

## **PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN DIY DALAM PENANGANAN PENGADUAN PUNGUTAN BIAYA PADA SEKTOR PENDIDIKAN**

### ***THE ROLE OF INDONESIAN'S OMBUDSMAN REPRESENTATIVE IN DIY FOR MANAGING FEE COLLECTION COMPLAINTS IN THE EDUCATION SECTOR***

Oleh: Hervian Eriko Putra Jaya dan Utami Dewi, MPP., Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta, [hervian888@gmail.com](mailto:hervian888@gmail.com)

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran ORI Perwakilan DIY dalam penanganan pengaduan pungutan biaya pada sektor pendidikan periode tahun 2018 dan hambatan yang dialami dalam pelaksanaannya. Desain penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber dan metode. Teknik analisis data menggunakan model interaktif dari Miles dan Hubberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran Ombudsman RI Perwakilan DIY sudah sesuai dengan empat indikator yang ada yaitu orang-orang yang mengambil bagian dalam interaksi, perilaku yang muncul, kedudukan orang dalam perilaku serta kaitan antara orang dan perilaku. Pada pemeriksaan ORI Perwakilan DIY menghasilkan keputusan yang variatif. Adapun faktor penghambat yang dihadapi adalah terbatasnya SDM, kurangnya ketegasan dalam pemberian jangka waktu tindakan korektif serta kurangnya tindak kooperatif dari Disdikpora Kabupaten Bantul dalam melaksanakan pemeriksaan.

**Kata Kunci:** Peran, Ombudsman, Penanganan Pengaduan, Pungutan Biaya

#### **Abstract**

*The purpose of this study is to examine the role of Representative ORI in DIY for handling complaints of fee collection in the education sector in the year 2018 and the inhibiting factors that experienced in its investigation. The research design in this study used a qualitative method with a case study approach. Data collection techniques were taken by interviews, observation, and documentation. The techniques for checking the validity of the data were sources and methods triangulation. The data analysis technique used an interactive model from Miles and Hubberman. The results showed that the role of the DIY Representative of ORI was in accordance with four existing indicators namely people who took part in interactions, emerging behaviors, people's position in behavior as well as the relationship between people and behavior. During the DIY Representative of ORI Investigation, made various decisions. The inhibiting factors were limited human resources, lack of firmness in the provision of a period of corrective action and lack of cooperative action from the Disdikpora of Bantul Regency in carrying out the investigation.*

**Keywords:** Role, Ombudsman, Complaints Handling, Fee Collection

## **PENDAHULUAN**

Pengawasan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien serta sekaligus merupakan implementasi prinsip demokrasi yang perlu ditumbuh kembangkan dan diaplikasikan guna mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Ombudsman Republik Indonesia diberi kewenangan mengawasi pemberian pelayanan umum oleh penyelenggara negara dan pemerintah kepada masyarakat. Penyelenggara negara dimaksud meliputi Lembaga Peradilan, Kejaksaan, Kepolisian, Badan Pertanahan Nasional, Pemerintah Daerah, Instansi Departemen dan Non Departemen, BUMN, dan Perguruan Tinggi Negeri, serta badan swasta dan perorangan yang seluruh/sebagian anggarannya menggunakan APBN/APBD. Terkait dengan pelayanan publik, ORI Perwakilan DIY sebagai pengawas pelayanan publik turut andil dalam peran mengawasi pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah di Daerah Istimewa Yogyakarta. Menurut data dari laporan tahunan ORI Perwakilan DIY, tercatat bahwa pelayanan publik pada sektor pendidikan telah menempati peringkat

pertama sedangkan bidang kepolisian, kepegawaian dan seterusnya menempati peringkat selanjutnya. Berdasarkan laporan tersebut terdapat beberapa masalah dalam pelayanan pendidikan salah satunya pungutan biaya pendidikan. Pada tahun 2018, ORI Perwakilan DIY telah menerima 4 pengaduan masyarakat berkenaan dengan pungutan biaya pendanaan pendidikan dari sekolah yakni tingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP) diantaranya adalah SMP N 4 Banguntapan, SMP N 1 Depok, SMP N 4 Ngaglik, dan SMP N 3 Tempel. Dalam semua laporan yang disampaikan tersebut, dugaan maladministrasi yang dilakukan adalah penyimpangan prosedur.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang Peran ORI Perwakilan DIY dalam Penanganan Pengaduan pada Sektor Pendidikan periode tahun 2018. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui peran ORI Perwakilan DIY dalam penanganan pengaduan pungutan biaya pada sektor pendidikan serta mengetahui faktor penghambat yang dialami oleh Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan.

