

**PENGAWASAN LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH DALAM
PELAYANAN PENDIDIKAN DI KOTA YOGYAKARTA**

SKRIPSI



**Disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Hukum Strata Satu Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Diajukan Oleh:

**Nama : FAHMIYAH
NIM : 20130610082
Fakultas : Ilmu Hukum
Jurusan : Hukum
Bagian : Hukum Administrasi Negara**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2017

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGAWASAN LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAYANAN PENDIDIKAN DI KOTA
YOGYAKARTA**

Disusun Oleh :

Fahmiyah

20130610082

Skripsi ini telah disetujui oleh Dosen pembimbing
Pada tanggal 30 November 2017

Dosen Pembimbing

Bagus Sarnawa, S.H., M.Hum.
NIK. 196808211993031003

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGAWASAN LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH DALAM
PELAYANAN PENDIDIKAN DI KOTA YOGYAKARTA**

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Tim Dewan Penguji Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 4 Desember 2017

Yang terdiri dari:

Ketua



Beni Hidayat, S.H., M.Hum.

NIP. 19731231199804 153 030

Penelaah I



Bagus Sarnawa, S.H., M.Hum.

NIK. 196808211993031003

Penelaah II



Sunarno, S.H., M.Hum.

NIP. 19721228200004 153 046

**Mengesahkan
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Dr. Trisno Raharjo, S.H., M.Hum.

NIK. 19710409199702153028

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fahmiyah

NIM : 20130610082

Judul Skripsi : PENGAWASAN LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH DALAM
PELAYANAN PENDIDIKAN DI KOTA YOGYAKARTA

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Saya akan mencantumkan sumber yang jelas. Apabila dikemudian hari ternyata terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dari pihak manapun. Yogyakarta,

Yang Menyatakan


Fahmiyah



HALAMAN MOTTO

"Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah."

(Thomas Alva Edison)

"Hiduplah seakan kamu akan mati besok. Belajarlah seakan kamu akan hidup selamanya."

(Mahatma Gandhi)

"Jadi diri sendiri, cari jati diri, dan dapatin hidup yang mandiri optimis, karena hidup terus mengalir dan kehidupan terus berputar sesekali lihat kebelakang untuk melanjutkann perjalanan yang tiada berujung. "

(Fahmiyah)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT,
terimakasih atas segala nikmat yang berupa kemudahan dan kelancaran dalam
penulisan skripsi ini yang telah diberikan.

Untuk:

Bapak dan Ibu saya, yang telah memberikan dukungan moril maupun materi
serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan
do'a dan tiada do'a yang paling khusuk selain do'a yang terucap dari orang tua.
Ucapan terimakasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua,
karena itu terimalah persembaha bakti dan cinta ku untuk kalian bapak ibuku..
Adik-adikku tersayang, terimakasih untuk dukungan, doa dan semangatnya agar

skripsi ini cepat selesai

Seluruh Keluarga Besar

Terimakasih untuk doa dan dukungannya.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **PENGAWASAN LEMABAGA OMBUDSMAN DAERAH DALAM PELAYANAN PENDIDIKAN DI KOTA YOGYAKARTA** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam bidang ilmu hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan masukan atau saran dari dosen pembimbing I dan pembimbing II, dosen penguji serta khalayak umum untuk kesempurnaan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, penulis juga ingin menghaturkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr.Ir Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Dr. Trisno Raharjo, SH., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Sunarno, SH., M.Hum selaku ketua tim penguji dan Bapak Beni Hidayat, SH., M.Hum selaku penelaah dalam ujian skripsi saya.
4. Bapak Bagus Sarnawa SH., M.Hum selaku Dosen Pembimbing saya, dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, petunjuk dan arahan serta dorongan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

