

EFEKTIVITAS LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA DALAM MENYELESAIKAN KASUS PENAHANAN IJAZAH ASLI PADA HUBUNGAN KERJA

EFFECTIVENESS OF THE OMBUDSMAN INSTITUTE IN THE YOGYAKARTA SPECIAL REGION IN RESOLVING CASED THE CERTIFICATE OF INCARCERATION IN WORKING RELATIONSHIP

Oleh : Riny Ratna Sary dan Francisca Winarni, M. Si., FIS, UNY.

rinyratnas.rr@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dalam menyelesaikan kasus penahanan ijazah pada hubungan kerja. Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Lembaga Ombudsman DIY dalam menyelesaikan kasus penahanan ijazah tidak efektif. Lembaga Ombudsman DIY melakukan klarifikasi, mediasi, dan rekomendasi kepada pihak pelapor dan terlapor. Faktor yang menghambat efektivitas kinerja Lembaga Ombudsman DIY dalam menyelesaikan kasus penahanan ijazah yaitu: 1) kondisi internal lembaga yang kurang kompak, 2) kewenangan terbatas yang dimiliki Lembaga Ombudsman DIY, dan 3) tidak adanya regulasi yang jelas mengenai penahanan ijazah.

Kata Kunci : Efektivitas, Lembaga Ombudsman DIY, dan Penahanan Ijazah

ABSTRACT

This study aimed to describe and analyze the performance Ombudsman Institution of Special Region of Yogyakarta in resolving cased the certificate of incarceration in working relationship. The research design used descriptive with qualitative approach. The results of this study indicated that the Ombudsman Institute of DIY in resolving cased the certificate of incarceration was not effective. The Ombudsman Institute of DIY clarified, mediation, and recommendations for the reporter and reported parties. The inhibiting factors of effectiveness the performance of the DIY Ombudsman Institute in resolving cased of certificate of incarceration: 1) less synergic of internal institution, 2) limited authority which owned by the DIY Ombudsman Institute, and 3) there was unclear regulation about regarding the the certificate of incarceration.

Keywords: Effectiveness, Institute of DIY Ombudsman, and the certificate of incarceration.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang luas. Pelayanan dalam bentuk pengaturan maupun pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang pendidikan, kesehatan, pertanahan, kependudukan, dan lain lain. Untuk memberikan pelayanan tersebut, terdapat hukum yang mengatur sebagai pedoman pelayanan, yakni Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sehingga dengan ditetapkannya undang-undang tersebut, negara berkewajiban untuk melayani warga negara dan memenuhi setiap kebutuhan dasar dalam kerangka pelayanan publik.

Pada realitanya penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia belum sesuai dengan kebutuhan serta perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik mendorong birokrasi untuk memiliki kualitas yang lebih tinggi dari masa sebelumnya, lebih demokratis, serta lebih bertanggungjawab dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, yaitu memberikan pelayanan publik yang efektif serta selalu responsif untuk menciptakan suatu pelayanan publik yang berkualitas.

Sementara itu, untuk membentuk penyelenggara pelayanan publik yang

berkualitas, pemerintah membentuk instansi yang memiliki fungsi pengawasan terhadap penyelenggara pelayanan publik baik dilaksanakan langsung oleh pemerintah maupun swasta yang melakukan fungsi pelayanan yaitu Lembaga Ombudsman. Lembaga Ombudsman dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan negara dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktik-praktik KKN dan maladministrasi.

Ombudsman Republik Indonesia memiliki perwakilan di setiap propinsi di Indonesia termasuk Daerah Istimewa Yogyakarta. Berbeda dengan daerah lain, sejak tahun 2004 pemda DIY membentuk Lembaga Ombudsman yang disahkan melalui Surat Keputusan Gubernur Nomor 134 Tahun 2004 tentang Pembentukan Organisasi Ombudsman Daerah Di DIY. Melalui SK Gubernur DIY tersebut, pada 2005 terbentuklah dua lembaga ombudsman daerah yang diberi nama Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) DIY dan Lembaga Ombudsman Swasta (LOS) DIY. Namun pada tahun 2015, kedua kelembagaan tersebut digabung menjadi satu lembaga dengan nama Lembaga Ombudsman DIY (LO DIY) berdasarkan Peraturan Gubernur DIY Nomor 69 Tahun

2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.

