

Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan

Dyah Swastika

Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
Jln. Dr. Antonius Soraya, Semarang, Indonesia.
CA: dyahswastika26@gmail.com

Sri Nur Hari Susanto

Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
Jln. Dr. Antonius Soraya, Semarang, Indonesia.
e-mail; srinurharisusanto@lecturer.undip.ac.id
Scopus ID: 57216433559, Sinta ID : 6080291

Henny Juliani

Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
Jln. Dr. Antonius Soraya, Semarang, Indonesia.
e-mail; hennyjuliani@lecturer.undip.ac.id
Scopus ID: 57209578230, Sinta ID : 6008379

Abstract: The implementation of public services in the field of education is one form of the state to prosper its citizens. The implementation of these public services is one of the objects of the Ombudsman in conducting supervision. The purpose of this research is to identify and analyze the role of the RI Ombudsman Representative of Central Java Province in resolving public service complaints in the education sector. This legal writing uses an empirical juridical approach. The results of the study describe the role of the Ombudsman RI Representative of Central Java Province in resolving complaints on public services in the field of education through procedures for receiving reports on allegations of maladministration in the administration of public services in the field of education, examining the substance of the report, following up on reports within the scope of authority, compiling a Final Result Report. Examination (LAHP), recommendations, monitoring and following up on community reports with the Ombudsman Quick Response (RCO) mechanism. The Ombudsman has resolved 119 complaints, 6 of which are problems in the education sector. The obstacles faced are the lack of budget, the size of the working area, the lack of understanding of the reported agency, the reporter not having the courage to submit a complaint, and the Covid-19 pandemic. The way to overcome the obstacle is to change the strategy, provide understanding to the reporter and the reported party, and develop alternatives solution.

Keywords: Role, Ombudsman, Public Service, Education

Abstrak: Penyelenggaraan pelayanan publik bidang pendidikan merupakan salah satu wujud dari negara untuk mensejahterakan warganya. Penyelenggaraan pelayanan publik tersebut menjadi salah satu objek Ombudsman dalam melakukan pengawasan. Tujuan penelitian ini melakukan identifikasi dan menganalisis peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam penyelesaian pengaduan pelayanan publik bidang pendidikan. Penulisan hukum ini menggunakan pendekatan yuridis empiris. Hasil penelitian mendeskripsikan peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam penyelesaian pengaduan pelayanan publik bidang pendidikan melalui prosedur menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik bidang pendidikan, melakukan pemeriksaan substansi laporan, melakukan tindak lanjut terhadap laporan dalam ruang lingkup kewenangan, menyusun Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP), rekomendasi, monitoring

serta menindaklanjuti laporan masyarakat dengan mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO). Ombudsman telah menyelesaikan pengaduan sejumlah 119 laporan, 6 diantaranya merupakan permasalahan bidang pendidikan. Kendala yang dihadapi adalah kurangnya anggaran, luasnya wilayah kerja, kurangnya pemahaman instansi terlapor, pelapor kurang berani untuk menyampaikan pengaduan, dan adanya pandemi *Covid – 19*. Cara yang dilakukan untuk mengatasi kendala yaitu mengubah strategi, memberikan pemahaman kepada pelapor dan terlapor, serta menyusun alternatif penyelesaian

Kata Kunci : Peran, Ombudsman, Pelayanan Publik, Pendidikan

A. Pendahuluan

Pembukaan Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam alinea keempat menjelaskan bahwa “kemudian daripada itu untuk membentuk suatu pemerintahan negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa...”. Alinea keempat Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 tersebut secara jelas menerangkan bahwa arah dan tujuan penyelenggaraan pemerintahan Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini juga mencirikan bahwa negara Indonesia menganut konsep negara kesejahteraan (*welfare state*).

Menurut Wilensky, makna dari negara kesejahteraan yaitu kemampuan pemerintah dalam melindungi setiap warga negara melalui standar minimal yang memadai terkait pendapatan, gizi, kesehatan, perumahan dan pendidikan.¹ Pendidikan sebagai salah satu kebutuhan dasar dan hak setiap warga negara telah dirumuskan pada Pasal 31 UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pendidikan serta wajib mengikuti pendidikan dasar dan pemerintah wajib membiayainya.

Salah satu cara untuk melaksanakan tujuan negara yaitu melalui pelayanan yang diberikan oleh negara kepada masyarakat. Hal ini disebutkan dalam penjelasan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

¹Nuryanto A Daim, *Hukum Administrasi Perbandingan Penyelesaian Maladministrasi Oleh Ombudsman Dan Pengadilan Tata Usaha Negara* (Surabaya: Laksbang Justitia, 2014) halaman 28.

Pelayanan pendidikan yang berkualitas sebagai bagian dari pelayanan publik menjadi harapan sekaligus tuntutan masyarakat. Masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, dengan prosedur yang jelas, cepat dan biaya ringan menjadi harapan seiring perkembangan penyelenggaraan pemerintahan. Namun dalam kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik belum selaras dengan kebutuhan masyarakat. Masyarakat masih menerima pelayanan yang kurang baik dari penyelenggara sehingga menyebabkan kerugian.

