

# ADVOKASI LEMBAGA OMBUDSMAN DIY DALAM MENYELESAIKAN ADUAN MASALAH PENDIDIKAN

## *ADVOCACY OF THE OMBUDSMAN INSTITUTE FOR THE SPECIAL REGION OF YOGYAKARTA IN COMPLETING THE COMPLAINTS OF EDUCATIONAL PROBLEMS*

Oleh: Titin Widhi Astuti, Universitas Negeri Yogyakarta  
[titinwidhi.2017@student.uny.ac.id](mailto:titinwidhi.2017@student.uny.ac.id)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan: (1) Advokasi Lembaga Ombudsman DIY dalam menyelesaikan aduan masalah pendidikan; (2) Faktor pendukung dan penghambat Lembaga Ombudsman DIY dalam mengadvokasi masalah pendidikan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan studi dokumen. Analisis data model Miles dan Huberman. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Hasil penelitian: (1) Aduan masalah pendidikan dipetakan menjadi aduan reguler dan aduan *temporary*. Tahapan advokasi Lembaga Ombudsman DIY yaitu tahap persiapan berupa konsultasi, klarifikasi; tahap pelaksanaan berupa koordinasi, investigasi, mediasi; tahap penilaian berupa monitoring. (2) Faktor pendukung: adanya PIC dinas pendidikan, kelengkapan dokumen, sikap kooperatif, dan monitoring. Faktor penghambat: kurangnya SDM, kekhawatiran masyarakat atas dampak laporan, sekolah tidak memahami definisi sumbangan dan pungutan, produk akhir rekomendasi sebagai masukan, dan persepsi salah masyarakat.

Kata kunci: advokasi pendidikan, masalah pendidikan, Lembaga Ombudsman DIY.

### **Abstract**

*This study aims to describe: (1) Advocacy for DIY Ombudsman Institutions in completing complaints of educational problems; (2) Supporting factors and inhibiting DIY Ombudsman Institutions in advocating for educational problems. This research is a qualitative descriptive study. Data collection techniques include observation, interviews, and document studies. Data analysis of Miles and Huberman models. Data validity uses triangulation of sources, techniques, and time. Research results: (1) Complaint of educational problems mapped into regular complaints and temporary complaints. The stages of Advocacy for DIY Ombudsman Institutions, namely the preparation stage in the form of consultation, clarification; implementation phase in the form of coordination, investigation, mediation; The assessment stage is monitoring. (2) Supporting Factors: The existence of the Education Office, complete documents, cooperative attitudes, and monitoring. Inhibiting factors: lack of human resources, community concerns over the impact of reports, schools do not understand the definition of donations and levies, the final product recommendations as input, and incidental perceptions of the public.*

*Keywords: Educational advocacy, educational problems, DIY Ombudsman Institutions.*

### **PENDAHULUAN**

Negara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada setiap warga negara. Hal tersebut sesuai dengan kerangka pelayanan publik yang diamanatkan pada Undang-Undang Dasar

Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Amanat tersebut antara lain memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Sektor yang termasuk area pelayanan publik yaitu pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat

tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya (Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi dambaan masyarakat. Pada nyatanya pelayanan publik di Indonesia berkaitan erat dengan ketidakpastian. Pelayanan yang berbelit-belit dan lamban dengan biaya yang tidak sedikit. Kurangnya peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi masalah yang dihadapi Indonesia (Mahsyar, 2011: 82, 85). Oleh itu masyarakat memiliki hak mengadukan berbagai masalah penyelenggaraan pelayanan publik. Ditegaskan dalam Pasal 40 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 bahwa masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, Ombudsman, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota.

Indonesia memiliki satu Lembaga Ombudsman milik pemerintah daerah. Sehingga Lembaga Ombudsman tersebut tidak memiliki hubungan hierarkis dengan Ombudsman Republik Indonesia. Satu-satunya Lembaga Ombudsman daerah tersebut berada di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Dikenal dengan nama Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta atau LO DIY (Hadi & Gandryani, 2019: 619). Organisasi dan tata kerja Lembaga Ombudsman DIY diatur dalam Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta No 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta. Selanjutnya terjadi perubahan yang diatur dalam Peraturan Gubernur

Daerah Istimewa Yogyakarta No 28 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.

Berdasarkan Peraturan Gubernur DIY No 69 Tahun 2014, salah satu tugas Lembaga Ombudsman DIY yaitu menerima dan menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat atas keputusan dan/atau tindakan penyelenggara pemerintahan daerah dan pengusaha dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dirasakan tidak adil, diskriminatif, tidak patut, merugikan atau bertentangan dengan hukum. Berikut laporan jumlah aduan, konsultasi, dan produk akhir Lembaga Ombudsman DIY selama periode 2018 – 2020.

Tabel 1. Laporan Jumlah Aduan, Konsultasi, dan Laporan Akhir Lembaga Ombudsman DIY Selama Periode 2018 – 2020.

Tahun	Aduan	Konsultasi	Produk Akhir
2018	148	244	103
2019	218	241	106
2020	24	247	165
	390	732	374

Sumber: Laporan Pers Laporan Kinerja Lembaga Ombudsman DIY 2018 - 2021 dan Laporan Kasus Tahun 2020.

Terlihat pada tahun 2019 terjadi peningkatan pengaduan yang diterima Lembaga Ombudsman DIY. Kemudian tahun 2020 mengalami penurunan drastis sehingga hanya ada 24 aduan. Hal tersebut terjadi karena adanya pandemi sehingga ruang gerak terbatas. Ditemukan fakta bahwa produk akhir Lembaga Ombudsman DIY tahun 2020 mengalami kenaikan. Kenaikan produk akhir tersebut merupakan

aduan tahun 2019 yang baru selesai di tahun 2020.

Berdasarkan Laporan Pers Laporan Kinerja Lembaga Ombudsman DIY 2018 - 2021 dan Laporan Kasus Tahun 2020, terdapat 5 sektor yang paling banyak dilaporkan masyarakat. Sektor yang paling banyak dilaporkan yaitu sektor properti (26,11%), sektor keuangan (17,29%), sektor pertanahan (8,73%), sektor pendidikan (7,93%), dan sektor ketenagakerjaan (7,84%). Sedangkan laporan lain selain 5 faktor tersebut yaitu sektor lain-lain (32,09%). Berikut penanganan perkara periode 2018-2020 berdasarkan sektor.

Tabel 2. Penanganan Perkara Periode 2018-2020 Berdasarkan Sektor.

