

**ANALISIS PERAN LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH (LOD) PROVINSI DAERAH  
ISTIMEWA YOGYAKARTA DALAM PENANGANAN PENGADUAN TENTANG  
PELAYANAN PENDIDIKAN PERIODE 2012-2014**

**Oleh: Iltizam Hanif Al Fikri  
Ilmu Pemerintahan  
14010111140142**

**ABSTRAK**

*One of the major issues in today's democratic system is how the orientation of the government in carrying out the functions and responsibilities of the service to its citizens. One of the responsibilities that should be provided by government to its citizens is a ministry of education for all classes. But the educational services are colored by various forms of maladminsitrasi practices that result in harm to the community. The Government has established an independent state agency in charge of overseeing the implementation of public service. In order to supervise the performance of public officials in the region organizers established the Regional Ombudsman. Its role as a watchdog of public service make the Regional Ombudsman Institution as a forum for public complaints for acts of administrative irregularities committed by officials of public service providers. LOD DIY in performing duties and functions authorized to conduct an investigation, asking for clarification and provide recommendations to the regional administration. Role of the Regional Ombudsman is essential in order to promote and to realize good local governance and clean, and free from corruption, collusion and nepotism, abuse of authority and arbitrary actions that create clean and good governance.*

*Keywords: Regional Ombudsman Institutions, Public Services, Good Governance*

**Pendahuluan**

Salah satu isu utama dalam sistem demokrasi saat ini adalah bagaimana orientasi pemerintah dalam menjalankan fungsi dan tanggungjawabnya terhadap pelayanan kepada warganya. Salah satu tanggungjawab yang harus diberikan oleh pemerintah kepada warganya adalah pelayanan pendidikan bagi semua golongan. Pengaturan hak atas pendidikan diatur dalam Pasal 31 Undang-Undang Dasar 1945 ayat (1) ditegaskan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pendidikan. Namun faktanya, pelayanan pendidikan banyak diwarnai oleh berbagai bentuk praktek maladminsitrasi yang berakibat merugikan masyarakat. Dengan latar belakang masalah ini maka Pemerintah berinisiatif membentuk suatu Lembaga Negara yang independent yang bertugas mengawasi jalannya penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam rangka mengawasi kinerja pejabat penyelenggara publik di daerah, saat ini didirikan Lembaga Ombudsman Daerah. Penulisan ini

bertujuan untuk mengetahui peranan Lembaga Ombudsman Daerah (LOD DIY) dalam penanganan pengaduan tentang pelayanan pendidikan masyarakat sehingga diharapkan dapat tercipta pelayanan public yang berkualitas dengan harapan dapat mengurangi berbagai praktek maladministrasi yang kerap terjadi.

Tulisan ini bertujuan untuk menjelaskan langkah-langkah yang dilakukan oleh Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) DIY dalam menangani kasus-kasus yang diadukan kepadanya terkait dengan masalah pendidikan serta menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi oleh Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) DIY dalam menangani kasus-kasus pengaduan di bidang pendidikan.

### **Problem Umum Pelayanan Pendidikan di DIY**

Selama hampir delapan tahun, LOD DIY telah cukup banyak mendapatkan pengaduan atau masukan berkaitan dengan pelayanan pendidikan baik di instansi pemerintah maupun jajaran dibawahnya. Dari kurun waktu tersebut, telah cukup bagi lembaga ini untuk mengetahui potret peta persoalan pelayanan pendidikan yang secara umum terjadi dan menjadi kegelisahan masyarakat luas. Problem umum pelayanan pendidikan yang terjadi di DIY yaitu:

1. Kebijakan dan Komitmen Anggaran Pemerintah Persoalan kebijakan ini berintikan pada komitmen pimpinan daerah. Mereka belum memiliki komitmen kuat dalam memback-up pendidikan. Mereka terkesan tidak menjadikan pendidikan (dasar) sebagai hak warga negara yang harus dipenuhi. Indikasinya tidak dipenuhinya pendidikan dasar gratis.
2. Problem dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) dan Her Registrasi. Dalam masa PPDB dan Her Registrasi banyak masalah yang muncul dan menjadi gejala di masyarakat. Masalah tersebut antara lain seperti pengadaan pakaian seragam siswa baru, penarikan biaya formulir pendaftaran, iuran gedung serta berbagai jenis iuran lainnya. Sebetulnya sudah ada pembatasan dari pemerintah Kota/Kabupaten di DIY mengenai pembiayaan, tetapi sekolah tetap mematok tinggi, dan kadang-kadang tidak toleran mengenai cara pembayarannya atau bahkan disertai ancaman akan kehilangan hak sebagai siswa baru.
3. Banyaknya persoalan dalam penggunaan dan penyusunan RAPBS yang terjadi di sekolah. Seperti mekanismenya penentuan RAPBS dirasa kurang partisipatif, kurang berfungsinya komite sekolah dalam melakukan fungsi penjaringan aspirasi, perumusan RAPBS serta kontrol, dan lemahnya kontrol dari lembaga supra sekolah yang dalam hal ini yaitu

pemerintah daerah melalui dinas pendidikan yang kurang menjalankan fungsi kontrol dalam mengawal RAPBS supaya sesuai dengan aturan.

4. Penahanan Ijazah ataupun penahanan kartu ujian oleh sekolahan karena tidak bisa membayar biaya pendidikan. Penahanan ijazah ataupun penahanan kartu ujian tersebut merupakan akibat dari adanya pungutan yang dilakukan di banyak sekolah, sehingga banyak siswa yang masih memiliki tunggakan biaya pendidikan di sekolah. Salah satu strategi sekolah adalah menyandera ijazah, sehingga anak didik tetap membayar tunggaknya. Sehingga, banyak di antara mereka yang terhambat akses pendidikannya dan juga terhambat akses pekerjaannya.
5. problem penggunaan dana BOS yaitu adanya kecenderungan tumpang tindih anggaran penggunaan dana BOS dengan anggaran yang berasal dari siswa melalui SPP, dan adanya pemanfaatan yang menyimpang dari ketentuan. Problem penggunaan dana BOS tersebut sebagian berasal lemahnya pemahaman pihak sekolah tentang aturan penggunaan dana BOS yang disebabkan dari lemahnya perencanaan dan sosialisasi dari Departemen dan Dinas Pendidikan. Problem lainnya, berasal ketidakmau tauhan sekolah dengan aturan sekolah yang ada. Karena mereka nyata-nyata memahami aturan tetapi tidak mau menjalankannya sesuai aturan yang ada.

### **Peran Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Pelayanan Pendidikan**

LOD DIY sebagai lembaga pengawas pelayanan publik terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah dan penegakan hukum di DIY, dalam visinya ingin mendorong agar tercipta suatu tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean governance*). Manifestasinya dalam bentuk dorongan kepada pemerintah untuk menyediakan layanan publik yang mudah, cepat, sederhana dan dapat diakses semua lapisan masyarakat (*good public services*). Konteks kerja ini tak lepas dari pemerintah dan birokrasi selaku *provider* (penyedia atau pelayan). Oleh karenanya kerja lembaga ini juga bersentuhan dengan upaya reformasi birokrasi. Melalui perbaikan pelayanan pemerintah diharapkan semakin meningkatnya kesejahteraan masyarakat.<sup>1</sup>

Peran LOD DIY dibidang pendidikan tidak lepas dari peran utama sebagai lembaga yang memberikan pengaruh (*magistrature of influences*) kepada pemerintah. Pengaruh ini bertujuan

---

<sup>1</sup> Masduki, Teten, *Ombudsman dan Good Governance, dalam Pemberantasan Korupsi Serta Pelaksanaan Pemerintahan Yang Baik*, KON Jakarta, 2005, Hal 15.

