



Jurnal

# APHTN-HAN

Asosiasi Pengajar Hukum Tata Negara-Hukum Administrasi Negara  
Jln. Kramat VI, No. 18 Kec. Senen, Jakarta Pusat 10410

🌐 [japhtnhan.id](http://japhtnhan.id)

✉ [info@japhtnhan.id](mailto:info@japhtnhan.id)

## PENGARUH MODAL SOSIAL PERWAKILAN OMBUDSMAN RI DI YOGYAKARTA DALAM PERUBAHAN PELAYANAN PUBLIK

*The Influence of Social Capital of the Representative Office of the  
Ombudsman of the Republic of Indonesia in Yogyakarta on Public  
Service Improvement*

**Rizkiana Hidayat\*<sup>1</sup>, Riawan Tjandra<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Perwakilan Ombudsman RI Daerah Istimewa Yogyakarta dan Magister Hukum,  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

<sup>2</sup> Fakultas Hukum, Universitas Atma Jaya Yogyakarta  
Jl. Babarsari No.44, Depok, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281

Corresponding email ✉: [rizkianahidayat1201@gmail.com](mailto:rizkianahidayat1201@gmail.com)

**Naskah Diterima  
17 April 2025**

**Revisi  
12 Desember 2025**

**Diterima  
30 Desember 2025**

### **Abstract**

*This research examines the influence of the social capital of the Representative Office of the Ombudsman of the Republic of Indonesia in Yogyakarta on behavioral change and the improvement of public services. The study begins by discussing the concept of social capital, including its definition, benefits, and theoretical foundations. Furthermore, it analyzes the social capital of the Representative Office of the Ombudsman of the Republic of Indonesia in Yogyakarta through three principal dimensions: trust, norms and values reflected in integrity, professionalism, and fairness, as well as social networks. The research then explores how such social capital contributes to changes in public services, particularly in relation to regulatory and policy reforms and improvements in the attitudes and performance of public service providers. Regulatory and policy changes are illustrated by the revision of practical driving license examination materials based on a study conducted by the Representative Office of the Ombudsman of the Republic of Indonesia in Yogyakarta, as well as the prohibition of school uniform sales in the Special Region of Yogyakarta following the institution's findings. Changes in the attitudes and performance of public service providers are reflected in the transformation of bureaucratic practices from being relatively closed to becoming more transparent,*

*accountable, and compliant with public service standards. The findings demonstrate that social capital serves as an important factor in encouraging institutional responsiveness, strengthening public trust, and promoting sustainable improvements in public service governance.*

**Keywords:** *Ombudsman, Yogyakarta, Social Capital.*

### **Abstrak**

Penelitian ini mengkaji pengaruh modal sosial Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Yogyakarta terhadap perubahan perilaku dan peningkatan pelayanan publik. Pembahasan diawali dengan penguraian konsep modal sosial yang mencakup pengertian, manfaat, dan landasan konseptualnya. Selanjutnya, penelitian menganalisis modal sosial Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Yogyakarta melalui tiga dimensi utama, yaitu kepercayaan (trust), norma dan nilai yang tercermin dalam integritas, profesionalisme, dan keadilan, serta jaringan sosial. Penelitian ini juga mengkaji bagaimana modal sosial tersebut berkontribusi terhadap perubahan pelayanan publik, khususnya yang berkaitan dengan reformasi regulasi dan kebijakan serta peningkatan sikap dan kinerja penyelenggara pelayanan publik. Perubahan regulasi dan kebijakan ditunjukkan melalui perubahan materi ujian praktik Surat Izin Mengemudi (SIM) berdasarkan kajian yang dilakukan oleh Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Yogyakarta, serta pelarangan penjualan seragam sekolah di Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai tindak lanjut atas temuan lembaga tersebut. Perubahan sikap dan kinerja penyelenggara pelayanan publik tercermin dari transformasi praktik birokrasi yang semula cenderung tertutup menjadi lebih transparan, akuntabel, dan sesuai dengan standar pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa modal sosial merupakan faktor penting dalam mendorong responsivitas kelembagaan, memperkuat kepercayaan masyarakat, serta mendukung perbaikan tata kelola pelayanan publik secara berkelanjutan.

**Kata kunci:** *Ombudsman, Yogyakarta, Modal Sosial.*

## Daftar Isi

Abstrak	106
Daftar Isi	107
Pendahuluan	108
Latar Belakang	108
Perumusan Masalah	110
Metode Penelitian	110
Pembahasan	111
Konsep Modal Sosial	111
Profil Model Sosial Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta	113
Pengaruh Modal Sosial Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta Terhadap Perubahan Pelayanan Publik	118
Kesimpulan	120
Daftar Pustaka	121



Copyright © 2025 by Author(s)

This work is licensed under a **Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License**. All writings published in this journal are personal views of the authors and do not represent the views of this journal and the author's affiliated institutions.

### HOW TO CITE:

Chicago Manual of Style Footnote:

<sup>1</sup> Rizkiana Hidayat, dan Riawan Tjandra. "Pengaruh Modal Sosial Perwakilan Ombudsman RI di Yogyakarta dalam Perubahan Pelayanan Publik." *JAPHTN-HAN* 4, no 2 (2025): 105-124. <https://doi.org/10.55292/japhtnhan.v4i2.178>.

Chicago Manual of Style for Reference:

Hidayat, Rizkiana, dan Riawan Tjandra. "Pengaruh Modal Sosial Perwakilan Ombudsman RI di Yogyakarta dalam Perubahan Pelayanan Publik." *JAPHTN-HAN* 4, no 2 (2025): 105-124. <https://doi.org/10.55292/japhtnhan.v4i2.178>.

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan publik merupakan indikator penting dalam pemenuhan hak-hak warga negara. Pelayanan publik yang baik tidak hanya bergantung pada regulasi yang ada namun juga pada mekanisme pengawasan yang efektif. Ombudsman Republik Indonesia merupakan salah satu lembaga negara yang memiliki kewenangan menyelenggarakan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah. Ombudsman berasal dari bahasa Swedia yang berarti wakil sah dari rakyat. Dean M Gotterhen dalam Budhi Masthuri menyatakan bahwa pada dasarnya Ombudsman berakar dari prinsip keadilan yang menjadi bagian mekanisme pengawasan dalam sistem ketatanegaraan Islam, yakni pada masa Khalifah Umar Bin Khatab pada 634 - 644 SM. Khalifah Umar memosisikan diri sebagai Muhtasib yakni orang yang menerima keluhan dan juga menjadi mediator dalam proses penyelesaian perselisihan antara masyarakat dengan pejabat pemerintah.<sup>1</sup>