Dalam eksistensinya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik di daerah, LO DIY pada tahun 2017 mencatat sebanyak 378 kasus dari laporan atau keluhan dari masyarakat. Tiga kasus dalam tingkatan bidang terbanyak yang dilaporkan yakni bidang keuangan sebanyak 79 kasus, bidang pendidikan sebanyak 68 kasus, dan bidang tenaga kerja kepegawaian sebanyak 62 kasus. Kasus yang telah dilaporkan ke LO DIY diklasifikasikan dalam beberapa indikasi, yakni terdapat indikasi maladministrasi, terdapat indikasi pelanggaran etika usaha swasta, dan tidak terdapat indikasi mal dan pelanggaran etika (<http://www.lo-diy.or.id>).

Bidang tenaga kerja dan kepegawaian merupakan bidang kasus terbanyak yang dilaporkan ke LO DIY. Salah satu kasus yang dilaporkan masyarakat dalam bidang tenaga kerja dan kepegawaian yaitu terkait dengan penahanan ijazah pada hubungan kerja. . Dalam Undang Undang Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, penahanan ijazah tidak diatur sebagai syarat hubungan industrial. Penahanan ijazah asli terjadi karena peraturan sepihak yang dibuat oleh perusahaan. Sehingga kerap sekali pihak perusahaan mencantumkan kewajiban pekerja untuk menyerahkan ijazah asli

pendidikan sebagai salah satu syarat wajib untuk mendaftar ke perusahaan tersebut (<http://www.sumbarprov.go.id/details/news/924>).

Permasalahan penahanan ijazah tersebut sangat perlu disikapi oleh pemerintah daerah, terutama LO DIY. Karena LO DIY sebagai lembaga yang menerima aduan dari masyarakat mengenai penahanan ijazah maka dituntut sebagai pihak yang netral tanpa memihak salah satu pihak masyarakat atau perusahaan dalam menyelesaikan kasus penahanan ijazah asli dalam hubungan kerja.

Dalam melihat seberapa capaian tujuan dari suatu lembaga, dibutuhkan suatu efektivitas organisasi. Sehingga untuk mengukur keefektifan Lembaga Ombudsman DIY dalam menyelesaikan kasus penahanan ijazah asli pada hubungan kerja menggunakan indikator efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Gibson (1996: 34), yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, keunggulan, dan pengembangan. Menurut H. Emerson yang dikutip Handyaningrat (1994), efektivitas merupakan ukuran tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Pengertian efektivitas ini berorientasi bahwa organisasi akan disebut efektif apabila tujuan yang telah ditentukan sebelumnya tercapai.

Menurut Agung Kurniawan (2005: 109) efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas dan fungsi dari suatu organisasi atau sejenisnya dengan tidak ada tekanan atau ketegangan diantara pelaksananya. Sedangkan menurut Argris dalam Tangkilisan (2005: 139) menjelaskan bahwa organisasi yang efektif adalah tindakan pelayanan yang seimbang atau optimal pada pencapaian tujuan, kemampuan, dan memanfaatkan sumber daya yang ada. Jadi, efektivitas adalah ukuran yang menyatakan seberapa jauh target kuantitas, kualitas dan waktu yang akan dicapai, dimana target tersebut harus memiliki output dan input yang seimbang.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Lembaga Ombudsman DIY. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada 23 April 2018 hingga 8 Juni 2018.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah Komisioner Bidang Pelayanan dan Investigasi LO DIY, asisten bidang pengawasan Disnakertrans DIY, dan salah satu masyarakat pengguna pelayanan Lembaga Ombudsman DIY.

Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri atau dapat dikatakan peneliti sebagai alat pengumpul data utama. Peneliti menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, menilai kualitas data, analisis data, dan membuat kesimpulan penelitian.