No	Sektor	Jumlah	Persentase
1	Properti	293	26.11
2	Keuangan	194	17.29
3	Pertanahan	98	8.73
4	Pendidikan	89	7.93
5	Ketenagakerjaan	88	7.84
6	Lain-lain	360	32.09
Total		1.122	100.00

Sumber: Laporan Pers Laporan Kinerja Lembaga Ombudsman DIY 2018 - 2021 dan Laporan Kasus Tahun 2020

Pendidikan menjadi salah satu sektor paling banyak diadakan ke Lembaga Ombudsman DIY. Aduan pendidikan berupa aduan kebijakan pendidikan dan aduan pelayanan pendidikan. Kebijakan pendidikan menurut Hasbullah (2015: 40) dalam Madjid (2018: 8) memiliki arti yang sama dengan kebijakan pemerintah dalam bidang pendidikan. Maka kebijakan pendidikan adalah hasil produk dari orang/satuan yang terpilih, produk dari beberapa masukan dari semua pihak demi perbaikan mutu pendidikan. Basri (2011: 110) mengemukakan pelayanan pendidikan di sekolah adalah bagian dari masyarakat

dan sekolah umum. Kualitas layanan adalah produk dan atau jasa sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan dan kepuasan pelanggan. Kualitas dalam pendidikan termasuk kualitas input, proses, output, dan hasil.

Ketua Lembaga Ombudsman DIY menjelaskan aduan masalah pendidikan di Lembaga Ombudsman DIY dipetakan menjadi 2. Pemetaan tersebut yaitu aduan reguler dan aduan *temporary*. Aduan reguler berkaitan dengan tata kelola pendidikan dan manajemen sekolah. Aduan *temporary* berkaitan dengan PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru).

Lembaga Ombudsman DIY berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di DIY. Terlebih pada peningkatan kualitas pelayanan publik bidang pendidikan. Terbukti dengan banyaknya Rekomendasi yang dikeluarkan Lembaga Ombudsman. Selain itu, Lembaga Ombudsman sebagai pengawas proses kebijakan pendidikan yang dibentuk Pemerintah Daerah Provinsi DIY (Fikri, 2015: 11). Rekomendasi merupakan hasil dari investigasi yang dilakukan Lembaga Ombudsman. Rekomendasi berisi kesimpulan, pendapat, dan saran yang telah disusun oleh Lembaga Ombudsman (Undang-Undang No 37 Tahun 2008). Lembaga Ombudsman DIY sendiri mengeluarkan hasil akhir pengaduan berupa rekomendasi atau laporan penyelesaian kasus (Peraturan Gubernur DIY No 69 Tahun 2014).

Penelitian ini penting dilakukan guna mengungkap advokasi Lembaga Ombudsman DIY dalam menyelesaikan aduan masalah pendidikan. Supaya tercipta keadilan dan peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya bidang pendidikan. Selain itu belum banyak penelitian perihal masalah pendidikan di

Lembaga Ombudsman. Serta kurangnya penelitian yang fokus kepada advokasi Lembaga Ombudsman di bidang pendidikan.

United States Agency International Development atau dikenal USAID (2014: 184) menjelaskan advokasi secara harfiah berarti pembelaan, sokongan atau bantuan terhadap seseorang atau sekelompok orang yang mempunyai permasalahan. Advokasi penting dilakukan untuk mengubah kebijakan sehingga hak-hak masyarakat dapat terlindungi. Dalam pendidikan digunakan untuk mengubah, memperbaiki, dan mempengaruhi kebijakan pendidikan yang dinilai tidak adil.

USAID (2014: 188) menjelaskan bahwa terdapat tiga langkah utama/tahapan dalam menjalankan advokasi. Tahap persiapan yang paling penting yaitu penyusunan bahan/materi atau instrumen advokasi. Tahap pelaksanaan advokasi tergantung dari metode atau cara advokasi. Yaitu paling tidak terdiri dari pengorganisasian pemangku kepentingan, pengumpulan data dan informasi terkait, analisa bersama, perumusan tujuan, serta dialog dan komunikasi dengan para pihak untuk membangun kesepakatan. Tahap penilaian melihat kembali apakah langkah-langkah yang sudah disusun dan dilaksanakan berjalan dengan baik.

Memperkenalkan advokasi kepada masyarakat sangat penting untuk menumbuhkan kesadaran. Komunikasi tersebut menjadi penting untuk Ombudsman menampakkan perannya kepada masyarakat. Ombudsman Austria memberikan edukasi tentang advokasi melalui acara TV. Pada acara TV tersebut menunjukkan kehidupan nyata dari berbagai pengaduan dan solusi yang ditemukan (Tiburcio, 2018: 8).

Advokasi terbagi antara advokasi non-litigasi atau di luar pengadilan, dan advokasi litigasi atau di dalam pengadilan. Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2013 tentang Syarat dan Tata Cara Pemberian Bantuan Hukum dan Penyaluran Dana Bantuan Hukum, menjelaskan bahwa non-litigasi adalah proses penanganan perkara hukum yang dilakukan di luar jalur pengadilan untuk menyelesaikannya. Sementara advokasi litigasi adalah proses penanganan perkara hukum yang dilakukan melalui jalur pengadilan untuk menyelesaikannya.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Dalam penelitian ini peneliti berusaha untuk mendeskripsikan pelaksanaan advokasi Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dalam menyelesaikan aduan masalah pendidikan di Daerah Istimewa Yogyakarta. Sehingga menghasilkan penemuan yang dapat mengurangi ketidakadilan pelayanan publik khususnya bidang pendidikan.

### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian dilakukan di Lembaga Ombudsman DIY yang merupakan lembaga pengawas pelayanan publik yang bertugas menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat. Proses penelitian dan pengumpulan data dilakukan pada bulan April – Mei 2021.

### **Subjek Penelitian**

Sugiono (2015: 298) menjelaskan bahwa sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai narasumber, partisipan, informan, atau

teman dan guru dalam penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi informan penelitian adalah Ketua Lembaga Ombudsman DIY, Wakil Ketua Bidang Pelayanan dan Investigasi Lembaga Ombudsman DIY periode 2018-2021, Wakil Ketua Bidang Pelayanan dan Investigasi Lembaga Ombudsman DIY periode 2021- 2024, Wakil Ketua Bidang Monitoring dan Evaluasi, dan Asisten Lembaga Ombudsman DIY.