Pada awal dibentuknya, Ombudsman Republik Indonesia bernama Komisi Ombudsman Nasional. Antonius Sujata dalam bukunya membagi tujuan Komisi Ombudsman Nasional menjadi dua yaitu tujuan jangka pendek dan tujuan jangka Panjang. Tujuan jangka pendek adalah mengusakan terwujudnya pemerintah yang efektif dan bersih dalam memberi pelayanan kepada publik, dilandasi supremasi hukum serta terwujudnya penegakan hukum yang professional, terpercaya termasuk institusi peradilan yang mandiri dan bertanggungjawab, menghormati hak asasi serta mempertahankan persamaan kesempatan dan keadilan bagi semua orang. Tujuan jangka Panjang adalah mewujudkan suatu pemerintahan yang bersih dalam pengertian demokrasi sipil yang didasari oleh asas negara hukum. Pelaksanaannya harus didukung oleh sistem peradilan yang baik, yang menghormati asas persamaan di depan hukum dan asas praduga tidak bersalah, serta menghormati hak untuk diperiksa secara terbuka di depan mahkamah yang bebas dan tidak memihak.<sup>2</sup>

Pada tanggal 28 Oktober 2004, Ombudsman RI mendirikan perwakilannya di DI Yogyakarta berdasarkan Surat Keputusan Ketua Komisi Ombudsman Nasional Nomor: 024/KON-SK/X/2004 dengan wilayah kerja DI Yogyakarta dan Jawa Tengah, hal ini dimaksudkan untuk memberikan kemudahan akses kepada masyarakat untuk menyampaikan laporannya.<sup>3</sup> Selama Oktober sampai dengan Desember 2004, Perwakilan Ombudsman DI Yogyakarta menerima 22 laporan yang didominasi oleh dugaan penundaan berlarut (8 laporan) dan penyimpangan prosedur (7 laporan). Pada tahun 2005 laporan yang masuk mengalami peningkatan yakni sejumlah 197 laporan, dugaan maladministrasi terbanyak yang dilaporkan adalah penundaan berlarut (87 laporan), dan penyimpangan prosedur (32 laporan).<sup>4</sup> Pada

<sup>1</sup> Budhi Masthuri, *Mengenal Ombudsman Indonesia* (Jakarta: PT. Pradnya Paramita, 2005).

<sup>2</sup> Antonius Sujata and RM Surachman, *Catatan Perjalanan Sebelas Tahun Ombudsman Republik Indonesia* (Jakarta: Indonesia Development for Consultancy & Cooperation, 2011).

<sup>3</sup> Budhi Masthuri et al., *ESTAFET: Dasawarsa Bakti Perwakilan Ombudsman RI D.I. Yogyakarta* (Yogyakarta: Perwakilan Ombudsman RI DIY, 2015).

<sup>4</sup> Ibid.

tahun 2023 Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta menerima 501 konsultasi masyarakat, 159 laporan masyarakat, melaksanakan 7 investigasi atas prakarsa sendiri dan 14 respon cepat. Pada tahun 2024, Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta menerima 335 konsultasi masyarakat, 229 laporan masyarakat, melaksanakan 4 investigasi atas prakarsa sendiri dan 13 respon cepat.<sup>5</sup> Konsultasi, laporan, investigasi atas prakarsa sendiri dan respon cepat merupakan penghubung antara warga dan penyelenggara layanan. Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta merupakan jembatan untuk menghubungkan masyarakat dengan pemerintah.<sup>6</sup> Dalam menindaklanjutinya, Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta tidak hanya menggunakan pendekatan structural namun juga menggunakan pendekatan sosial. Keberhasilan dalam menindaklanjuti permasalahan serta mendorong perubahan pelayanan publik yang lebih baik diperlukan peran modal sosial.

Putnam dalam Usman,dkk mengidentifikasi modal sosial dengan sifat-sifat organisasi sosial seperti kepercayaan, norma-norma, dan jaringan yang dapat memperbaiki efisiensi masyarakat dengan memfasilitasi tindakan yang terkoordinir.<sup>7</sup> Sifat-sifat organisasi tersebut merupakan kekuatan non material yang dapat memperkuat pengaruh kelembagaan sehingga memungkinkan terjadinya dialog yang lebih terbuka dari instansi penyelenggara pelayanan yang diadakan, penerimaan saran dan ditindaklanjutinya saran tersebut serta meningkatkan partisipasi aktif dari masyarakat sebagai kontrol pelayanan publik.

Pada tahun 2023, Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta melakukan pemeriksaan atas dugaan penyimpangan prosedur dalam penangkapan terduga pelaku tindak pidana yang saat menjemput dan membawa terduga pelaku tidak menjelaskan serta menunjukkan surat perintah tugas dan memberikan surat perintah penangkapan, juga perlakuan kekerasan yang dilakukan penyidik terhadap para tersangka selama proses pemeriksaan. Hasil pemeriksaan terbukti maladministrasi dan memberikan saran kepada atasan terlapor agar dilakukan pemeriksaan kepada para penyidik yang nantinya sebagai dasar untuk menjatuhkan sanksi dan pembinaan. Saran tersebut dilaksanakan, bahkan sebelum jangka waktu yang telah ditentukan.<sup>8</sup> Pada pertengahan tahun 2022, Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta menerima laporan dari masyarakat mengenai lelang tender TPA Transisi Piyungan. Menurut pelapor pemenang tender tidak kompeten dalam melakukan pengerjaan proyeknya. Ketika proses pemeriksaan dilakukan dan proyek berjalan

---

<sup>5</sup> Ombudsman RI, "Sebaran Laporan Masyarakat," <https://simpl4.ombudsman.go.id/dashboard>, 2025.

<sup>6</sup> Arfan Poretoka, "Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik," *Ombudsman Republik Indonesia* 1 (2020): 1.

<sup>7</sup> Usman, Veneranda Rini Hapsari, and Silvester, *Buku Ajar Modal Sosial*, Nurhaeni (Sumedang, Jawa Barat: CV. Mega Press Nusantara, 2024).

<sup>8</sup> Tri Handoko, "Temuan ORI DIY Tentang Klitih Gedongkuning: Penyidik Maladministratif," *Harian Jogja*, 2023.

dilakukan evaluasi terhadap pengerjaannya dan tidak dilakukan dengan mekanisme pengeboman, namun dengan pengerukan.<sup>9</sup>

## **B. Perumusan Masalah**

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini berfokus pada bagaimana modal sosial yang dimiliki oleh Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Daerah Istimewa Yogyakarta dapat mempengaruhi perubahan perilaku serta peningkatan pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta. Modal sosial tersebut mencakup dimensi kepercayaan, norma dan nilai yang diwujudkan melalui integritas, profesionalisme, dan keadilan, serta jaringan sosial yang dibangun dengan berbagai pemangku kepentingan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana modal sosial tersebut berperan dalam mendorong perubahan kebijakan pelayanan publik, meningkatkan responsivitas penyelenggara pelayanan publik, serta membentuk perilaku birokrasi yang lebih transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

## **C. Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris dengan pendekatan kualitatif dan socio-legal yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh modal sosial Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Daerah Istimewa Yogyakarta terhadap perubahan perilaku dan pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta. Data penelitian terdiri atas data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi Ombudsman serta data sekunder yang berasal dari peraturan perundang-undangan, buku, jurnal ilmiah, laporan Ombudsman, policy brief, dan dokumen lain yang relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, studi kepustakaan, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara kualitatif dengan mengkaji dimensi modal sosial yang meliputi kepercayaan, norma dan nilai, serta jaringan sosial untuk menjelaskan pengaruhnya terhadap perubahan kebijakan pelayanan publik dan peningkatan kinerja penyelenggara pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta.

