

RESPONSIVITAS LEMBAGA OMBUDSMAN DIY DALAM MENANGANI KASUS MALADMINISTRASI PUNGUTAN LIAR PADA PELAYANAN PENDIDIKAN DIY

Oleh: Nadiatussolikhah, Universitas Negeri Yogyakarta
nadiatussolikhah.2018@student.uny.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan laporan maladministrasi pungutan liar pada pelayanan pendidikan DIY, responsivitas LO DIY dalam menangani kasus maladministrasi pungutan liar pada pelayanan pendidikan DIY, langkah-langkah dalam menangani kasus, faktor penyebab kasus maladministrasi pungutan liar pada pelayanan pendidikan DIY, dan faktor penghambat dan pendukung LO DIY. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif, teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subyek penelitian berjumlah delapan orang. Penelitian ini menggunakan teori Zeithaml dkk untuk mengetahui responsivitas lembaga, uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan terdapat 28 kasus pungli dari tahun 2015-2020. LO DIY sudah responsiv. Langkah-langkah menangani kasus yaitu penerimaan aduan, klarifikasi/koordinasi/investigasi/mediasi, penilaian, penyusunan produk akhir, rapat pleno, penerbitan produk akhir. Faktor penyebab: 1) kekurangan anggaran; 2) sekolah tidak memahami aturan; 3) tuntutan. Faktor pendukung: 1) anggota beragam; 2) regulasi jelas; dan 3) independen. Faktor penghambat: 1) pungli disepakati; 2) dinas pendidikan kurang obyektif.

Kata kunci : Pungutan Liar, Lembaga Ombudsman DIY, Pelayanan Pendidikan, Maladministrasi, Responsivitas

Abstract

This study aims to describe reports of maladministration of illegal fees in DIY education services, responsiveness of LO DIY in handling cases of maladministration of illegal fees in DIY education services, steps in handling cases, factors causing cases of maladministration of illegal fees in DIY education services, and inhibiting factors and supporters of LO DIY. This study uses descriptive research methods, data collection techniques by observation, interviews, and documentation. The research subjects were eight people. This study uses the theory of Zeithaml et al to determine the responsiveness of the institution, test the validity of the data using triangulation of sources and techniques. The results showed that there were 28 cases of extortion from 2015-2020. LO DIY has been responsive. The steps for handling cases are receipt of complaints, clarification/coordination/investigation/mediation, assessment, preparation of final product, plenary meeting, publication of final product. Factors causing (a) lack of budget, (b) schools do not understand the rules, (c) demands. Supporting factors (various members, clear regulation, independent), inhibiting factors (agreed on extortion, less objective education office).

Keywords : Illegal levies, DIY Ombudsman Institute, Education Services, Maladministration, Responsiveness

PENDAHULUAN

Pelayanan pendidikan dapat diartikan sebagai jasa pendidikan, pelayanan pendidikan merupakan fungsi dan tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat. Hak untuk memperoleh pendidikan telah diatur dalam Pasal 31 Undang - Undang Dasar 1945 ayat 1 yang menegaskan bahwa setiap warga Negara berhak memperoleh pendidikan. Untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan untuk investasi bangsa jangka panjang kedepannya maka pendidikan merupakan faktor penting yang sepatutnya harus diperhatikan. Tujuan Pendidikan Nasional yaitu dapat mengembangkan potensi peserta didik, seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, bab II pasal 3 bahwa “Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab.”

Sekolah sebagai pelayanan pendidikan lembaga formal dalam menjalankan fungsinya pasti tidak luput

dari kasus maladministrasi pungutan liar. Secara umum maladministrasi diartikan sebagai perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam suatu proses administrasi pelayanan publik, yakni meliputi penyalahgunaan wewenang atau jabatan, kelalaian dalam tindakan dan pengambilan keputusan, pengabaian kewajiban hukum, melakukan penundaan berlarut, tindakan diskriminatif, permintaan imbalan, dan lain-lain yang dapat dinilai sekualitas dengan kesalahan tersebut.

Maladministrasi merupakan perbuatan sikap maupun prosedur tidak terbatas pada hal-hal administrasi atau tata usaha saja. Hal-hal maladministrasi tersebut menjadi salah satu penyebab bagi timbulnya pemerintahan yang tidak efisien, buruk, dan tidak memadai. Berdasarkan fenomena maladministrasi pendanaan pendidikan pungutan liar merupakan salah satu bentuk dari maladministrasi, perbuatan pungutan liar merupakan perbuatan yang merugikan orang lain, baik masyarakat maupun negara. Praktik pungli rawan terjadi terutama di bidang pendidikan.

