	36%	1	4%	6	18%
S	7	64%	17	68%	19	56%
TS			7	28%	9	26%
STS						
Total	11	100%	25	100%	34	100%

Berdasarkan butir pertanyaan mengenai kinerja LOD yang telah melayani setiap aduan, keluhan, komplain masyarakat tentang perilaku atau tindakan aparat yang yang tidak adil, diskriminatif dan bertentangan dengan hukum, berdasarkan tabel di atas dapat dilihat dari kelompok masyarakat yang mengadu yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 orang atau 36%, yang menyatakan setuju sebanyak 7 orang responden atau 64%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju masing-masing 0 (nol) orang atau 0%. Dapat disimpulkan bahwa dari 11 orang responden dari kelompok masyarakat yang mengadu, sebanyak 7 orang responden atau

64% menyatakan setuju terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY yang telah melayani setiap aduan, keluhan, komplain masyarakat tentang perilaku atau tindakan aparat yang tidak adil, diskriminatif dan bertentangan dengan hukum.

Kemudian dari kelompok Pers yang menyatakan sangat setuju sebanyak 1 orang responden atau 4%, yang menyatakan setuju sebanyak 17 orang responden atau 68%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 7 orang responden atau 28%, yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol) orang responden atau 0%. Dapat disimpulkan bahwa responden dari kelompok Pers yang berjumlah 25 orang, sebanyak 17 orang responden atau 68% menyatakan setuju terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY yang telah melayani setiap aduan, keluhan, komplain masyarakat tentang perilaku atau tindakan aparat yang tidak adil, diskriminatif dan bertentangan dengan hukum.

Kemudian dari kelompok LSM yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 orang responden atau 18 %, yang menyatakan setuju sebanyak 19 orang responden atau 56%, yang menyatakan tidak setuju berjumlah 9 orang responden atau 26%, yang menyatakan sangat tidak setuju 0 orang atau 0%. Dapat disimpulkan bahwa dari kelompok LSM yang berjumlah 34 orang responden, sebanyak 19 orang responden atau 56% menyatakan setuju terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY yang telah melayani setiap aduan, keluhan, komplain masyarakat tentang perilaku atau tindakan aparat yang tidak adil, diskriminatif dan bertentangan dengan hukum.

4.5.10 Persepsi publik terhadap butir pertanyaan10

Persepsi publik terhadap pertanyaan kinerja Lembaga Ombudsman DIY yang selalu menindaklanjuti aduan, keluhan, komplain yang di informasikan oleh masyarakat, dapat dilihat pada tabel 4.5.10.1 dibawah ini.

Tabel 4.5.10.1

Persepsi publik terhadap butir pertanyaan10

Persepsi responden	Masyarakat yang mengadu		Pers		LSM	
	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)
SS	4	64%	1	4%	6	18%
S	7	36%	14	56%	18	53%
TS			10	40%	9	26%
STS					1	3%
Total	11	100%	25	100%	34	100%

Berdasarkan butir pertanyaan mengenai kinerja LOD yang selalu menindak lanjuti aduan, keluhan, komplain yang di informasikan oleh masyarakat, berdasarkan tabel di atas dapat dilihat dari kelompok masyarakat yang mengadu yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 orang atau 64%, yang menyatakan setuju sebanyak 4 orang responden atau 36%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 orang responden atau 0%, yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol) orang atau 0%. Dapat disimpulkan bahwa dari 11 orang responden dari kelompok masyarakat yang mengadu, sebanyak 7 orang responden atau 64% menyatakan sangat setuju terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY yang selalu menindak lanjuti aduan, keluhan, komplain yang di informasikan oleh masyarakat.

Kemudian dari kelompok Pers yang menyatakan sangat setuju sebanyak 1 orang responden atau 4%, yang menyatakan setuju sebanyak 14 orang responden atau 56%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 10 orang responden atau 40%, yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol) orang responden atau 0%. Dapat disimpulkan bahwa responden dari kelompok Pers yang berjumlah 25 orang, sebanyak 14 orang responden atau 56% menyatakan setuju terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY yang selalu menindak lanjuti aduan, keluhan, komplain yang di informasikan oleh masyarakat.

Kemudian dari kelompok LSM yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 orang responden atau 18 %, yang menyatakan setuju sebanyak 18 orang responden atau 53%, yang menyatakan tidak setuju berjumlah 9 orang responden atau 26%, yang menyatakan sangat tidak setuju 1 orang atau 3%. Dapat disimpulkan bahwa dari kelompok LSM yang berjumlah 34 orang responden, sebanyak 18 orang responden atau 53% menyatakan setuju terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY yang selalu menindak lanjuti aduan, keluhan, komplain yang di informasikan oleh masyarakat.

4.5.11 Persepsi Publik terhadap butir pertanyaan 11

Persepsi publik terhadap pertanyaan mengenai kinerja Lembaga Ombudsman DIY yang secara aktif dan responsif memanggil dan meminta keterangan aparatur negara terkait dngan laporan dari masyarakat, dapat dilihat pada tabel 4.5.11.1 dibawah ini.

Tabel 4.5.11.1
Persepsi publik terhadap butir pertanyaan 11

Persepsi responden	Masyarakat yang mengadu		Pers		LSM	
	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)
SS	4	36%	1	4%	6	18%
S	6	55%	19	76%	24	70%
TS	1	9%	5	20%	3	9%
STS					1	3%
Total	11	100%	25	100%	34	100%

Berdasarkan butir pertanyaan mengenai kinerja LOD yang secara aktif dan responsif memanggil dan meminta keterangan aparaturnegara terkait dengan laporan dari masyarakat, berdasarkan tabel di atas dapat dilihat dari kelompok masyarakat yang mengadu yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 orang atau 36%, yang menyatakan setuju sebanyak 6 orang responden atau 55%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang responden atau 9%, yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol) orang atau 0%. Dapat disimpulkan bahwa dari 11 orang responden dari kelompok masyarakat yang mengadu, sebanyak 6 orang responden atau 55% menyatakan setuju terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY yang secara aktif dan responsif memanggil dan meminta keterangan aparaturnegara terkait dengan laporan dari masyarakat.

Kemudian dari kelompok Pers yang menyatakan sangat setuju sebanyak 1 orang responden atau 4%, yang menyatakan setuju sebanyak 19 orang responden atau 76%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 orang responden atau 20%, yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol) orang

responden atau 0%. Dapat disimpulkan bahwa responden dari kelompok Pers yang berjumlah 25 orang, sebanyak 19 orang responden atau 76% menyatakan setuju terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY yang secara aktif dan responsif memanggil dan meminta keterangan aparatur negara terkait dengan laporan dari masyarakat.

Kemudian dari kelompok LSM yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 orang responden atau 18%, yang menyatakan setuju sebanyak 24 orang responden atau 70%, yang menyatakan tidak setuju berjumlah 3 orang responden atau 9%, yang menyatakan sangat tidak setuju 1 orang atau 3%. Dapat disimpulkan bahwa dari kelompok LSM yang berjumlah 34 orang responden, sebanyak 24 orang responden atau 70% menyatakan setuju terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY yang secara aktif dan responsif memanggil dan meminta keterangan aparatur negara terkait dengan laporan dari masyarakat.

4.5.12 Persepsi Publik terhadap butir pertanyaan 12

Persepsi publik terhadap pertanyaan mengenai kinerja Lembaga Ombudsman DIY yang dalam menindak lanjuti setiap keluhan selalu memeriksa dokumen dan melakukan pengecekan ulang (*cross check*) untuk mendapatkan kebenaran, dapat dilihat pada tabel 4.5.12.1 dibawah ini.

Tabel 4.5.12.1

Persepsi publik terhadap butir pertanyaan12

Persepsi responden	Masyarakat yang mengadu		Pers		LSM	
	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)
SS	3	27%	2	8%	9	26%
S	6	55%	21	84%	23	68%
TS	2	18%	2	8%	2	6%
STS						
Total	11	100%	25	100%	34	100%

Berdasarkan butir pertanyaan mengenai kinerja LOD DIY yang dalam menindak lanjuti keluhan selalu memeriksa dokumen dan melakukan pengecekan silang (*cross check*) untuk mendapatkan kebenaran, berdasarkan tabel di atas dapat dilihat dari kelompok masyarakat yang mengadu yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 orang atau 27%, yang menyatakan setuju sebanyak 6 orang responden atau 55%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang responden atau 18%, yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol) orang atau 0%. Dapat disimpulkan bahwa dari 11 orang responden dari kelompok masyarakat yang mengadu, sebanyak 6 orang responden atau 55% menyatakan setuju terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY yang dalam menindaklanjuti setiap keluhan selalu memeriksa dokumen dan melakukan pengecekan ulang (*cross check*) untuk mendapatkan kebenaran.