J. Dwi Narwoko dan Bagong Suryanto (2004: 138) mengartikan bahwa Peran (*role*) merupakan aspek yang dinamis dari kedudukan (*status*). Artinya seseorang telah menjalankan hak-hak dan kewajiban-kewajibannya sesuai dengan

kedudukannya, maka orang tersebut telah melaksanakan sesuatu peran.

Selanjutnya Biddle dan Thomas dalam Sarwono (2017: 215) mengatakan bahwa peran merupakan serangkaian rumusan yang membatasi perilaku-perilaku yang diharapkan dari pemegang kedudukan tertentu. Dalam melaksanakan perannya, Ombudsman RI Perwakilan DIY memiliki aturan terkait proses. Biddle dan Thomas juga menjelaskan 4 indikator dalam menentukan suatu peran yakni orang-orang yang mengambil bagian dalam interaksi sosial, perilaku yang muncul dalam interaksi tersebut, kedudukan orang dalam perilaku, dan kaitan antara orang dan perilaku. Dari berbagai teori tersebut, peneliti menggunakan teori dari Biddle dan Thomas untuk mengetahui peran ORI Perwakilan DIY dalam penanganan pengaduan pungutan biaya pada sektor pendidikan periode tahun 2018.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus.

### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada 20 Mei 2019 hingga 5 Juli 2019 di kantor Ombudsman RI Perwakilan DIY yang beralamat di Jalan Wolter Monginsidi 20,

Karangwaru, Kecamatan Tegalrejo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta.

### **Subjek Penelitian**

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah Asisten ORI Perwakilan DIY, Kepala Sub Bagian Keuangan Dinas Pendidikan Kabupaten Sleman Kepala Seksi Kelembagaan dan Kesiswaan SMP Dinas Pendidikan Kabupaten Sleman, Kepala Seksi Kurikulum Bidang Pendidikan SMP Dinas Pendidikan Kabupaten Bantul, Kepala Seksi Peserta Didik dan Pembangunan Karakter Bidang Pendidikan SMP Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Bantul, dan Staf Bidang Pendidikan SMP Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Bantul.

### **Data dan Sumber Data**

Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi di lokasi penelitian. Sedangkan data sekunder diperoleh dari Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, Peraturan Daerah DIY Nomor 10 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pendanaan Pendidikan, Laporan Tahunan Ombudsman RI Perwakilan DIY Tahun 2015 sampai dengan 2018, Dokumen SOP ORI Perwakilan DIY, dan Salinan Alur Pengaduan Masyarakat ORI Perwakilan DIY.

### **Teknik Pengumpulan Data**

## 1. Observasi

Menurut Zainal Arifin (2012: 230), observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan jalan pengamatan dan pencatatan secara sistematis, logis, objektif, dan rasional mengenai berbagai fenomena, baik dalam situasi yang sebenarnya maupun buatan untuk mencapai tujuan tertentu.

Observasi pada penelitian ini dilakukan dengan cara partisipan maupun non partisipan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara terjun dan melihat langsung ke lapangan terhadap objek yang diteliti terkait dengan kasus pungutan biaya pada layanan pendidikan, kemudian mengumpulkan dan mencatat secara spesifik dan sistematis mengenai peran Ombudsman mulai dari penerimaan aduan, proses investigasi, mediasi antarpihak terkait, serta rekomendasi yang diberikan oleh ORI Perwakilan DIY.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi antardua orang atau lebih, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang yang lainnya, dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu (Mulyana, 2004: 180). Esterberg dalam Sugiyono (2011: 233-234) mengemukakan beberapa macam wawancara, yaitu wawancara terstruktur, semi terstruktur, dan tidak terstruktur.