Sumber Data

Data primer merupakan data yang didapat melalui wawancara dan pengamatan langsung terhadap subyek penelitian. Sedangkan data sekunder diperoleh dari beberapa dokumentasi yang terkait dengan efektivitas LO DIY dalam menyelesaikan kasus penahanan ijazah asli pada hubungan kerja.

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara pada penelitian ini menggunakan pertanyaan terbuka, namun ada batasan dan alur pembicaraan serta ada pedoman wawancara yang digunakan sebagai kontrol untuk menggiring pertanyaan yang semakin melebar.

2. Observasi

Dalam penelitian ini, observasi yang dilakukan adalah observasi non partisipan yaitu dengan pengamatan penyelesaian kasus penahanan ijazah asli yang diselesaikan oleh LO DIY.

3. Dokumentasi

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan media dokumentasi yang berupa data jumlah laporan kasus dan dokumen penyelesaian kasus penahanan ijazah pada hubungan kerja oleh LO DIY. Dokumentasi ini diperoleh dari pihak LO DIY.

Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif yang disampaikan Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013: 404), yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian mengenai efektivitas LO DIY dalam menyelesaikan kasus penahanan asli pada hubungan kerja yang diukur menggunakan 5 indikator yang dikemukakan Gibson (1996: 34), yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, keunggulan, dan pengembangan.

Produksi

Produksi merupakan indikator yang digunakan untuk mengukur kemampuan LO DIY dalam memproduksi *output* yang sesuai dengan permintaan masyarakat. Hal

ini juga disampaikan dalam teori yang dikemukakan oleh Richard M. Steers dalam Tangkilisan (2005: 141) bahwa untuk mengukur efektivitas organisasi dapat dilakukan dengan menggunakan salah satu indikatornya yaitu produktivitas, dimana kemampuan organisasi dapat menyelesaikan pekerjaan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam penelitian ini, permintaan masyarakat adalah hasil akhir yang merupakan tujuan terselesainya laporan kasus yang dilaporkan ke LO DIY.

Lembaga Ombudsman DIY berfungsi sebagai lembaga pengawasan serta mediasi pelayanan masyarakat terhadap penyelenggara pemerintah daerah dan praktik dunia usaha. Sehingga, dengan fungsi yang dimiliki tersebut maka LO DIY mempunyai tugas untuk menerima dan menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat. Berbagai permasalahan yang dilaporkan masyarakat, harus mampu diatasi dan diselesaikan dengan baik oleh LO DIY.

Dalam upaya menyelesaikan kasus LO DIY melakukan berbagai langkah untuk mengidentifikasi kasus yang dilaporkan. Adapun langkah yang dilakukan oleh LO DIY tersebut yaitu klarifikasi, mediasi, dan rekomendasi.

Produk akhir yang dikeluarkan LO DIY ada 3, yaitu kesimpulan, kesimpulan

dan rekomendasi, serta laporan penghentian kasus (LPK). Kesimpulan yang dihasilkan oleh LO DIY sebagai produk akhir merupakan hasil dari konsultasi atau klarifikasi pihak pelapor dan terlapor. Dalam proses perumusan kesimpulan, LO DIY melakukan klarifikasi terhadap pihak pelapor sebagai upaya untuk mengumpulkan bukti aduan yang dilaporkan. Dalam klarifikasi ini, pelapor melakukan konsultasi permasalahan yang dialami ke LO DIY. Dengan melakukan konsultasi, pelapor akan mengetahui tindak lanjut permasalahan kasus yang dilaporkan akan diarahkan oleh LO DIY. Setelah diarahkan, hasil dari konsultasi tersebut, sesuai dengan keinginan pelapor akan diselesaikan sendiri ataupun tetap diselesaikan melalui LO DIY, atau bahkan diselesaikan dengan lembaga lain. Namun, dalam kasus penahanan ijaazah ini, rerata Kesimpulan yang diberikan oleh LODIY setelah dilakukan konsultasi dan klarifikasi kasus tetap menjadi aduan di LO DIY.