Kemudian dari kelompok Pers yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 orang responden atau 8%, yang menyatakan setuju sebanyak 21 orang responden atau 84%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang

responden atau 8%, yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol) orang responden atau 0%. Dapat disimpulkan bahwa responden dari kelompok Pers yang berjumlah 25 orang, sebanyak 21 orang responden atau 84% menyatakan setuju terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY yang dalam menindaklanjuti setiap keluhan selalu memeriksa dokumen dan melakukan pengecekan ulang (*cross check*) untuk mendapatkan kebenaran.

Kemudian dari kelompok LSM yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 orang responden atau 26%, yang menyatakan setuju sebanyak 23 orang responden atau 68%, yang menyatakan tidak setuju berjumlah 2 orang responden atau 6%, yang menyatakan sangat tidak setuju 0 orang atau 0%. Dapat disimpulkan bahwa dari kelompok LSM yang berjumlah 34 orang responden, sebanyak 23 orang responden atau 68% menyatakan setuju terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY yang dalam menindaklanjuti setiap keluhan selalu memeriksa dokumen dan melakukan pengecekan ulang (*cross check*) untuk mendapatkan kebenaran.

4.5.13 Persepsi Publik terhadap butir pertanyaan 13

Persepsi publik terhadap pertanyaan mengenai kinerja Lembaga Ombudsman yang selalu mempunyai inisiatif untuk menemukan berbagai dugaan penyimpangan administrasi dan pelanggaran hukum terhadap penyelenggaraan negara, pemda atau penegak hukum, dapat dilihat pada tabel 4.5.13.1 dibawah ini.

Tabel 4.5.13.1

Persepsi publik terhadap butir pertanyaan13

Persepsi responden	Masyarakat yang mengadu		Pers		LSM	
	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)
SS	3	27%	2	8%	5	15%
S	6	55%	12	48%	20	59%
TS	2	18%	11	44%	9	26%
STS						
Total	11	100%	25	100%	34	100%

Berdasarkan butir pertanyaan mengenai kinerja Lembaga Onbudsman yang selalu mempunyai inisiatif untuk menemukan berbagai dugaan penyimpangan administrasi dan pelanggaran hukum terhadap penyelenggaraan negara, pemda atau penegak hukum, berdasarkan tabel di atas dapat dilihat dari kelompok masyarakat yang mengadu yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 orang atau 27%, yang menyatakan setuju sebanyak 6 orang responden atau 55%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang responden atau 18%, yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol) orang atau 0%. Dapat disimpulkan bahwa dari 11 orang responden dari kelompok masyarakat yang mengadu, sebanyak 6 orang responden atau 55% menyatakan setuju terhadap kinerja Lembaga Onbudsman yang selalu mempunyai inisiatif untuk menemukan berbagai dugaan penyimpangan administrasi dan pelanggaran hukum terhadap penyelenggaraan negara, pemda atau penegak hukum.

Kemudian dari kelompok Pers yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 orang responden atau 8%, yang menyatakan setuju sebanyak 12 orang responden atau 48%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 11 orang responden atau 44%, yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol) orang responden atau 0%. Dapat disimpulkan bahwa responden dari kelompok Pers yang berjumlah 25 orang, sebanyak 12 orang responden atau 48% menyatakan setuju terhadap kinerja Lembaga Ombudsman yang selalu mempunyai inisiatif untuk menemukan berbagai dugaan penyimpangan administrasi dan pelanggaran hukum terhadap penyelenggaraan negara, pemda atau penegak hukum.

Kemudian dari kelompok LSM yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 orang responden atau 15%, yang menyatakan setuju sebanyak 20 orang responden atau 59%, yang menyatakan tidak setuju berjumlah 9 orang responden atau 26%, yang menyatakan sangat tidak setuju 0 orang atau 0%. Dapat disimpulkan bahwa dari kelompok LSM yang berjumlah 34 orang responden, sebanyak 20 orang responden atau 59% menyatakan setuju terhadap kinerja Lembaga Ombudsman yang selalu mempunyai inisiatif untuk menemukan berbagai dugaan penyimpangan administrasi dan pelanggaran hukum terhadap penyelenggaraan negara, pemda atau penegak hukum.

4.5.14 Persepsi Publik terhadap butir pertanyaan 14

Persepsi publik terhadap pertanyaan mengenai kinerja Lembaga Ombudsman DIY yang selalu memberikan solusi dalam bentuk rekomendasi terhadap aparatur pemerintah daerah atas temuan penyimpangan administrasi dan penegakan hukum, dapat dilihat pada tabel 4.5.14.1 dibawah ini.

Tabel 4.5.14.1

Persepsi publik terhadap butir pertanyaan 14

Persepsi responden	Masyarakat yang mengadu		Pers		LSM	
	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)
SS	1	9%			3	9%
S	10	91%	19	76%	22	65%
TS			6	24%	9	26%
STS						
Total	11	100%	25	100%	34	100%

Berdasarkan butir pertanyaan mengenai kinerja Lembaga Ombudsman DIY yang selalu memberikan solusi dalam bentuk rekomendasi terhadap aparatur pemerintah daerah atas temuan penyimpangan administrasi dan penegakan hukum, berdasarkan tabel di atas dapat dilihat dari kelompok masyarakat yang mengadu yang menyatakan sangat setuju sebanyak 1 orang atau 9%, yang menyatakan setuju sebanyak 10 orang responden atau 99%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 orang responden atau 0%, yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol) orang atau 0%. Dapat disimpulkan bahwa dari 11 orang responden dari

kelompok masyarakat yang mengadu, sebanyak 10 orang responden atau 91% menyatakan setuju terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY yang selalu memberikan solusi dalam bentuk rekomendasi terhadap aparatur pemerintah daerah atas temuan penyimpangan administrasi dan penegakan hukum.

Kemudian dari kelompok Pers yang menyatakan sangat setuju sebanyak 0 orang responden atau 0%, yang menyatakan setuju sebanyak 19 orang responden atau 76%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 orang responden atau 24%, yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol) orang responden atau 0%. Dapat disimpulkan bahwa responden dari kelompok Pers yang berjumlah 25 orang, sebanyak 19 orang responden atau 76% menyatakan setuju terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY yang selalu memberikan solusi dalam bentuk rekomendasi terhadap aparatur pemerintah daerah atas temuan penyimpangan administrasi dan penegakan hukum.

Kemudian dari kelompok LSM yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 orang responden atau 9%, yang menyatakan setuju sebanyak 22 orang responden atau 65%, yang menyatakan tidak setuju berjumlah 9 orang responden atau 26%, yang menyatakan sangat tidak setuju 0 orang atau 0%. Dapat disimpulkan bahwa dari kelompok LSM yang berjumlah 34 orang responden, sebanyak 22 orang responden atau 65% menyatakan setuju terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY yang selalu memberikan solusi dalam bentuk rekomendasi terhadap aparatur pemerintah daerah atas temuan penyimpangan administrasi dan penegakan hukum

4.5.15 Persepsi Publik terhadap butir pertanyaan 15

Persepsi publik terhadap penilaian kinerja Lembaga Ombudsman DIY yang secara umum sudah baik, dapat dilihat pada tabel 4.5.15.1 dibawah ini.

Tabel 4.5.15.1

Persepsi publik terhadap butir pertanyaan 15

Persepsi responden	Masyarakat yang mengadu		Pers		LSM	
	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)
SS	3	27%			3	9%
S	8	73%	20	80%	25	73%
TS			5	20%	6	18%
STS						
Total	11	100%	25	100%	34	100%

Berdasarkan butir pertanyaan mengenai persepsi publik terhadap penilaian kinerja Lembaga Ombudsman DIY yang secara umum sudah baik, berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari kelompok masyarakat yang mengadu yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 orang atau 27%, yang menyatakan setuju sebanyak 8 orang responden atau 73%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 orang responden atau 0%, yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol) orang atau 0%. Dapat disimpulkan bahwa dari 11 orang responden dari kelompok masyarakat yang mengadu, sebanyak 8 orang responden atau 73% menyatakan setuju menilai baik secara umum terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY selama keberadaannya.