---

<sup>9</sup> Yosef Leon, "Ombudsman Panggil Pemenang Tender TPA Transisi Piyungan," *Harian Jogja*, 2022.

## II. PEMBAHASAN

### A. Konsep Modal Sosial

Modal sosial merupakan sejumlah sumber daya yang dapat diperoleh individu atau kelompok melalui partisipasi dalam jaringan sosial. Penggagas teori modal sosial adalah seorang pendidik di Amerika bernama Lyda Judson Hanifan. Menurut Hanifan, untuk membentuk suatu kelompok sosial maka diperlukan modal sosial yang termasuk di dalamnya kemauan baik, rasa bersahabat, saling simpati, serta hubungan sosial dan kerjasama yang erat antara individu dan keluarga.<sup>10</sup> Pierre Bourdieu mendefinisikan modal sosial sebagai keseluruhan sumberdaya baik yang actual maupun potensial yang berkaitan dengan kepemilikan jaringan hubungan kelembagaan yang tetap dengan berdasarkan pada saling kenal dan mengakui.<sup>11</sup> Coleman dalam Asriyanti,<sup>12</sup> mendefinisikan modal sosial sebagai sekumpulan sumber daya yang didapatkan dari terbangunnya hubungan sosial.<sup>12</sup> Nan Lin seorang sosiolog dari Cina menyampaikan bahwa modal sosial berpusat pada keberagaman potensi dan struktur dibangkitkan untuk memanfaatkan peluang, memahami struktur yang berjenjang, jejaring sosial, pelaku dan jembatan penghubung hierarki-individu (makro-mikro) untuk menjadi investasi guna mendapatkan tujuan bersama.<sup>13</sup> Putnam mengatakan modal sosial merupakan wujud dari masyarakat yang teratur berdasarkan norma, jaringan kerja dan kepercayaan yang mendorong kerja sama dan tindakan positif.<sup>14</sup> Fukuyama menyampaikan bahwa modal sosial merupakan syarat mutlak untuk menciptakan demokrasi yang stabil.<sup>15</sup>

Manfaat modal sosial menurut Widayani dan Rahman adalah sebagai berikut.<sup>16</sup>

1. Keuntungan masyarakat, bahwa adanya korelasi yang kuat antara masyarakat dengan pemimpinnya. Hubungan ini dibangun atas dasar saling percaya dan kolaborasi.
2. Keuntungan organisasi, dengan menggunakan modal sosial data, orang dapat bekerja sama dengan orang lain untuk mencapai keuntungan organisasi. Dalam organisasi, berbagai pandangan dan upaya kolaboratif untuk mencapai tujuan bersama dan menumbuhkan lingkungan yang penuh semangat, kerja sama dan

---

<sup>10</sup> Fatkhan Munif, "Pengembangan Madrasah Melalui Modal Sosial," *Jurnal Kependidikan* 8, no. 1 (2020): 84–98, <https://doi.org/10.24090/jk.v8i1.5133>.

<sup>11</sup> Nurnazmi and Siti Kholifah, "Anatomi Teori Pierre Bourdieu Pada Sosiologi Postmodern," *Edusociata Jurnal Pendidikan Sosiologi* 6, no. 2 (2023): 1308–21.

<sup>12</sup> Asriyanti Syarif et al., *Modal Sosial Pertanian* (Pekalongan, Jawa Tengah: PT Nasya Expanding Management, 2025).

<sup>13</sup> Munif, "Pengembangan Madrasah Melalui Modal Sosial."

<sup>14</sup> Satria, "Emanuel Bate Satria Dollu Modal Sosial : Studi Tentang Kumpo Kampo Sebagai Strategi Melestarikan Kohesivitas Pada Masyarakat Larantuka Di Kabupaten Flores Timur. *Jurnal Warta Governare* Vol.1 .No. 1. Januari-Juli 2020" 1, no. 1 (2020): 59–72.

<sup>15</sup> Ibid.

<sup>16</sup> Nurdin Rivaldy, Tihami Tihami, and Agus Gunawan, "Peran Modal Sosial Dalam Mencapai Perubahan Sosial Di Lembaga Pendidikan Islam," *Tarbiyatuna Kajian Pendidikan Islam* 8, no. 1 (2024): 021, <https://doi.org/10.69552/tarbiyatuna.v8i1.2093>.

rasa saling percaya, sehingga berdampak pada dinamika dan produktivitas organisasi secara keseluruhan.

3. Keuntungan modal sosial, seseorang yang memiliki tingkat modal sosial yang tinggi biasanya menunjukkan kecenderungan untuk beradaptasi dan membangun hubungan yang positif dengan orang-orang di sekitarnya. Hal ini dapat dimanfaatkan dengan tujuan meningkatkan kualitas dirinya secara keseluruhan.

Modal sosial merupakan hasil interaksi individu maupun kolektif yang dilakukan secara sadar maupun tidak sadar yang menghasilkan relasi jangka Panjang.<sup>17</sup> Konsep dasar modal sosial merujuk pada kumpulan nilai-nilai. Norma-norma, keterampilan dan sumber daya sosial yang dimiliki masyarakat. Beberapa konsep modal sosial yaitu:<sup>18</sup>

1. Jaringan sosial, yakni koneksi interpersonal antara individu, kelompok atau organisasi. Jaringan sosial bisa terdiri dari keluarga, teman, komunitas, atau organisasi non pemerintahan.
2. Kepercayaan, merupakan dasar dari modal sosial, termasuk kepercayaan antar individu dan kepercayaan terhadap Lembaga atau sistem di dalam masyarakat
3. Norma dan nilai, merupakan modal sosial yang terbentuk dari norma-norma sosial dan nilai-nilai yang dipegang teguh oleh masyarakat, mencakup etika, kejujuran, saling menghormati dan nilai-nilai lain yang mengarah pada kerja sama.
4. Keterlibatan sosial, merupakan keterlibatan aktif dalam kegiatan sosial seperti partisipasi dalam organisasi amal, kegiatan komunitas, atau kegiatan bersama.
5. Resiprokasional dan kerjasama yaitu pertukaran timbal balik dalam interaksi sosial yang menciptakan lingkungan saling percaya dan kerjasama.