Menurut Solechan, dijelaskan bahwa : Penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih dihadapkan dalam situasi yang belum selaras dengan kebutuhan dan perubahan yang ada dalam seluruh bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Adanya ketidaksiapan untuk menghadapi terjadinya perubahan nilai dalam skala yang luas serta pengaruh beragam masalah pembangunan yang kompleks menjadi salah satu penyebabnya. Padahal saat ini masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang disebabkan oleh perkembangan yang pesat di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.²

Atas ketidakpuasan dan kerugian yang dialami, masyarakat memiliki hak untuk mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, Ombudsman, dan/atau DPR, DPRD. Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara pengawas pelayanan publik eksternal yang bersifat independen. Sifat independen yang dimiliki Ombudsman secara fungsional yaitu adanya jaminan fungsi sehingga Ombudsman dalam melaksanakan tugasnya bebas dari campur tangan kekuasaan negara yang lain. Ombudsman juga merupakan lembaga yang independen secara personal, bahwa anggota Ombudsman berasal dari orang – orang yang terpercaya serta dipilih melalui proses seleksi yang ketat. Menurut Budhi Masthuri, Ombudsman Republik Indonesia memiliki karakteristik tersendiri sebagai lembaga pengawas eksternal yang independen yaitu memberikan peluang yang luas bagi masyarakat untuk turut berpartisipasi dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggara negara.³

Lembaga Ombudsman di Indonesia secara historis dibentuk pada tanggal 10 Maret Tahun 2000 melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional. Maraknya korupsi, kolusi dan nepotisme serta berbagai penyimpangan yang dilakukan pemerintah pada masa orde baru menjadi latar belakang lembaga ini dibentuk guna menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang kondusif serta terpenuhinya hak-hak dasar

²Solechan, *Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia*, Administrative Law & Governance Journal, Vol. 1 No. 2, Mei 2018, halaman 67–89.

³Budhi Masthuri, *Mengenal Ombudsman Indonesia* (Jakarta: PT. Pradnya Paramita, 2005), halaman 26.

masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari negara selaku penyelenggara. Dibentuknya Ombudsman Nasional bertujuan untuk turut serta menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari KKN baik di tingkat pusat maupun daerah, meningkatkan budaya hukum nasional dan kualitas pelayanan di seluruh bidang.⁴

Undang – Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia pada Pasal 1 ayat (1) mengatur terkait definisi Ombudsman yaitu :

“Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.”

Ombudsman memiliki tugas yaitu menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Maladministrasi merupakan perbuatan melawan hukum atau perilaku yang menyimpang dari etika dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara yang meliputi penyalahgunaan wewenang, kelalaian dalam mengambil tindakan, diskriminatif, meminta imbalan serta tindakan lainnya.

Ombudsman Republik Indonesia memiliki perwakilan di setiap provinsi. Keberadaan perwakilan Ombudsman di daerah merupakan kepanjangan tangan dari Ombudsman Republik Indonesia yang mempunyai kedudukan strategis dalam membantu serta mempermudah akses masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah setiap tahunnya menerima laporan atas dugaan maladministrasi termasuk dalam pelayanan pendidikan. Menurut Bobby Hamzar Rafinus, Wakil Ketua Ombudsman Republik Indonesia menyampaikan bahwa : “Sepanjang tahun 2021 (sampai dengan 25 Mei 2021) terdapat 3 dugaan maladministrasi yang dilaporkan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dengan instansi terlapor antara lain Gubernur Jawa Tengah sebanyak 25%, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah 25%, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah 25%, Dinas Kehutanan Jawa Tengah 13%, Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa, serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jawa Tengah 12%”.

⁴Antonius Sujata et al., *Ombudsman Indonesia Masa Lalu, Sekarang Dan Masa Mendatang* (Jakarta: The Asia Foundation Indonesia, 2002), halaman 21

Dikutip dari Kompas.com, disebutkan bahwa :

“Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2020 menerima aduan sebanyak 85 dari orangtua calon siswa dalam Pendaftaran Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Jawa Tengah. Adapun masalah yang diadukan antara lain persoalan prestasi kejuaraan, jalur zonasi, Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Domisili (SKD) dan sebagainya. Terkait pelaksanaan PPDB *online* terdapat kerancuan dalam penerapan petunjuk teknis salah satunya mengenai aturan penerimaan untuk jalur prestasi dalam kejuaraan berjenjang dan tidak berjenjang. Selain itu permasalahan lain muncul pada pendaftaran jalur zonasi. Jumlah aduan tersebut didominasi Kota Semarang yang kemudian laporan lain juga merata di semua daerah.”

Berdasarkan permasalahan di atas, maka dalam penelitian ini dirumuskan beberapa permasalahan yaitu Bagaimana peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam penyelesaian pengaduan pelayanan publik bidang pendidikan dan Apa yang menjadi kendala bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dan cara mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan pelayanan publik bidang pendidikan.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis empiris. Metode pendekatan yuridis empiris berdasar pada ilmu hukum normatif yang meninjau bagaimana respon yang terjadi ketika suatu norma hukum diimplementasikan di dalam masyarakat, sehingga penelitian ini sering disebut dengan penelitian bekerjanya hukum (*law in action*).⁵ Pendekatan yuridis melingkupi pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan konsep. Pendekatan empiris menggunakan cara observasi dan wawancara.

Spesifikasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis, merupakan suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya berdasarkan fakta yang ada di lapangan.⁶

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penulisan hukum ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya tanpa ada perantara dari pihak lain terkait permasalahan yang dibahas, kemudian dihimpun dan diolah oleh peneliti. Data primer diperoleh dari wawancara dengan responden dan informan. Data sekunder merupakan data yang digunakan sebagai pelengkap data primer

⁵Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2019), halaman 47.

⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), halaman 147.

yang didapatkan dari hasil kajian kepustakaan dan kajian dari berbagai literatur yang terkait dengan permasalahan dalam penelitian ini. Data sekunder yang digunakan yaitu bahan hukum primer berupa peraturan perundang – undangan yang berkaitan dengan Ombudsman, bahan hukum sekunder berupa buku – buku dan jurnal – jurnal hukum, dan bahan hukum tersier berupa kamus hukum.

Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi dengan cara meninjau secara cermat dan langsung di lokasi penelitian, wawancara dengan Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan dan Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah, dan studi kepustakaan. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis kualitatif, yaitu menguraikan data hasil penelitian berupa kata-kata naratif kemudian disusun dalam suatu karya ilmiah yang memiliki kemanfaatan bagi pembaca.

C. Pembahasan

1. Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan

Penyelenggaraan pendidikan pada dasarnya merupakan tanggung jawab dari pemerintah dan pemerintah daerah yang wajib untuk memberikan pelayanan, kemudahan serta menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu bagi setiap warga negara. Pelaksanaan pelayanan pendidikan pada kenyataannya masih dijumpai berbagai praktek maladministrasi yang dilakukan oleh pihak penyelenggara pendidikan. Tolok ukur yang dijadikan pedoman untuk menilai apakah suatu perilaku atau perbuatan termasuk dalam maladministrasi yaitu peraturan hukum yang berlaku, nilai – nilai kepatutan yang berlaku di masyarakat (*living law*), dan asas – asas umum pemerintahan yang baik (AAUPB).⁷

Adanya praktek – praktek maladministrasi di bidang pendidikan menyebabkan tujuan penyelenggaraan pendidikan menjadi kurang maksimal sehingga menyebabkan ketidakpuasan bahkan kerugian bagi masyarakat. Masyarakat sebagai pihak penerima pelayanan berhak menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggara tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana mestinya, melanggar larangan, serta memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan kepada lembaga Ombudsman atas ketidakpuasannya atas penerimaan pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik, karena Ombudsman merupakan lembaga negara yang berwenang mengawasi penyelenggaraan

⁷Nuryanto A. Daim, Op.cit., halaman 61.

pelayanan publik dengan objek pengawasan yang meliputi BUMN, BUMD, Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sumber dananya berasal dari APBN/APBD.

Laporan masyarakat terkait masalah pendidikan yang disampaikan masyarakat kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah selama tiga tahun terakhir mengalami peningkatan. Tahun 2019 jumlah laporan berdasarkan substansi pendidikan yang masuk sebanyak 55 laporan, tahun 2020 sebanyak 43 laporan, dan tahun 2021 sebanyak 89 laporan.

Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam menyelesaikan pengaduan pelayanan publik di bidang pendidikan merupakan bagian dari pengawasan Ombudsman terhadap penyelenggara pelayanan publik. Istilah peran menurut Riyadi didefinisikan sebagai berikut :

“Peran merupakan orientasi dan konsep dari bagian yang dijalankan oleh suatu pihak dalam oposisi sosial. Dengan peran, pelaku baik itu individu maupun organisasi akan berperilaku sesuai harapan orang atau lingkungannya. Peran juga dimaknai sebagai tuntutan yang diberikan secara struktural (norma-norma, harapan, tabu, tanggung jawab dan lainnya) yang didalamnya terdapat serangkaian tekanan dan kemudahan yang menghubungkan pembimbing dan mendukung fungsinya dalam mengorganisasi. Peran merupakan seperangkat perilaku dengan kelompok, baik kecil maupun besar, yang seluruhnya menjalankan berbagai peran”⁸

Menurut Siagian pengawasan merupakan sistem pemantauan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan organisasi dengan maksud agar setiap kegiatan yang dicapai berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.⁹ Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman dikategorikan menjadi dua yaitu bentuk pengawasan aktif dan pengawasan pasif. Pengawasan aktif adalah pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman berdasarkan ketentuan perundang – undangan yang berlaku, sedangkan pengawasan pasif adalah pengawasan yang dilakukan dengan menunggu laporan atau pengaduan dari masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ombudsman dalam melaksanakan tugas memeriksa laporan, wajib berpegang pada prinsip independen, non-diskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya, wajib mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat para pihak dan tidak mempersulit pelapor. Ombudsman dalam memeriksa laporan dengan demikian tidak hanya mengedepankan kewenangan yang bersifat memaksa, seperti pemanggilan, tetapi Ombudsman diharuskan untuk mengedepankan pendekatan secara persuasif kepada para pihak baik pelapor maupun

⁸SyaronBrigitte Lantaeda, Florence Daicy J Lengkong, and Joorie M Ruru, *Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan Rpjmd Kota Tomohon*, Jurnal Administrasi Publik, Vol. 4 No. 48, 2017, halaman 1-9

⁹Rahmawati Sururama dan Rizki Amalia, *Pengawasan Pemerintahan*, (Bandung : Cendekia Press,2020), halaman 17

terlapor agar penyelenggara negara dan pemerintahan memiliki pemahaman sendiri dapat menyelesaikan laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

1.1. Menerima Laporan atas Dugaan Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan

Ombudsman memberikan akses yang luas kepada masyarakat yang menjadi korban langsung perbuatan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dapat dilakukan dengan berbagai cara antara lain melalui surat, *email*, *whatsapp*, telepon, dan sebagainya, selain itu masyarakat sebagai pelapor dalam menyampaikan pengaduan dapat datang secara langsung ke kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.