Praktik pungutan liar masih menjadi masalah klasik yang hingga kini belum teruraikan karena banyak bersinggungan dengan stakeholder pendidikan. Komite sekolah merupakan perantara yang seringkali digunakan sekolah untuk melakukan pungutan liar. Hal tersebut

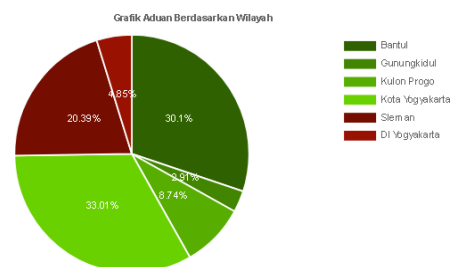
dikarenakan pungutan liar dapat mudah dilakukan apabila mendapatkan persetujuan dari komite sekolah.

Agar pelayanan pendidikan dapat berjalan dengan optimal diperlukan adanya pengawas. Istilah pengawasan dalam banyak hal sama artinya dengan control. Dalam kaitan ini, fungsi dari pengawasan terhadap penggunaan biaya pendidikan perlu diterapkan dan oleh karena itu dalam rangka penyelenggaraan pemerintah yang baik dan upaya peningkatan penegakan hukum di Indonesia diperlukan keberadaan lembaga pengawas eksternal yang secara efektif mengontrol tugas penyelenggara Negara dan pemerintahan. Dalam hal ini pula pemerintah membentuk Lembaga Independent yang bertugas mengawasi jalannya pelayanan publik oleh pemerintah daerah, pelaku usaha swasta dan perseorangan, salah satunya pengawasan pelayanan publik di bidang pendidikan, saat ini didirikan Lembaga Ombudsman DIY.

Lembaga Ombudsman DIY terbentuk berdasarkan Yogyakarta, Peraturan Gubernur Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta. Lembaga Ombudsman DIY dapat disebut sebagai lembaga peradilan bagi masyarakat karena dapat mengadu ke lembaga tersebut tanpa adanya rasa takut dan khawatir. Lembaga Ombudsman DIY juga memiliki peranan

dalam penyelesaian laporan atau aduan masyarakat terkait maladministrasi pungutan liar pada pelayanan pendidikan.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti di Lembaga Ombudsman DIY, Lembaga Ombudsman DIY sebagai lembaga yang juga mengawasi pelaksanaan pelayanan pendidikan menerima aduan terkait pungutan liar pada pelayanan pendidikan. Dalam hal ini, dijumpai kasus-kasus pelanggaran dalam penyelenggaraan pelayanan pendidikan yang terindikasi adanya maladministrasi pungutan liar selama dua periode mulai dari 1 Januari 2015 -31 Desember 2020 sebagai berikut :



Gambar 1. Grafik aduan permasalahan pada sektor pendidikan DIY

Adapun dari 103 aduan kasus yang masuk ditemukan 28 sekolah yang memang terbukti melakukan tindakan maladministrasi pungutan liar, hal tersebut merupakan kasus tertinggi dibandingkan dengan kasus yang lain, yaitu penahanan berjumlah 26 kasus, PPDB 20 kasus, ASPD 22 kasus, dan kenakalan remaja sebanyak 7

kasus. Sejalan dengan pernyataan tersebut, Dyah Roessusita mewakili Aliansi Masyarakat Peduli Pendidikan Yogyakarta (AMPPY) meyebutkan bahwa terdapat 30 sekolah yang diduga melakukan pungutan liar, maka dari itu dalam hal ini Lembaga Ombudsman DIY sangat diperlukan dalam memberantas kasus maladministrasi pungutan liar pada pelayanan pendidikan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Lembaga Ombudsman DIY menunjukkan bahwa tingginya aduan permasalahan pada sektor pendidikan di DIY yang diadakan oleh masyarakat, terutama pada kasus maladministrasi pungutan liar pada pelayanan pendidikan. Oleh sebab itu, penelitian ini penting untuk dilakukan guna untuk mengetahui bagaimana responsivitas atau daya tanggap Lembaga Ombudsman DIY dalam menangani kasus aduan terkait maladministrasi pungutan liar pada pelayanan pendidikan di DIY, sehingga diharapkan dapat mengetahui seberapa jauh responsivitas Lembaga Ombudsman DIY dalam menangani kasus maladministrasi pungutan liar pada pelayanan pendidikan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif.

Jenis penelitian kualitatif deskriptif dipilih untuk mendeskripsikan fakta yang didapatkan peneliti di Lembaga Ombudsman DIY tentang Responsivitas Lembaga Ombudsman DIY dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dalam menangani kasus maladministrasi pungutan liar pada pelayanan pendidikan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Waktu dan Tempat Penelitian

Lembaga Ombudsman DIY yang beralamat di Jalan Tentara Zeni Pelajar No. 1-A Pingit Kidul Yogyakarta 5523.

Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah Pimpinan atau Kepala lembaga Ombudsmand DIY, Kabid Pelayanan dan Investigasi lembaga Ombudsmand DIY, Asisten Lembaga Ombudsmand daerah DIY, dan masyarakat. Pemilihan subjek penelitian diawali dengan penentuan *key informan* (orang kunci) yang dianggap mengetahui dan bersentuhan langsung dalam penanganan kasus maladministrasi pungutan liar pada pelayanan pendidikan di DIY.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pedoman observasi, pedoman wawancara, dan pedoman dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti menggunakan teknik analisis dari Miles, Huberman (dalam Moelong, 2000) yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik analisis data ini untuk menggali lebih dalam mengenai fenomena atau informasi tertentu yang jelas dan mudah dipahami.

Keabsahan Data

Keabsahan data yang digunakan oleh peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dalam penelitian ini yaitu membandingkan hasil wawancara antara Kepala lembaga Ombudsmand DIY, Kabid Pelayanan dan Investigasi lembaga Ombudsmand DIY, Asisten Lembaga Ombudsmand daerah DIY, dan masyarakat. Triangulasi teknik dalam penelitian ini yaitu membandingkan data hasil wawancara kemudian dicek dengan observasi dan dokumentasi yang didapatkan oleh peneliti mengenai responsivitas Lembaga Ombudsman DIY dalam menangani kasus maladministrasi pungutan liar pada pelayanan pendidikan DIY.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini merupakan dari hasil wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti selama di lapangan dengan delapan informan sebagai sumber informasi mengenai responsivitas Lembaga Ombudsman DIY dalam menangani kasus maladministrasi pungutan liar pada pelayanan pendidikan DIY.

Penelitian ini menggunakan teori dari Zeithaml, Parasuruman dan Berry (dalam Hardiyansyah, 2011: 46) untuk mengetahui bagaimana responsivitas lembaga yang terdapat enam aspek, selain itu juga disinggung mengenai banyaknya aduan kasus yang masuk, langkah-langkah lembaga dalam menangani kasus, faktor penyebab, faktor penghambat dan faktor pendukung lembaga dalam menangani kasus.

Laporan Maladministrasi Pungutan Liar Pada Pelayanan Pendidikan DIY

Moenir (2001: 76) memberikan pendapat yaitu tanggapan dan harapan dari masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa yang nantinya akan menciptakan kepuasan dan kepercayaan dari masyarakat. Hal ini selaras dengan salah satu tujuan Lembaga Ombudsman DIY yang tertuang dalam Peraturan Gubernur Nomor 69 Tahun 2014 yaitu membantu setiap warga masyarakat

memperoleh pelayanan yang baik, berkualitas, profesional dan proposional berdasarkan atas kepastian hukum, keadilan, dan persamaan dari pemerintahan daerah.

Kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja Lembaga Ombudsman DIY merupakan hal penting bagi lembaga, yang mana tingkat berfungsi untuk mengetahui sejauh mana kualitas lembaga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari data yang telah didapatkan oleh peneliti baik dari wawancara maupun dari data arsip milik lembaga menunjukkan bahwa Lembaga Ombudsman DIY sudah dipercayai oleh masyarakat untuk menangani kasus maladministrasi pungutan liar pada pelayanan pendidikan DIY. Berikut data hasil total aduan kasus maladministrasi pungutan liar pada pelayanan pendidikan DIY yang masuk ke Lembaga Ombudsman DIY.

Tabel 1. Pengaduan kasus maladministrasi pungutan liar pada pelayanan pendidikan DIY

No	Tanggal	Lokasi
1.	2021/05/09	SDN Bantul
2.	2021/01/06	Sekolah Internasional Sleman
3.	2020/04/17	TKN Sleman

4.	2020/03/23	SDN Bantul
5.	2020/03/17	SMPN Bantul
6.	2018/08/01	SDN Kulonprogo
7.	2018/08/01	MTsN Kulonprogo
8.	2017/12/18	SDN Bantul
9.	2017/12/12	SMPN Mlati
10.	2017/12/05	MIN Sleman
11.	2017/10/25	SMPN Sleman
12.	2017/09/12	SMAN Bantul
13.	2017/08/16	SMAN Bantul
14.	2017/08/14	SMAN Yogyakarta
15.	2017/07/21	SMAN Bantul
16.	2017/06/14	SMAN Kulonprogo
17.	2017/02/22	SMPN Sleman
18.	2016/09/19	SMPN Gunungkidul
19.	2016/03/16	SMAN Bantul
20.	2016/01/25	SMAN Bantul
21.	2015/11/25	MTsN Yogyakarta
22.	2015/11/25	SMPN Bantul
23.	2015/03/25	SMKN Yogyakarta
24.	2015/03/24	SMP Muhammadiyah Yogyakarta
25.	2015/03/23	SMPN Sleman
26.	2015/03/16	SDN Bantul
27.	2015/02/26	SMKN Yogyakarta