Kesimpulan dan rekomendasi dikeluarkan oleh LO DIY apabila kasus yang dilaporkan telah melalui proses klarifikasi, investigasi dan mediasi. Rekomendasi yang dikeluarkan merupakan anjuran untuk perbaikan yang tidak bersifat mengikat. Seperti halnya dalam kasus penahanan ijaazah dalam hubungan kerja, pekerja dan pelaku dilakukan

klarifikasi kasus. Setelah itu, kedua belah pihak dipertemukan untuk proses mediasi. Sehingga setelah proses mediasi dilakukan maka akan dikeluarkan rekomendasi. Rekomendasi yang dikeluarkan untuk kedua pihak tersebut tidak bersifat merugikan.

Selain kesimpulan dan rekomendasi, produk akhir yang dihasilkan oleh LO DIY adalah penghentian kasus. Dalam kasus penahanan ijaazah yang berkaitan dengan hubungan kerja ini, penghentian kasus telah banyak dilakukan oleh LO DIY. Hal tersebut karena banyaknya laporan perusahaan yang sama, yang sering dilaporkan oleh masyarakat sebagai pekerja ke LO DIY pada kasus yang sama pula. Sehingga, dalam kasus penahanan ijaazah yang dilakukan oleh perusahaan, setelah pelapor melakukan klarifikasi dan akan dilakukan mediasi, pelapor menghentikan kasusnya. Hal tersebut karena pihak perusahaan saat akan dilakukan mediasi telah mengembalikan ijaazah kepada pekerja. Dengan itu, maka kasus dinyatakan selesai tanpa harus melewati proses mediasi hingga dikeluarkan rekomendasi.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa dilihat dari indikator produksi, LO DIY dalam menyelesaikan kasus penahanan ijaazah pada hubungan kerja sudah dikatakan efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari

produk akhir yang telah dikeluarkan LO DIY dalam menyelesaikan kasus penahanan ijazah pada hubungan kerja.

Efisiensi

Penyelesaian kasus dilakukan secara efisien dengan memanfaatkan waktu dan sumber daya yang dimiliki sangatlah mendukung dalam mengukur efektivitas organisasi. Hal ini juga didukung oleh Sedarmayanti (2009: 78), bahwa efisiensi diukur dari pemanfaatan waktu, kapasitas tenaga kerja, serta modal lain seperti sarana dan prasarana yang dimiliki oleh lembaga. Efisiensi penyelesaian kasus yang diselesaikan oleh LO DIY dalam menyelesaikan kasus penahanan ijazah diukur dari waktu penyelesaian kasus dan kapasitas tenaga kerja yang dimiliki oleh LO DIY.

Lembaga Ombudsman DIY dalam menyelesaikan kasus penahanan ijazah pada hubungan kerja membutuhkan waktu antara 6 hingga 14 hari. Waktu yang dibutuhkan tersebut telah sesuai dengan waktu yang ditetapkan dalam SOP LO DIY yang selama 60 hari setiap penyelesaian kasus. Dalam waktu tersebut, digunakan untuk rangkaian mekanisme penyelesaian kasus penahanan ijazah dalam hubungan kerja. Mulai dari klarifikasi, mediasi, hingga dikeluarkan rekomendasi untuk kedua pihak pelaku usaha dan masyarakat

Sumber daya yang dimiliki LO DIY ditempatkan sesuai dengan bidang keahlian yang dimiliki oleh pegawai. Penyelesaian kasus penahanan ijazah pada hubungan kerja bidang yang menyelesaikan adalah bidang Pelayanan dan Investigasi. Dalam melaksanakan tugasnya, bidang Pelayanan dan Investigasi melakukan koordinasi dan sinergitas dengan bidang lain. Koordinasi ini bertujuan untuk melakukan sinkronisasi antar bidang dalam menyelesaikan kasus penahanan ijazah, sehingga dapat mempersingkat waktu penyelesaian kasus penahanan ijazah.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa efisiensi LO DIY dalam menyelesaikan kasus penahanan ijazah pada hubungan kerja sudah dikatakan efektif karena dilihat dari waktu dan kapasitas tenaga kerja yang dimiliki telah sesuai.