Ada tiga konsep modal sosial menurut Francis Fukuyama, pertama adalah nilai dan norma yang merupakan prakondisi latar belakang terbentuknya kepercayaan, kedua adalah kepercayaan yang berfungsi sebagai alat untuk mengukur modal sosial dan yang ketiga adalah jaringan sosial yang berfungsi menciptakan kepercayaan melalui interaksi dan berbagi informasi sesama anggota kelompok masyarakat.<sup>19</sup> Modal sosial merupakan sesuatu yang dapat berkembang, ia bisa semakin kuat jika kelompok masyarakat mempunyai norma yang saling membantu melalui mekanisme kerja sama dalam jaringan sosial atau bahkan menjadi lemah sehingga dibutuhkan upaya untuk meningkatkan kepercayaan dengan menghubungkan diri ke dalam kelompok.<sup>20</sup>

---

<sup>17</sup> Rahma Putri Khasanah, "Modal Sosial Partai Keadilan Sejahtera Kota Batam Dalam Pemilu Legislatif Tahun 2019," *Jurnal Trias Politika* 6, no. 1 (2022): 1-11, <https://doi.org/10.33373/jtp.v6i1.3935>.

<sup>18</sup> Usman, Hapsari, and Silvester, *Buku Ajar Modal Sosial*.

<sup>19</sup> Ridwan Arma Subagyo, "Modal Sosial Dalam Pemberdayaan Masyarakat Di Desa Purwosari Kecamatan Purwosari Kabupaten Bojonegoro," *Jurnal Penamas*, 2021, 181-202.

<sup>20</sup> Ibid.

## B. Profil Model Sosial Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta

Modal sosial Perwakilan Ombudsman RI Daerah Istimewa Yogyakarta terbentuk dari interaksi panjang antara Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta dengan masyarakat, instansi pemerintah, jejaring media dan komunitas masyarakat. Setidaknya terdapat tiga dimensi modal sosial yang dimiliki oleh Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta, yaitu:

### 1. Kepercayaan

Kepercayaan masyarakat terhadap Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta relatif tinggi, terutama pada kelompok masyarakat yang pernah melakukan pengaduan atau telah terlibat dalam proses klarifikasi dan mediasi. Kepercayaan ini tumbuh atas dasar konsistensi respons dari Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta dalam menindaklanjuti laporan serta sikap para Insan Ombudsman dalam menindaklanjuti laporan masyarakat. Kepercayaan dibangun pertama kali oleh sikap Asisten Ombudsman yang mendengarkan dengan sepenuh hati serta memberikan empati terhadap permasalahan yang dialami oleh Pelapor. Selain masyarakat, instansi penyelenggara pelayanan publik juga percaya kepada Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta.

Sebagian Pelapor yang menyampaikan laporan kepada Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta adalah masyarakat yang sudah mengalami kekecewaan terhadap pelayanan pada instansi yang dilaporkan. Mulai dari perlakuan yang tidak menyenangkan, birokrasi yang Panjang, sikap yang membedakan serta perilaku yang membuat Pelapor mengalami kondisi psikologis yang tidak menyenangkan. Kondisi tersebut menjadi tantangan bagi para Insan Ombudsman mulai dari Security, *Frontliner*, sampai Asisten Penerima Laporan untuk dapat mendengarkan dan berempati terhadap permasalahan yang dihadapi oleh Pelapor. Terkadang ada juga Pelapor berperilaku sulit yang mendatangi Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta. Pelapor ini adalah Pelapor dengan karakter yang rewel, memaksakan kehendak, berharap dan menuntut lebih, kurang sopan dan menunjukkan perilaku agresif.<sup>21</sup>

Salah satu Pelapor yang pernah menyampaikan keberatannya akibat tidak diberikannya penjelasan oleh satu instansi berkenaan dengan tindakan yang tidak sesuai dengan harapan Pelapor. Keberatan dan kekecewaannya disampaikan kepada Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta. Setelah dilakukan pemeriksaan diketahui bahwa secara Petugas pada instansi yang dilaporkan telah menjelaskan kepada Pelapor baik secara tertulis maupun secara lisan, namun Pelapor tidak dapat menerima penjelasan yang diberikan oleh Petugas dan tetap meminta agar Petugas menindaklanjuti permohonannya. Hasil pemeriksaan tersebut disampaikan kepada Pelapor disertai dengan dokumen tertulis berupa penjelasan yang ditujukan kepada Pelapor. Hal ini tentu mengecewakan Pelapor yang menginginkan adanya saran berupa penjatuhan sanksi terhadap Petugas yang dilaporkan. Namun demikian beberapa waktu kemudian Pelapor tersebut

---

<sup>21</sup> Ombudsman Republik Indonesia, "Pedoman Penanganan Pelapor Berperilaku Sulit," 2017.

datang kembali untuk menyampaikan permasalahan yang lain. Meskipun laporannya tidak memenuhi harapan Pelapor, namun Pelapor merasa senang ketika dirinya didengar, ketika berbicara maka Asisten menyimak dan menanggapi dengan sabar serta penuh empati, selain itu penyampaiannya dengan bahasa yang mudah dimengerti.

Tidak hanya Pelapor yang memberikan kepercayaan kepada Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta, tetapi juga Instansi penyelenggara pelayanan publik. Hal ini dapat terlihat dari dilibatkannya Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta dalam forum-forum penungkatan kualitas pelayanan publik. Misalnya dalam penyusunan Rancangan Peraturan Daerah mengenai Pendanaan Pendidikan, pada rapat kerja panitia khusus Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta turut memberikan pandangan dan pendapat mengenai Rancangan Peraturan Daerah tersebut.<sup>22</sup> Selain dalam rapat kerja yang membahas peraturan, Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta juga turut terlibat dalam pengawasan seleksi penerimaan CPNS yang diadakan oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan HAM DI Yogyakarta. Hal tersebut dilakukan untuk menjamin pelaksanaan dilakukan sesuai dengan ketentuan serta merupakan strategi agar tidak ada pelanggaran yang dilakukan oleh panitia dan meminimalisasi pengaduan.<sup>23</sup>

Ketika proses pemeriksaan, Investigator menggunakan bahasa yang persuasive. Investigator bukanlah pembela Pelapor maupun Terlapor namun berada di tengah-tengah, tidak menghakimi salah satu pihak. Ketika memang tindakan Terlapor salah maka akan dikatakan salah, dan ketika benar maka akan dikatakan benar. Sehingga seringkali Terlapor meminta saran kepada Investigator apa yang sebaiknya dilakukan untuk menyelesaikan masalah tersebut. Terbukanya sikap Terlapor memudahkan penyelesaian laporan yang disampaikan oleh Pelapor tanpa perlu dikelarkan saran perbaikan secara tertulis yang nantinya dapat ditingkatkan menjadi rekomendasi dan berakibat adanya pemberian sanksi. Hal tersebut juga menguntungkan Pelapor dan Terlapor, Pelapor mendapat penyelesaian atas masalahnya, Terlapor dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada Pelapor.

## 2. Norma dan Nilai

Norma dan nilai merupakan bagian penting yang menopang kredibilitas, legitimasi dan efektivitas kinerja Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta dalam menjalankan tugas dan fungsi pengawasan pelayanan publik. Nilai utama yang dimiliki oleh para Insan Ombudsman RI DI Yogyakarta adalah:<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup> Admin DPRD DIY, "Rapat Kerja Pansus Pedoman Pendanaan Pendidikan Bahas\_ Struktur Anggaran, Peran Dana Keistimewaan, Dan Masukan Masyarakat - e-Parlemen DPRD DIY," e-Parlemen, June 2024.