Responsivitas Lembaga Ombudsman DIY Terhadap Kasus Maladministrasi Pungutan Liar Pada Pelayanan Pendidikan DIY

Lembaga Ombudsman DIY dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berpedoman dengan Prosedur Operasional Standar Lembaga Ombudsman DIY berdasarkan surat keputusan yang di keluarkan oleh Lembaga Ombudsman DIY No: 21/SK-LO DIY/III/2021 untuk melihat sejauh mana responsivitas Lembaga Ombudsman DIY peneliti menggunakan enam indikator responsivitas menurut Zeithaml, dkk (dalam Hardyansyah, 2011:46) yaitu:

a. Sikap Dalam Menangani Kasus.

Pada indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan. Mengacu pada pendapat dari Zeithmal mengenai responsivitas Lembaga Ombudsman DIY dalam menangani kasus malaadministrasi pungutan liar pada pelayanan pendidikan DIY, Lembaga Ombudsman DIY dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sikap yang baik, ramah, dan jelas dalam memberikan informasi kepada masyarakat terkait penyelesaian kasus. Sikap yang diberikan oleh Lembaga Ombudsman DIY kepada masyarakat bertujuan agar masyarakat yang datang ke lembaga baik untuk melapor maupun

konsultasi kasus merasa aman dan nyaman dengan lembaga.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti di lapangan, menunjukkan bahwa Lembaga Ombudsman DIY menerima setiap masyarakat yang datang ke lembaga yang ingin mendapatkan pelayanan dengan memberikan sikap yang baik, ramah, serta komunikasi yang baik kepada masyarakat.

b. Kecepatan Dalam Menangani Kasus.

Pada indikator ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan lapangan. Lembaga Ombudsman DIY sebagai lembaga pelayanan publik yang salah satu tugas utamanya yang tertuang di Peraturan Gubernur No 69 Tahun 2014 yaitu menerima dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat atas keputusan atau tindakan penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pengusaha yang dirasakan tidak adil, diskriminatif, tidak patut, merugikan atau bertentangan dengan hukum.

Dalam hal ini Lembaga Ombudsman DIY dalam menangani kasus maladministrasi pungutan liar pada pelayanan pendidikan DIY sudah sigap, dengan upaya menangani kasush dengan cepat dan tanggap yang mana kasus pada bidang pendidikan merupakan kasus yang sifatnya *urgent* sehingga membutuhkan

penanganan yang cepat dikarenakan apabila tidak segera ditangani maka akan berdampak pada siswa yang sedang menempuh pendidikan yang mengakibatkan terhambatnya kegiatan belajar mengajar.

Lembaga Ombudsman DIY dalam menangani kasus maladministrasi pungutan liar pada pelayanan pendidikan dalam kurun waktu satu minggu pasti sudah mulai ditindaklanjuti setelah dilakukannya rapat kasus, dan dalam penyelesaian kasusnya pun tidak memerlukan waktu yang lama seperti kasus yang lain yang pada umumnya selesai dalam kurun waktu kurang dari tiga bulan.

c. Ketepatan Dalam Menangani Kasus Pada indikator ini yang dimaksudkan yaitu tepat sasaran sesuai dengan keinginan yang diharapkan oleh masyarakat sehingga ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatkan. Lembaga Ombudsman DIY dalam menangani kasus maladministrasi pungutan liar dapat dikatakan tepat sasaran apabila produk akhir yang diterbitkan oleh Lembaga Ombudsman DIY dapat diterima oleh pihak-pihak terkait, dilaksanakan oleh pihak terkait, dan permasalahan selesai ditangani.

Lembaga Ombudsman DIY dapat dikatakan tepat sasaran dalam menangani kasus maladministrasi pungutan liar pada pelayanan pendidikan DIY karena lembaga

tidak pernah menerima komplain dari masyarakat atau pihak yang bersangkutan baik dari terlapor atau pelapor, dikarenakan Lembaga Ombudsman DIY dalam menangani kasus maladministrasi pungutan liar DIY sudah benar-benar selesai ditangani dan pihak yang bersangkutan menerima dengan keputusan hasil akhir yang dikeluarkan oleh lembaga.