Laporan masyarakat untuk bisa ditindaklanjuti oleh Ombudsman harus memenuhi syarat formil dan materiil. Syarat formil dalam verifikasi laporan untuk bisa ditindaklanjuti oleh Ombudsman menurut Pasal 4 ayat (1) Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan, sebagai berikut : a. nama lengkap, tempat dan tanggal lahir status perkawinan, pekerjaan dan alamat lengkap pelapor serta dilengkapi dengan fotokopi atau nomor kartu identitas yang terkonfirmasi dengan data kependudukan, b. surat kuasa, dalam hal penyampaian laporan dikuasakan kepada pihak lain, memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci, c. Sudah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak terlapor atau atasannya tetapi laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya, d. peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan belum lewat 2 (dua) tahun sejak peristiwa, tindakan, atau keputusan yang bersangkutan terjadi.

Apabila pelapor tidak memenuhi syarat formil, maka keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) memberitahukan secara tertulis kepada pelapor. Pelapor diberi waktu selama 30 hari kerja untuk melengkapi data dan dokumen yang diminta, apabila pelapor tidak melengkapi dalam kurun waktu tersebut maka pelapor dianggap mencabut laporan, kemudian keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) akan membuat laporan bahwa laporan telah ditutup karena tidak memenuhi syarat formil. Apabila syarat formil terpenuhi, akan dilanjutkan verifikasi syarat materiil.

Syarat materiil dalam verifikasi laporan berdasarkan Pasal 5 sebagai berikut : a. substansi laporan tidak sedang dan telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan, kecuali laporan tersebut menyangkut tindakan maladministrasi dalam proses pemeriksaan di

pengadilan, b. laporan tidak sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan dan menurut Ombudsman proses penyelesaiannya masih dalam tenggang waktu yang patut, c. pelapor belum memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan, d. substansi yang dilaporkan sesuai dengan ruang lingkup kewenangan Ombudsman, e. substansi yang dilaporkan tidak sedang dan atau telah ditindaklanjuti oleh Ombudsman.

Berdasarkan penjelasan di atas maka Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan Pasal 7 Undang – Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia bahwa Ombudsman bertugas menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan menjunjung asas – asas kepatutan, keadilan, non – diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan, dan kerahasiaan.

Melakukan penerimaan laporan dari masyarakat yang dilaksanakan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah merupakan wujud nyata dalam mengawal penyelenggaraan pelayanan pendidikan agar terselenggara dengan baik. Hal ini sejalan dengan tujuan pembentukan Ombudsman di Indonesia yaitu meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik serta membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek – praktek maladministrasi.

1.2. Melakukan Pemeriksaan atas Substansi Laporan

Pemeriksaan atas substansi laporan didasarkan pada terpenuhinya unsur – unsur syarat materiil laporan sebagaimana diatur dalam Pasal 5 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan.

Ombudsman hanya menindaklanjuti laporan dalam ruang lingkup kewenangan yang menjadi objek pengawasannya yaitu penyelenggara negara, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, badan hukum milik negara, badan swasta yang menyelenggarakan pelayanan publik, serta perseorangan yang diberi tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruhnya didanai oleh APBN atau APBD.

Apabila Ombudsman menetapkan bahwa berwenang melanjutkan pemeriksaan laporan, maka keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) akan menyerahkan laporan kepada keasistenan Pemeriksaan Laporan untuk ditindaklanjuti. Ombudsman dalam melaksanakan pemeriksaan dapat : 1) memanggil secara tertulis terlapor, saksi, ahli, dan/atau penerjemah untuk dimintai keterangan, 2) meminta penjelasan secara tertulis kepada terlapor dan/atau 3) melakukan pemeriksaan lapangan, 4) melihat dokumen asli dan menerima salinan

dokumen yang berkaitan dengan pemeriksaan sebagaimana diatur dalam Pasal 28 ayat (2) Undang – Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

1.3. Melakukan Tindak Lanjut terhadap Laporan dalam Ruang Lingkup Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia

a. Klarifikasi

Ombudsman berwenang untuk meminta klarifikasi kepada terlapor atau atasan terlapor terkait adanya pengaduan dari masyarakat. Pada dasarnya permintaan klarifikasi kepada terlapor merupakan hal yang sangat dibutuhkan dalam melakukan telaah yang mendalam, menyeluruh, dan objektif. Hal tersebut merupakan bentuk implementasi terhadap asas tidak berpihak dalam penyelesaian laporan. Ombudsman akan memberikan kesempatan kepada terlapor untuk melakukan klarifikasi, sebagai bentuk perlakuan secara adil karena mendengarkan kedua belah pihak.

b. Investigasi

Investigasi merupakan kewenangan dari Ombudsman dalam rangka menyelesaikan pengaduan dari masyarakat terhadap dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik maupun yang dilakukan atas inisiatif sendiri (*own motion investigation*). Investigasi oleh Ombudsman dimaksudkan untuk mencari dan mengumpulkan informasi yang lebih komprehensif, mendalam, sepadan, dan objektif yang akan digunakan sebagai materi untuk menguraikan tindakan seperti apa yang akan dilakukan selanjutnya apakah terlebih dahulu akan melakukan permintaan klarifikasi atau dapat memberikan rekomendasi maupun saran.