<sup>23</sup> Humas Kanwil Kemenkumham DIY, "Ombudsman Perwakilan DIY Pantau Pelaksanaan Seleksi CPNS Kemenkumham 2023" (DI Yogyakarta, November 2023).

<sup>24</sup> Ombudsman Republik Indonesia, "Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Kode Etik Dan Kode Perilaku Insan Ombudsman," Pub. L. No. 40, 25 (2019).

a. Integritas

Integritas merupakan nilai dasar yang harus dimiliki oleh Insan Ombudsman RI DI Yogyakarta, nilai ini mencerminkan komitmen terhadap kejujuran, berperilaku terpuji, disiplin, amanah, tanggung jawab, adanya kesesuaian antara perkataan dengan perbuatan dan berdedikasi sesuai prinsip, kebenaran, norma dan etika. Secara sederhana, nilai ini terlihat dari sikap para investigator yang tidak mau menerima minuman atau makanan yang disuguhkan oleh para pihak saat proses pemeriksaan atau klarifikasi. Sikap ini dimaksudkan agar tidak menimbulkan asumsi salah satu pihak, ketika Investigator mencicipi saguahan yang disajikan maka dapat menimbulkan asumsi bahwa sudah terjalin kedekatan antara Ombudsman dengan pihak yang dilaporkan maupun yang dilaporkan sehingga netralitas Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta diragukan.

b. Profesional

Kemampuan menyelesaikan pekerjaan dengan baik, tuntas, sesuai dengan keahlian dan inovatif untuk mencapai hasil prima melalui kerja sama serta mampu membuat keputusan sendiri tanpa tekanan dari pihak manapun. Dalam menyelesaikan pekerjaannya, para Asisten menyelesaikan tanpa campur tangan pihak eksternal. Apabila mengalami kesulitan dalam penyelesaian pekerjaan maka akan dilakukan diskusi internal untuk mendapatkan masukan dari rekan sejawat. Nilai ini juga tercermin dari perilaku Insan Ombudsman yang dapat membedakan antara kepentingan pribadi dengan pekerjaan. Misalnya ketika Insan Ombudsman mengakses pelayanan maka para Insan Ombudsman tidak akan menyampaikan bahwa dirinya berkerja di Ombudsman dengan tujuan mendapat prioritas pelayanan. Selain itu ketika ada kenalanannya yang menyampaikan pengaduan di Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta, maka pengaduan tersebut akan ditangani oleh rekan yang lain dan tidak akan mencampuri penanganannya.

c. Adil

Kemampuan menempatkan sesuatu sesuai dengan tempatnya dan memberikan hak berdasarkan prinsip persamaan kedudukan di depan hukum. Dalam memberikan pelayanan, Insan Ombudsman tidak pernah membedakan, semuanya akan mendapat pelayanan yang sama. Meskipun berkedudukan di DI Yogyakarta, Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta dapat pula melayani pelapor yang berasal dari luar DI Yogyakarta, seperti Papua.<sup>25</sup> Selain itu, kelompok disabilitas juga dapat menyampaikan laporan kepada Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta, Sasana Inklusi dan Gerakan Advokasi Difabel Indonesia (Sigab) misalnya melaporkan mengenai tiga puluh

---

<sup>25</sup> Pandangan Jogja, "28 Mahasiswa Raja Ampat Lapor ORI DIY: Beasiswa Macet-Ortu Sudah Bayat Rp 5 Juta," Kumparan (DI Yogyakarta1, December 2023).

Sembilan (39) siswa disabilitas yang tidak dapat masuk SMPN di Kota Yogyakarta melalui Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) online jalur afirmasi disabilitas.<sup>26</sup> Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia DI Yogyakarta terus berusaha meningkatkan kemampuannya agar dapat memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh masyarakat termasuk kepada Disabilitas. Disabilitas merupakan kondisi seseorang yang mengalami hambatan karena lingkungan belum dapat mengakomodir perbedaan atau keunikan baik fisik maupun mental pada orang tersebut.<sup>27</sup> Berkenaan dengan hal tersebut, maka Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta bekerja sama dengan Pusat Bahasa Isyarat Indonesia melaksanakan pelatihan bahasa isyarat untuk Asisten Ombudsman. Tujuan pelatihan ini untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi dengan disabilitas tuli sehingga komunikasi tidak hanya dilakukan melalui tulisan namun juga dapat menggunakan bahasa yang digunakan sehari-hari.

### 3. Jaringan Sosial

Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta secara aktif membangun kemitraan dengan organisasi masyarakat sipil, media lokal, serta universitas. Jaringan ini berfungsi sebagai saluran informasi, advokasi, sekaligus mekanisme penguatan daya tekan terhadap institusi pelayanan publik. Kolaborasi dilakukan oleh Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta dengan berbagai kelompok masyarakat yang disebut dengan Sahabat Ombudsman Yogyakarta yaitu dengan pelajar, komunitas perempuan, mahasiswa dan kelompok milenial. Sahabat Ombudsman Yogyakarta dibentuk pertama kali pada tanggal 19 November 2014 di Kebumen, Jawa Tengah bekerjasama dengan LBH Pakhis. Selanjutnya dibentuk sahabat di Wonosobo bekerjasama dengan Ormas AGRA dengan mayoritas adalah kelompok tani.<sup>28</sup> Saat itu wilayah kerja Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta meliputi DI Yogyakarta dan Jawa Tengah bagian selatan.

Kolaborasi dengan pelajar dilakukan dengan membentuk komunitas yang pada awalnya bernama Sahabat Ombudsman Pelajar DIY (SORI DIY) dibentuk pada 11 November 2015 oleh para pelajar yang aktif menyuarakan tentang pelayanan publik. Saat ini mengubah nama menjadi Forum Pelajar Peduli Pelayanan Publik DI Yogyakarta (FP4 DIY) yang terdiri dari lima divisi yaitu: Badan Pengurus Harian, Divisi Pengembangan Sumber Daya Manusia, Divisi Kajian dan Strategi, Divisi Hubungan Masyarakat dan Divisi Multimedia. Para Pelajar bersama dengan Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta secara rutin mengadakan kegiatan seperti Goes to School yang salah satu kegiatannya adalah sosialisasi pelayanan publik di sekolah, Goes to Library merupakan kegiatan

---

<sup>26</sup> Wijaya Kusum and Gloria Setyvani Putri, "Sigab Wakili Orangtua Siswa Difabel Yang Gagal Lolos PPDB SMPN Lapor ORI DIY," Kompas.com, 2024.

<sup>27</sup> Diah Suryaningrum et al., *Panduan Pelayanan Kepada Penyandang Disabilitas* (Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia, 2022).