Kepuasan

Kepuasan kerja merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan pendapat M. Steers dalam Tangkilisan (2005: 141) yang menyebutkan bahwa kepuasan kerja merupakan kemampuan organisasi dimana pegawai bekerja sesuai dengan prosedur sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam upaya untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, LO DIY dapat menyelesaikan laporan masyarakat mengenai penahanan ijazah dalam hubungan kerja. Penyelesaian kasus penahanan ijazah tersebut merupakan bentuk LO DIY terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat. Hal itu sebagai upaya masyarakat melaporkan kasus mengenai penahanan ijazah agar LO DIY mengeluarkan rekomendasi untuk terlapor (pelaku usaha) sebagai jalan keluar untuk ijazah yang ditahan dapat kembali. Pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan menyelesaikan kasus penahanan ijazah merupakan bentuk kepuasan dari LO DIY.

Dalam penelitian ini, kepuasan kerja diukur dari kepuasan waktu, kepuasan pelayanan, dan biaya yang dirasakan oleh LO DIY dan pihak pengguna layanan. Kepuasan waktu penyelesaian kasus penahanan ijazah telah dijelaskan dalam indikator efisiensi bahwa LO DIY menyelesaikan kasus penahanan ijazah selama kurang lebih 14 hari. Sehingga dengan waktu yang singkat, permintaan masyarakat untuk kasus selesai telah tercapai.

Ukuran kepuasan pelayanan diukur dari sikap pegawai yang menunjukkan rasa nyaman dalam bekerja dan menyelesaikan kasus penahanan ijazah. Dengan hal itu, memicu masyarakat akan nyaman dengan sikap pegawai yang telah

diberikan untuk pelayanan penyelesaian kasus penahanan ijazah. Selain sikap pegawai, kepuasan pelayanan yang dirasakan juga dari prosedur serta mekanisme penanganan yang mudah.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan yang dirasakan LO DIY dan masyarakat dalam penyelesaian kasus penahanan ijazah pada hubungan kerja oleh LO DIY sudah dikatakan efektif karena dilihat dari waktu dan pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan target permintaan.

Keunggulan

Lembaga Ombudsman DIY sebagai lembaga pengawas pelayanan publik memiliki keunggulan dalam menyelesaikan kasus penahanan ijazah pada hubungan kerja. Keunggulan yang dimiliki oleh LO DIY dalam menyelesaikan kasus penahanan ijazah asli pada hubungan yaitu independen, *win win solution*, dan gratis.

Lembaga Ombudsman DIY sebagai lembaga independen yang dibentuk oleh Gubernur DIY memiliki landasan, yaitu Peraturan Gubernur DIY. Sebagai lembaga independen, LO DIY dalam menyelesaikan kasus penahanan ijazah dilakukan secara objektif dan tidak memihak. Sehingga dalam pengambilan keputusan LO DIY selalu didasarkan pada pendekatan bukti. Sehingga LO DIY

dalam mengeluarkan rekomendasi pada kasus penahanan ijazah ini memilih untuk prioritas jangka panjang. Sehingga, dalam periode kasus yang sama, bisa menggunakan rekomendasi yang sama halnya dengan rekomendasi yang dikeluarkan.

Keunggulan lainnya yang dimiliki LO DIY, dalam menyelesaikan kasus penahanan ijazah ini, LO DIY mengeluarkan rekomendasi *win win solution*. Dengan jalan *win win solution* tidak ada pihak yang dirugikan. Sehingga, dapat lebih diterima pada kedua belah pihak masyarakat dan pelaku usaha. Selain itu, LO DIY dalam menerima hingga menyelesaikan kasus tidak memungut biaya ataupun imbalan dalam bentuk apapun. Sehingga, pelayanan yang diberikan oleh LO DIY dalam menyelesaikan kasus penahanan ijazah adalah gratis. Karena LO DIY sebagai lembaga pengawas yang dibentuk oleh pemerintah daerah, apabila menerima imbalan dalam bentuk apapun akan dikenakan gratifikasi.