Berdasarkan berbagai jenis wawancara di atas, peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur, artinya bahwa pewawancara memberikan kebebasan kepada orang yang diwawancarai untuk memberikan tanggapan atau jawaban sendiri. Penulis menggunakan cara ini karena untuk mendapatkan data yang relevan dan juga tidak menginginkan adanya kekakuan antara penulis sebagai pewawancara dengan orang yang diwawancarai.

## 3. Dokumentasi

Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2011: 240). Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk tulisan, gambar, dan foto. Peneliti menggunakan data dokumentasi sebagai metode pengumpulan data agar hasil penelitian lebih kredibel/dapat dipercaya dengan didukung oleh data Laporan Tahunan ORI Perwakilan DIY tahun 2018, Laporan Triwulan ORI Perwakilan DIY tahun 2017 dan 2018, produk laporan penanganan aduan di laporan Ombudsman RI Perwakilan D.I. Yogyakarta tahun 2018, jurnal publikasi ORI Perwakilan DIY, foto dan data pegawai serta struktur pembagian tugas ORI Perwakilan DIY yang kemudian di pilih sesuai dengan kebutuhan dan permasalahan penelitian.

### **Teknik Analisis Data**

Miles dan Hubberman dalam (Sugiyono, 2011: 246), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan model yang dikemukakan Miles dan Hubberman (1984) yaitu meliputi aktivitas reduksi data, penyajian data, dan langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Teori Peran (*Role Theory*) menurut Biddle dan Thomas dalam Sarwono (2017: 215), dimaknai sebagai serangkaian rumusan yang membatasi perilaku-perilaku dari pemegang kedudukan tertentu berdasarkan norma atau aturan yang berlaku. Kaitannya dengan hal ini adalah peran yang dilakukan oleh ORI Perwakilan DIY dalam upaya penanganan pengaduan pungutan biaya pada sektor pendidikan dengan berlandaskan peraturan yang tercantum dalam Peraturan Ombudsman RI Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan.

ORI Perwakilan DIY merupakan lembaga pengawas yang terletak di daerah yang menjalankan fungsinya sesuai peraturan Ombudsman RI Pusat. Dalam

melakukan tugas dan fungsinya, ORI Perwakilan DIY berdiri sendiri (*independent*) dan tidak memihak kepada siapapun yang memiliki kaitan. Untuk itu peran ORI Perwakilan DIY pada sektor pendidikan adalah sebagai lembaga yang berpengaruh terhadap perubahan dan peningkatankualitas pelayanan publik khususnya pendidikan yang baik serta dapat memenuhi hak-hak setiap warga negara. Terciptanya pelayanan pendidikan yang baik akan mewujudkan pemerintahan yang bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme serta tindak maladministrasi lain. Dalam hal ini, ORI Perwakilan DIY berkoordinasi dengan Dinas Pendidikan Kabupaten Sleman dan Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Bantul untuk mewujudkan kinerja yang lebih baik.

### **Peran Ombudsman RI Perwakilan DIY dalam Penanganan Pengaduan Pungutan Biaya pada Sektor Pendidikan**

#### **1. Aspek Orang-Orang yang Mengambil Bagian dalam Interaksi**

Aspek Orang-Orang yang Mengambil Bagian dalam Interaksi Sosial dalam penanganan pengaduan dilaksanakan oleh aktor utama dan beberapa aktor pendukung agar memperoleh hasil yang maksimal untuk membuat keputusan kepada pihak yang terlibat masalah. Sebagaimana menurut Biddle dan Thomas (dalam Sarwono, 2017: 216) bahwa orang

yang mengambil bagian dalam interaksi sosial dapat dibagi menjadi dua golongan yaitu aktor sebagai pelaku utama yang sedang berperilaku menurut suatu peran tertentu, kemudian target atau aktor lain sebagai orang yang mempunyai hubungan dengan aktor dan perilakunya.