<sup>28</sup> Wilda Novayana, "Strategi Komunitas Merek Dalam Komunikasi Pemasaran Sosial (Studi Kasus Pada Sahabat Ombudsman Di Wilayah Kerja Ombudsman Perwakilan D.I. Yogyakarta)" (Jakarta, 2015).

sosiliasi pelayanan publik yang dilakukan di Perpustakaan yang dikemas dengan acara bedah buku, pelatihan penulisan dan diskusi permasalahan sosial. Para pelajar juga rutin membuat *Podcast* yang membahas mengenai topik yang menarik berkenaan dengan pelayanan publik.

Kolaborasi dengan perempuan dilakukan dengan membentuk Komunitas Perempuan Peduli Pelayanan Publik DI Yogyakarta (KP4 DIY) yang dideklarasikan pada tanggal 23 November 2017 dengan tujuan utamanya adalah mendorong penyelenggaraan pelayanan publik di DIY yang lebih baik. KP4 DIY aktif melaksanakan diskusi terkait dengan pelayanan publik, membuat kajian dan juga menyampaikan perbaikan saran mengenai pelayanan publik di DI Yogyakarta, misalnya melakukan diskusi mengenai belum idealnya trotoar yang ada di DI Yogyakarta.<sup>29</sup>

Kolaborasi dengan kelompok mahasiswa dilakukan dengan membentuk Komunitas Jendela Publik (KJP). Pembentukannya diiniasi oleh mahasiswa yang magang di Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta dari enam universitas di Yogyakarta yaitu UGM, UNY, PGRI, Janabadra, STPMD, APMD dan Universitas Cokroaminoto Yogyakarta, yang dilatarbelakangi oleh keresahan terhadap permasalahan pelayanan publik di kampus.<sup>30</sup> KJP rutin melakukan advokasi terkait dengan pelayanan publik.

Kolaborasi dengan para generasi muda di Gunungkidul dilakukan dengan membentuk komunitas yang bernama Sahabat Milenial Peduli Pelayanan Publik (MP3) pada tanggal 6 April 2023. MP3 dibentuk dengan tujuan memberikan kontribusi tenaga dan pikiran untuk mendorong pelayanan publik yang lebih baik khususnya di Kabupaten Gunungkidul dan juag di DI Yogyakarta.

Selain membentuk komunitas sahabat pelayanan pebulik, Ombudsman RI juga memperkuat jaringan dengan berbagai Universitas di DI Yogyakarta, seperti dengan Univeristas Atma Jaya Yogyakarta, Universitas Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, dan Universitas Ahmad Dahlan.<sup>31</sup> Kolaborasi dimaksudkan untuk melaksanakan kerja sama dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dan pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, serta mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal. Beberapa program kegiatan Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta dilaksanakan dengan melibatkan mahasiswa dari Universitas, seperti sosialisasi terkait Ombudsman dan Pelayanan Publik saat program Kuliah Kerja Nyata

---

<sup>29</sup> Ujang Hasanudin, "Warga Jogja Rela Lahan Pribadi Jadi Trotoar, Tapi Tak Rela Trotoar Jadi Tempat Jualan," *Harian Jogja*, 2018.

<sup>30</sup> Nindias Khalika, "Awasi Pelayanan Publik Kampus, Mahasiswa Bentuk Tim Independen," *IDN Times Jogja*, 2019.

<sup>31</sup> Ombudsman RI and Universitas Atma Jaya Yogyakarta, "Nota Kesepahaman Antara Ombudsman Republik Indonesia Dengan Universitas Atma Jaya Yogyakarta Tentang Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dan Pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi Di Universitas Atma Jaya Yogyakarta," *Pub. L. No.* <https://jogjapolitan.harianjogja.com/read/2018/01/25/510/888199/warga-jogja-rela-lahan-pribadi-jadi-trotoar-tapi-tak-rela-trotoar-jadi-tempat-jualan>, 8 (2021).

(KKN). Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta juga menjalin hubungan yang baik dengan berbagai media di Yogyakarta. Media berperan dalam peningkatan dan percepatan pelayanan publik serta penyelesaian permasalahan yang ada di DI Yogyakarta, seperti dugaan pelanggaran HAM yang dilaporkan oleh mantan Warga Binaan Lapas Narkotika Kelas II A Yogyakarta kepada Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta yang diberitakan secara massif oleh media maka mendorong perbaikan dan pemeriksaan terhadap pelayanan publik di Lapas.<sup>32</sup>

### C. Pengaruh Modal Sosial Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta Terhadap Perubahan Pelayanan Publik

Modal sosial yang dimiliki Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta merupakan salah satu faktor penting yang mendorong perubahan tata kelola pelayanan publik, baik dari sisi regulasi maupun sikap aparatur. Perubahan tata kelola tersebut dapat dilihat melalui bentuk transformasi berikut:

#### 1. Perubahan kebijakan terkait pelayanan publik

Pada tahun 2022, Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta mengeluarkan risalah kebijakan mengenai strategi kebijakan pencegahan maladministrasi penyelenggaraan penerimaan peserta didik baru di Daerah Istimewa Yogyakarta. Dilatarbelakangi dengan masih maraknya maladministrasi selama proses pelaksanaan penerimaan peserta didik baru seperti perjokian wali, kolusi untuk mengisi kuota kosong, perpindahan kartu keluarga, serta praktik pengkomersialisasi pendidikan yaitu penjualan seragam disertai dengan *mark-up* keuntungan dan pungutan sekolah. Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta melakukan pemantauan dengan metode wawancara, inspeksi mendadak, *mystery shopping*, dan pembututan. Menghasilkan data empirik tentang penyiasatan aturan penerimaan peserta didik baru oleh orang tua, dan juga penjualan seragam sampai pungutan. 58% calon siswa yang masuk melalui jalur perpindahan orang tua dilakukan melalui praktik perjokian wali. Pelakunya sebagian besar bekerja pada instansi vertikal dengan modus meminjam nama rekan kerja atau bawahan yang pindah ke DI Yogyakarta sebagai wali anaknya. Satu orang menjadi wali lebih dari satu calon siswa dari orang tua kandung yang berbeda-beda. Penjualan seragam disiasati dengan menggunakan tangan Paguyuban Orang Tua (POT) yang bekerjasama dengan toko kain tertentu. Harga yang dipatok jauh lebih tinggi dengan selisih keuntungan mencapai 25% - 100% dari harga pasar. Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta melakukan valuasi dengan perkiraan keuntungan terkecil 25% dan jumlah minimal siswa pemesan dikalikan 300 sekolah negeri di DI Yogyakarta maka keuntungan yang didapat sampai Rp 10.500.000.000 (sepuluh milyar lima ratus juta rupiah). Maka menurut Perwakilan Ombudsman RI DI

---

<sup>32</sup> Miftahul Huda, "Mantan Warga Binaan Lapas Narkotika Kelas II A Yogyakarta Lapor ORI DIY Soal Dugaan Pelanggaran HAM," *Tribun Jogja*, 2021.