agar pemerintah semakin dapat meningkatkan pelayanan pendidikan berbasis pemenuhan hak dasar warga negara (*rightbase public services*). Dalam skala yang lebih luas, lembaga ini juga mencoba masuk dalam domain sistem dengan mendesak perubahan kebijakan yang lebih menjamin hak dasar masyarakat.<sup>2</sup> Beberapa cara yang telah dilakukan LOD untuk memperbaiki pelayanan pendidikan antara lain sebagai berikut:

## 1. Pengawasan Terhadap Pelayanan Publik Bidang Pendidikan

Mekanisme pengawasan Lembaga Ombudsman Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (LOD DIY) terhadap pelayanan publik bidang pendidikan mempunyai mekanisme yang sama dengan pelayanan publik pada umumnya. Ada 2 (dua) tahap tataran dalam pengawasan LOD DIY terhadap pelayanan publik bidang pendidikan yaitu:

### a. Proses Kebijakan

Lembaga Ombudsman merupakan lembaga pengawasan eksternal non struktural yang bersifat mandiri yang tidak memiliki hubungan struktural dengan lembaga-lembaga pemerintahan. Pengawasan LOD DIY dalam proses kebijakan dilakukan dengan cara memantau dan mengawasi proses sebuah kebijakan itu dibentuk dan dikeluarkan Pemerintah Daerah Propinsi DIY. Kebijakan/regulasi yang *governance, partisipative*, dan adanya semangat/spirit membuat kebijakan yang baik serta mensosialisasikan kebijakan tersebut dengan melibatkan multi stakeholder.

Dalam tatanan proses kebijakan ini, LOD DIY melakukan pengawasan kerjasama dengan Kelompok Kerja (Pokja). Pokja ialah orang-orang/kelompok yang mengkritisi sebuah kebijakan. Adanya keinginan yang sama dengan LOD DIY, yaitu mengkritisi proses kebijakan dalam upaya perbaikan kebijakan, maka LOD DIY berinisiatif mengajak pokja untuk bekerjasama mengkritisi kebijakan. Salah satu pengawasan dalam tataran proses kebijakan yang telah dilakukan LOD DIY dan Kelompok Kerja (Pokja) yaitu kerjasama perbaikan pelayanan pendidikan. Adapun kegiatan dengan melakukan *focus group discussion* (FGD) tentang pelayanan pendidikan dengan tema “Menuju Pendidikan Gratis di Propinsi DIY”. *Focus group discussion* (FGD) yaitu salah satu cara LOD DIY untuk melakukan pengawasan melalui diskusi, investigasi lapangan, dan klarifikasi.

---

<sup>2</sup> Andari.dkk, 2006 Lembaga Ombudsman Daerah Yogyakarta dan Pemerintahan Yang Baik, PUSHAM UII, Yogyakarta

## b. Implementasi Kebijakan

Dalam sebuah kebijakan tentunya mengandung aturan-aturan tertentu di dalamnya, yang seharusnya diterapkan/dileaksanakan sesuai dengan apa yang telah diterapkan. Namun dalam implementasinya sering kali tidak sesuai dengan aturan kebijakan yang telah diterapkan. Hal ini menyebabkan masyarakat yang seharusnya mendapatkan haknya untuk memperoleh pelayanan pendidikan yang layak dalam rangka memenuhi kebutuhan dasarnya, namun dalam prakteknya masyarakat tidak mudah dalam mendapatkan akses pendidikan. Dengan demikian masyarakat merasa bahwa implementasi/pelaksanaan kebijakan tidak sesuai dengan aturan kebijakan.

Pengawasan pada implementasi kebijakan sifatnya lebih keaduan dari masyarakat kepada LOD DIY, yang disebabkan masyarakat sebagai penerima kebijakan tidak memperoleh hak-haknya dalam praktek dan implementasi kebijakan yang sesuai aturan kebijakan. Terkait dengan pendidikan, lahirilah Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional sebagai alas legitimasi negara untuk memberikan jaminan kepada warga negara untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya secara layak. Implementasi jaminan pendidikan khususnya daerah didukung pula oleh Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang memberikan acuan bahwa pelayanan dasar termasuk pendidikan merupakan urusan wajib pemerintah daerah berdasarkan asas ekonomi dan tugas pembantuan.