Ombudsman melakukan investigasi dalam dua tahapan, yaitu tahap pertama adalah investigasi di belakang meja yang dilakukan dengan cara memeriksa keputusan, surat menyurat, atau berkas – berkas yang disampaikan pelapor guna mendapatkan kebenaran dari masyarakat. Apabila laporan yang disampaikan pelapor telah memuat berkas – berkas pendukung yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan serta memenuhi unsur kronologis dan objektif maka Ombudsman akan melakukan klarifikasi langsung guna memberikan kesempatan kepada terlapor untuk memperjelas pokok permasalahan. Apabila laporan dan berkas – berkas yang disampaikan oleh pelapor masih minim, Ombudsman akan meminta kelengkapan data kepada pelapor serta akan melakukan persiapan untuk investigasi tahap kedua, yaitu investigasi lapangan. Ombudsman juga melakukan pemantauan langsung ke lapangan untuk melihat objek yang bersangkutan.

Terdapat perbedaan antara investigasi yang dilakukan oleh Ombudsman dengan pemeriksaan dan penyelidikan yang dilakukan oleh kepolisian, kejaksaan, atau Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK). Menurut Budhi Masthuri, dijelaskan bahwa : Perbedaan yang

paling menonjol terletak pada investigasi yang dilakukan Ombudsman tidak dimaksudkan untuk melakukan penuntutan yang dilakukan oleh kepolisian dan kejaksaan. Selain itu, Ombudsman tidak berkewajiban untuk melakukan pembuktian terhadap aduan dugaan maladministrasi yang disampaikan masyarakat, tetapi telapor yang berkewajiban menjelaskan terkait tindakan yang diambil bukan maladministrasi.¹⁰

c. Mediasi/Konsiliasi

Mediasi dan konsiliasi merupakan cara penyelesaian laporan apabila pada tahap klarifikasi terbukti adanya dugaan maladministrasi. Proses penyelesaian laporan melalui mediasi maupun konsiliasi dilakukan atas permintaan para pihak atau atas prakarsa Ombudsman. Pelaksanaan mediasi dan konsiliasi dilakukan melalui beberapa prosedur sebagaimana diatur dalam Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan Pasal 35, bahwa mediator dan konsiliator a. menyusun rencana pelaksanaan mediasi dan/atau konsiliasi, b. melaksanakan mediasi dan/atau konsiliasi, c. membuat berita acara mediasi dan/atau konsiliasi, d. menyusun laporan mediasi dan/atau konsiliasi, e. monitoring pelaksanaan hasil mediasi dan/atau konsiliasi. Dalam hal penyelesaian melalui mediasi atau konsiliasi tidak dilaksanakan atau hanya dilaksanakan sebagian, Ombudsman akan melakukan tindak lanjut dengan menerbitkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP).

d. Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP)

Menyusun Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) merupakan bagian dari wewenang perwakilan Ombudsman di daerah, sebagaimana halnya yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah sebagai bentuk pertanggungjawaban atas penyelesaian laporan. Apabila dalam laporan ditemukan maladministrasi, maka LAHP akan memuat tindakan korektif yang harus dilakukan oleh telapor, atasan telapor atau instansi terkait. Contoh dari tindakan korektif adalah apabila terjadi maladministrasi berupa pengadaan seragam sekolah oleh satuan pendidikan yang melanggar peraturan tentang penyelenggaraan pendidikan, maka Ombudsman akan meminta kepada kepala dinas pendidikan untuk menghentikan praktek tersebut.

e. Rekomendasi

Rekomendasi merupakan mekanisme terakhir dalam penyelesaian laporan yang dikeluarkan oleh Ombudsman apabila mediasi atau konsiliasi gagal dilaksanakan, tidak mencapai kesepakatan, dan ditemukan maladministrasi. Rekomendasi memuat kesimpulan,

¹⁰ Budhi Masthuri, Op.Cit.,halaman 59.

pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman kepada atasan terlapor untuk dilaksanakan maupun ditindaklanjuti guna meningkatkan kualitas mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik.

Ombudsman dapat meminta keterangan terlapor dan/atau atasannya dan melakukan pemeriksaan lapangan untuk memastikan pelaksanaan Rekomendasi. Menurut Pasal 38 ayat (4) Undang – Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dijelaskan bahwa dalam hal terlapor dan atasan terlapor tidak melaksanakan rekomendasi atau hanya melaksanakan sebagian rekomendasi dengan alasan yang tidak dapat diterima oleh Ombudsman, Ombudsman dapat mempublikasikan atasan terlapor yang tidak melaksanakan rekomendasi dan menyampaikan laporan kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden. Kata dapat dalam pasal tersebut memiliki arti bahwa kekuatan rekomendasi yang dikeluarkan oleh Ombudsman bersifat mengikat secara moral.