### **Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data**

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pedoman observasi, pedoman wawancara, dan pedoman studi dokumen. Pedoman observasi berkaitan dengan aspek fisik dan non-fisik Lembaga Ombudsman DIY. Pedoman wawancara berkaitan dengan aspek pengaduan, advokasi, dan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan advokasi Lembaga Ombudsman DIY. Pedoman studi dokumen berkaitan dengan dokumen pendukung penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan studi dokumen. Penelitian ini menggunakan observasi partisipatif. Peneliti ikut melakukan pekerjaan informan sehingga memaknai hal yang diteliti. Melalui observasi ini maka data yang diperoleh akan lebih lengkap. Mengingat peneliti ikut terjun langsung dalam keseharian suatu hal yang diteliti (Sugiono, 2015: 310). Maka peneliti akan mengamati sekaligus berpartisipasi dalam pelaksanaan advokasi Lembaga Ombudsman DIY pada bidang pendidikan.

Wawancara dilakukan kepada informan yang dirasa memiliki informasi kuat terkait topik penelitian. Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini yaitu

Ketua Lembaga Ombudsman DIY, Wakil Ketua Bidang Pelayanan dan Investigasi Lembaga Ombudsman DIY periode 2018-2021, Wakil Ketua Bidang Pelayanan dan Investigasi Lembaga Ombudsman DIY periode 2021-2024, Wakil Ketua Bidang Monitoring dan Evaluasi, dan Asisten Lembaga Ombudsman DIY.

### **Teknik Analisis Data**

Peneliti menggunakan model analisis data kualitatif dari Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yaitu pengumpulan data (*data collection*), kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusions: drawing/ verifying*).

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Masalah Pendidikan di Lembaga Ombudsman DIY**

Masalah pendidikan merupakan salah satu pengaduan yang sering diterima Lembaga Ombudsman DIY. Pada periode 2018 – 2020, pendidikan menjadi salah satu sektor yang paling banyak diadukan. Pada periode tersebut, sektor pendidikan menempati posisi ke-4 penanganan perkara. Artinya pendidikan masih menjadi sorotan pelayanan publik yang diadukan masyarakat DIY. Total Lembaga Ombudsman DIY periode 2018 – 2020 menyelesaikan 89 masalah pendidikan (7,93%).

Syukri (2009: 29) dalam Santoso & Suwitri (2017: 4), pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga

dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Lembaga Ombudsman DIY memetakan aduan pendidikan menjadi 2 jenis. Yaitu aduan reguler dan aduan *temporary*. Aduan masalah pendidikan reguler berkaitan dengan tata kelola pendidikan dan manajemen sekolah. Sedangkan aduan masalah pendidikan *temporary* terkait PPDB.

Aduan masalah pendidikan reguler terkait tata kelola pendidikan yaitu mengenai pendanaan pendidikan dan regulasi komite sekolah. Masalah pendanaan pendidikan yaitu bagaimana sekolah mengelola dan mempertanggungjawabkan keuangan. Sedangkan regulasi komite sekolah yaitu komite sekolah yang tidak berjalan. Contoh kasusnya yaitu pungutan liar, kesejahteraan pendidik, komite sekolah, korupsi, beasiswa, dll.

Aduan masalah pendidikan reguler terkait manajemen sekolah yaitu bagaimana sekolah mengelola peserta didik. Terkait langkah yang diambil sekolah apabila menemukan peserta didik yang melanggar peraturan atau melanggar hukum. Contoh kasus tersebut yaitu bolos, perundungan, merokok, prostitusi, narkoba, pencurian, penipuan, perpindahan peserta didik, dll.

Aduan masalah pendidikan *temporary* terkait PPDB banyak diterima Lembaga Ombudsman DIY karena regulasi PPDB yang setiap tahunnya berubah. Pertama kebijakan yang berubah-ubah, kemudian benturan sosial dan politik, dan yang terakhir *margin error*. Aduan terkait PPDB dimulai sejak pra pelaksanaan PPDB. Karena adanya pandemi, Lembaga Ombudsman DIY juga menerima aduan terkait ASPD (Asesmen Standarisasi Pendidikan Daerah). Contoh kasus yang

dilaporkan yaitu juklak juknis, pemalsuan dokumen, kecurangan PPDB, sistem *error*, ASPD, dll.

Apabila melihat dari pemetaan aduan masalah pendidikan di Lembaga Ombudsman DIY, maka terdapat masalah kebijakan pendidikan, tata kelola pendidikan, dan manajemen sekolah. Masalah kebijakan pendidikan yang banyak diadukan masyarakat ke Lembaga Ombudsman DIY yaitu PPDB. PPDB masuk menjadi jenis aduan *temporary*. Hal tersebut karena PPDB merupakan kebijakan pemerintah yang dilakukan saat pertengahan tahun. Pada masa penerimaan peserta didik baru, orang tua atau masyarakat banyak menemukan dugaan maladministrasi sehingga aduan PPDB merupakan aduan rutin tahunan. Berdasarkan data yang diperoleh, aduan masalah PPDB dilakukan masyarakat sejak terbitnya juklak juknis.

Selanjutnya ditemukan masalah pendidikan lain yaitu tata kelola pendidikan dan manajemen sekolah. Masalah tersebut merupakan jenis aduan reguler. Tata kelola pendidikan merupakan masalah pendidikan terkait pendanaan pendidikan dan regulasi komite sekolah. Kemudian manajemen sekolah adalah masalah pendidikan terkait pengelolaan peserta didik. Berdasarkan data yang diperoleh, adanya aduan terkait tata kelola pendidikan karena orang tua, komite sekolah, dan sekolah yang kurang memahami definisi sumbangan dan pungutan. Aduan manajemen sekolah terjadi karena sekolah bingung saat menghadapi permasalahan peserta didik. Yaitu peserta didik yang melanggar peraturan atau melanggar hukum. Seperti saat ada peserta didik yang dikeluarkan karena melanggar hukum. Maka pemindahan peserta didik harus dilakukan menggunakan prosedur yang tepat. Tanpa

mengurangi kewibawaan sekolah lain yang akan dituju peserta didik.

Berikut konsultasi aduan pendidikan yang diterima Lembaga Ombudsman DIY Bulan April – Juli 2020.