## 2. Memperkuat Jejaring Advokasi Kebijakan

Sebagai salah satu strategi mendorong perubahan kebijakan pendidikan di tingkat DIY, lembaga ini memandang perlu adanya suatu jejaring kerja sama dengan lembaga lain. Jejaring sektor pendidikan yang telah diinisiasi bersama dengan sejumlah LSM, organisasi mahasiswa, forum orang tua/wali siswa bernama “Kelompok Kerja (POKJA) Pendidikan Gratis di

Yogyakarta”. Pokja ini diharapkan dapat menampung dan menjembatani partisipasi aktif stakeholders pendidikan termasuk elemen peduli pendidikan. Pokja ini, hingga kini masih tetap eksis sebagai jejaring kerja yang secara berkala melakukan pertemuan guna membahas dan menyikapi isu-isu pelayanan pendidikan. Sekurangnya hingga saat ini, telah tergabung lebih dari 25 elemen yang berasal dari forum orang tua/wali siswa, LSM, organisasi mahasiswa termasuk lembaga ini.

Tujuan utama pokja ada dua hal. Pertama, mendorong terwujudnya pendidikan gratis (utamanya pendidikan dasar sebagaimana amanat konstitusi) di DIY sebagai jaminan kongkrit akses pendidikan untuk seluruh warga negara (*education for all*). Kedua, mendorong tersedianya anggaran publik (APBN dan APBD) yang mendukung pendidikan gratis di DIY.

### 3. Melakukan Penelitian (*research*)

Sejak awal berdiri, lembaga ini memandang bahwa penelitian cukup penting, tapi tidak akan sepenuhnya memfokuskan pada kerja ini. Untuk memperjelas permasalahan-permasalahan yang menjadi bidang tugas LOD DIY dan untuk mengkaji beberapa permasalahan di masyarakat perlu dilakukan penelitian. Penelitian dapat dilakukan jika utamanya berbentuk sederhana atau praktis seperti survey atau polling. Tujuan penelitian ini biasa dilakukan untuk memotret salah satu isu pelayanan publik yang terjadi dalam skala publik dan demi kepentingan yang besar.

### 4. Melakukan Diskusi publik (*Workshop*)

Diskusi yang dilakukan oleh LOD DIY ini bersifat formal yaitu dalam bentuk Focussed Group Discussion (FGD) maupun bersifat informal yaitu dalam bentuk diskusi internal dan tertutup. Diskusi publik yang dimaksudkan disini adalah diskusi yang melibatkan multi stakeholder termasuk pengambil kebijakan ditingkat pemerintah daerah, dalam rangka merespon atau mendorong pelayanan publik pendidikan.

### 5. Sosialisasi Melalui Media Massa

#### a) Konfrensi Pers dan Press Release

Konfrensi pers merupakan media interaksi dengan masyarakat untuk menyampaikan sikap LOD DIY tentang aktivitas pemerintah yang berpotensi maupun yang melanggar prinsip-prinsip pelayanan publik, terindikasi adanya maladministrasi, ataupun terhadap suatu hasil

penelitian yang dilakukan LOD DIY dalam menjalankan tugas dan kewenangannya. Konfrensi pers dilakukan dengan mengundang wartawan, sedangkan press release dikirimkan ke redaksi-redaksi di berbagai media massa di Daerah Istimewa Yogyakarta.

b) Siaran ke Televisi dan Radio

Siaran yang dilakukan oleh LOD DIY yaitu di Jogja TV, Radio Istakalista, Radio Unisi FM, Radio Persatuan, Radio Trijaya FM, Radio Bantul FM dan RRI Programa 3 Yogyakarta disiarkan tentatif sesuai dengan permintaan RRI. Siaran melalui media elektronik ini dilakukan sebanyak empat kali dalam satu tahun. Berkaitan dengan tema siaran semua dari LOS DIY kecuali Radio satu Nama yang disesuaikan dengan permintaan audiencenya yang menengah ke bawah dan berbentuk siaran tunda.