Kemudian dari kelompok Pers yang menyatakan sangat setuju sebanyak 0 orang responden atau 0%, yang menyatakan setuju sebanyak 20 orang responden atau 80%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 orang responden atau 20%, yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol) orang responden atau 0%. Dapat disimpulkan bahwa responden dari kelompok Pers yang berjumlah 25 orang, sebanyak 20 orang responden atau 80% menyatakan setuju menilai baik secara umum terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY selama keberadaannya.

Kemudian dari kelompok LSM yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 orang responden atau 9%, yang menyatakan setuju sebanyak 25 orang responden atau 73%, yang menyatakan tidak setuju berjumlah 6 orang responden atau 18%, yang menyatakan sangat tidak setuju 0 orang atau 0%. Dapat disimpulkan bahwa dari kelompok LSM yang berjumlah 34 orang responden, sebanyak 25 orang responden atau 73% menyatakan setuju menilai baik secara umum terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY selama keberadaannya.

4.6 Penilaian Persepsi publik terhadap Kelembagaan Ombudsman DIY

Penilaian persepsi publik yang terdiri dari Masyarakat yang mengadu, LSM dan Pers terhadap keberadaan Lembaga Ombudsman DIY berdasarkan butir pertanyaan yang diberikan kepada responden.

4.6.1 Persepsi Publik Terhadap butir pertanyaan mengenai kepuasan publik terhadap kinerja lembaga Ombudsman DIY

Tabel 4.6.1.1

Persepsi publik terhadap kelembagaan Ombudsman DIY	Masyarakat yang mengadu		Pers		LSM	
	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)
YA	7	64%	10	40%	24	71%
TIDAK	4	36%	15	60%	10	29%
TOTAL	11	100%	25	100%	34	100%

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa persepsi publik yang antara lain masyarakat yang mengadu, Pers, LSM terhadap pertanyaan yang menyangkut kepuasan responden terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY. Dari kelompok masyarakat yang pernah yang menyatakan setuju atau puas dengan kinerja Lembaga Ombudsman DIY berjumlah 7 orang responden atau 64%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 orang atau 36%. Jadi dapat ditarik kesimpulan dari jumlah 11 orang responden dari kelompok masyarakat yang mangadu, sebanyak 7 orang responden atau 64% merasa puas terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY.

Adapun dari kelompok Pers yang menyatakan setuju sebanyak 10 orang responden atau 40%, yang menyatakan tidak setuju sejumlah 15 orang atau 60%. Dapat disimpulkan bahwa dari jumlah secara keseluruhan sebanyak 25 orang responden, 15 orang atau 60% menyatakan tidal puas dengan kinerja Lembaga Ombudsman DIY.

Kemudian untuk kelompok LSM, yang menyatakan setuju sejumlah 24 orang responden atau 71%, yang menyatakan tidak setuju sejumlah 10 orang responden atau 29%. Dapat disimpulkan bahwa dari jumlah secara keseluruhan sejumlah 34 orang, 24 orang responden atau 71 % menyatakan puas dengan Lembaga Ombudsman DIY.

4.6.2 Persepsi Publik Terhadap butir pertanyaan mengenai apakah responden akan memakai Lembaga Ombudsman DIY kembali apabila ada permasalahan tentang penyimpangan administrasi dalam penyelenggaraan dan penegakan hukum di DIY

Tabel 4.6.2.1

Persepsi publik terhadap kelembagaan Ombudsman DIY	Masyarakat yang mengadu		Pers		LSM	
	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)
YA	6	55%	10	40%	27	79%
TIDAK	5	45%	15	60%	7	21%
TOTAL	11	100%	25	100%	34	100%

Dari tabel dapat dilihat berdasarkan kelompok masyarakat yang mengadu, yang menyatakan setuju berjumlah 6 orang responden atau 55%, yang menyatakan tidak setuju sejumlah 5 orang responden atau 45%. Dapat disimpulkan bahwa dari jumlah keseluruhan 11 orang responden, sebesar 6 orang atau 55% menyatakan akan memakai Lembaga Ombudsman DIY kembali apabila ada permasalahan tentang permasalahan tentang

penyimpangan adminitrai dalam penyelenggaraan pemerintahan dan penegakan hukum di DIY

Adapun dari kelompok Pers yang menyatakan setuju sebanyak 10 orang responden atau 40%, yang menyatakan tidak setuju sejumlah 15 orang atau 60%. Dapat disimpulkan bahwa dari jumlah secara keseluruhan sebanyak 25 orang responden, 15 orang atau 60% menyatakan tidak akan memakai Lembaga Ombudsman DIY kembali apabila ada permasalahan tentang permasalahan tentang penyimpangan adminitrai dalam penyelenggaraan pemerintahan dan penegakan hukum di DIY

Kemudian untuk kelompok LSM, yang menyatakan setuju sejumlah 27 orang responden atau 79%, yang menyatakan tidak setuju sejumlah 7 orang responden atau 21%. Dapat disimpulkan bahwa dari jumlah secara keseluruhan sejumlah 34 orang, 27 orang responden atau 79 % menyatakan akan memakai Lembaga Ombudsman DIY kembali apabila ada permasalahan tentang permasalahan tentang penyimpangan adminitrai dalam penyelenggaraan pemerintahan dan penegakan hukum di DIY

4.6.3 Persepsi Publik Terhadap butir pertanyaan mengenai perlu tidaknya Lembaga Ombudsman DIY dipertahankan keberadaannya.

Tabel 4.6.3.1

Persepsi publik terhadap kelembagaan Ombudsman DIY	Masyarakat yang mengadu		Pers		LSM	
	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)
YA	8	73%	18	72%	28	82%
TIDAK	3	27%	7	28%	6	18%
TOTAL	11	100%	25	100%	34	100%

Dari tabel dapat dilihat berdasarkan kelompok masyarakat yang mengadu, yang menyatakan setuju berjumlah 8 orang responden atau 73%, yang menyatakan tidak setuju sejumlah 3 orang responden atau 27%. Dapat disimpulkan bahwa dari jumlah keseluruhan 11 orang responden dari kelompok masyarakat yang mengadu, sejumlah 8 orang atau 73% menyatakan keberadaan Lembaga Ombudsman DIY perlu dipertahankan.

Adapun dari kelompok Pers yang menyatakan setuju sebanyak 18 orang responden atau 72%, yang menyatakan tidak setuju sejumlah 7 orang atau 28%. Dapat disimpulkan bahwa dari jumlah secara keseluruhan sebanyak 25 orang responden dari kelompok Pers, 18 orang atau 72% menyatakan keberadaan Lembaga Ombudsman DIY perlu dipertahankan.

Kemudian untuk kelompok LSM, yang menyatakan setuju sejumlah 28 orang responden atau 82%, yang menyatakan tidak setuju sejumlah 6

orang responden atau 18%. Dapat disimpulkan bahwa dari jumlah secara keseluruhan sejumlah 34 orang dari kelompok LSM, 28 orang responden atau 82 % menyatakan keberadaan Lembaga Ombudsman DIY perlu dipertahankan.

4.6.4 Persepsi Publik Terhadap pertanyaan mengenai perlunya legalitas yang lebih kuat berupa Undang-Undang terhadap keberadaan Lembaga Ombudsman DIY.

Tabel 4.6.4.1

Persepsi publik terhadap kelembagaan Ombudsman DIY	Masyarakat yang mengadu		Pers		LSM	
	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)
YA	11	100%	16	64%	32	94%
TIDAK	0	0%	9	36%	2	6%
TOTAL	11	100%	25	100%	34	100%

Dari tabel dapat dilihat berdasarkan kelompok masyarakat yang mengadu, yang menyatakan setuju berjumlah 11 orang responden atau 100%, yang menyatakan tidak setuju sejumlah 0 orang responden atau 0%. Dapat disimpulkan bahwa dari jumlah keseluruhan 11 orang responden dari kelompok masyarakat yang mengadu, sejumlah 11 orang atau 100% menyatakan perlunya legalitas yang lebih kuat berupa Undang-Undang terhadap keberadaan Lembaga Ombudsman DIY.