6. Pak Maman dan Mbak Iza sebagai teman di dekanat yang setia menemani saat menunggu dosen pembimbing, dan yang selalu ramah kalau di ditanya “pak maman, mbak putri kira-kira bapaknya ada gak ya?”.
7. Taufiqurrahman, terimakasih untuk kesabarannya, perhatian, bantuan, dukungan penuh untuk penulis juga telah meluangkan waktunya untuk menemani selama penulisan skripsi ini.
8. Vemi Oktaviana teman dari jaman putih abu-abu, yang selalu memberikan dukungan, membantu, semangat dan doa agar skripsi ini cepat selesai,
9. Aldo Rahman, Wiranata Kusuma, dan Ahmad Dung yang membantu agar skripsi ini cepat selesai.
10. Alfiddah, Sela Rezando, Meylani Kunthi Rahayu, Anviresta, dari jaman masih awal kuliah yang dari dulu selalu memberikan dukungan, semangat, doa, bantuan dan senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis diwaktu sibuknya.
11. Teman-teman KKN 141, teman seperjuangan yang selalu setia duduk di depan teras posko untuk berebut sinyal.
12. Keluarga Griya Ungu Faradibah, Tasya Belinda, dan Trina Kartika Terimakasih untuk suka duka dan tawa yang melimpah.
13. Teman-teman Seperjuangan Hukum Administrasi Negara, yang selalu memberikan semangat, bantuan, dan nasehat ketika penulis menunggu dosen pembimbing.
14. Serta seluruh teman-teman Fakultas Hukum angkatan 2013.

Semoga kebaikan yang telah mereka berikan mendapat imbalan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari sebagai manusia tidak luput dari kekurangan dan keterbatasan dalam pembuatan skripsi ini, oleh karena itu kritik dan saran akan

diterima dengan lapang dada untuk perbaikannya. penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta,

Fahmiyah

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum tentang Pengawasan.....	8
B. Tinjauan Umum tentang Good Governance	13
C. Tinjauan Umum tentang Pelayanan Publik.....	18
D. Tinjauan Umum tentang Lembaga Ombudsman Daerah.....	28
E. Tinjauan Umum tentang Sistem Pendidikan Nasional.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	46
B. Sumber dan Jenis Data.....	46
C. Teknik Pengumpulan Data.....	47
D. Lokasi Penelitian.....	48
E. Narasumber.....	49
F. Teknik Analisis Data.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Ombudsman Daerah DIY dalam melakukan Pengawasan terhadap Pelayanan Pendidikan di Kota Yogyakarta	50
B. Hambatan Lembaga Ombudsman Daerah DIY dalam pengawasan terhadap Pelayanan Pendidikan di Kota Yogyakarta.....	87
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	90
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	96

ABSTRAK

Penyelenggaraan pelayanan publik sangatlah rentan dengan terjadinya pelanggaran dan penyimpangan oleh penyelenggara pelayanan publik sehingga dapat menimbulkan kerugian materiil atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pengawasan Lembaga Ombudsman DIY dalam pelayanan pendidikan di Kota Yogyakarta dan untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan pendidikan di Kota Yogyakarta.

Penyusunan skripsi ini menggunakan metode kualitatif lalu disajikan secara deskriptif, yaitu dengan mengurai, menjelaskan, dan menggambarkan sesuai dengan permasalahan yang erat dalam penelitian ini. Lokasi penelitian ini di Kantor Lembaga Ombudsman DIY. Jenis data yang digunakan meliputi data primer, sekunder dan tersier. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui observasi, wawancara dan studi kepustakaan.

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pengawasan Lembaga Ombudsman dalam penyelenggara pelayanan pendidikan di Kota Yogyakarta yaitu dengan melakukan (1) Melakukan penanganan pengaduan masyarakat di bidang pendidikan melalui klarifikasi, investigasi, mediasi dan monitoring. (2) Melakukan upaya-upaya pencegahan malaadministrasi dengan melakukan sosialisasi media massa, siaran di televisi dan radio, diskusi publik dan pelaksanaan klinik aduan dan kotak aduan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah pengawasan terhadap pelayanan pendidikan di Kota Yogyakarta dalam penanganan laporan masyarakat terhadap dugaan malaadministrasi dalam bidang pendidikan sudah efektif namun dalam tindak lanjut kasus dikarenakan kekuatan hukum mengikat masih tergolong lemah.

Kata kunci: Pengawasan, Ombudsman, Good Governance, dan Pelayanan Pendidikan