## 6. Pelaksanaan Klinik Pengaduan dan Penempatan Kotak Aduan

Pelaksanaan klinik pengaduan dan penempatan kotak aduan merupakan wujud komitmen LOD DIY dalam rangka mendekati diri dengan masyarakat mengingat wilayah geografis Provinsi DIY yang cukup luas yang menyebabkan tidak setiap warga masyarakat dapat dengan mudah melapor langsung ke kantor LOD DIY. Penempatan kotak aduan dilakukan memberikan kemudahan kepada masyarakat menyampaikan keluhan pelayanan publik termasuk pelayanan pendidikan. Kotak aduan ditempatkan di beberapa tempat strategis dan di sekolah-sekolah.

### **Langkah-langkah LOD DIY dalam Penanganan Kasus Pendidikan**

Untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses lembaga pelayanan ombudsman, maka ombudsman membuka pintu masuk kasus melalui beberapa cara, yaitu Pelapor datang langsung, melalui telpon atau berkirim surat termasuk melalui e-mail. Meski Pelapor tidak datang langsung ke kantor, laporan tetap akan ditindak lanjuti. Berdasarkan pengalaman LOD dalam menangani kasus pihak pelapor tetap diminta datang ke kantor untuk melengkapi laporannya, yang berkenaan dengan bukti-bukti tertulis serta diperlukan kepastian tentang laporannya. Semua ini untuk menghindari fitnah dan perlunya pelapor menandatangani *inform consen*. Ini sangat penting karena tanpa adanya *inform consen* pihak ombudsman akan kesulitan dalam menindaklanjuti kasus. Penanganan kasus benar-benar berdasarkan keinginan pihak Pelapor bukan berdasarkan kemauan pihak lain. Diperlukan kerjasama pelapor dengan cara memberikan keterangan yang benar dan menyerahkan bukti-bukti pendukung untuk keperluan invetigasi.

Penanganan laporan di LOD DIY secara umum melalui tahap investigasi, klarifikasi dan/atau mediasi. Beberapa laporan dapat dinyatakan selesai dalam tahap mediasi dimana kedua belah pihak (Pelapor dan Terlapor) bersepakat untuk menyelesaikannya atau menganggap permasalahan selesai dalam forum mediasi. Sementara penyelesaian beberapa laporan yang lain dapat berujung pada Pendapat Hukum LOD DIY dan/atau Rekomendasi LOD DIY.

Ada dua strategi yang dijalankan oleh LOD DIY dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya, yaitu dengan cara klarifikasi dan investigasi. Secara umum kedua cara ini dilakukan untuk mendapatkan penjelasan yang sebenar-benarnya atas permasalahan yang di keluhkan. Proses klarifikasi dilakukan untuk meminta penjelasan terlapor terhadap permasalahan yang dikeluhkan terhadap pelapor. Pertama kali yang dilakukan pada tahap ini adalah pihak pelapor diundang via surat untuk hadir di kantor LOD DIY. Didalam pokok surat klarifikasi seluruh keterangan yang disampaikan pelapor dijelaskan sehingga diharapkan terlapor mempunyai persiapan yang cukup baik, baik informasi lisan maupun data-data tertulis yang berkaitan dengan permasalahan.

Sementara kegiatan Investigasi LOD DIY merupakan upaya pencarian dan pengumpulan data, informasi dan temuan lainnya untuk mengetahui kebenaran, kesalahan atau sebuah fakta. Melakukan kegiatan investigatif sebenarnya jauh dari sekedar mengumpulkan ribuan data atau temuan dilapangan, kemudian menyusun berbagi informasi yang berakhir dengan kesimpulan atas rangkaian temuan dan sususna kejadian. Biasanya, investigasi dilakukan untuk mengungkap fakta yang menyangkut dan merugikan masyarakat umum (publik) baik secara langsung maupun tidak. Kasus atau persoalan yang memerlukan tindakan investigasi adalah persoalan yang menyangkut persoalan kepentingan bersama dan cukup masuk akal mempengaruhi kehidupan sosial mayoritas masyarakat, serta adanya indikasi bahwa pihak-pihak tertentu mencoba untuk menyembunyikan kejangalan dari hadapan publik. Yang perlu diperhatikan disini adalah bagaimana cara memilah kasus-kasus pelanggaran yang layak diinvestigasi.

Wawancara ahli dan pendalaman merupakan tahapan lanjut yang bertujuan untuk memperluas pemahaman dan menguji hipotesis yang telah ditentukan pada tahap sebelumnya. Literatur biasanya berupa peraturan perundangan yang mengatur tentang berbagai bidang, dalam hal ini peraturan pendidikan. Mulai dari Undang-Undang sampai perundangan daerah.

Setelah data-data investigasi dianggap cukup mampu membuktikan adanya pelanggaran etika dalam pelaksanaan usaha oleh suatu badan usaha, tahap selanjutnya adalah pengorganisasian data dan analisis kasus. Pengorganisasian lebih dilakukan dengan mengklarifikasi dokumen yang diperoleh. Sedangkan analisis kasus dilakukan dengan membandingkan, pemeriksaan bukti tertulis, penghitungan kembali dan lain-lain untuk diperbandingkan dengan informasi dari sumber. Tujuannya untuk menentukan secara rinci unsur-unsur pelanggaran, modus operadi dan pihak-pihak yang terlibat dan nilai kerugian yang ditimbulkan.

Setelah Klarifikasi dan investigasi dan kemudian di temukan adanya pelanggaran/maladministrasi, maka kemudian LOD dapat mengeluarkan rekomendasi. Rekomendasi yaitu berupa usulan/masukan kebijakan kepada pejabat terkait. Langkah ini sangat efektif dilakukan dalam melihat kasus-kasus yang secara massif akan atau telah terjadi dan persoalannya bersifat sistemik. Langkah yang biasa dilakukan dapat terlebih dahulu melalui sharing, diskusi atau audensi ke aparaturn pemerintah yang dianggap memiliki wewenang atas pelayanan pendidikan tersebut.

Jika kesimpulan atas penanganan laporan menunjukkan ada penyimpangan (mal administrasi) dan/atau kekurangan dalam pelayanan publik, maka akan dikeluarkan rekomendasi. Tetapi jika tidak ada unsur maladministrasi, secara umum cukup berupa pendapat hukum atau laporan penyelesaian. Rekomondasi Ombudsman tidak mempunyai kekuatan mengikat secara hukum karena lembaga Ombudsman merupakan *Magisture of Influence* (Mahkamah Pemberi Pengaruh).<sup>3</sup> Rekomendasi yang dikeluarkan oleh LOD DIY juga akan terus di monitoring.

Mentoring adalah serangkaian tindakan pengawasan dan pemantauan terhadap dampak atau pengaruh dikeluarkannya surat rekomendasi, yang berkaitan dengan perubahan perilaku, sistem, kebijakan maupun cara telapor (pihak yang direkomendasi) dalam memberikan pelayanan yang lebih baik baik dan etis kepada masyarakat. LOD DIY memulai tahap mentoring ini setelah lewat waktu 3 (tiga) bulan sejak dikeluarkannya surat rekomendasi atas suatu kasus. Pada tahapan ini, LOD DIY menentukan indikator perubahan yang akan menjadi dasar pembuatan laporan hasil mentoring. Indikator perubahan sudah diproyeksikan sejak disusunnya surat rekomendasi dan ditentukan dengan mempertimbangkan subtensi/isi pokok surat rekomendasi.