Adapun dari kelompok Pers yang menyatakan setuju sebanyak 16 orang responden atau 64%, yang menyatakan tidak setuju sejumlah 9 orang atau 36%. Dapat disimpulkan bahwa dari jumlah secara keseluruhan sebanyak 25 orang responden kelompok Pers, 16 orang atau 64% menyatakan perlunya legalitas yang lebih kuat berupa Undang-Undang terhadap keberadaan Lembaga Ombudsman DIY.

Kemudian untuk kelompok LSM, yang menyatakan setuju sejumlah 32 orang responden atau 94%, yang menyatakan tidak setuju sejumlah 2 orang responden atau 6%. Dapat disimpulkan bahwa dari jumlah secara keseluruhan sejumlah 34 orang responden dari kelompok LSM, 32 orang responden atau 94 % menyatakan perlunya legalitas yang lebih kuat berupa Undang-Undang terhadap keberadaan Lembaga Ombudsman DIY.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pada bab ini penulis menyampaikan simpulan yang merupakan ringkasan dari berbagai uraian-uraian pada bab-bab sebelumnya dan berdasarkan analisis data yang telah dilakukan. Penelitian ini dilaksanakan dengan jumlah responden sebanyak 80 orang yang mempunyai latar belakang institusi yang berbeda-beda, yakni kelompok institusi internal dan eksternal.

Dalam penelitian ini dapat ditarik beberapa simpulan penelitian, yaitu:

1. Berdasarkan hasil pengujian analisis Mean dengan menggunakan SPSS for windows ver 11.5 ditemukan bahwa rata-rata persepsi publik terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY sebesar 2.8656. nilai ini berada pada rentang antara 2.76 s/d 3.25 sehingga dapat dikatakan bahwa persepsi publik terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY tinggi. kemudian mengenai persepsi publik terhadap keberadaan Lembaga Ombudsman DIY dalam perbaikan pelayanan publik di DIY ditemukan rata-rata persepsi sebesar 0.7000, nilai ini lebih besar dari 0.5 yang merupakan rata-rata skala penilaian 0 s/d 1 sesuai dengan jawaban atau respon dari pertanyaan kuesioner.

Kemudian selanjutnya dalam menguji pernyataan terdapat persepsi yang baik terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY, penulis melakukan uji t satu sampel. hasilnya menunjukkan t_{hitung} sebesar 7.801 dan probabilitas = 0.000. karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (1.995) dan probabilitas lebih kecil dari 0.05 berarti H_0 ditolak, jadi terdapat persepsi yang baik terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY dalam perbaikan pelayanan publik di DIY.

2. Untuk menguji apakah ada perbedaan persepsi kinerja antara kelompok internal dan eksternal atau tidak, penulis melakukan independent t-test. Hasilnya menunjukkan diperoleh t_{hitung} sebesar 3.615 dan probabilitas = 0.001. karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (1.991) dan probabilitas lebih kecil dari 0.05 berarti H_0 ditolak, jadi terdapat perbedaan yang signifikan dalam hal persepsi terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY antara eksternal (masyarakat) sebagai pengguna layanan dan kelompok internal (LOD) sebagai penyedia layanan.
3. Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan dapat menjawab pertanyaan pokok masalah yaitu publik mempunyai persepsi yang baik terhadap Lembaga Ombudsman DIY, begitu pula dengan harapan masyarakat terhadap keseradaan lembaga

Ombudsman DIY dalam perbaikan pelayanan publik di DIY sangat tinggi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian ini dikemukakan ada beberapa pandangan yang sekiranya dapat diangkat sebagai saran, antara lain:

1. Bagi institusi Lembaga Ombudsman DIY hendaknya tetap mempertahankan atau bahkan meningkatkan lagi kinerjanya dalam mendorong memperbaiki pelayanan publik di DIY, sehingga kedepan peran Lembaga Ombudsman DIY benar-benar bisa diraskan oleh publik secara luas.
2. Bagi institusi eksternal yang terdiri dari LSM, Pers dan masyarakat secara umum hendaknya terus mengawasi atau melakukan kontrol.
3. Bagi penelitian selanjutnya, perlu memperbanyak sampel institusi sehingga analisis persepsi publik terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY memperoleh hasil dengan akurasi yang lebih baik.

5.3 Keterbatasan Penelitian

penelitian ini hanya mengambil sampel yang terbatas pada 80 responden saja, sehingga sampel belum dapat mewakili populasi seluruh pengguna layanan Lembaga Ombudsman DIY yang jumlahnya sebesar...jiwa. Sehingga jumlah sampel tersebut tergolong kecil. Hal ini dikarenakan keterbatasan penulis.

DAFTAR PUSTAKA

- Mahmudi, Manajemen Kinerja Sektor Publik, UPP AMP YKPN, Yogyakarta, 2005.
- Mardiasmo, Akuntansi Sektor Publik, Andi, Yogyakarta, 2002.
- Tim PUSHAM UII dan Anggota Ombudsman Daerah, Lembaga Ombudsman Daerah, Edisi Pengukuhan Lembaga Ombudsman Daerah, Yogyakarta, 2005.
- Kuncoro. Mudrajat, Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi, Erlangga, Jakarta, 2003.
- Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, Alfabet, Bandung, 2005.
- Azwar, Saiffudin, Reliabilitas & Validitas, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2003
- Firman Maulana, Nanda, Persepsi Publik Terhadap Akuntabilitas Keuangan Pemerintah Daerah Sleman, Skripsi Sarjana, FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA, Yogyakarta, 2005.
- Sukma Permana, Wise, Persepsi Pengguna Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Terhadap Tanggung Jawab Auditor Pemerintah, Skripsi Sarjana, FAKUTAS EKONOMI UNIVESITAS ISLAM INDONESIA, Yogyakarta, 2006.
- W, Teguh, "Cara Mudah Melakukan Statistik dengan SPSS", Gava Media, Yogyakarta.
- GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA, Keputusan Gubernur DIY Nomor 134 tahun 2004, Tentang Pembentukan Dan Organisasi Ombudsman Daeraah DI Propinsi DIY.
- _____. Keputusan Gubernur DIY Nomor 51/ KEP/ 2005, Tentang Penetapan Anggota Ombudsman Daerah Di Propinsi DIY.

LAMPIRAN



Case Summaries

	PEN. KE11	PEN. KE12	PEN. KE13	PEN. KE14	PEN. KE15
1	3	3	2	2	3
2	3	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	3	3
5	3	4	3	3	3
6	2	2	2	3	2
7	3	3	3	3	3
8	2	2	2	2	3
9	3	3	3	3	3
10	4	4	3	4	4
11	2	3	2	2	2
12	2	3	2	4	3
13	3	3	2	2	3
14	3	3	3	3	3
15	3	3	3	2	3
16	3	4	3	3	3
17	3	3	2	3	3
18	3	3	3	2	3
19	3	3	3	3	3
20	2	3	2	3	2
21	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3
23	2	2	2	2	2
24	4	4	4	3	3
25	4	4	4	4	4
26	3	2	3	3	3
27	4	4	4	3	4
28	3	3	2	2	2
29	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3
Total	N	30	30	30	30

3	3	3	3	2	2
3	4	4	3	2	2
2	2	2	3	2	2
2	3	3	3	3	3
2	3	4	3	2	2
3	3	3	3	2	2
2	3	3	2	2	2
3	3	2	3	4	4
2	3	3	2	2	3
2	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3
2	3	2	2	1	1
3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3
2	3	3	2	2	2
4	3	3	4	2	3
4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	2	2
4	3	3	4	3	2
2	3	3	3	2	2
4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3

[illegible]

Case Summaries

	KEL1	KEL2	KEL3	KEL4
1	1	1	1	1
2	1	1	1	1
3	1	1	1	1
4	1	1	1	1
5	1	1	1	1
6	0	1	1	1
7	0	0	1	0
8	0	0	1	1
9	0	1	1	1
10	0	1	1	1
11	0	0	0	0
12	0	1	1	0
13	1	1	1	1
14	1	0	1	1
15	0	1	1	1
16	0	1	1	1
17	0	1	1	1
18	0	0	0	1
19	1	1	1	1
20	1	1	1	1
21	1	1	1	1
22	1	1	1	1
23	0	0	1	1
24	1	1	1	1
25	1	1	1	1
26	1	1	1	1
27	1	1	1	1
28	1	1	1	1
29	1	1	1	1
30	1	1	1	1
Total	N	30	30	30