Tabel 2. Pengaduan Berdasarkan Mekanisme Penyelesaian

Sumber : Sistem Informasi Penyelesaian Laporan Ombudsman RI

No	Mekanisme Penyelesaian	Jumlah	Persen
1	Tidak Melengkapi Data	65	55%
2	Tidak Ditemukan Maladministrasi	34	29%
3	Laporan Bukan Wewenang	17	14%
4	Tidak Dapat Ditindaklanjuti	3	3%
	Total Laporan	119	100%

Tabel 1. Melakukan Tindak Lanjut Laporan Masyarakat dengan Mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO).

Berdasarkan ketentuan Peraturan Ombudsman Nomor 36 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan Respon Cepat Ombudsman (RCO) adalah mekanisme penyelesaian laporan masyarakat yang dilaksanakan dalam kondisi darurat yang memenuhi kriteria : a) kondisi darurat, b) mengancam keselamatan jiwa, atau c) mengancam hak hidup.

Menurut Sabarudin Hulu Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan, laporan masyarakat di bidang pendidikan yang paling banyak diselesaikan dengan mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO) adalah Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) yang

pelaksanaannya diselenggarakan dalam jangka waktu terbatas, maka terhadap laporan tersebut harus diselesaikan secara cepat.¹¹

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah setiap tahun membuka posko pengaduan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) yang biasanya dilaksanakan pada bulan Mei – Juli. Posko pengaduan tersebut menerima laporan dari masyarakat khususnya terkait pendidikan dalam penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di setiap sekolah yang dilaksanakan secara serentak di Jawa Tengah. Posko pengaduan dibuka di setiap kantor perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di 34 provinsi dan di kantor pusat Ombudsman Republik Indonesia.

Respon Cepat Ombudsman (RCO) dilaksanakan dengan langsung menindaklanjuti laporan pada tahapan pemeriksaan yang meliputi klarifikasi langsung dengan cara menghubungi melalui telepon, email atau datang langsung, pemeriksaan lapangan dilakukan dengan melakukan pemeriksaan kepada objek yang dibutuhkan secara terbuka maupun tertutup dengan mempertimbangkan kebutuhan pembuktian dalam pemeriksaan, atau mediasi/konsiliasi dengan mempertemukan para pihak secara efektif untuk menyelesaikan laporan secara cepat. Laporan masyarakat yang diselesaikan dengan mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO) dinyatakan selesai dan ditutup apabila pelapor telah mendapatkan penyelesaian/solusi.

1.5. Melakukan Investigasi atas Prakarsa Sendiri terhadap Dugaan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah di samping menyelesaikan berdasarkan adanya pengaduan dari masyarakat, juga melakukan penyelesaian atas inisiatif sendiri atau dikenal dengan istilah investigasi atas prakarsa sendiri (*own motion investigation*). Investigasi atas prakarsa sendiri merupakan bentuk pengawasan secara aktif oleh Ombudsman guna menciptakan pelayanan publik yang baik, bersih, efektif dan efisien.

Pengertian “atas prakarsa sendiri” adalah kegiatan pemeriksaan yang dilaksanakan bukan karena adanya pengaduan/laporan yang disampaikan masyarakat, tetapi karena adanya hasil kajian yang komprehensif terhadap permasalahan yang berkembang di masyarakat yang bersifat masif dan sistemik melalui proses kajian dan pemantauan.

¹¹ Sabarudin Hulu, *Wawancara*, Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah, (Semarang, 1 Desember 2021)

Ombudsman akan memeberikan tanggapan terhadap permasalahan sistemik dengan cara:

Melakukan penelitian dan menguji secara khusus laporan yang bersumber dari empat hal yaitu kasus individual, penelitian atas masalah sosial yang secara sistemik berkembang di masyarakat, pemantauan terhadap berita – berita yang ada media massa khususnya media cetak, dan informasi dari orang (dalam) yang menyaksikan praktek – praktek penyimpangan secara sistematis dalam suatu institusi publik (*whistle blower*).¹²

Menurut Sabarun Hulu Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah, pada masa pandemi *Covid – 19* terdapat pemberitaan di Kabupaten Purbalingga melalui media massa terkait dengan kegiatan sekolah yang menimbulkan kerumunan siswa yang menyebabkan klaster baru penyebaran *Covid – 19*. Atas pemberitaan tersebut, Ombudsman kemudian meninjau langsung ke lapangan tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu kepada pihak sekolah untuk melakukan pemeriksaan serta menemukan fakta ada atau tidaknya potensi maladministrasi.¹³

Pelaksanaan investigasi atas prakarsa sendiri yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah merupakan bagian dari pelaksanaan tugas Ombudsman sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf e Undang – Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia bahwa Ombudsman bertugas melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik

2. Kendala Bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dan Cara Mengatasi Kendala dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan

Setiap individu maupun kelompok dalam melaksanakan tugas maupun pekerjaan tertentu, pasti akan dihadapkan dengan berbagai kendala. Hal ini merupakan konsekuensi dari keberadaan yang berkaitan erat dengan konsep kehidupan. Semakin tinggi kualitas dan kuantitas suatu kewajiban yang harus dilaksanakan, maka akan semakin besar tantangan dan hambatan yang menghalangi. Ini merupakan konsekuensi logis yang berlaku secara umum di setiap tempat dan waktu. Konsekuensi tersebut juga dihadapi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik.