---

<sup>3</sup> Dwiyanto.dkk, 2006, Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Indonesia, Yogyakarta Gadjah Mada University Press

Pemantauan atau mentoring ini dilakukan baik pihak terlapor, maupun pihak-pihak terkait, sesuai dengan isi dan tujuan surat rekomendasi. Monitoring rekomendasi dilakukan untuk melihat seberapa jauh rekomendasi LOD DIY dilaksanakan oleh penerima rekomendasi (Terlapor). Monitoring dilaksanakan melalui surat yang dilayangkan kepada Terlapor seberapa jauh rekomendasi sudah dijalankan. Selain itu, monitoring rekomendasi juga dilaksanakan melalui audiensi dengan para stakeholder jika rekomendasi yang telah disampaikan bersifat sistemik.

Untuk menjalankan fungsinya LOD DIY melakukan dua pendekatan utama. Pertama, menunggu bola dalam arti menerima pengaduan/laporan masyarakat berkaitan dengan dugaan penyimpangan administrasi (mal administrasi) publik. Pengaduan yang masuk merupakan cermin apakah pelayanan publik sudah terimplementasi secara baik atau belum. Pengaduan, dapat juga berdimensi persoalan sistemik sehingga memerlukan rekomendasi/penyelesaian yang sistemik pula. Kedua, menjemput bola dalam arti secara proaktif melakukan program atau kegiatan yang berorientasi pada perbaikan pelayanan publik. Pada aras ini, LOD melakukannya melalui sosialisasi LOD dan penyadaran masyarakat akan hak-hak warga, membangun jejaring pemantauan, melakukan riset serta kerjasama perbaikan pelayanan publik, mengusulkan adanya kebijakan dan atau perubahan kebijakan tertentu dan lain sebagainya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, terdapat dua kemungkinan yang dapat dilakukan Lembaga Ombudsman Daerah untuk menyelesaikan dan merespon kasus yang terjadi di tengah masyarakat yaitu berdasarkan laporan masyarakat (sifat pasif) dan melalui inisiatif sendiri (sifat aktif). Kasus-kasus inisiatif adalah kasus-kasus yang menyangkut kepentingan publik dan ada indikasi menimbulkan kerugian keuangan daerah. Penanganan kasus ini tidak harus ada pihak pelapornya. Investigasi kasus dengan inisiatif sendiri dilakukan bukan karena adanya keluhan masyarakat secara individual, melainkan hasil dari kajian yang mendalam tentang permasalahan yang berkembang di masyarakat. yang sifatnya sistemik dan menyangkut kepentingan pelayanan publik.<sup>4</sup>

Terhadap berbagai aduan yang masuk, ada dua cara pandang. Pertama, masalah yang terjadi semata-mata bersifat kasuistik. Jika ini terjadi, maka langkah yang dilakukan adalah menyelesaikan kasus tersebut *case by case*. Kedua, kasus atau masalah tersebut ternyata tidak

---

<sup>4</sup> Prasetyo, Eko, dkk, eds., 2003, Ombudsman Daerah, Yogyakarta: PUSHAM UII-Partnership.

hanya bersifat kasuistik melainkan bersifat sistemik. Jika ini yang dihadapi, maka langkah yang dilakukan adalah tidak hanya menyelesaikan kasus tersebut (sebagai pintu masuk atau entry poin persoalan), tapi dapat juga melakukan tindakan atau aktivitas lain yang bersifat proaktif. Tindakan ini ada yang lebih dimaksudkan sebagai tindakan antisipatif agar suatu persoalan pelayanan publik tidak terjadi. Ada pula yang lebih dimaksudkan untuk meminimalisasi persoalan pelayanan publik yang sudah terlanjur terjadi.

Dalam menindaklanjuti pengaduan, anggota LOD DIY berpegang pada prinsip universal ombudsman antara lain independensi, objektivitas, tidak memihak (imparsialitas) dan non diskriminatif.<sup>5</sup>

## **Kesimpulan**

Sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, keberadaan Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) DIY memberikan banyak sumbangsih terhadap peningkatan mutu dan kualitas pelayanan public khususnya di bidang pendidikan. Hal tersebut terbukti dengan banyaknya aduan yang masuk dan telah terselesaikan melalui rekomendasi yang dikeluarkan oleh LOD DOY terkait pelayanan pendidikan. LOD DIY melakukan pengawasan dalam proses kebijakan dan ikut memantau proses kebijakan pendidikan yang dibentuk dan dikeluarkan Pemerintah Daerah Propinsi DIY. Meskipun pada periode tahun 2012-2014 pengaduan di bidang pendidikan cenderung mengalami peningkatan, akan tetapi itu menunjukkan bahwa semakin banyak masyarakat yang berani untuk memperjuangkan hak-hak pendidikan mereka ketika terjadi tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh pihak sekolah.