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

PEN.KE Penilaian Kerja

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
PEN.KE1	39.9000	35.9552	.6879	.9154
PEN.KE2	40.4000	33.1448	.7389	.9124
PEN.KE3	40.1333	37.4989	.5786	.9192
PEN.KE4	40.1667	36.9713	.4862	.9200
PEN.KE5	40.2667	34.4092	.7142	.9134
PEN.KE6	40.5667	34.8747	.5226	.9204
PEN.KE7	40.5667	34.8747	.4837	.9225
PEN.KE8	40.6000	34.6621	.6530	.9153
PEN.KE9	40.2667	33.9264	.7139	.9132
PEN.KE10	40.2667	35.5126	.4967	.9206
PEN.KE11	40.2333	34.0471	.8051	.9107
PEN.KE12	40.0333	34.3782	.6909	.9141
PEN.KE13	40.3667	33.3437	.7928	.9105
PEN.KE14	40.3333	35.5402	.5633	.9180
PEN.KE15	40.2333	34.7368	.7916	.9119

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 15
Alpha = .9211

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

KEL Kelembagaan

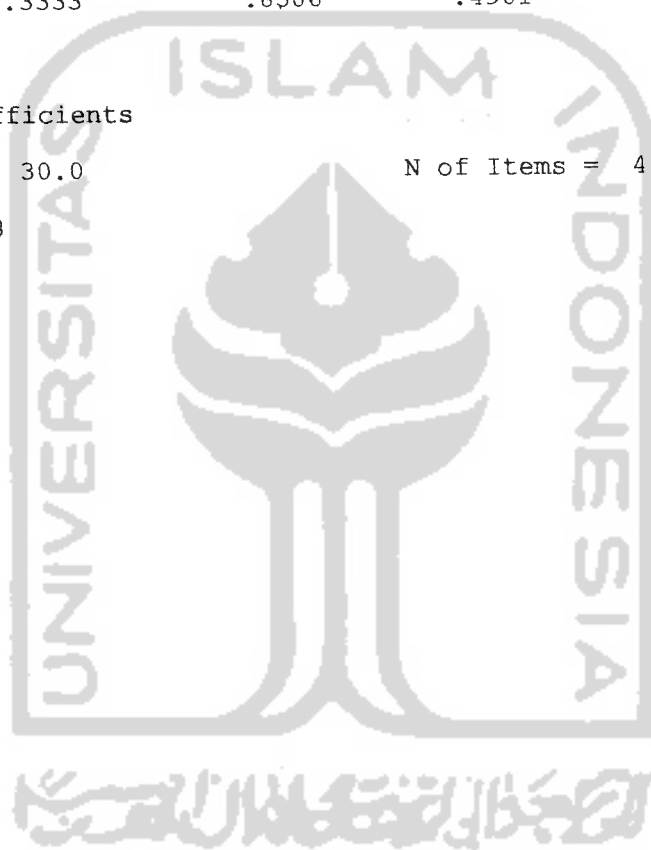
Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KEL1	2.6333	.5851	.5067	.6719
KEL2	2.4333	.6678	.5808	.5886
KEL3	2.3000	.9069	.5138	.6616
KEL4	2.3333	.8506	.4901	.6568

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 4

Alpha = .7088



Case Summaries

		Jenis Kela min	Pendi dikan Terea khir	Organ isasi	Masa Kerja	PE. KER1	PE. KER2	PE. KER3	PE. KER4
1. Eks	1	2	3	2	2	3	3	3	3
	2	2	3	2	2	4	4	3	3
	3	1	3	2	2	3	3	3	3
	4	2	2	5	2	4	3	3	3
	5	1	1	2	1	4	3	3	3
	6	1	3	2	2	3	3	3	3
	7	1	1	2	1	3	3	3	3
	8	2	3	2	1	3	3	3	3
	9	1	1	2	2	3	3	3	3
	10	1	1	2	4	4	3	4	4
	11	2	3	2	2	4	3	3	4
	12	1	3	2	3	3	4	3	2
	13	2	3	2	3	4	3	3	4
	14	1	1	4	2	4	4	3	2
	15	1	1	4	3	4	3	3	3
	16	2	3	2	1	4	3	2	2
	17	2	3	2	1	3	3	3	2
	18	2	3	2	4	2	2	2	2
	19	1	1	2	1	3	2	3	3
	20	2	3	2	2	3	2	3	2
	21	1	2	4	1	3	3	3	3
	22	1	3	2	2	2	2	3	2
	23	2	3	2	2	4	4	3	3
	24	1	3	2	3	4	3	3	2
	25	1	3	2	2	3	3	3	3
	26	2	3	5	1	2	2	2	2
	27	1	3	2	3	4	3	3	3
	28	1	1	2	2	3	2	3	2
	29	1	1	2	2	3	3	3	3
	30	1	3	2	1	3	3	3	2
	31	1	3	2	2	3	3	3	3
	32	1	3	2	1	3	3	3	2
	33	1	3	2	2	3	3	3	3
	34	1	3	3	4	3	2	2	2
	35	1	4	3	4	3	2	3	3
	36	1	3	3	1	3	2	3	4
	37	1	3	3	2	3	2	3	3
	38	2	3	3	3	3	2	3	3
	39	1	3	3	3	3	3	3	2
	40	1	3	3	1	3	2	3	3
	41	1	3	3	1	3	2	3	3
	42	1	3	3	1	3	3	3	3
	43	1	2	3	4	3	2	3	2

Case Summaries

		Jenis Kela min	Pendi dikan Terea khir	Organ isasi	Masa Kerja	PE. KER1	PE. KER2	PE. KER3	PE. KER4
1. Eks	44	1	3	3	1	3	3	3	3
	45	2	4	3	2	2	1	2	2
	46	1	3	3	1	3	3	3	3
	47	1	3	3	4	3	3	2	3
	48	2	3	3	4	3	3	3	3
	49	1	4	3	4	3	3	3	2
	50	1	3	3	4	3	2	3	3
	51	1	3	3	4	3	3	2	2
	52	2	3	3	2	3	2	3	2
	53	1	2	3	4	2	2	3	3
	54	1	3	3	1	3	2	3	3
	55	1	3	3	1	3	3	2	2
	56	1	3	3	2	3	3	3	3
	57	1	3	3	4	3	3	3	3
	58	2	3	5	3	3	3	3	3
	59	1	3	5	2	3	3	3	3
	60	2	3	5	1	3	2	3	3
	61	1	1	4	4	4	4	3	3
	62	1	1	5	4	4	4	4	4
	63	1	3	5	3	3	3	3	3
	64	1	1	5	4	4	4	3	2
	65	2	2	5	4	4	3	3	3
	66	1	2	3	4	4	4	3	3
	67	1	1	5	4	3	3	4	3
	68	2	2	5	3	4	4	3	3
	69	2	3	5	1	4	3	4	4
	70	1	3	1	1	4	3	3	3
	Total	N	70	70	70	70	70	70	70
2. Intrinsik	1	1	3	1	1	4	3	3	3
	2	2	3	1	1	4	3	3	3
	3	1	4	1	1	4	3	3	3
	4	2	3	1	1	4	3	4	4
	5	1	4	1	1	4	4	4	3
	6	2	3	1	1	4	3	4	4
	7	2	3	1	1	4	4	4	4
	8	2	3	1	1	4	4	4	4
	9	1	2	1	1	4	3	3	2
	10	2	3	1	1	4	3	4	4
	Total	N	10	10	10	10	10	10	10
Total	N	80	80	80	80	80	80	80	80

Case Summaries

		PE. KER5	PE. KER6	PE. KER7	PE. KER8	PE. KER9	PE. KER1 0	PE. KER1 1	PE. KER1 2
1. Eks	1	3	3	3	2	3	3	3	3
	2	4	3	3	3	4	3	3	4
	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	4	3	3	3	3	3	2	3	4
	5	3	3	3	3	3	3	3	4
	6	3	2	1	2	2	3	3	3
	7	3	3	3	2	2	3	3	4
	8	2	2	2	2	2	2	2	2
	9	3	3	2	3	3	3	3	3
	10	3	2	2	3	4	4	4	4
	11	4	4	4	4	4	4	4	4
	12	3	2	3	3	3	3	4	3
	13	4	4	4	4	4	4	4	4
	14	1	2	2	1	4	4	4	4
	15	4	3	3	4	3	3	3	3
	16	3	2	2	2	4	4	3	3
	17	3	2	2	2	2	2	3	3
	18	2	2	2	2	2	2	3	3
	19	3	2	2	3	3	3	3	3
	20	3	3	3	2	3	2	3	3
	21	3	3	3	3	3	3	3	3
	22	3	3	3	3	2	1	3	3
	23	3	3	2	4	3	3	4	4
	24	2	2	2	2	3	2	3	3
	25	3	2	2	3	3	3	3	3
	26	2	2	2	2	2	1	3	3
	27	2	3	3	3	3	3	3	3
	28	3	3	3	2	3	3	3	3
	29	3	3	3	3	3	3	3	3
	30	1	2	2	2	2	2	1	2
	31	3	3	3	3	3	3	3	3
	32	2	3	3	2	3	2	2	3
	33	3	3	3	3	3	3	3	3
	34	3	2	2	2	2	2	2	3
	35	3	3	3	3	2	3	2	3
	36	3	2	2	4	4	4	3	3
	37	3	2	2	2	3	2	3	3
	38	2	2	2	2	2	3	3	3
	39	3	4	4	2	3	2	3	4
	40	2	2	3	2	2	3	3	3
	41	2	3	3	2	3	3	3	3
	42	3	3	3	3	3	3	3	3
	43	2	1	1	2	2	3	2	3

Case Summaries

		PE. KER5	PE. KER6	PE. KER7	PE. KER8	PE. KER9	PE. KER1 0	PE. KER1 1	PE. KER1 2
1. Eks	44	3	2	3	2	3	2	3	3
	45	3	2	2	2	2	2	3	2
	46	3	3	3	4	3	3	3	3
	47	2	2	2	2	3	3	3	2
	48	4	2	2	4	3	3	3	4
	49	3	2	3	3	3	3	3	3
	50	2	3	3	2	3	2	2	3
	51	2	3	3	3	2	2	3	3
	52	3	2	2	2	3	2	2	3
	53	3	2	2	2	2	2	4	3
	54	3	2	2	2	3	2	2	3
	55	3	3	2	3	3	2	3	3
	56	3	3	2	2	3	3	3	3
	57	3	3	3	3	3	3	3	3
	58	3	4	4	3	3	3	3	3
	59	3	3	3	3	3	3	3	3
	60	2	2	3	2	3	3	2	2
	61	4	2	4	2	3	4	4	4
	62	4	4	4	4	4	4	4	4
	63	3	2	2	2	3	3	3	2
	64	4	2	3	3	4	4	4	4
	65	3	2	3	3	3	4	3	3
	66	3	3	3	3	3	4	3	3
	67	3	2	3	3	4	3	4	3
	68	3	3	3	3	3	4	3	3
	69	3	3	3	3	4	3	3	3
	70	3	2	3	3	3	4	3	3
Total		N	70	70	70	70	70	70	70
2. Intrinsik	1	4	3	3	3	4	4	4	4
	2	3	2	3	2	3	3	3	2
	3	3	2	3	3	3	3	4	3
	4	4	4	4	4	4	2	4	4
	5	4	3	3	3	4	4	4	3
	6	3	3	3	3	3	3	3	3
	7	3	3	3	3	3	3	3	3
	8	4	4	4	4	4	4	4	4
	9	2	3	3	2	2	3	4	3
	10	4	4	3	3	4	3	3	4
Total		N	10	10	10	10	10	10	10
Total		N	80	80	80	80	80	80	80

Case Summaries

		PE. KER1 3	PE. KER1 4	PE. KER1 5	KEL1	KEL2	KEL3	KEL4
1. Eks	1	2	2	2	1	1	1	1
	2	4	2	3	1	1	1	1
	3	3	2	3	1	1	1	1
	4	3	3	3	1	1	1	1
	5	3	2	3	1	1	1	1
	6	2	3	3	0	1	1	1
	7	3	3	3	1	0	1	1
	8	2	2	3	0	1	1	1
	9	3	3	3	1	1	1	1
	10	3	4	4	0	1	1	1
	11	4	4	4	1	0	1	1
	12	3	3	3	1	1	1	1
	13	4	4	4	1	1	1	1
	14	4	3	3	1	1	0	0
	15	3	3	3	1	1	0	1
	16	3	3	3	1	0	1	1
	17	4	3	3	0	1	1	1
	18	3	3	3	1	1	1	1
	19	3	3	3	1	1	0	1
	20	3	2	3	1	1	1	1
	21	3	3	3	1	1	1	1
	22	2	3	3	0	0	1	1
	23	3	3	3	1	1	0	1
	24	3	3	2	1	1	1	1
	25	2	3	3	1	1	1	1
	26	2	2	2	0	1	0	1
	27	3	3	3	1	1	1	1
	28	3	3	3	0	1	1	1
	29	3	3	3	0	0	1	1
	30	2	3	2	0	0	1	1
	31	3	3	3	1	1	1	1
	32	2	2	2	1	1	0	1
	33	3	3	3	1	1	1	1
	34	2	2	2	0	0	1	0
	35	2	3	3	0	0	1	1
	36	2	2	2	1	0	0	0
	37	3	3	3	1	0	1	0
	38	3	2	3	0	0	0	1
	39	3	3	3	0	1	1	1
	40	2	3	3	0	1	1	0
	41	3	2	3	0	0	1	1
	42	3	3	3	1	1	1	0
	43	2	3	2	0	0	1	1

Case Summaries

		PE. KER1 3	PE. KER1 4	PE. KER1 5	KEL1	KEL2	KEL3	KEL4
1. Eks	44	2	3	3	0	0	1	1
	45	3	3	2	0	0	1	1
	46	2	3	3	0	0	1	1
	47	2	3	3	0	1	0	1
	48	4	3	3	1	1	0	1
	49	4	2	3	0	0	1	0
	50	2	2	2	0	0	0	1
	51	3	3	3	1	1	1	1
	52	2	2	2	0	0	1	0
	53	3	3	3	0	1	1	0
	54	2	3	3	1	0	1	1
	55	2	3	3	1	1	1	1
	56	3	3	3	0	0	0	1
	57	3	3	3	1	1	1	0
	58	3	3	3	1	0	0	0
	59	3	3	3	1	1	0	1
	60	2	3	3	0	0	0	1
	61	4	3	3	1	1	1	1
	62	4	4	4	1	1	1	1
	63	3	3	3	1	0	1	1
	64	4	3	4	1	1	0	1
	65	2	3	3	0	1	1	1
	66	3	3	3	1	0	1	1
	67	3	3	3	0	1	1	1
	68	3	3	3	1	0	1	1
	69	3	3	4	1	1	0	1
	70	3	3	3	0	0	1	1
	Total	N	70	70	70	70	70	70
2. Intrinsik	1	3	3	3	0	1	1	1
	2	3	3	3	1	1	1	1
	3	3	2	3	1	0	1	1
	4	4	2	4	1	1	1	1
	5	3	3	4	1	1	1	1
	6	3	3	3	0	1	1	1
	7	3	3	3	1	1	1	1
	8	4	4	4	1	0	1	1
	9	3	3	4	0	1	1	1
	10	3	3	4	1	1	1	1
	Total	N	10	10	10	10	10	10
Total	N	80	80	80	80	80	80	80

Mean

	N	Sum	Mean
PE.KER1 Penilaian Kerja	70	225	3.21
PE.KER2 Penilaian Kerja	70	198	2.83
PE.KER3 Penilaian Kerja	70	206	2.94
PE.KER4 Penilaian Kerja	70	195	2.79
PE.KER5 Penilaian Kerja	70	200	2.86
PE.KER6 Penilaian Kerja	70	180	2.57
PE.KER7 Penilaian Kerja	70	186	2.66
PE.KER8 Penilaian Kerja	70	185	2.64
PE.KER9 Penilaian Kerja	70	205	2.93
PE.KER10 Penilaian Kerja	70	200	2.86
PE.KER11 Penilaian Kerja	70	210	3.00
PE.KER12 Penilaian Kerja	70	218	3.11
PE.KER13 Penilaian Kerja	70	198	2.83
PE.KER14 Penilaian Kerja	70	199	2.84
PE.KER15 Penilaian Kerja	70	205	2.93
VAR1 Penilaian Kerja	70	200.59	2.8656
KEL1 Kelembagaan	70	41	.59
KEL2 Kelembagaan	70	43	.61
KEL3 Kelembagaan	70	53	.76
KEL4 Kelembagaan	70	59	.84
VAR2 Kelembagaan	70	49.00	.7000
Valid N (listwise)	70		