Kendala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam penyelesaian pengaduan pelayanan publik bidang pendidikan menurut Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan, Sabarudin Hulu dijelaskan bahwa :

¹² Budi Masthuri, Op.Cit., halaman 63

¹³ Sabarudin Hulu, *Wawancara*, Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah, (Semarang, 1 Desember 2021)

“Satuan pendidikan kurang memahami peraturan perundang – undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pendidikan. Misalnya satuan pendidikan kurang memahami adanya larangan melakukan pungutan dan larangan menjual seragam sekolah. Selain itu, adanya paguyuban selain komite di sekolah juga menjadi tantangan dalam melakukan pemeriksaan karena menjadi tidak jelas siapa pihak yang melakukan maladministrasi. Faktor lain yang menjadi hambatan adalah orang tua siswa yang tidak berani melapor ke Ombudsman, apabila melapor mereka akan meminta identitas dirahasiakan. Apabila dirahasiakan maka dalam melakukan pemeriksaan perlu kehati – hatian. Pihak terlapor akan membuat alibi karena tidak dapat dihadapkan dengan pihak pelapor, sehingga terlapor akan membuat pendapat yang mematahkan penjelasan – penjelasan informasi yang diberikan oleh pelapor. Luasnya wilayah kerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah juga menjadi tantangan tersendiri karena jumlah sumber daya manusia yang terbatas. Adanya pandemi *Covid – 19* juga menjadi hambatan karena Ombudsman mengurangi kegiatan investigasi lapangan.”¹⁴

Kendala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam penyelesaian pengaduan pelayanan publik bidang pendidikan menurut Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL), Elyna Noor Dina N dijelaskan bahwa :

“Salah satu kendala Ombudsman dalam menjalankan pengawasan di bidang pendidikan yaitu tidak adanya alokasi anggaran untuk pengawasan PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru). Anggaran hanya mempengaruhi di pengawasan ketika turun lapangan langsung, namun untuk memeriksa tidak terlalu berpengaruh. Posko pengaduan PPDB dilaksanakan menggunakan anggaran pemeriksaan secara umum, karena tidak ada alokasi khusus untuk PPDB. Faktor lain yang menjadi kendala adalah Ombudsman tidak dapat melakukan monitoring secara menyeluruh di wilayah kerja yang lokasinya jauh. Ombudsman hanya bisa menerima pengaduan via *whatsapp*, padahal seharusnya di Ombudsman mempunyai kewenangan turun ke lapangan untuk memastikan apakah prosedur terlaksana atau tidak.”¹⁵

Kendala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam penyelesaian pengaduan pelayanan publik bidang pendidikan menurut Asisten Ombudsman bagian Keasistenan Pemeriksaan Laporan, Dewi Ayu Wulandari dijelaskan bahwa :

“Terlapor dalam memberikan kelengkapan data untuk pemeriksaan lama. Misalnya terkait adanya pungutan di sekolah, data yang harus diperiksa sangat banyak. Pihak terlapor lama dalam menyerahkan data – data untuk pemeriksaan. Faktor lain adalah terlapor kurang memahami data – data yang harus diserahkan kepada Ombudsman sehingga asisten yang menangani pemeriksaan harus menjabarkan data – data yang harus dilengkapi dan disiapkan. Dalam pemeriksaan di bidang pendidikan, pihak yang terlibat banyak, antara lain komite sekolah, dinas pendidikan, dan inspektorat. Banyaknya pihak yang terlibat membuat koordinasi membutuhkan waktu yang lebih lama daripada laporan yang mudah/biasa.”¹⁶

Kendala – kendala sebagaimana telah dijelaskan di atas, tentu saja akan menghambat kinerja serta mengurangi efektivitas dan efisiensi dalam mencapai keberhasilan kinerja.

¹⁴Sabarudin Hulu, *Wawancara*, Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah, (Semarang, 1 Desember 2021)

¹⁵Elyna Noor Dina N, *Wawancara*, Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah, (Semarang, 25 November 2021).

¹⁶Dewi Ayu Wulandari, *Wawancara*, Asisten Ombudsman Bidang Pemeriksaan Laporan, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah, (Semarang, 25 November 2021).