Yogyakarta diperlukan berbagai alternative kebijakan antara lain melakukan sosialisasi dan kampanye secara masif kepada masyarakat mengenai favoritisme sekolah serta penyelenggaraan penerimaan peserta didik baru yang berintegritas, menyusun regulasi atau merevisi regulasi yang sudah ada untuk mengatur penerimaan peserta didik baru yang lebih berintegritas terutama untuk menegaskan perlarangan jual beli (bahan) seragam, pungutan, pengalokasian kursi kosong setelah penerimaan peserta didik baru dan praktik perjokian.<sup>33</sup> Pada tanggal 18 April 2023, Gubernur DI Yogyakarta menetapkan Peraturan Gubernur DI Yogyakarta Nomor 13 Tahun 2023 tentang Pakaian Seragam Sekolah Bagi Peserta Didik Pendidikan Menengah dan Pendidikan Khusus.

Pada tahun 2023, Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta mengeluarkan Risalah Kebijakan mengenai Tantangan dan Rekomendasi untuk Penyelenggaraan Pelayanan Penerbitan SIM (Golongan A dan C) di Daerah Istimewa Yogyakarta. Kajian dilatarbelakangi oleh banyaknya keluhan masyarakat terkait dengan pelayanan penerbitan SIM yang dianggap sangat prosedural, rumit, tidak transparan, kurang akuntabel serta materi ujian praktik yang sulit untuk dilakukan. Dilakukan dengan metode pengamatan, survei online, wawancara mendalam dan dokumentasi maka hasilnya sebanyak 36,9% responden menyatakan ujian praktik sangat sulit terutama pada lintasan angka delapan dan zig-zag, lintasan terlalu sempit dan tidak sesuai dengan situasi di jalan raya.<sup>34</sup> Materi yang diujikan pada saat ujian praktik masih merujuk pada Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 yang sudah dicabut dan dinyatakan tidak berlaku serta diganti dengan Peraturan Kepolisian Nomor 5 Tahun 2021. Maka Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta menyarankan salah satunya agar Polda DI Yogyakarta mendorong penerbitan Keputusan Kakorlantas Polri sebagaimana didelegasikan dalam Pasal 18 ayat (6) Peraturan Kepolisian Nomor 5 Tahun 2021, dengan meninjau ulang desain ujian praktik SIM A dan C yang selama ini digunakan, baik materinya, tujuannya, filosofinya, serta penentuan kelulusan peserta. Menindaklanjuti saran tersebut, Polda DI Yogyakarta menyampaikan hasil kajian yang dilakukan oleh Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta dan melalui Keputusan Kepala Korp Lalu Lintas Polri Nomor: Kep/105/VIII/2023 tentang Ketentuan Pelaksanaan Uji Praktik Penerbitan SIM, dilakukan perubahan materi ujian praktik SIM antara lain menghilangkan materi tes zig-zag, mengubah ujian angka 8 menjadi huruf S, memeperlebar ukuran jalan yang semula 1,5 kali lebar kendaraan menjad 2,5 kali lebar kendaraan. Ketentuan ini yang berlaku di seluruh Indonesia.

---

<sup>33</sup> Chasidin et al., "Policy Brief Strategi Kebijakan Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru Di Daerah Istimewa Yogyakarta" (Yogyakarta, 2022).

<sup>34</sup> Chasidin, "Policy Brief Tantangan Dan Rekomendasi Untuk Penyelenggaraan Pelayanan Penerbitan SIM (Golongan A Dan C) Di Daerah Istimewa Yogyakarta" (Yogyakarta, 2023).

## 2. Perubahan kinerja penyelenggara pelayanan publik

Salah satu program peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI adalah penilaian kepatuhan. Penilaian kepatuhan dengan melihat indikator kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap komponen standar pelayanan yang ada pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hasil penilaian kepatuhan dikategorikan dalam zona merah, kuning dan hijau. Merah berarti masih banyak hal yang harus dibenahi, kuning berarti penialain cukup dan hijau yang berarti baik. Hasil penilaian dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja birokrasi yang perlu dibenahi. Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta melakukan penilaian kepatuhan terhadap instansi pelayanan publik yang ada di DI Yogyakarta. Pada tahun 2016, Pemerintah DI Yogyakarta mendapatkan nilai dalam katagori merah yang berarti belum memenuhi komponen standar pelayanan publik dalam Undang-Undang Pelayanan Publik. Hasil penilaian digunakan sebagai bahan perbaikan pelayanan publik, sehingga pada saat dilakukan penilaian di tahun 2017 terdapat peningkatan hasil dan Pemerintah DI Yogyakarta masuk dalam katagori penilaian kuning. Selanjutnya penilaian di tahun 2018 Pemerintah DI Yogyakarta berhasil mendapat penilaian katagori hijau, dan dipertahankan bahkan ditingkatkan pelayanannya hingga tahun 2024.

Untuk mempertahankan penilaian dalam katagori hijau, Pemerintah DI Yogyakarta terus berupaya meningkatkan pelayanan publik yang ada agar semakin lebih baik dan memuaskan masyarakat yang menggunakan layanannya. Dari yang awalnya birokrasi tertutup menjadi birokrasi yang lebih terbuka. Akses informasi produk layanan bahkan akses pengaduan apabila ada pelayanan yang kurang memuaskan lebih mudah diakses oleh msasyarakat pengguna layanan.

### III. KESIMPULAN

Modal sosial yang dimiliki oleh Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Daerah Istimewa Yogyakarta berperan penting dalam mendorong perubahan perilaku dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta. Modal sosial tersebut terbentuk melalui tiga dimensi utama, yaitu kepercayaan, norma dan nilai, serta jaringan sosial. Kepercayaan yang dibangun melalui sikap responsif, independen, dan empatik telah meningkatkan legitimasi Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta di mata masyarakat maupun penyelenggara pelayanan publik. Norma dan nilai yang berlandaskan integritas, profesionalisme, dan keadilan menjadi pedoman dalam menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik secara objektif dan akuntabel. Sementara itu, jaringan sosial yang terjalin

dengan masyarakat, media, perguruan tinggi, dan berbagai komunitas memperkuat peran Ombudsman dalam mengawasi serta mendorong perbaikan pelayanan publik.

Pengaruh modal sosial tersebut terlihat dalam dua bentuk perubahan utama. Pertama, perubahan kebijakan pelayanan publik yang ditandai dengan lahirnya kebijakan larangan penjualan seragam sekolah di Daerah Istimewa Yogyakarta serta perubahan materi ujian praktik Surat Izin Mengemudi (SIM) yang merupakan tindak lanjut dari kajian dan rekomendasi Perwakilan Ombudsman RI DI Yogyakarta. Kedua, perubahan perilaku dan kinerja penyelenggara pelayanan publik yang tercermin dari meningkatnya keterbukaan birokrasi, transparansi pelayanan, kepatuhan terhadap standar pelayanan publik, serta meningkatnya responsivitas instansi pemerintah terhadap kebutuhan dan pengaduan masyarakat. Dengan demikian, modal sosial tidak hanya menjadi sumber daya yang memperkuat efektivitas kelembagaan Ombudsman, tetapi juga menjadi faktor strategis dalam mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang lebih baik, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Chasidin. "Policy Brief Tantangan Dan Rekomendasi Untuk Penyelenggaraan Pelayanan Penerbitan SIM (Golongan A Dan C) Di Daerah Istimewa Yogyakarta." Yogyakarta, 2023.
- Chasidin, Septiandita Arya Muwovvah, Pamorti Parasista, and Adriansyah Dhani. "Policy Brief Strategi Kebijakan Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru Di Daerah Istimewa Yogyakarta." Yogyakarta, 2022.
- DIY, Admin DPRD. "Rapat Kerja Pansus Pedoman Pendanaan Pendidikan Bahas Struktur Anggaran, Peran Dana Keistimewaan, Dan Masukan Masyarakat - e-Parlemen DPRD DIY." e-Parlemen, June 2024.
- DIY, Humas Kanwil Kemenkumham. "Ombudsman Perwakilan DIY Pantau Pelaksanaan Seleksi CPNS Kemenkumham 2023." DI Yogyakarta, November 2023.
- Handoko, Tri. "Temuan ORI DIY Tentang Klitih Gedongkuning: Penyidik Maladmistratif." Harian Jogja, 2023.
- Hasanudin, Ujang. "Warga Jogja Rela Lahan Pribadi Jadi Trotoar, Tapi Tak Rela Trotoar Jadi Tempat Jualan." Harian Jogja, 2018.
- Huda, Miftahul. "Mantan Warga Binaan Lapas Narkotika Kelas II A Yogyakarta Lapor ORI DIY Soal Dugaan Pelanggaran HAM." Tribun Jogja, 2021.
- Jogja, Pandangan. "28 Mahasiswa Raja Ampat Lapor ORI DIY: Beasiswa Macet-Ortu Sudah Bayat Rp 5 Juta." Kumparan. DI Yogyakarta1, December 2023.

- Khalika, Nindias. "Awasi Pelayanan Publik Kampus, Mahasiswa Bentuk Tim Independen." *IDN Times Jogja*, 2019.
- Khasanah, Rahma Putri. "Modal Sosial Partai Keadilan Sejahtera Kota Batam Dalam Pemilu Legislatif Tahun 2019." *Jurnal Trias Politika* 6, no. 1 (2022): 1-11. <https://doi.org/10.33373/jtp.v6i1.3935>.
- Kusum, Wijaya, and Gloria Setyvani Putri. "Sigab Wakili Orangtua Siswa Difabel Yang Gagal Lolos PPDB SMPN Lapor ORI DIY." *Kompas.com*, 2024.
- Leon, Yosef. "Ombudsman Panggil Pemenang Tender TPA Transisi Piyungan." *Harian Jogja*, 2022.
- Masthuri, Budhi. *Mengenal Ombudsman Indonesia*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita, 2005.
- Masthuri, Budhi, Jaka Susila Wahyuana, Fahmi, Nurkhalis, and Dahlena. *ESTAFET: Dasawarsa Bakti Perwakilan Ombudsman RI D.I. Yogyakarta*. Yogyakarta: Perwakilan Ombudsman RI DIY, 2015.
- Munif, Fatkhan. "Pengembangan Madrasah Melalui Modal Sosial." *Jurnal Kependidikan* 8, no. 1 (2020): 84-98. <https://doi.org/10.24090/jk.v8i1.5133>.
- Novayana, Wilda. "Strategi Komunitas Merek Dalam Komunikasi Pemasaran Sosial (Studi Kasus Pada Sahabat Ombudsman Di Wilayah Kerja Ombudsman Perwakilan D.I. Yogyakarta)." Jakarta, 2015.
- Nurnazmi, and Siti Kholifah. "Anatomi Teori Pierre Bourdieu Pada Sosiologi Postmodern." *Edusociata Jurnal Pendidikan Sosiologi* 6, no. 2 (2023): 1308-21.
- Ombudsman Republik Indonesia. "Pedoman Penanganan Pelapor Berperilaku Sulit," 2017.
- — —. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Insan Ombudsman, Pub. L. No. 40, 25 (2019).
- Ombudsman RI. "Sebaran Laporan Masyarakat." <https://simpel4.ombudsman.go.id/dashboard>, 2025.
- Poretoka, Arfan. "Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik." *Ombudsman Republik Indonesia* 1 (2020): 1.
- RI, Ombudsman, and Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Nota Kesepahaman Antara Ombudsman Republik Indonesia dengan Universitas Atma Jaya Yogyakarta tentang Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Pub. L. No. <https://jogjapolitan.harianjogja.com/read/2018/01/25/510/888199/warga-jogja-rela-lahan-pribadi-jadi-trotoar-tapi-tak-rela-trotoar-jadi-tempat-jualan>, 8 (2021).
- Rivaldy, Nurdin, Tihami Tihami, and Agus Gunawan. "Peran Modal Sosial Dalam Mencapai Perubahan Sosial Di Lembaga Pendidikan Islam." *Tarbiyatuna Kajian Pendidikan Islam* 8, no. 1 (2024): 021.

<https://doi.org/10.69552/tarbiyatuna.v8i1.2093>.

Satria. "Emanuel Bate Satria Dollu Modal Sosial: Studi Tentang Kumpo Kampo Sebagai Strategi Melestarikan Kohesivitas Pada Masyarakat Larantuka Di Kabupaten Flores Timur. *Jurnal Warta Governare* Vol.1 .No. 1. Januari-Juli 2020" 1, no. 1 (2020): 59-72.

Subagyo, Ridwan Arma. "Modal Sosial Dalam Pemberdayaan Masyarakat Di Desa Purwosari Kecamatan Purwosari Kabupaten Bojonegoro." *Jurnal Penamas*, 2021, 181-202.

Sujata, Antonius, and RM Surachman. *Catatan Perjalanan Sebelas Tahun Ombudsman Republik Indonesia*. Jakarta: Indonesia Development for Consultancy & Cooperation, 2011.

Suryaningrum, Diah, I Ketut Dedy Dharmaja Mulia, Rezky Septianto, Hertika Apriani Sihaloho, Denok Ambun Suri, Wildisna Affani Kaloka, and Frian Daniel Panjaitan. *Panduan Pelayanan Kepada Penyandang Disabilitas*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia, 2022.

Syarif, Asriyanti, Sitti Arwati, Amruddin, Nadir, and AManda Patappari Firmansyah. *Modal Sosial Pertanian*. Pekalongan, Jawa Tengah: PT Nasya Expanding Management, 2025.

Usman, Veneranda Rini Hapsari, and Silvester. *Buku Ajar Modal Sosial*. Nurhaeni. Sumedang, Jawa Barat: CV. Mega Press Nusantara, 2024.

ADAGIUM HUKUM

***Salus Populi  
Suprema Lex Esto***

keselamatan rakyat adalah hukum tertinggi