Statistics

	VAR1 Penilaian Kerja	VAR2 Kelembagaan
N	Valid 70	Valid 70
	Missing 0	Missing 0
Mean	2.8656	.7000
Median	2.8667	.7500
Mode	3.00	.75
Std. Deviation	.39209	.25036
Variance	.15373	.06268
Range	1.93	.75
Minimum	2.07	.25
Maximum	4.00	1.00
Sum	200.59	49.00

K_VAR1 Penilaian Kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2 Rendah (1.76 - 2.25)	5	7.1	7.1	7.1
	3 Sedang (2.26 - 2.75)	24	34.3	34.3	41.4
	4 Tinggi (2.76 - 3.25)	32	45.7	45.7	87.1
	5 Sangat Tinggi (> 3.25)	9	12.9	12.9	100.0
Total		70	100.0	100.0	



T-T test

Group Statistics

Organisasi	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Penilaian Kerja				
1 Eksternal	70	2.8656	.39209	.04686
2 Internal	10	3.3400	.35756	.11307

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances			t-test for Equality of Means					
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Penilaian Kerja	Equal variances assumed	.026	.872	-3.615	78	.001	-.4744	.13126	-.73574	-.21312
	Equal variances not assumed			-3.876	12.310	.002	-.4744	.12240	-.74037	-.20849

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kelembagaan	70	.7000	.25036	.02992

One-Sample Test

Test Value = 0.5						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Kelembagaan	6.684	69	.000	.2000	.1403	.2597



T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Penilaian Kerja	70	2.8656	.39209	.04686

One-Sample Test

Test Value = 2.5						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Penilaian Kerja	7.801	69	.000	.3656	.2721	.4591



tabel r

N.S.

t tail	0.01	0.05	0.15	0.3
1	0.985	0.929	0.814	0.649
2	0.881	0.770	0.640	0.486
3	0.776	0.663	0.542	0.404
4	0.695	0.590	0.479	0.353
5	0.634	0.536	0.433	0.317
6	0.586	0.495	0.399	0.290
7	0.548	0.462	0.371	0.270
8	0.516	0.434	0.349	0.253
9	0.489	0.411	0.330	0.237
10	0.465	0.392	0.314	0.227
11	0.445	0.375	0.300	0.216
12	0.427	0.360	0.288	0.207
13	0.411	0.346	0.277	0.199
14	0.397	0.334	0.267	0.192
15	0.384	0.323	0.258	0.186
16	0.373	0.310	0.250	0.180
17	0.362	0.305	0.243	0.175
18	0.352	0.296	0.237	0.170
19	0.343	0.289	0.230	0.165
20	0.335	0.282	0.225	0.161
21	0.327	0.275	0.219	0.157
22	0.320	0.269	0.214	0.154
23	0.313	0.263	0.210	0.150
24	0.307	0.258	0.206	0.147
25	0.301	0.253	0.201	0.144
26	0.295	0.248	0.198	0.141
27	0.290	0.244	0.194	0.139
28	0.285	0.239	0.191	0.136
29	0.280	0.235	0.187	0.134
30	0.275	0.231	0.184	0.132
31	0.271	0.228	0.177	0.130
32	0.268	0.225	0.170	0.128
33	0.264	0.222	0.163	0.127
34	0.261	0.219	0.156	0.125
35	0.257	0.216	0.149	0.123
36	0.253	0.213	0.142	0.121
37	0.250	0.210	0.135	0.119
38	0.246	0.207	0.128	0.118
39	0.243	0.204	0.121	0.116
40	0.239	0.201	0.114	0.114
41	0.237	0.199	0.113	0.113
42	0.235	0.197	0.112	0.112
43	0.233	0.196	0.111	0.111
44	0.230	0.194	0.110	0.110
45	0.228	0.192	0.109	0.109
46	0.226	0.190	0.108	0.108
47	0.224	0.188	0.107	0.107
48	0.222	0.187	0.106	0.106
49	0.220	0.185	0.105	0.105
50	0.218	0.183	0.104	0.104

tabel t

1-tail	0.005	0.01	0.025	0.05
2-tail	0.01	0.02	0.05	0.1
1	63.656	31.821	12.706	6.314
2	9.925	6.965	4.303	2.920
3	5.841	4.541	3.182	2.353
4	4.604	3.747	2.776	2.132
5	4.032	3.365	2.571	2.015
6	3.707	3.143	2.447	1.943
7	3.499	2.998	2.365	1.895
8	3.355	2.896	2.306	1.860
9	3.250	2.821	2.262	1.833
10	3.169	2.764	2.228	1.812
11	3.106	2.718	2.201	1.796
12	3.055	2.681	2.179	1.782
13	3.012	2.650	2.160	1.771
14	2.977	2.624	2.145	1.761
15	2.947	2.602	2.131	1.753
16	2.921	2.583	2.120	1.746
17	2.898	2.567	2.110	1.740
18	2.878	2.552	2.101	1.734
19	2.861	2.539	2.093	1.729
20	2.845	2.528	2.086	1.725
21	2.831	2.518	2.080	1.721
22	2.819	2.508	2.074	1.717
23	2.807	2.500	2.069	1.714
24	2.797	2.492	2.064	1.711
25	2.787	2.485	2.060	1.708
26	2.779	2.479	2.056	1.706
27	2.771	2.473	2.052	1.703
28	2.763	2.467	2.048	1.701
29	2.756	2.462	2.045	1.699
30	2.750	2.457	2.042	1.697
31	2.744	2.453	2.040	1.696
32	2.738	2.449	2.037	1.694
33	2.733	2.445	2.035	1.692
34	2.728	2.441	2.032	1.691
35	2.724	2.438	2.030	1.690
36	2.719	2.434	2.028	1.688
37	2.715	2.431	2.026	1.687
38	2.712	2.429	2.024	1.686
39	2.708	2.426	2.023	1.685
40	2.704	2.423	2.021	1.684
41	2.701	2.421	2.020	1.683
42	2.698	2.418	2.018	1.682
43	2.695	2.416	2.017	1.681
44	2.692	2.414	2.015	1.680
45	2.690	2.412	2.014	1.679
46	2.687	2.410	2.013	1.679
47	2.685	2.408	2.012	1.678
48	2.682	2.407	2.011	1.677
49	2.680	2.405	2.010	1.677
50	2.678	2.403	2.009	1.676

tabel t

1-tail	0.005	0.01	0.025	0.05
2-tail	0.01	0.02	0.05	0.1
51	2.676	2.402	2.008	1.675
52	2.674	2.400	2.007	1.675
53	2.672	2.399	2.006	1.674
54	2.670	2.397	2.005	1.674
55	2.668	2.396	2.004	1.673
56	2.667	2.395	2.003	1.673
57	2.665	2.394	2.002	1.672
58	2.663	2.392	2.002	1.672
59	2.662	2.391	2.001	1.671
60	2.660	2.390	2.000	1.671
61	2.659	2.389	2.000	1.670
62	2.657	2.388	1.999	1.670
63	2.656	2.387	1.998	1.669
64	2.655	2.386	1.998	1.669
65	2.654	2.385	1.997	1.669
66	2.652	2.384	1.997	1.668
67	2.651	2.383	1.996	1.668
68	2.650	2.382	1.995	1.668
69	2.649	2.382	1.995	1.667
70	2.648	2.381	1.994	1.667
71	2.647	2.380	1.994	1.667
72	2.646	2.379	1.993	1.666
73	2.645	2.379	1.993	1.666
74	2.644	2.378	1.993	1.666
75	2.643	2.377	1.992	1.665
76	2.642	2.376	1.992	1.665
77	2.641	2.376	1.991	1.665
78	2.640	2.375	1.991	1.665
79	2.639	2.374	1.990	1.664
80	2.639	2.374	1.990	1.664
81	2.638	2.373	1.990	1.664
82	2.637	2.373	1.989	1.664
83	2.636	2.372	1.989	1.663
84	2.636	2.372	1.989	1.663
85	2.635	2.371	1.988	1.663
86	2.634	2.370	1.988	1.663
87	2.634	2.370	1.988	1.663
88	2.633	2.369	1.987	1.662
89	2.632	2.369	1.987	1.662
90	2.632	2.368	1.987	1.662
91	2.631	2.368	1.986	1.662
92	2.630	2.368	1.986	1.662
93	2.630	2.367	1.986	1.661
94	2.629	2.367	1.986	1.661
95	2.629	2.366	1.985	1.661
96	2.628	2.366	1.985	1.661
97	2.627	2.365	1.985	1.661
98	2.627	2.365	1.984	1.661
99	2.626	2.365	1.984	1.660
100	2.626	2.364	1.984	1.660

Jogjakarta, April 2006

Hal : Permohonan Menjadi Responden

Kepada Yth.