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah di samping menghadapi kendala, juga memiliki faktor – faktor pendukung dalam melaksanakan tugasnya, antara lain :

- 1) Sumber daya manusia yang berasal dari latar belakang pendidikan yang beragam dan sebagian besar telah menempuh jenjang magister yang mampu memahami hukum serta peraturan perundang – undangan menjadikan penanganan laporan dapat terlaksana secara maksimal.
- 2) Dukungan sarana dan prasarana untuk pelaksanaan investigasi.
- 3) Eksistensi Ombudsman di kalangan masyarakat khususnya di Provinsi Jawa Tengah. Masyarakat maupun pihak instansi mengetahui keberadaan Ombudsman sebagai lembaga negara pengawas penyelenggaraan pelayanan publik.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah melakukan berbagai cara untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan pelayanan publik bidang pendidikan, antara lain :

- 1) Mengubah strategi, salah satu kendala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah adalah tidak adanya anggaran khusus untuk pengawasan PPDB. Strategi yang dilakukan adalah melakukan pengawasan di satuan pendidikan di sekitar wilayah Kota Semarang yang masih terjangkau dan melaksanakan pengawasan bersamaan dengan kegiatan lain. Misalnya Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah melakukan kegiatan penilaian kepatuhan, maka di saat yang bersamaan juga melakukan kegiatan pengawasan dengan meninjau langsung ke satuan pendidikan di lokasi yang sama.
- 2) Memberikan pemahaman kepada pelapor, bahwa peran serta masyarakat tidak hanya dibutuhkan untuk dukungan anggaran maupun pengadaan barang dan jasa, tetapi masyarakat memiliki andil dalam mengawal penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat memiliki hak untuk mengawasi, serta melaporkan apabila ditemukan dugaan maladministrasi.
- 3) Memberikan pemahaman kepada instansi terlapor, supaya berkomitmen dalam menyelesaikan keluhan – keluhan dari masyarakat. Di bidang pendidikan apabila dalam pemeriksaan ke satuan pendidikan mengalami kendala maka tim pemeriksa akan melibatkan kepala daerah selaku pemangku kebijakan.
- 4) Menyusun alternatif penyelesaian laporan, adanya pandemi *Covid – 19* maka pelaksanaan investigasi lapangan tidak dapat dilaksanakan, untuk mengatasi hal tersebut penyelesaian laporan dilakukan menggunakan media secara daring seperti *zoom*, apabila kebijakan PPKM sudah mulai longgar maka datang langsung ke lapangan, ini merupakan upaya agar laporan tidak berhenti.

D. Simpulan

Peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam penyelesaian pengaduan pelayanan publik bidang pendidikan dilakukan melalui prosedur menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik bidang pendidikan, melakukan pemeriksaan substansi laporan, kemudian dilanjutkan dengan melakukan tindak lanjut terhadap laporan dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman Republik Indonesia dengan cara klarifikasi baik secara langsung maupun tidak langsung, investigasi di belakang meja dan investigasi lapangan, mediasi atau konsiliasi, menyusun Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP), mengeluarkan rekomendasi apabila mediasi atau konsiliasi gagal dilaksanakan, tidak mencapai kesepakatan, dan ditemukan maladministrasi, melakukan monitoring, serta menindaklanjuti laporan masyarakat dengan mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO). Selain menjalankan peran dalam menyelesaikan pengaduan pelayanan publik bidang pendidikan, Ombudsman juga bertindak secara aktif dengan melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik bidang pendidikan.

Kendala yang dihadapi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam melaksanakan tugasnya menyelesaikan pengaduan pelayanan publik bidang pendidikan antara lain : 1) tidak adanya alokasi anggaran untuk pengawasan di bidang pendidikan dalam penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), 2) luasnya wilayah kerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah yang meliputi 29 kabupaten dan 5 kota maka tidak dapat melakukan monitoring ke seluruh wilayah kerja, 3) instansi terlapor yang kurang memahami peraturan perundang – undangan, adanya paguyuban lain selain komite di sekolah, instansi terlapor kurang kooperatif dan lamanya koordinasi, 4) pelapor takut untuk melaporkan penyelenggaraan pendidikan kepada Ombudsman, 5) adanya pandemi Covid – 19. Adapun cara untuk mengatasi kendala yang dilakukan yaitu dengan mengubah strategi, memberikan pemahaman kepada pelapor, memberikan pemahaman kepada terlapor, dan menyusun alternatif penyelesaian laporan.

E. Daftar Pustaka

Daim, Nuryanto A. *Hukum Administrasi Perbandingan Penyelesaian Maladministrasi Oleh Ombudsman Dan Pengadilan Tata Usaha Negara*. (Surabaya: Laksbang Justitia, 2014).

Lantaeda, Syaron Brigitte, Florence Daicy J Lengkong, and Joorie M Ruru. *Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan Rpjmd Kota Tomohon*.

- Jurnal Administrasi Publik. Vol. 4 No. 48, 2017, hlm. 1-9.
- Solechan. *Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia*. Administrative Law & Governance Journal. Vol. 1 No. 2, Mei 2019. hlm. 67 – 69.
- Solechan. *Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelayanan Publik*. Administrative Law and Governance Journal. Vol. 2 No. 3. Agustus 2019. hlm. 541–557.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2016).
- Fajar ND, Mukti, dan Yulianto Achmad. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2019).
- Masthuri, Budhi. *Mengenal Ombudsman Indonesia*. (Jakarta: PT. Pradnya Paramita, 2005).
- Sujata, Antonius, Budhi Masthuri, Winarso, Dominikus Dalu Fernandes, dan Siska Widyawati. *Ombudsman Indonesia Masa Lalu, Sekarang Dan Masa Mendatang*. (Jakarta: The Asia Foundation Indonesia, 2002).
- Sururama R, Rizki Amalia. *Pengawasan Pemerintahan*. (Bandung : Cendekia Press, 2020).