Pengembangan

Upaya dalam meningkatkan kemampuan Lembaga Ombudsman DIY dilakukan pengembangan organisasi. Hal tersebut dilakukan untuk menghadapi tuntutan masyarakat. Artinya, LO DIY harus dapat menyelesaikan laporan

masyarakat untuk mendapatkan rekomendasi sebagai jalan keluar.

Langkah LO DIY dalam mengembangkan organisasi yaitu dengan menjalin hubungan bersama organisasi lain. Dalam kasus penahanan ijazah LO DIY menjalin hubungan dengan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY. Namun, hal ini LO DIY dan Disnakertrans DIY hanya menjalin hubungan dan komunikasi yang baik. Karena kasus penahanan ijazah yang telah dilaporkan masyarakat ke LO DIY tidak diselesaikan bersama Disnakertrans DIY. Jadi, kasus juga harus selesai di LO DIY melalui tahap klarifikasi, mediasi, dan rekomendasi yang telah ditetapkan dalam peraturan. Sehingga, kasus yang telah dilaporkan ke Disnakertrans DIY juga tidak dapat diambil alih oleh LO DIY untuk diselesaikan. Karena kasus yang diselesaikan oleh Disnakertrans DIY apabila tidak mencapai titik akhir akan diselesaikan melalui Pengadilan Hukum Industrial (PHI). Kasus penahanan ijazah yang telah diselesaikan oleh Lembaga Ombudsman DIY akan dilaporkan kepada Gubernur DIY melalui Biro Hukum.

Dari uraian penjelasan tersebut, dapat diketahui bahwa LO DIY dalam menyelesaikan kasus penahanan ijazah belum melakukan pengembangan secara maksimal. Hal tersebut dapat dilihat bahwa kasus yang diselesaikan oleh LO DIY

tidak berkolaborasi diselesaikan dengan Disnakertrans DIY. Hal tersebut terjadi dengan alasan bahwa Lembaga Ombudsman DIY berbeda jalur dengan Disnakertrans DIY dan hanya berhubungan baik, namun tidak saling berkoordinasi dalam menyelesaikan kasus penahanan ijazah.

Faktor Penghambat LO DIY Dalam Menyelesaikan Kasus Penahanan Ijazah Asli Pada Hubungan Kerja

Hambatan yang dihadapi LO DIY dalam menyelesaikan kasus penahanan ijazah asli pada hubungan kerja adalah :

1. Kondisi Internal Lembaga

Lemahnya kondisi internal lembaga yang dialami LO DIY merupakan permasalahan klasik yang dialami suatu lembaga. Permasalahan dalam kondisi internal LO DIY dikarenakan kurangnya komunikasi yang terjalin dalam menyelesaikan kasus. Idealnya dalam menyelesaikan kasus, setiap keanggotaan dalam organisasi melakukan koordinasi, sehingga kasus dapat mencari jalan tengah bersama untuk mencapai tujuan dalam organisasi.

2. Kewenangan Terbatas

Penanganan laporan dikatakan selesai apabila laporan dapat diselesaikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sehingga LO DIY dapat sebagai fasilitator atas penyelesaian

kasus yang tidak bisa dilaporkan kepada pemerintah. Lembaga Ombudsman DIY memfasilitasi penanganan laporan melalui mediasi antara masyarakat dengan pelaku usaha sebagai pihak terlapor atas kasus penahanan ijazah dalam hubungan kerja, hingga Lembaga Ombudsman DIY mengeluarkan rekomendasi.

Lembaga Ombudsman DIY tidak memiliki kewenangan lebih untuk memaksa pihak pelaku usaha sebagai terlapor untuk melaksanakan rekomendasi yang dikeluarkan oleh Lembaga Ombudsman DIY. Karena tidak memiliki kewenangan memaksa tersebut, Lembaga Ombudsman DIY tidak dapat memberikan sanksi hukum kepada pihak terlapor yang diberikan rekomendasi. Namun, sanksi yang dapat diberikan Lembaga Ombudsman DIY hanya sanksi moral, yaitu dengan publikasi kasus yang telah dilaporkan masyarakat ke Lembaga Ombudsman DIY.

3. Belum Ada Regulasi Penahanan Ijazah

Regulasi tentang penahanan ijazah dalam hubungan kerja secara eksplisit belum ada regulasi dalam undang-undang ketenagakerjaan. Hal ini, menjadi hambatan LO DIY dalam menyelesaikan kasus penahanan ijazah yang dilaporkan masyarakat.

Sehingga, dalam kasus menyelesaikan kasus penahanan tidak ada payung hukum yang mengatur didalamnya. Sehubungan dengan itu, LO DIY meminta agar perusahaan mengembalikan ijazah setelah kontrak berakhir.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian data dan pembahasan yang telah diuraikan, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa Lembaga Ombudsman DIY dalam menyelesaikan kasus penahanan ijazah asli pada hubungan kerja belum efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari lima indikator efektivitas organisasi menurut Gibson (1996: 34) yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, keunggulan dan pengembangan. Ketidakefektifan kinerja LO DIY tersebut dapat dilihat karena pada indikator pengembangan yang digunakan untuk mengukur efektivitas organisasi belum terpenuhi. Selain dilihat dari indikator, ketidakefektifan tersebut juga karena beberapa faktor yang menghambat jalannya penyelesaian kasus penahanan ijazah asli pada hubungan kerja oleh LO DIY.

Saran

1. LO DIY lebih memperluas jaringan kerjasama dengan akademisi dan asosiasi usaha swasta program

kelembagaan Lembaga Ombudsman DIY, sehingga fungsi kelembagaan dapat ditingkatkan.

2. Perlu adanya regulasi tentang penahanan ijazah asli dalam hubungan kerja.
3. Diperlukan adanya penilaian kepuasan dari masyarakat terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY dalam menyelesaikan kasus yang dilaporkan.
4. Lembaga Ombudsman perlu melakukan pengembangan kelembagaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Gibson, M, Ivancevich., & James, H, Donelly. (1996). *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Handayani, Soewarno. (1996). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta : Hj Masagung.
- Kurniawan, Agung . (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Sedarmayanti. (2001). *Sumber Daya Manusiadan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Tangkilisan & Hesel, N.S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.

Jurnal dan Artikel Ilmiah Lainnya :

LO DIY. (2016). *Press Release Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Evaluasi Capaian Kinerja atas Aduan Masyarakat. Artikel.* lo-diy.or.id.

Peraturan Perundang-Undangan :

Gubernur DIY. (2014). *Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.*

Gubernur DIY. (2004). *Surat Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 134 Tahun 2004 tentang Pembentukan Organisasi Ombudsman Daerah.*

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Internet :

Lembaga Ombudsman DIY. Diakses tanggal 1 Desember 2017 dari <http://lo-diy.or.id/>

Portal Resmi Provinsi Sumatera Barat. (16 Juli 2013). *Reformasi Birokrasi, Sebuah Harapan* diakses 18 Februari 2018 dari <http://www.sumbarprov.go.id/details/news/924>



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Alamat: Karangmalang Yogyakarta 552281 Telp.586168, Psw : 247, 248, 249

**Formulir Penulisan dan Pengunggahan Artikel *E-Journal* Mahasiswa
Jurusan Ilmu Administrasi Negara**

Nama Mahasiswa	Riny Ratna Sary
NIM	14417144017
Judul Tugas Akhir Skripsi	EFEKTIVITAS LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA DALAM MENYELESAIKAN KASUS PENAHANAN IJAZAH ASLI PADA HUBUNGAN KERJA
Nama Dosen Pembimbing	Francisca Winarni, M.Si.
Nama Dosen <i>Reviewer</i>	Lena Satlita, M.Si
Tanggal Ujian Skripsi	30 Juli 2018

Yogyakarta, 16 Agustus 2018

Menyetujui,

Dosen *Reviewer*

(Lena Satlita, M.Si.)
NIP. 19581215 198601 2 001

Dosen Pembimbing

(Francisca Winarni, M. Si.)
NIP. 19590119 198702 2 002

Pengelola *E-Journal*
Jurusan Ilmu Administrasi Negara

(Pandhu Yuanjaya, MPA.)
NIP. 11510900713614