

## ABSTRAK

Penyelenggaraan pelayanan publik sangat rentan akan terjadinya pelanggaran dan penyimpangan oleh penyelenggara pelayanan publik sehingga menimbulkan kerugian materil ataupun immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan. Ombudsman R.I sebagai lembaga pengawas pelayanan publik yang terbentuk pada tahun 2008 setelah disahkannya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman R.I mengamanatkan dibentuknya Ombudsman R.I Perwakilan Daerah. Agar pembahasan lebih terarah maka skripsi ini membahas peran Ombudsman R.I Perwakilan D.I.Y dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan pendidikan di Kota Yogyakarta

Penyusunan skripsi ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian yuridis sosiologis. Lokasi penelitian ini di Ombudsman R.I Perwakilan D.I.Y dan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta. Jenis data yang digunakan meliputi data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui observasi, wawancara, dan studi kepustakaan.

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa peran pengawasan Ombudsman R.I Perwakilan D.I.Y terhadap pelayanan pendidikan di Kota Yogyakarta dilakukan dengan bentuk pengawasan aktif dan pengawasan pasif dengan mengacu pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman R.I dan juga upaya-upaya pencegahan yang dilakukan untuk meminimalisir terjadinya pelanggaran-pelanggaran dan penyimpangan dalam pelayanan publik.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah peran fungsi pengawasan Ombudsman R.I Perwakilan D.I.Y dalam melakukan pengawasan terhadap pelayanan pendidikan di Kota Yogyakarta sudah efektif secara operasional penanganan laporan masyarakat, namun pada produk akhir tindak lanjut kasus masih tergolong lemah dalam hal kekuatan hukum yang mengikat terlapor dan ataupun instansi terlapor. Dapat dibuktikan masih adanya terlapor dan ataupun instansi terlapor yang kurang kooperatif dalam menanggapi produk akhir Ombudsman R.I Perwakilan D.I.Y

**Kata kunci: Ombudsman, Pengawasan, dan Pelayanan Pendidikan**