Bapak/ Ibu / Saudara

Di

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saya adalah mahasiswa jurusan akuntansi fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang sedang melaksanakan penelitian ilmiah untuk penulisan skripsi, guna menyelesaikan study saya. Untuk itu saya mengharapkan kesediaan bapak/ibu untuk mengisi kuesioner terlampir. kuesioner ini berisi daftar pertanyaan yang berkaitan dengan persepsi publik terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY. Adapun penelitian yang saya lakukan berjudul "PERSEPSI PUBLIK TERHADAP KINERJA LEMBAGA OMBUDSMAN DIY DALAM PERBAIKAN PELAYANAN PUBLIK DI DIY".

Saya mohon kesediaan bapak/ibu untuk mengisi daftar pertanyaan yang ada sesuai dengan petunjuk yang telah diberikan. semua informasi yang terkumpul melalui kuesioner ini hanya akan digunakan semata-mata untuk kepentingan ilmiah saja.

Atas segala bantuan dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.

wassalamu'alaikum Wr Wb.

penulis,

Asen Falah

Mahasiswa Akuntansi

FE UII Yogyakarta

No. Mhs :01312318

I. Pertanyaan untuk data umum

Petunjuk pengisian kuesioner untuk data umum :

Berilah tanda silang (X) pada item jawaban yang anda anggap paling tepat.

1. Nama :

2. Jenis Kelamin :

☐ Pria ☐ Wanita

3. Pendidikan Terakhir

☐ SLTA ☐ D3 ☐ Sarjana/S1 ☐ S2 ☐ S3

4. Organisasi

☐ Lembaga Ombudsman DIY

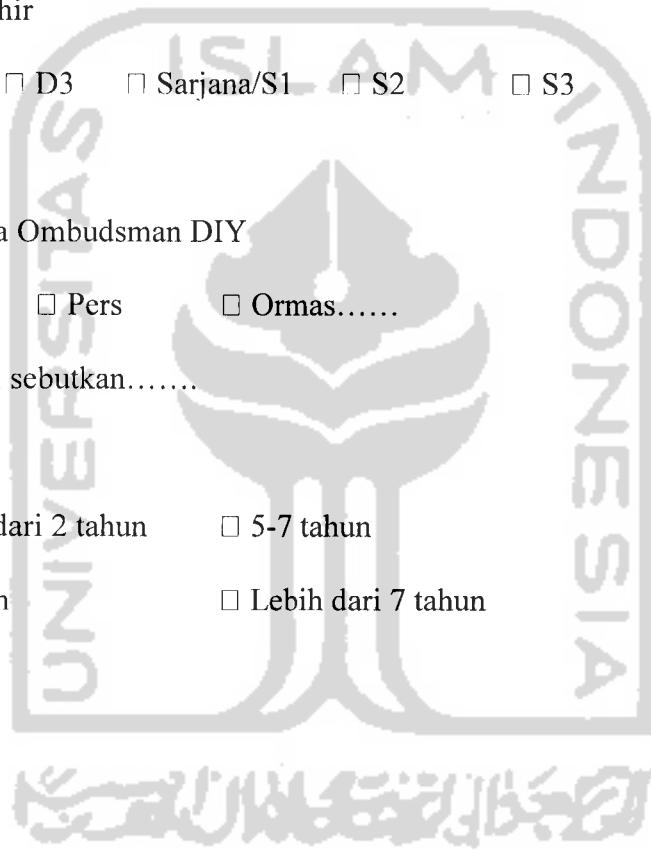
☐ LSM ☐ Pers ☐ Ormas.....

☐ Lainnya, sebutkan.....

5. Masa Kerja

☐ Kurang dari 2 tahun ☐ 5-7 tahun

☐ 3-5 tahun ☐ Lebih dari 7 tahun



II. Pernyataan untuk data khusus (Persepsi) :

Petunjuk pengisian data kuesioner untuk data khusus

Isilah pernyataan di bawah ini dengan memberi tanda silang (X) pada kotak jawaban yang anda anggap paling benar.

SS : Sangat setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Kuesioner I: berkaitan dengan penilaian kinerja

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Lembaga Ombudsman Daerah Prop. DIY telah melayani setiap aduan, keluhan, dan komplain masyarakat tentang penyimpangan administrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan penegakan hukum tanpa diskriminatif				
2	Lembaga Ombudsman Daerah Prop. DIY telah menyelesaikan setiap pengaduan administrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan penegakan hukum tanpa diskriminatif				

	Pernyataan	SS	S	TS	STS
3	Lembaga Ombudsman Daerah Prop. DIY telah menumbuhkembangkan budaya pelayanan masyarakat yang jujur dan adil				
4	Lembaga Ombudsman Daerah Prop. DIY telah menumbuhkembangkan budaya anti KKN di lingkungan pemerintah daerah				
5	Lembaga ombudsman Daerah Prop. DIY telah memberikan pelayanan yang optimal terhadap pengaduan masyarakat				
6	Lembaga Ombusdman Daerah Prop. DIY selalu membina koordinasi dengan institusi anda bekerja				
7	Lembaga Ombusdman Daerah Prop. DIY selalu membina kerjasama dengan insitusi anda bekerja				
8	Lembaga Ombusdman Daerah Prop. DIY telah melaksanakan fungsi pengawasan terhadap pemerintah daerah dan penegakan hukum di DIY secara optimal				

	Pernyataan	SS	S	TS	STS
9	Lembaga Ombudsman Daerah Prop. DIY telah melayani setiap keluhan dari masyarakat tentang perilaku atau tindakan aparat yang tidak adil, diskriminatif dan bertentangan dengan hukum.				
10	Lembaga Ombudsman Daerah Prop. DIY selalu menindak lanjuti keluhan yang anda informasikan.				
11	Lembaga Ombudsman Daerah Prop. DIY secara aktif dan responsif memanggil dan meminta keterangan aparatur negara terkait dengan laporan dari masyarakat				
12	Lembaga Ombudsman Daerah Prop. DIY dalam menindak lanjuti keluhan selalu memeriksa dokumen dan melakukan pengecekan silang (<i>cross check</i>) untuk mendapatkan kebenaran				
13	Lembaga Ombudsman Daerah Prop. DIY selalu berinisiatif untuk menemukan berbagai dugaan penyimpangan administrasi dan pelanggaran hukum terhadap penyelenggara negara, pemda atau penegak hukum.				
14	Lembaga Ombudsman Daerah Prop. DIY selalu memberikan solusi dalam bentuk rekomendasi terhadap aparatur pemerintah daerah atas temuan penyimpangan administrasi dan penegakan hukum				
15	Secara umum kinerja Lembaga Ombudsman Daerah Prop. DIY sudah baik				

Kuesioner II: berkaitan dengan kelembagaan

Isilah pernyataan di bawah ini dengan memberi tanda silang (X) pada kotak jawaban yang anda anggap paling benar.

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1	Apakah anda puas dengan kinerja Ombudsman Daerah Prop.DIY		
2	Apakah anda akan memakai Lembaga Ombudsman Daerah Prop. DIY kembali apabila ada permasalahan tentang penyimpangan administrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan penegakan hukum di DIY		
3	Apakah keberadaan Lembaga Ombudsman DIY perlu dipertahankan		
4	Apakah Lembaga Ombudsman Daerah Prop. DIY secara legalitas keberadaannya perlu diperkuat dengan peraturan daerah (karena selama ini legalitas Lembaga Ombudsman Daerah Prop. DIY dibentuk berdasarkan SK. Gubernur DIY. No. 134 th. 2004)		