Tabel 3. Data konsultasi kasus pendidikan LO DIY Mei – Juli 2020

No	Waktu konsultasi	Klien	Institusi yang dikonsultasikan	Materi	Jenis aduan
1	15/04/2020	MA	Yayasan Pondok Pesantren Al Imdad	Putra pengadu dikeluarkan dari pondok dan MTs saat kelas 3. Pengadu merasa pengurus pondok sewenang-wenang. Pengadu menginginkan anaknya mendapat ijazah sekolah	Reguler
2	04/05/2020	E	SMA N 1 Imogiri	Pengadu mengkonsultasikan terkait anaknya yang tidak lulus dari SMA N 1 Imogiri	Reguler
3	06/05/2020	J	Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga DIY	Pengadu mengkonsultasikan terkait sistem PPDB 2020 karena kurang keadilan. Pengadu mempermasalahkan sistem persentase nilai rapor 80%, akreditasi 10%, prestasi 10%. Pengadu menduga sekolah swasta banyak menaikkan nilai rapor siswanya.	Temporary
4	06/05/2020	K	Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga DIY	Pengadu mengkonsultasikan terkait sistem PPDB 2020 karena kurang keadilan. Pengadu mempermasalahkan sistem persentase nilai rapor 80%, akreditasi 10%, prestasi 10%. Pengadu menduga sekolah swasta banyak menaikkan nilai rapor siswanya.	Temporary
5	11/05/2020	GS	SMK Muhammadiyah Prambanan	Pengadu belum diberitahu lulus tidaknya anaknya dari sekolah karena belum membayar tagihan. Pengadu berharap bisa diberikan toleransi pembayaran karena tidak bekerja.	Reguler
6	15/05/2020	PM	Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga DIY	Pengadu merasa ada kesalahan pada Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga DIY dalam penerapan zona 1 Kelurahan Penembahan.	Temporary
7	15/05/2020	NR Y	Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga DIY	Pengadu merasa ada kesalahan pada Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga DIY dalam penerapan zona 1 Kelurahan Penembahan.	Temporary
8	19/05/2020	KS	SMK N 1 Bantul	Pengadu mendapat tagihan dari komite sekolah. Pengadu terkena dampak covid-19. Selama ini tidak pernah ada rapat komite sekolah.	Reguler
9	09/06/2020	M	SMA Muhammadiyah	Putra pengadu belum mendapatkan ijazah karena belum membayar uang	Reguler

No	Waktu konsultasi	Klien	Institusi yang dikonsultasikan	Materi	Jenis aduan
			7 Yogyakarta	sekolah.	
10	25/06/2020	C	Dinas Pendidikan Kab Sleman	Pengadu mendaftarkan PPDB putranya pada jalur ABK namun salah mendaftar. Pengadu berharap mendapatkan informasi tentang pembatalan pendaftaran.	Temporary
11	25/06/2020	AS	Dinas Pendidikan Kab Bantul	Pengadu menemukan ada keanehan pada sistem pendaftaran PPDB. Ketika penjumlahan di sistem dengan penjumlahan cetak mengalami perubahan.	Temporary
12	06/07/2020	WR	Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga Kab Bantul	Putra pengadu tidak diterima di SMP terdekat karena umur.	Temporary
13	23/07/2020	RK	SD Kanisius Depok Sleman	Perpindahan sekolah putra tiri pengadu yang dipersulit. Diduga adanya intervensi salah satu komite yang merupakan mantan mertua istri pengadu.	Reguler
14	28/07/2020	MKA	SMA N 1 Bambanglipuro	Sekolah tidak dapat menyampaikan rincian pembangunan dari sumbangan wali murid.	Reguler

Sumber : Laporan triwulan LO DIY 2020

Lembaga Ombudsman DIY saat ini memiliki 7 komisioner, 7 asisten, dan 7 staff. Selain itu, terdapat 6 bidang kerja di Lembaga Ombudsman DIY. Keenam bidang tersebut yaitu pelayanan dan investigasi; aparatur pemerintah daerah; pengembangan dan pembinaan usaha swasta; penelitian, pengembangan, dan hubungan kelembagaan; sosialisasi, kerja sama, dan penguatan jaringan; monitoring dan evaluasi.

Pemilihan personil yang bertanggung jawab atas suatu aduan diatur oleh bidang pelayanan dan investigasi. Tugas dari setiap personil yaitu komisioner selaku penanggung jawab kasus dan asisten selaku pengampu kasus. Pada saat rapat kasus dan rapat pleno, seluruh komisioner dan asisten ikut andil dalam pembahasan kasus.

Pembagian personil tentu melibatkan berbagai pertimbangan. Yaitu mulai dari background penanggung jawab, kemudian beban kasus yang masuk ke Lembaga Ombudsman DIY. Setiap komisioner di Lembaga Ombudsman DIY memiliki kompetensi pada bidangnya masing-masing. Penyesuaian background penanggung jawab dengan kasus menjadi landasan agar diperoleh informasi lebih lengkap. Maka personil yang berkompeten pada setiap kasus memudahkan selesainya suatu kasus.

Proses penyelesaian masalah pendidikan akan melibatkan berbagai pihak. Lembaga Ombudsman DIY akan meminta saran kepada penggiat pendidikan, organisasi pendidikan, dinas pendidikan, atau pihak lainnya. Selain itu, Lembaga Ombudsman DIY dalam melakukan tindak lanjut suatu aduan akan melibatkan berbagai pihak. Seperti orang tua, sekolah,



penggiat pendidikan, lembaga pendidikan, dinas pendidikan, organisasi pendidikan, dan pihak terkait lainnya. Tentunya juga melibatkan pihak-pihak atau tokoh yang memiliki kompeten pada bidang pendidikan.

Salah satu rekomendasi yang diterbitkan Lembaga Ombudsman DIY, yaitu rekomendasi terkait pungutan di SD X di Kabupaten Bantul tahun 2019. Pada kasus atau masalah pungutan ini personil Lembaga Ombudsman DIY yang diterjunkan berjumlah 2 orang. Pihak lain yang terlibat yaitu orang tua, sekolah, POT (Paguyuban Orang Tua), komite sekolah, Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga DIY, Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga Bantul, serta FORPI (Forum Pemantau Independen) Bantul.

Hal tersebut menyatakan bahwa dalam melakukan advokasi aduan masalah pendidikan, Lembaga Ombudsman DIY bekerja sama dengan berbagai pihak untuk mengubah kebijakan yang tidak adil. Sesuai dengan Sharma (2004: 4) yang mengemukakan bahwa advokasi adalah tindakan yang diarahkan untuk mengubah kebijakan, posisi atau program dari semua jenis lembaga.

### **Advokasi Lembaga Ombudsman DIY**

Lembaga Ombudsman DIY merupakan lembaga yang memiliki kewenangan mengawasi pelayanan publik di DIY. Lembaga Ombudsman DIY memiliki 5 kewenangan untuk menindaklanjuti aduan yang ditemukan maladministrasi. Kewenangan tersebut yaitu klarifikasi, koordinasi, investigasi, mediasi, dan monitoring. Sedangkan produk akhir Lembaga Ombudsman DIY berupa rekomendasi dan LPK (Laporan Penyelesaian Kasus).