d. Kecermatan Dalam Menangani Kasus

Penyedia layanan harus fokus dan bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Lembaga Ombudsman DIY dalam menangani kasus maladministrasi pungutan liar pada pelayanan pendidikan dilakukan dengan cermat, supaya dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang melapor ke lembaga. Lembaga Ombudsman DIY akan memeriksa kasus dengan cermat mulai dari kronologi kasus apakah merupakan kewenangan lembaga, sebelum lembaga menuntukan penanganan yang tepat, dan pada saat proses penanganan kasus lembaga akan bertindak secara tegas dikarenakan menyangkut permasalahan pada pendidikan dan kepentingan bersama.

e. Ketepatan Waktu Dalam Menangani Kasus

Ketepatan waktu yang dimaksud pada indikator ini yaitu lembaga dalam menangani kasus maladministrasi pungutan

liar pada pelayanan pendidikan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan dan tidak mengulur-ulur sehingga dapat memberikan kepastian kepada masyarakat terkait kasus yang dialami akan selesai dalam krurun waktu berapa lama. Ketepatan waktu juga berpengaruh pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja lembaga.

Dalam menangani kasus maladministrasi pungutan liar pada pelayanan pendidikan lembaga tidak dapat diakatan 100% tepat waktu dan tidak bisa memberikan patokan dan menjanjikan kepada masyarakat berapa lama kasus akan selesai ditangani karena tergantung pada profil, urgensi dan tingkat kesulitan kasus yang ditangani serta pihak yang berkaitan dengan kasus. Akan tetapi lembaga dapat memastikan bahwa dalam menangani kasus maladministrasi pungutan liar pada pelayanan pendidikan dilakukan dengan cepat dan tepat waktu, dikarenakan apabila tidak ditangani secara cepat dikhawatirkan akan berdampak pada siswa.

f. Merespon Setiap Keluhan

Masyarakat.

Pada indikator ini yaitu lembaga dapat menyediakan akses kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan atas permasalahan yang dialami dan lembaga dapat memberikan atau mencarikan solusi kepada masyarakat yang mengalami permasalahan. Lembaga

Ombudsman DIY sebagai lembaga milik pemerintah daerah yang mana bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, menerima dan menindaklanjuti pengaduan kasus dari masyarakat, maka tidak terlepas dari keluhan dari masyarakat atas permasalahan yang dialami.

Dalam hal ini Lembaga Ombudsman DIY merespon semua keluhan masyarakat. Akan tetapi tidak semua keluhan yang masuk merupakan kewenangan lembaga meskipun keluhan tersebut direspon oleh lembaga, keluhan masyarakat yang bukan kewenangan lembaga maka akan sampai pada tahap konsultasi kasus yang nantinya lembaga akan memberikan solusi berupa arahan dan masukan kepada masyarakat dalam menangani permasalahan yang ditangani. Apabila keluhan masyarakat merupakan kewenangan lembaga maka akan masuk pada tahap aduan yang nantinya akan dibawa pada rapat kasus yang rutin dilaksanakan pada hari kamis untuk membahas langkah yang tepat dalam menangani kasus.

Langkah-langkah Lembaga

Ombudsman DIY Dalam Menangani Kasus Maladministrasi Pungutan Liar Pada Pelayanan Pendidikan DIY

a. Alur Penanganan Informasi dan Laporan Pengaduan

Lembaga Ombudsman DIY terdapat papan informasi terkait alur penanganan

informasi dan laporan pengaduan bagi masyarakat yang akan melaporkan keluhan aduan kasus yang dialami, dan informan juga memberikan informasi terkait alur penanganan informasi dan laporan pengaduan.

Adapun peneliti telah merangkum dari hasil data yang telah didapat dilapangan sebagai berikut:

1. Menerima aduan kasus secara langsung atau via telephone, email, sms, media sosial, dan website.
2. Konsultasi dengan staf pengaduan Lembaga Ombudsman DIY untuk dikaji apakah merupakan kewenangan lembaga atau bukan dan merencanakan tindak lanjut pengaduan.
3. Dilaksanakan rapat kasus (Rencana Tindak Lanjut) pada hari kamis.
4. Melakukan klarifikasi/ koordinasi/ investigasi/ mediasi dengan pihak terkait.
5. Tahap penilaian atas hasil tindak lanjut untuk memutuskan ditemukan pelanggaran atau tidak.
6. Penyusunan dan penerbitan LPK (laporan penanganan kasus) atau Rekomendasi.
7. Rapat pleno, dan penerbitan rekomendasi.

Lembaga Ombudsman DIY memiliki dua kelompok proses aduan kasus yaitu konsultasi dan pengaduan. Pengaduan yang masuk pada kelompok konsultasi apabila pengaduan kasus

bukanlah kewenangan lembaga. Kemudian aduan kasus yang masuk pada kelompok pengaduan apabila masuk pada kewenangan lembaga dan sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 69 Tahun 2014 dan POS tindak lanjut penanganan laporan pengaduan.