a. Aktor

Dalam peran penanganan pengaduan pungutan biaya pada sektor pendidikan periode tahun 2018 di DIY dilaksanakan oleh aktor utama yaitu ORI Perwakilan DIY sebagai penerima laporan dan pihak pemeriksa terhadap adanya masalah terkait pungutan biaya pendidikan di SMPN di DIY khususnya di Kabupaten Sleman dan Kabupaten.

b. Target

Aktor lain yang terlibat berfungsi untuk memberikan keterangan tambahan dan sebagai lembaga pelayanan publik khususnya bertugas untuk mengawasi jalannya pendidikan. Aktor tersebut adalah Dinas Pendidikan Kabupaten Sleman dan Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Bantul. Peran kedua lembaga pendidikan tersebut sebagai aktor pendukung dalam penanganan pengaduan pungutan biaya yang dilakukan oleh SMP N di masing-masing kabupaten tersebut.

Dalam Aspek Orang-orang yang Mengambil Bagian dalam Interaksi Sosial, aktor maupun target bisa berupa individu-

individu atau pun kelompok-kelompok. Menurut Secord dan Backman (1994) yang dikutip oleh Sarwono (2017: 216) menyatakan bahwa aktor menempati posisi pusat (*focal position*), sedangkan target menempati posisi padanan dari posisi pusat tersebut (*counter position*). Dengan demikian, maka target berperan sebagai pasangan (*partner*) bagi aktor.

Sesuai dengan pelaksanaan peran penanganan pengaduan pungutan biaya pada sektor pendidikan di DIY dilaksanakan oleh ORI Perwakilan DIY menempati posisi pusat (*focal position*), sedangkan Dinas Pendidikan Kabupaten Sleman dan Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Bantul menempati posisi padanan dari posisi pusat (*counter position*). Sehingga dalam peran penanganan pengaduan pungutan biaya pada sektor pendidikan, ORI Perwakilan DIY berperan sebagai *partner* dalam mengawasi pelayanan publik khususnya pelayanan pendidikan di DIY.

2. Aspek Perilaku yang Muncul dalam Interaksi

ORI Perwakilan DIY sebagai aktor utama melaksanakan fungsi dan tugas dalam penanganan pengaduan pungutan biaya di SMP N di Kabupaten Sleman dan Kabupaten Bantul. Pelaksanaan penanganan pengaduan pungutan biaya dilaksanakan dengan beberapa tahap

berdasarkan aturan yang berlaku pada ORI Perwakilan DIY. Menurut Biddle dan Thomas (dalam Sarwono, 2017: 217) ada lima istilah dalam kaitannya dengan peran yaitu harapan, norma, wujud perilaku dan penilaian serta evaluasi.

a. Harapan

Harapan yang lebih jelas oleh ORI Perwakilan DIY pertama untuk lembaga pendidikan yakni Dinas Pendidikan Kabupaten Sleman dan Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Bantul agar lebih aktif dalam mengawasi dan memberikan sosialisasi SD N dan SMP N dalam melaksanakan penggalangan dana pendidikan. Kedua, bagi pendidikan dasar yakni SD N dan SMP N untuk lebih memperhatikan kepada norma-norma atau peraturan-peraturan yang mengatur tentang penggalangan dana pendidikan agar tidak melakukan kesalahan kembali. Ketiga, Ombudsman RI Perwakilan D.I. Yogyakarta juga menghimbau kepada masyarakat khususnya orang tua/wali siswa untuk lebih aktif dalam melihat atau memahami terkait adanya penggalangan dana pendidikan yang dilakukan oleh sekolah dan diharapkan melaporkan kegiatan penggalangan dana apabila bersifat pungutan.

b. Norma

Menurut Widjaja (1985: 168) menyatakan bahwa norma merupakan

petunjuk tingkah laku yang harus dilakukan dan tidak boleh dilakukan dalam hidup sehari-hari, berdasarkan suatu alasan (motivasi) tertentu dengan disertai sanksi. Dalam melaksanakan peran penanganan pengaduan pungutan biaya pada sektor pendidikan tingkat dasar yakni SD N dan SMP N di Kabupaten Sleman dan Kabupaten Bantul, ORI Perwakilan DIY memiliki dasar hukum untuk melaksanakan pengawasan. Hal ini tercantum dalam Peraturan Ombudsman RI Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan.