Mekanisme pengaduan masalah pendidikan atau bukan memiliki alur sama. Sesuai dengan Peraturan Gubernur DIY Nomor 69 Tahun 2014. Aduan harus sesuai dengan kewenangan Lembaga Ombudsman DIY. Artinya tidak bisa jika aduan merupakan masalah pribadi dengan pribadi. Masyarakat juga dapat meminta untuk identitasnya dirahasiakan.

Aduan yang ditemukan adanya maladministrasi akan menjadi laporan. Selanjutnya kasus akan dianalisa oleh Lembaga Ombudsman DIY, khususnya bidang pelayanan dan investigasi. Sedangkan aduan yang tidak ditemukan maladministrasi, tidak relevan, atau tidak sesuai dengan kewenangan Lembaga Ombudsman DIY maka berhenti di tahap konsultasi. Meskipun berhenti di tahap konsultasi, Lembaga Ombudsman DIY tetap akan memberikan edukasi dan solusi kepada masyarakat.

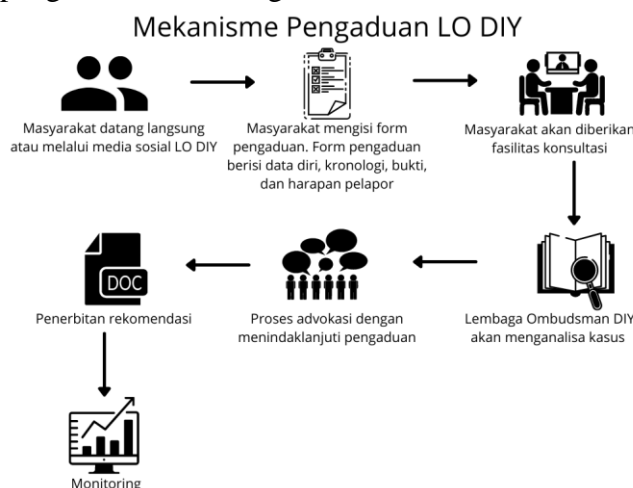
Tindak lanjut pengaduan dan edukasi dilakukan Lembaga Ombudsman DIY sebagai langkah mengadvokasi masyarakat. Advokasi memiliki tujuan untuk menegakkan hak-hak dan keadilan. Sebagaimana hak yang dimiliki masyarakat untuk mendapat pelayanan yang adil. Maka perubahan kebijakan perlu dilakukan bila ditemukan program yang tidak adil. Baik yang merugikan perorangan maupun kelompok (Sheafor dan Horejsi, 2003 dalam Suradi 2011: 92-93).

Sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, Lembaga Ombudsman DIY membentuk posko pengaduan pendidikan. Hal tersebut sebagai bentuk advokasi pendidikan yang ada di Lembaga Ombudsman DIY. Posko tersebut dibuka setiap tahunnya pada masa penerimaan peserta didik baru (PPDB). Dengan adanya pandemi maka posko pengaduan berbentuk virtual. Orang tua atau masyarakat dapat

melakukan konsultasi pada posko pengaduan pendidikan tersebut.

Keberhasilan Lembaga Ombudsman dalam menyelesaikan pengaduan yaitu pihak yang bersengketa bersedia memberi tanggapan, bersedia terbuka, dan bersedia berpartisipasi dalam diskusi. Hasil analisis Harisson (2004) dalam Katsara (2015: 263) menjelaskan bahwa keberhasilan dalam proses Ombudsman dari sudut pandang Ombudsman dan yang bersengketa. Contohnya pada kasus mahasiswa di Yunani yang menerima nilai ujian tidak adil. Kemudian bertanya kepada professor namun tidak mendapat respon. Mahasiswa mengadukan masalah ini ke Ombudsman dan segera ditindaklanjuti. Professor selanjutnya memberikan tanggapan yang rinci yang berpartisipasi dalam diskusi. Dari perspektif Ombudsman maka kasus tersebut berhasil diselesaikan.

Berikut merupakan mekanisme pengaduan di Lembaga Ombudsman DIY.



Gambar 1. Mekanisme Pengaduan LO DIY

Advokasi adalah membela, melakukan perubahan, dan melakukan evaluasi. Memberikan perlindungan atas ketidakadilan suatu hal yang berdampak pada kepentingan publik. Melakukan pendekatan untuk menyampaikan solusi kepada pembuat kebijakan guna terciptanya keadilan. Bila kita melihat tugas

Lembaga Ombudsman DIY, dapat dipahami bahwa Lembaga Ombudsman DIY turut serta melakukan advokasi. Lembaga Ombudsman DIY akan menindaklanjuti aduan dugaan maladministrasi sebagaimana lembaga yang bertugas mengawasi pelayanan publik.

Untuk dapat mengadukan dugaan maladministrasi ke Lembaga Ombudsman DIY, masyarakat atau pelapor harus sudah dulu mengkomunikasikan dengan pihak yang dilaporkan. Untuk masalah pendidikan contohnya untuk menghubungi pihak sekolah atau dinas pendidikan. Apabila masyarakat tidak menerima respon maka masyarakat bisa mengadukan ke Lembaga Ombudsman DIY. Berikut penjelasan terkait tindak lanjut pengaduan Lembaga Ombudsman DIY.

#### Tabel 4. Tindak Lanjut Pengaduan LO DIY

**Klarifikasi**  
Lembaga Ombudsman DIY akan meminta keterangan dari pihak-pihak terkait untuk mendapatkan informasi. Apabila terlapor tidak memberikan keterangan maka keterangan pelapor dianggap benar. Lembaga Ombudsman DIY tidak memiliki kewenangan untuk memaksa terlapor memberikan keterangan.

**Koordinasi**  
Proses Lembaga Ombudsman DIY dalam menyatukan beberapa pihak yang terkait. Bertujuan untuk menemukan kesimpulan dan kesepakatan. Koordinasi dapat dilakukan sebelum klarifikasi, setelah klarifikasi, setelah investigasi, atau setelah mediasi.

**Investigasi**  
Proses menggali informasi dan fakta dengan datang langsung ke lokasi. Hasil investigasi digunakan untuk bahan pertimbangan rekomendasi. Biasa dilakukan di antara klarifikasi dan koordinasi.

**Mediasi**

Fasilitas yang diberikan oleh Lembaga Ombudsman DIY sebagai penengah antara kedua belah pihak. Bertujuan untuk mendamaikan terlapor dan pelapor. Mediasi dilakukan maksimal 3 kali.

#### Monitoring

Monitoring adalah bentuk kunjungan atau pengawasan yang dilakukan Lembaga Ombudsman DIY setelah keluarnya rekomendasi. Disediakan form monitoring apa saja rekomendasi yang sudah dijalankan pihak terkait. Jika belum dijalankan maka akan ditanyakan apa kendalanya, sehingga Lembaga Ombudsman DIY dapat memberikan solusi atau pendampingan. Dilakukan dengan rentang waktu 1 sampai 6 bulan.

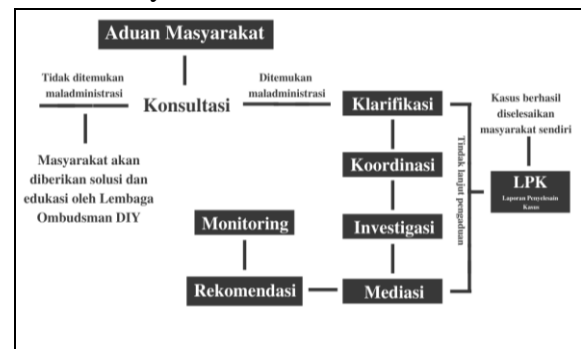
Advokasi yang dilakukan Lembaga Ombudsman DIY merupakan advokasi non-litigasi. Penanganan pengaduan di Lembaga Ombudsman DIY dilakukan di luar pengadilan. Lembaga Ombudsman DIY bertindak sebagai fasilitator, yaitu memberikan edukasi, solusi, pendampingan, dan pemberdayaan.

Advokasi non-litigasi melaksanakan fungsi sebagai pendamping serta memberi pertolongan pertama apabila ditemukan pelanggaran hukum (Martha, 2020: 558). Ombudsman memfasilitasi penyelesaian masalah melalui mediasi. Mediasi merupakan kesepakatan antara pelapor dengan terlapor di mana Ombudsman bertindak sebagai mediator. Apabila tidak ditemukan kesepakatan maka Ombudsman akan melakukan klarifikasi, investigasi, dan mengeluarkan rekomendasi (Dewi, 2014: 117).

Produk akhir dari pengaduan ke Lembaga Ombudsman DIY berupa 2 produk. Yaitu LPK (Laporan Penyelesaian Kasus) dan yang rekomendasi. LPK merupakan produk akhir dari pengaduan ke Lembaga Ombudsman DIY yang sudah

masuk tahap tindak lanjut pengaduan. Namun dapat diselesaikan masyarakat sendiri tanpa campur tangan Lembaga Ombudsman DIY lagi. Sedangkan rekomendasi merupakan produk akhir yang ditemukan adanya maladministrasi dan telah ditindaklanjuti sesuai kewenangan Lembaga Ombudsman DIY.

Berikut skema advokasi Lembaga Ombudsman DIY dalam menyelesaikan aduan masyarakat.



Gambar 2. Skema Advokasi LO DIY

Sesuai dengan teori tahapan advokasi USAID (2014: 188) yang menjelaskan terdapat 3 tahap. Yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap penilaian, berikut tahapan advokasi yang dilakukan oleh Lembaga Ombudsman DIY:

- a. Tahap Persiapan Pada tahap ini dilakukan penyusunan bahan atau instrument. Yaitu mencari data atau informasi dari pihak terkait dan dokumen pendukung. Lembaga Ombudsman DIY melakukan tahap persiapan advokasi berupa konsultasi dan klarifikasi. Masyarakat akan mengadukan dugaan maladministrasi dengan melalui tahap konsultasi terlebih dahulu. Apabila aduan sesuai ketentuan maka akan dibahas di rapat kasus. Untuk selanjutnya kasus akan dianalisa oleh Lembaga Ombudsman DIY. Baru setelahnya akan diadakan klarifikasi guna penyusunan analisis

tambahan. Pada tahapan tersebut pengumpulan data berupa kronologi, dokumen pendukung, atau bukti maladministrasi.

- b. Tahap Pelaksanaan Pada tahap ini merupakan pengumpulan data terkait. Selanjutnya akan diadakan komunikasi lebih lanjut dengan berbagai pihak. Pada tahap ini Lembaga Ombudsman DIY melakukan investigasi, koordinasi, dan mediasi. Hal tersebut sebagai upaya melengkapi puzzle dan mendapatkan kesepakatan dari pihak yang bersengketa.
- c. Tahap Penilaian Tahap terakhir yaitu tahap penilaian. Sebagai bentuk evaluasi dari penyelesaian suatu kasus. Pengukuran capaian dari rekomendasi yang dikeluarkan oleh Lembaga Ombudsman DIY. Pada tahap ini yang dilakukan Lembaga Ombudsman DIY yaitu monitoring. Pengawasan yang dilakukan Lembaga Ombudsman DIY setelah keluarnya rekomendasi. Apabila dari tindak lanjut yang dilakukan tidak ditemukan maladministrasi atau dapat diselesaikan masyarakat sendiri, maka Lembaga Ombudsman DIY akan menyusun dan menerbitkan produk akhir berupa LPK (Laporan Penyelesaian Kasus). Apabila berdasarkan tindak lanjut ditemukan adanya maladministrasi, maka Lembaga Ombudsman DIY akan menyusun dan menerbitkan produk akhir berupa rekomendasi yang akan ditujukan kepada pihak terkait untuk mendorong perbaikan layanan.

Salah satu rekomendasi yang diterbitkan Lembaga Ombudsman DIY, yaitu rekomendasi terkait pungutan di SD X di Kabupaten Bantul tahun 2019. Pada kasus ini proses advokasi Lembaga Ombudsman DIY yaitu menerima aduan

pelapor tanggal 13 Februari 2019. Kronologi yang disampaikan yaitu orang tua diminta memberikan sumbangan sebanyak Rp 6.000.000 untuk pembangunan. Karena banyak orang tua yang keberatan, sumbangan menjadi Rp 1.000.000. Tidak dijelaskan secara transparan perihal dana pembangunan. Melihat adanya dugaan maladministrasi maka Lembaga Ombudsman DIY melakukan tindak lanjut berikut:

1. Klarifikasi SD X dan komite sekolah SD X

Pihak sekolah membenarkan adanya program pembangunan sekolah. Sekolah keberatan dengan laporan bahwa sekolah mewajibkan orang tua menyumbang sesuai nominal. Selanjutnya komite sekolah memberikan pernyataan bahwa saat pertemuan sudah dijelaskan program tersebut. Orang tua juga dapat membuat surat pernyataan kesanggupan membayar sesuai kemampuan.

2. Klarifikasi Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga DIY

Bahwa sejak 2017, kewenangan untuk SD dan SMP berada di Dinas Pendidikan Kabupaten atau Kota. Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga DIY menyayangkan kurang hati-hati sikap sekolah dalam melakukan program pembangunan.

3. Investigasi

Investigasi dilakukan Lembaga Ombudsman DIY pada Rabu, 6 Maret 2019 di SD X. Ditemukan fakta bahwa sekolah membangun 4 ruang.

4. Klarifikasi Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga Bantul

Lembaga Ombudsman DIY mengundang Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Bantul tertanggal 19 Maret 2019. Klarifikasi dilakukan pada tanggal 27 Maret 2019 yang turut dihadiri Kepala

Sekolah SD X. Dikpora Bantul sesuai dengan Permendikbud Nomor 44 Tahun 2012 tentang Pungutan dan Sumbangan Biaya Pendidikan pada Satuan Pendidikan Dasar, mengkategorikan permasalahan di SD X bukan merupakan pungutan liar. Karena tidak ditentukan jumlahnya dan batas waktunya.

#### 5. Koordinasi FORPI Bantul

Koordinasi dilaksanakan tanggal 7 Mei 2019 di kantor Lembaga Ombudsman DIY. Dihadiri oleh bagian Pengaduan Forpi Bantul. Bahwa terkait biaya sekolah sebisa mungkin anak tidak mengetahuinya. Hal tersebut tidak mendidik dan justru merusak konsentrasi anak.

#### 6. Klarifikasi Pelapor

Pada tanggal 17 Mei 2019 Lembaga Ombudsman DIY menghubungi pelapor untuk menyampaikan hasil tindak lanjut dengan berbagai pihak.

#### 7. Klarifikasi SD X dan POT (Paguyuban Orang Tua)

Informasi yang didapat yaitu pihak sekolah tidak memperlakukan jika ada beberapa wali murid yang tidak sanggup membayar.

#### 8. Penyampaian hasil tindak lanjut kepada Pelapor

Tanggal 11 Juli 2019 Lembaga Ombudsman DIY menyampaikan hasil tindak lanjut. Pelapor berharap saat anaknya lulus nanti tidak ditagih biaya tersebut.

#### 9. Terbitnya Rekomendasi

Yaitu melakukan penggalangan dana sepanjang tidak melanggar Peraturan Kemendikbud RI Nomor 75 Tahun 2016 tentang Komite Sekolah. Selanjutnya tidak mempublikasikan dokumen pembayaran dari orang tua. Serta tidak melibatkan peserta didik terkait pembiayaan sekolah. Kemudian menjalin komunikasi dan koordinasi yang baik dengan POT.

Dari proses advokasi berupa tindak lanjut pengaduan tersebut, dapat dipahami bahwa penyelesaian aduan melewati proses yang panjang. Untuk menindaklanjuti suatu aduan, Lembaga Ombudsman DIY harus berhati-hati dan menjalin komunikasi dengan berbagai pihak.

### **Faktor Pendukung dan Penghambat Lembaga Ombudsman DIY**

Faktor pendukung yang pertama yaitu adanya PIC (Person in Charge) pada setiap dinas pendidikan. Baik dinas pendidikan kabupaten maupun provinsi. PIC membantu Lembaga Ombudsman DIY dalam melakukan koordinasi terkait aduan masalah pendidikan. Selanjutnya sikap kooperatif masyarakat saat dimintai data dan keterangan. Pada proses advokasi masalah pendidikan, tentu Lembaga Ombudsman DIY harus mengumpulkan informasi. Kemudahan mendapatkan data seperti bukti dan kronologi menjadi memudahkan kerja Lembaga Ombudsman DIY. Tak jarang ada lembaga yang sebelum diundang untuk klarifikasi, secara inisiatif datang untuk meluruskan. Dengan hal tersebut maka Lembaga Ombudsman DIY lebih mudah dalam melengkapi dokumen.

Produk akhir rekomendasi akan dilakukan monitoring dalam kurun waktu 1 sampai 6 bulan. Pada kurun waktu tersebut, bidang monitoring dan evaluasi akan melihat hasil dari penerapan rekomendasi. Adanya kewenangan tersebut menjadi dasar Lembaga Ombudsman DIY sebagai lembaga yang secara konsisten mencegah adanya pengulangan maladministrasi.

Terdapat beberapa faktor penghambat Lembaga Ombudsman DIY dalam melakukan tugasnya. Saat terjadi pandemi seperti sekarang ini juga berdampak pada kerja Lembaga

Ombudsman DIY. Oleh karena itu Lembaga Ombudsman DIY menciptakan aplikasi aduan masyarakat. Hal tersebut dilakukan Lembaga Ombudsman DIY untuk memudahkan masyarakat melakukan aduan pada saat pandemi. Hingga saat ini Lembaga Ombudsman DIY masih kekurangan SDM. Saat menyelesaikan beberapa kasus tertentu, SDM yang kurang membuat penyelesaian lebih lama. Saat melakukan pengaduan di Lembaga Ombudsman DIY, masyarakat memiliki kekhawatiran akan dampak yang akan diterima anaknya di sekolah. Seperti dikucilkan atau timbul masalah yang lebih besar di sekolah. Oleh itu melakukan pengaduan di Lembaga Ombudsman dapat meminta untuk dirahasiakan identitasnya. Hal tersebut untuk melindungi pihak pelapor. Selain itu hingga saat ini baik orang tua, komite sekolah, atau sekolah belum memahami definisi dari sumbangan dan pungutan. Sehingga masih banyak ditemui laporan pungutan liar di Lembaga Ombudsman DIY.

Apabila sikap kooperatif menjadi faktor pendukung, maka sulitnya koordinasi berperan menjadi penghambat. Sulitnya koordinasi dengan instansi tertentu akan menyulitkan Lembaga Ombudsman DIY mengumpulkan informasi. Kemudian terkait produk akhir rekomendasi, produk akhir Lembaga Ombudsman DIY bersifat merekomendasi. Memberikan masukan-masukan atau saran-saran untuk lembaga terkait. Artinya kewenangan Lembaga Ombudsman DIY yaitu memberikan analisis untuk dituangkan dalam bentuk rekomendasi. Faktor penghambat lainnya yaitu adanya persepsi masyarakat yang merasa Lembaga Ombudsman DIY akan selalu membela pelapor. Merasa bahwa Lembaga Ombudsman DIY adalah kuasa hukum pelapor. Sehingga ada masyarakat

atau pelapor yang berniat menggunakan Lembaga Ombudsman DIY untuk menguntungkan mereka.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Simpulan dari advokasi Lembaga Ombudsman DIY dalam menyelesaikan aduan masalah pendidikan di DIY yaitu:

1. Aduan masalah pendidikan di Lembaga Ombudsman DIY dipetakan menjadi aduan reguler dan aduan temporary. Aduan reguler berkaitan dengan tata kelola pendidikan (pendanaan pendidikan dan regulasi komite sekolah) dan manajemen sekolah. Sedangkan aduan temporary berkaitan dengan PPDB.
2. Personil yang menindaklanjuti aduan dibagi oleh bidang pelayanan dan investigasi. Tugas setiap personil pada suatu kasus yaitu komisioner sebagai penanggung jawab, asisten sebagai pengampu kasus. Pembagian personil berdasarkan background penanggung jawab dan beban kasus. Lembaga Ombudsman DIY bekerja sama dengan berbagai pihak seperti orang tua, sekolah, dinas pendidikan, pengamat pendidikan, lembaga pendidikan, organisasi pendidikan, dan pihak lainnya.
3. Mekanisme aduan Lembaga Ombudsman DIY yaitu masyarakat dapat datang langsung atau dikuasakan. Setiap aduan harus sudah lebih dulu dikomunikasikan dengan lembaga terkait. Apabila tidak menerima respon maka dapat diadukan ke Lembaga Ombudsman DIY. Aduan yang masuk harus disertai dengan identitas (dapat dirahasiakan), bukti, dan kronologi.

4. Advokasi Lembaga Ombudsman DIY yaitu menindaklanjuti aduan dugaan maladministrasi dari masyarakat. Masyarakat dapat mengadukan dengan melalui tahap konsultasi. Apabila hasil analisis menunjukkan adanya maladministrasi maka Lembaga Ombudsman DIY wajib melakukan tindak lanjut klarifikasi, koordinasi, investigasi, mediasi, dan monitoring rekomendasi. Sesuai tahapan advokasi USAID (2014: 188), tahapan advokasi Lembaga Ombudsman DIY yaitu tahap persiapan (konsultasi dan klarifikasi), tahap pelaksanaan (koordinasi, investigasi, mediasi), dan tahap penilaian (monitoring). Advokasi Lembaga Ombudsman DIY khusus bidang pendidikan yaitu adanya posko pengaduan pendidikan. Selanjutnya dibentuk kegiatan audit sosial sebagai penilaian pelayanan publik. Advokasi yang dilakukan Lembaga Ombudsman DIY merupakan advokasi non-litigasi. Produk akhir Lembaga Ombudsman DIY yaitu LPK (Laporan Penyelesaian Kasus) dan rekomendasi.
5. Faktor pendukung Lembaga Ombudsman DIY dalam melakukan tugasnya yaitu adanya PIC (Person in Charge) di setiap dinas pendidikan. Selanjutnya kelengkapan dokumen dan sikap kooperatif masyarakat atau lembaga terkait. Dan adanya kewenangan untuk Lembaga Ombudsman DIY melakukan monitoring pada produk akhir rekomendasi.
6. Faktor penghambat Lembaga Ombudsman DIY dalam melakukan tugasnya yaitu adanya pandemi ini yang mempersempit ruang gerak

lembaga. Ditambah dengan SDM yang terbatas. Kemudian kekhawatiran masyarakat atas dampak laporannya pada anaknya di sekolah. Sulitnya koordinasi dengan sekolah sehingga sulitnya mendapatkan informasi. Selanjutnya sekolah tidak paham dengan definisi sumbangan dan pungutan yang mengakibatkan adanya pungutan liar. Produk akhir Lembaga Ombudsman DIY berupa rekomendasi sehingga sifatnya memberi masukan. Dan persepsi masyarakat yang menganggap Lembaga Ombudsman DIY pasti membela pelapor.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. Lembaga Ombudsman DIY untuk lebih mengenalkan apa tugas Lembaga Ombudsman DIY, terutama kepada masyarakat menengah ke bawah.
2. Memberikan edukasi tentang pentingnya pelayanan publik kepada masyarakat umum.
3. Pendalaman teori dan praktik advokasi bidang pendidikan guna penguatan kompetensi Program Studi Kebijakan Pendidikan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Basri, M. (2011). Budaya Mutu dalam Pelayanan Pendidikan. *Jurnal Otoritas*, 1, 110.
- Dewi, D.A.S. (2014). Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Maladministrasi Oleh Ombudsman. *Jurnal Hukum Dan Dinamika Masyarakat*, 1(2), 117.

- Fikri, I.H.A 2014. Analisis Peran Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Penanganan Pengaduan tentang Pelayanan Pendidikan Periode 2012-2014. *Journal of Politic and Government Studies*, 5(4), 11.
- Hadi, Fikri. & Gandryani, Farina. (2019). Ombudsman Daerah dalam Rangka Reformasi Birokrasi di Daerah: Studi Kelembagaan Lembaga Ombudsman DIY. *Simposium Hukum Indonesia*, 1(1), 619.
- Katsara, O. (2015). The Use of the Ombudsman's Services for Alleviating International Students Difficulties. *Journal of International Students*, 5, 260-270.
- Lembaga Ombudsman DIY. (2020). Pernyataan Pers Laporan Kinerja Lembaga Ombudsman DIY Periode 2018-2021 dan Laporan Kasus Tahun 2020. <https://ombudsman.jogjaprov.go.id/press-release-kinerja-lembaga-ombudsman-diy-tahun-2020/>
- Madjid, A. (2008). *Analisis Kebijakan Pendidikan*. Samudra Biru.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 82-85.
- Martha, A. E. (2020). Advokasi Perempuan Korban Kekerasan Melalui Model Clinic Legal Education. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 27(3), 547 – 567.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3th ed). SAGE Publications, Inc.
- Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 28 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2013 tentang Syarat dan Tata Cara Pemberian Bantuan Hukum dan Penyaluran Dana Bantuan Hukum.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Ratnasari, T. J. (2018). *Peran Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Melakukan Advokasi Pelaksanaan Kebijakan Pendanaan Pendidikan*. <http://eprints.uny.ac.id/id/eprint/60322>
- Santoso, C. & Suwitri, S. (2017). Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*, 4.
- Sharma, R. R. (1999). *An Introduction to Advocacy: Training Guide*. DC: AED.
- Sugiono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suharto, E. (2005). *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat Kajian Strategis Pembangunan Kesejahteraan Sosial Dan Pekerjaan Sosial*. Refika Aditama.



- Suradi. (2011). Advokasi Sosial dalam Pemberdayaan Fakir Miskin. *Jurnal Informasi*, 16,(02), 92-93.
- Tiburcio, T. (2018). The Role of Ombudsmen and Petitions Committees in Detecting Breaches of European Union Law. *Policy Department for Citizens' Rights and Constitutional Affairs Directorate-General for Internal Policies*, 8.
- Tohirin. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*. Rajagrafindo.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- USAID. (2014). *Metode dan Teknik Advokasi dan Pengawasan Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Berbasis Standar Pelayanan*. USAID-KINERJA.