Aduan kasus yang masuk pada kewenangan lembaga maka akan dibawa pada rapat kasus yang dilaksanakan pada hari kamis untuk membahas rencana tindak lanjut kasus, apabila pada tahap penilaian tidak ditemukan pelanggaran maka akan disusun dan terbitkan produk akhir berupa LPK (laporan penanganan kasus), dan apabila ditemukannya pelanggaran pada maka akan dilakukan penyusunan draf rekomendasi, dilakukan rapat pleno untuk membahas apakah rekomendasi yang disusun sudahlah tepat, dan diterbitkanlah rekomendasi yang nantinya akan dilakukan monitoring untuk melihat apakah rekomendasi benar-benar dijalankan.

b. Media untuk menerima aduan kasus Lembaga Ombudsman DIY dapat menerima aduan kasus secara langsung maupun tidak langsung. Dalam menerima aduan kasus secara langsung masyarakat dapat datang langsung ke lembaga untuk

melapor dan dalam menerima aduan secara tidak langsung yaitu melalui media sosial milik Lembaga Ombudsman DIY yaitu whatsapp, email, instagram, twitter, facebook, dan web milik Lembaga Ombudsman DIY yang mana terdapat form pengaduan yang dapat diisi oleh masyarakat yang akan melaporkan aduan kasus ke Lembaga Ombudsman DIY.

c. Fasilitas yang disediakan Lembaga Ombudsman DIY

Fasilitas yang disediakan oleh Lembaga Ombudsman DIY yaitu ruang sekretariat yang digunakan sebagai ruang kerja staf sekretaris dan staf administrasi umum yang bertugas untuk menerima tamu dan memandu tamu yang datang ke lembaga, ruang tunggu yang digunakan oleh masyarakat untuk beristirahat sambil menunggu antrian, Lembaga Ombudsman DIY menyediakan kotak aduan untuk menerima keluhan, kritik dan saran dari masyarakat atas kinerja Lembaga Ombudsman DIY, Lembaga Ombudsman menyediakan ruang konsultasi yang mana merupakan ruang kerja staf pengaduan yang digunakan untuk melayani masyarakat untuk mengkonsultasikan kasus dengan staf pengaduan, kemudian yang terakhir yaitu ruang pertemuan untuk melakukan pertemuan dengan pihak terkait untuk melaksanakan klarifikasi, mediasi, koordinasi dan lain sebagainya.

d. Rasa aman yang diberikan kepada masyarakat

Lembaga Ombudsman DIY merahasiakan informasi dan identitas baik dari terlapor ataupun terlapor dari pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab supaya tidak disalahgunakan dan juga Lembaga Ombudsman DIY dalam menangani kasus merahasiakan identitas dari pelapor dari terlapor, apabila pihak dari pelapor meminta identitasnya dirahasiakan dikarenakan beberapa hal yang mana salah satu penyebab pelapor meminta identitasnya dirahasiakan karena takut terjadi suatu hal yang tidak diinginkan, yang mana hal tersebut menunjukkan bahwa lembaga sudah sesuai dengan prosedur operasional standar lembaga mengenai kode etik lembaga dalam menangani aduan kasus.

e. Jangka waktu penyelesaian kasus Lembaga Ombudsman DIY dalam menangani kasus maladministrasi pungutan liar lembaga tidak menjanjikan berapa lama kasus akan selesai ditangani dikarenakan antara satu kasus dengan kasus yang lain memiliki bobot yang berbeda, meskipun lembaga tidak menjanjikan dan memberikan jangka waktu kepada masyarakat berapa lama kasus akan selesai ditangani, akan tetapi lembaga akan selalu mengupayakan segala sesuatu dilakukan secara cepat dan akurat

f. Pengenalan Lembaga Kepada Masyarakat

Lembaga Ombudsman DIY yang disahkan oleh gubernur DIY pada tahun 2004 yang mana tergolong baru dan masih ada sebagian masyarakat yang hingga saat ini yang belum mengetahui tugas dan wewenang dari lembaga, maka lembaga melakukan beberapa cara untuk mengenalkan Lembaga Ombudsman DIY kepada masyarakat yaitu:

1. Dibentuk bidang SKPJ (sosialisasi kerjasama dan penguatan jaringan) untuk melakukan kegiatan sosialisasi sebanyak tiga atau empat kali dalam setahun.
2. Memanfaatkan media sosial untuk mengenalkan lembaga dengan dalam mengupload konten tentang lembaga.
3. Menjalani kerjasama dengan masyarakat, organisasi, kelembagaan baik swasta maupun pemerintah.
4. Lembaga Ombudsman DIY menerima dan menghadiri undangan baik itu sebagai tamu undangan atau sebagai narasumber pengisi acara.
5. Memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan harapan siapapun yang datang ke lembaga akan memberikan penilaian positif terhadap kinerja lembaga.