---

<sup>5</sup> Asmara, Galang, *"Ombudsman nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia"*, cet.Ke-1, Yogyakarta: LaksBang PRESSindo, 2005. Hal. 9.

## DAFTAR PUSTAKA

Andari.dkk, 2006 Lembaga Ombudsman Daerah Yogyakarta dan Pemerintahan Yang Baik, PUSHAM UII, Yogyakarta.

Asmara, Galang, “*Ombudsman nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*”, cet.Ke-1, Yogyakarta: LaksBang PRESSindo, 2005. Hal. 9.

Dwiyanto, Agus, dkk, 2003, *Teladan dan Pantangan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada dan Kemitraan Bagi Pembaruan Tata Pemerintahan di Indonesia.

Dwiyanto.dkk, 2006, Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Indonesia, Yogyakarta Gadjah Mada University Press, hal 13iversity Press, hal 13.

Istianto, Bambang. 2009. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Jumiati, Ipah Ema. 2012. *Dimensi Etika dalam Pelayanan Publik (Arti Penting, Dilema dan Implikasinya bagi Pelayanan Publik di Indonesia)*. Jakarta:Fisip UNTIRTA.

Masduki, Teten, *Ombudsman dan Good Governance, dalam Pemberantasan Korupsi Serta Pelaksanaan Pemerintahan Yang Baik*, KON Jakarta, 2005, Hal 15.

Muchsan, *Sistem Pengawasan Terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah Dan Peradilan Tata Usaha Negara di Indonesia*, Liberty, Yogyakarta, 2004

M. Manulang,. *Dasat-dasar Manajemen*, 2008. Jakarta: Ghalia Indonesia

Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung:Alfabeta

Prasetyo, Eko, dkk, eds., 2003, *Ombudsman Daerah*, Yogyakarta: PUSHAM UII-Partnership.

Saiful Anwar, 2004. *Sendi-Sendi Hukum Administrasi Negara*, Glora Madani Press.

Sofyan Syafri Harahap, 2006. *Sistem Pengawasan Manajemen (Managemen Control System)*, Jakarta: PT Pustaka Quantum.

Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, 1990. Cet.ke-3, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.

Sutrisno Hadi, 1990. *Metodologi Research*, Yogyakarta: Andi Offset.

Semiawan, Cony R. *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta : Grasindo.

### **Dokumen**

Laporan Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta periode 2012-2014

### **Internet**

[www.kemendagri.go.id/konten.php?nama=goodgovernance&op=detail\\_artikel&id=4](http://www.kemendagri.go.id/konten.php?nama=goodgovernance&op=detail_artikel&id=4) diakses pada 24 maret 2014

[www.lod-diy.or.id/loddiy/index.php?option=com\\_content&task=view&id=27&itemid=4k-](http://www.lod-diy.or.id/loddiy/index.php?option=com_content&task=view&id=27&itemid=4k-) diakses pada 03 april 2014

### **Jurnal**

”Hak Warga atas Pendidikan dan peran LOD DIY dalam Rehabilitasi dan Rekonstruksi Pasca Gempa”, dalam *Jurnal Ombudsman Daerah*, Lembaga Ombudsman Daerah DIY, Yogyakarta, Edisi: 1/REVISI/ Tahun 2007

Jurnal Ombudsman Daerah Edisi: 08/ Tahun V/ Juli – Desember 2012

Jurnal Ombudsman Daerah Edisi: 10/ Tahun VI/ Juli – Desember 2013