c. Wujud Perilaku

Peran diwujudkan dalam perilaku oleh aktor. Menurut Biddle dan Thomas (dalam Sarwono, 2017: 218) menyatakan bahwa berbeda dari norma, wujud perilaku ini nyata dan bukan sekedar harapan. Dan berbeda pula dari norma, perilaku yang nyata ini bervariasi, berbeda-beda dari satu aktor ke aktor yang lainnya. Pernyataan tersebut sesuai dengan wujud perilaku yang dilakukan oleh ORI Perwakilan DIY dalam penanganan pengaduan pungutan biaya terhadap SMP N 1 Depok, SMP N 3 Tempel, SMP N 4 Ngaglik dan SMP N 4 Banguntapan. Wujud perilaku tersebut diuraikan oleh ORI Perwakilan DIY dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) sebagai hasil dari penanganan pengaduan yang telah dilaksanakan. Namun, dalam

LAHP tersebut terdapat hasil akhir yang berbeda-beda dari setiap sekolah yang diduga melakukan pungutan biaya.

d. Penilaian dan Evaluasi

Penilaian maupun sanksi menurut Biddle dan Thomas (dalam Sarwono, 2017: 220) dapat dari orang lain (eksternal) maupun dari dalam diri sendiri (internal). Dalam hal penilaian dan sanksi yang dilakukan oleh ORI Perwakilan DIY merupakan datang dari dalam diri sendiri (internal) sebagai pengawas lembaga pelayanan publik khususnya pelayanan pendidikan yang terjadi pungutan biaya pada beberapa SMP N di Kabupaten Sleman dan Kabupaten Bantul.

Penilaian yang diberikan oleh ORI Perwakilan DIY kepada sekolah yang telah tanggap dan responsif terkait adanya pungutan. Penilaian positif tersebut diberikan kepada SMP N 3 Tempel Kabupaten Sleman karena pihaknya sadar akan tindakan yang tidak seharusnya dilakukan serta berdasarkan investigasi Ombudsman yang membuat pihaknya tanggap untuk segra memberhentikan kegiatan pelibatan siswa dalam mencari sumbangan pembangunan masjid. Sedangkan sanksi diberikan oleh ORI Perwakilan DIY kepada sekolah yang terbukti melakukan maladministrasi berupa penyimpangan prosedur. Ombudsman memberikan sanksi berupa saran tindakan

korektif kepada SMP N 4 Ngaglik Kabupaten Sleman dan SMP N 4 Banguntapan Kabupaten Bantul. Perbedaan dari sanksi yang diberikan adalah SMP N 4 Ngaglik sudah melaksanakan tindakan korektif yang disarankan oleh Ombudsman berupa pengembalian uang kepada orang tua/wali siswa. Sedangkan sanksi tindakan korektif kepada SMP N 4 Banguntapan belum ditanggapi atau ditindaklanjuti namun masih dalam batas waktu yang telah ditentukan Ombudsman.

3. Aspek Kedudukan Orang dalam Perilaku

Menurut Komaruddin (1994: 768) menyatakan yang dimaksud peranan yaitu merupakan bagaian dari tugas utam yang harus dilaksanakan seseorang dalam manajemen, pola yang diharapkan dapat menyertai suatu status dari seseorang atau kelompok tertentu, kemudian fungsi yang diharapkan dari seseorang atau menjadi karakteristik yang ada padanya, sehingga fungsi setiap variabel dalam hubungan sebab akibat.

Hal ini sejalan dengan peran ORI Perwakilan DIY dalam penanganan pengaduan pungutan biaya pada sektor pendidikan periode tahun 2018 di DIY. Dalam kedudukannya, ORI Perwakilan DIY sebagai aktor utama yaitu sebagai pemeriksa dalam penanganan pengaduan. Sedangkan Dinas Pendidikan Kabupaten

Sleman dan Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Bantul sebagai objek terperiksa. Kemudian, SMP N terkait yang terlibat dalam pemeriksaan adalah sebagai terlapor.

#### 4. Aspek Kaitan antara Orang dan Perilaku

Dalam peran penanganan pengaduan pungutan biaya oleh ORI Perwakilan DIY, setiap aktor yang terlibat saling terkait menurut fungsi, tugas maupun kewajibannya. Berdasarkan hal tersebut ORI Perwakilan DIY dan Dinas Pendidikan Kabupaten Sleman serta Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga memiliki kesamaan fungsi sebagai pengawas pelayanan pendidikan. Begitu pula dengan peran ketiga lembaga tersebut juga saling bergantung terkait penyelesaian masalah. Ombudsman juga memberikan tindakan korektif kepada kedua Dinas Pendidikan maupun Sekolah sebagai Terlapor.

### **Hambatan yang dihadapi ORI Perwakilan DIY dalam Melaksanakan Peran Penanganan Pengaduan pada Sektor Pendidikan Periode Tahun 2018**

#### 1. Hambatan Internal

Dalam penanganan pengaduan pungutan biaya oleh Ombudsman terdapat beberapa hambatan internal. Berdasarkan hasil penelitian dan temuan yang diolah peneliti mendapatkan beberapa hambatan yakni terbatasnya alokasi anggaran, keterbatasan jumlah pegawai dan sarana

serta prasarana kantor ORI Perwakilan DIY. Terbatasnya alokasi anggaran yang diterima oleh ORI Perwakilan DIY berdampak pada peningkatan kualitas sumber daya manusia, sarana dan prasarana hingga kegiatan dalam rangka pencapaian visi dan misi. Minimnya jumlah pegawai ORI Perwakilan DIY berpengaruh terhadap proses penanganan pengaduan yang kurang maksimal karena dengan keterbatasan tersebut Ombudsman harus membagi tugas dalam beberapa substansi laporan khususnya untuk Asisten Ombudsman.

#### 2. Hambatan Eksternal

Hambatan eksternal yang dialami oleh ORI Perwakilan DIY dalam melaksanakan penanganan pengaduan terdapat beberapa macam yaitu pemahaman masyarakat yang kurang terhadap keberadaan ORI Perwakilan DIY. Hal ini terjadi karena beragam jenis alasan dari masyarakat berawal tidak paham apa itu Ombudsman hingga enggan untuk melapor kepada Ombudsman karena takut dikucilkan di kalangan kelompok tertentu apabila diketahui telah melapor. Kemudian kurangnya pemahaman beberapa instansi pemerintah yang jarang berurusan dengan Ombudsman sehingga tidak mengetahui bagaimana tugas dan wewenang Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik. Oleh sebab itu, penanganan pengaduan menjadi lama

karena faktor lembaga yang tidak sigap terhadap proses pemeriksaan oleh Ombudsman. Selain itu, faktor penghambat yang dialami dalam penelitian ini berupa pihak Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Bantul kurang komunikatif dalam penyampaian keterangan terkait pungutan biaya yang dilakukan oleh SMP N 4 Banguntapan Kabupaten Bantul. Hal ini dapat dikaitkan dengan hasil pemeriksaan Ombudsman yang menyatakan bahwa sampai saat ini belum ada tindak lanjut atas tindakan korektif yang diberikan kepada SMP N 4 Banguntapan. Begitu pula penegasan terkait jangka waktu tindakan korektif yang diberikan kepada pihak Terlapor tersebut belum maksimal.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa peran ORI Perwakilan DIY dalam penanganan pengaduan pungutan biaya pada sektor pendidikan sudah menghasilkan putusan yang tepat dan adil untuk para pihak walaupun mengalami beberapa hambatan. Hal ini dilihat dari empat aspek yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pertama aspek orang-orang yang mengambil bagian dalam interaksi menyatakan bahwa ORI Perwakilan DIY sebagai aktor dan Dinas Pendidikan

Kabupaten Sleman serta Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Bantul sebagai target.

Kedua, aspek perilaku yang muncul dalam interaksi menyatakan bahwa dalam setiap pemeriksaan yang dilaksanakan ORI Perwakilan DIY telah memeriksa empat SMP N di Kabupaten Sleman dan Kabupaten Bantul. Dalam pemeriksaan tersebut menghasilkan keputusan yang berbeda.

Ketiga, aspek kedudukan orang dalam perilaku menyatakan bahwa sesuai peraturan, ORI Perwakilan DIY sebagai pemeriksa, Dinas Pendidikan Kabupaten Sleman dan Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Bantul sebagai objek terperiksa serta keempat SMP N tersebut sebagai terlapor.

Keempat, aspek kaitan antara orang dan perilaku menyatakan bahwa ORI Perwakilan DIY dan Dinas Pendidikan Kabupaten Sleman serta Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga memiliki kesamaan fungsi sebagai pengawas pelayanan pendidikan. Begitu pula dengan peran ketiga lembaga tersebut juga saling bergantung terkait penyelesaian masalah. Ombudsman juga memberikan tindakan korektif kepada kedua Dinas Pendidikan maupun Sekolah sebagai Terlapor.

Berdasarkan peran penanganan pengaduan pungutan biaya pada sektor pendidikan tersebut hambatan yang dihadapi adalah bahwa dalam proses pemeriksaan yang dilakukan pada masalah pungutan biaya adalah terbatasnya pegawai dalam menangani kasus dan kurangnya komunikasi tindakan kooperatif dari pihak Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Bantul dan SMP N 4 Banguntapan. Sehingga penegasan Ombudsman dalam pemberian jangka waktu pelaksanaan tindakan korektif yang diberikan belum jelas berdampak pada waktu untuk mengawasi masalah tersebut tergolong lama sedangkan masih banyak masalah-masalah yang harus ditangani.

Dalam penelitian ini, Ombudsman telah melaksanakan tugas sebagai lembaga pengawas dengan baik meskipun masih ada hambatan. Berdasarkan data penelitian ditunjukkan bahwa dari tahun 2015 hingga 2018 jumlah tindakan maladministrasi pada pelayanan pendidikan telah berkurang. Oleh sebab itu, dengan kemunculan peran ORI Perwakilan DIY dalam pengawasan khususnya layanan pendidikan dan secara umum pelayanan publik dapat mengurangi adanya tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh lembaga pemerintah sebagai penyelenggara layanan. Selain itu, masyarakat secara umum lebih mengenal fungsi dan tugas Ombudsman sehingga

dapat membantu mengawasi dan menciptakan pelayanan publik yang transparan, akuntabel dan berintegritas di Daerah Istimewa Yogyakarta.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya jumlah sumber daya manusia ditambahkan agar pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan dapat dibagi dengan beberapa tim pemeriksa sesuai dengan substansi laporan masing-masing.
2. Pentingnya penegasan Standar Operasional Prosedur (SOP) ORI Perwakilan DIY dalam hal pemberian jangka waktu terhadap hasil LAHP yang telah dikeluarkan kepada pihak Terlapor.
3. Seharusnya Ombudsman RI Perwakilan D.I. Yogyakarta memberikan *reward* kepada instansi pemerintahan khususnya lembaga penyelenggaraan pendidikan yang dinilai cepat dan tanggap dalam menindaklanjuti keputusan yang telah dikeluarkan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Arifin, Zainal. (2012). *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru*. Bandung: Remaja Rosda Karya.

- Bagong, Suyanto J. Dwi Narwoko. (2004). *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan*. Jakarta: Kencana Media Group.
- Komaruddin. (1994). *Ensiklopedia Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Masthuri, Budhi. (2005). *Mengenal Ombudsman Indonesia*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita Jakarta.
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. (2004). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ombudsman. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37, Tahun 2008, tentang Ombudsman RI*.
- Ombudsman. (2017). *Peraturan Ombudsman RI Nomor 26, Tahun 2017, tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan*.
- Sarwono, W Sarlito. (2017). *Teori-Teori Psikologi Sosial*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2011). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Suryabrata.
- Undang-Undang. (2003). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*.
- Widjaja, AW. (1985). *Kesadaran Hukum Manusia dan Masyarakat Pancasila*. Jakarta: Era Swasta.