6. Menjaga nama baik dan citra lembaga dimanapun dan kapanpun komisioner, asisten dan staf Lembaga Ombudsman DIY berada

Faktor Penyebab Kasus Maladministrasi Pungutan Liar Pada Pelayanan Pendidikan DIY

Kasus maladministrasi pungutan liar yang mana masalah maladministrasi pungutan liar pada pelayanan pendidikan DIY sudah menjadi masalah klasik yang sampai saat ini masih sering terjadi setiap tahunnya. Adapun faktor penyebab terjadinya kasus maladministrasi pungutan liar pada pelayanan pendidikan DIY sebagai berikut:

- a. Kurangnya anggaran dana yang diberikan oleh pemerintah
- b. Sekolah tidak memahami peraturan penyelenggaraan pendanaan pendidikan
- c. Orang tua siswa tidak mengetahui unsur-unsur pungutan liar
- d. Tuntutan menjadi sekolah yang berkualitas Provinsi DIY
- e. Komitmen yang kurang dari sekolah Komitemen
- f. Tawaran dari orang tua siswa untuk membuat program-program tertentu

Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Menangani Kasus

- a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung Lembaga Ombudsman DIY dalam menangani kasus yaitu latar belakang anggota lembaga memiliki pengalaman yang empiric, lembaga memiliki tim yang informatif, faktor regulasi kasus jelas dan sudah dikuasai, sebagai lembaga yang didirikan oleh inisiatif gubernur DIY mejadi kekuatan tersendiri bagi lembaga untuk menyelesaikan kasus, fasilitas memadai, lokasi lembaga yang strategis, Lembaga Ombudsman DIY yang memiliki rasa kekeluargaan, semua warga Lembaga Ombudsman DIY diuji secara integritas, Lembaga Ombudsman DIY dipercayai dan didukung oleh masyarakat, Poin analisa prodak akhir lembaga yang berupa rekomendasi dapat digunakan untuk menguji atau melihat kebijakan, Lembaga Ombudsman DIY merupakan lembaga daerah yang independen mengabdikan untuk masyarakat, Pihak pelapor dan terlapor kooperatif pada saat proses penanganan kasus.

b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat lembaga dalam menangani kasus maladministrasi pungutan liar pada pelayanan pendidikan DIY yaitu dalam menginvestigasi kasus

membutuhkan biaya lebih yang lokasinya jauh, lembaga terkadang merasa kekurangan tenaga karyawan pada saat musim banyaknya kasus yang masuk, lembaga sulit mengatur waktu pada saat musim banyak aduan kasus, muncul rasa jenuh ketika menyelesaikan kasus klasik, pihak terlapor ataupun terlapor tidak kooperatif, miskomunikasi pada saat proses penanganan dan penyelesaian kasus, kegiatan pungutan liar di sekolah disepakati antara para pihak, Dinas pendidikan kurang obyektif dan kurang menegakkan aturan terkait pungutan liar, komitmen sekolah yang kurang dalam pemberantasan pungutan liar dan kooperatifnya kurang manakala ketika sekolah tidak dalam pengawasan

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Laporan maladministrasi pungutan liar pada pelayanan pendidikan DIY hampir pada setiap tahunnya terdapat aduan masuk ke Lembaga Ombudsman DIY yang mana terjadi pada semua jenjang pendidikan dimulai dari TK hingga SMA/SMK dengan jumlah kasus pungutan liar berjumlah 28 kasus.

2. Lembaga Ombudsman DIY dalam menangani kasus Maladministrasi Pungutan Liar pada Pelayanan Pendidikan DIY sudah dapat dikatakan responsif yang mana dapat dilihat bahwa Lembaga Ombudsman DIY memberikan sikap yang baik pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, dalam menangani kasus lembaga sudah sigap dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, lembaga sudah tepat sasaran dalam menangani kasus, lembaga akan dengan cermat dalam menangani kasus, dalam menangani kasus maladministrasi pungutan liar pada pelayanan pendidikan DIY dapat dipastikan bahwa akan dilakukan dengan cepat dan tepat waktu, dan Lembaga Ombudsman DIY merespon semua keluhan masyarakat. Jadi dapat disimpulkan bahwa Lembaga Ombudsman DIY sebagai lembaga pelayanan publik sudah responsif dalam menangani kasus maladministrasi pungutan liar DIY.

3. Langkah-langkah Lembaga Ombudsman DIY Lembaga Ombudsman DIY dalam menangani kasus maladministrasi pungutan liar pada pelayanan pendidikan DIY

yaitu menerima aduan baik yang datang langsung maupun melalui media sosial, konsultasi dengan staf pengaduan, dilaksakannya rapat kasus, Melakukan klarifikasi/ koordinasi/ investigasi/ mediasi, penilaian kasus, penyusunan prodak akhir, rapat pleno, dan penerbitan pordak akhir. Adapun media sosial yang digunakan oleh lembaga dalam menerima aduan kasus yaitu whatsapp, email, instagram, twitter, facebook, dan website lembaga, kemudian lembaga juga menyediakan fasilitas untuk masyarakat berupa ruang sekertariat, ruang tunggu, kotak aduan, ruang konsultasi dan ruang pertemuan. Lembaga Ombudsman DIY dalam menangani kasus maladministrasi pungutan liar pada pelayanan pendidikan DIY dapat memberian rasa aman kepada masyarakat meskipun lembaga tidak menjanjikan dan memberikan jangka waktu berapa lama kasus akan selesai ditangani, kemudian cara Lembaga Ombudsman DIY dalam mengenalkan lembaga kepada masyarakat dengan melaksanakan sosialiasi, membuat konten di sosial media, menjadi tamu undangan atau narasumber, memberikan pelayanan yang baik,

dan juga menjaga nama baik Lembaga Ombudsman DIY.

4. Faktor penyebab terjadinya kasus Maladministrasi Pungutan Liar pada Pelayanan Pendidikan DIY ialah, (1) Kurangnya anggaran dana yang diberikan oleh pemerintah, (2) sekolah tidak memahami peraturan penyelenggaraan pendanaan pendidikan, (3) orang tua siswa tidak mengetahui unsur-unsur pungutan liar, (4) tuntutan menjadi sekolah yang berkualitas, (5) komitmen yang kurang dari sekolah, (6) tawaran dari orang tua siswa untuk membuat program-program tertentu.
5. Faktor pendukung Lembaga Ombudsman DIY dalam penanganan kasus maladministrasi pungutan liar pada Pelayanan Pendidikan DIY yaitu anggota lembaga yang beragam dengan pengalaman yang empirik, lembaga memiliki anggota yang informatif, regulasi yang jelas, lembaga didirikan oleh inisiatif gubernur, fasilitas yang memadai, lokasi lembaga strategis, rasa kekeluargaan, teruji secara integritas, lembaga dipercayai dan didukung oleh masyarakat, rekomendasi lembaga dapat digunakan untuk menguji atau

melihat kebijakan, lembaga melakukan tugasnya secara independen, dan pihak yang bersangkutan kooperatif. Adapun faktor penghambatnya yaitu membutuhkan biaya pada saat menginvestigasi kasus yang lokasinya jauh, kekurangan tenaga karyawan, sulit mengatur waktu pada saat banyak aduan kasus, jenuh ketika menghadapi kasus yang klasik, pihak terkait tidak kooperatif, pungutan liar disekolah sudah disepakati oleh banyak pihak, dinas pendidikan kurang obyektif dalam menegakkan aturan dan komitmen sekolah yang kurang.

Saran

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan pada penelitian ini yaitu :

1. Bagi Lembaga Ombudsman Diy, sebagai lembaga pelayanan publik yang sudah dipercayai oleh masyarakat agar selalu mempertahankan kepercayaan yang telah diberikan oleh masyarakat dengan menjalankan tugasnya dengan baik. Selain itu diharapkan lembaga dalam menangani kasus maladministrasi pungutan liar pada pelayanan pendidikan diharapkan lembaga melakukan pengawasan

dan sosialisasi dengan sekolah maupun wali siswa sehingga tindakan maladministrasi pungutan liar di sekolah tidak terulang kembali.

2. Bagi masyarakat, sebagai wali siswa diharapkan dapat lebih peduli dan tanggap akan maladministrasi pungutan liar serta ikut berperan dalam menciptakan pendidikan yang bersih akan pungutan liar dan berkualitas.
3. Bagi sekolah, diharapkan untuk dapat menegakkan peraturan pendanaan pendidikan, selain itu sekolah diharapkan dapat meningkatkan serta menjaga komitmen untuk membangun pendidikan yang berkualitas dengan tidak melakukan tindakan pungutan liar dan diharapkan sekolah untuk kooperatif dalam memberantas maladministrasi pungutan liar.
4. Bagi dinas pendidikan, dapat lebih obyektif serta tegas terhadap sekolah yang melakukan maladministrasi pungutan liar, dan dapat menegakkan aturan sehingga dapat tercipta pendidikan yang berkualitas dan bersih dari tindakan maladministrasi pungutan liar.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Grave Media.
- Lembaga Ombudsman DIY No: 21/SK-LO DIY/III/2021.
- Moelong, L. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003.
- Yogyakarta, Peraturan Gubernur Nomor 69 Tahun 2014 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa.