

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### **A. Ombudsman Daerah DIY dalam Melakukan Pengawasan terhadap Pelayanan Pendidikan di Kota Yogyakarta**

Pengawasan yang dilakukan oleh Lembaga Ombudsman DIY sehubungan dengan bidang pendidikan sesuai dengan tugas, pokok dan fungsinya maka Lembaga Ombudsman mempunyai tugas untuk melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dalam bidang pemerintah yang diselenggarakan oleh pemerintah dan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh bidang swasta atau oleh pelaku usaha swasta.<sup>60</sup>

Efektifitas pengawasan Ombudsman ditentukan oleh sistem pemerintahan yang dianut oleh negara tersebut. Dalam sistem demokrasi, rakyat ditempatkan ke dalam domain utama karena pada dasarnya rakyat merupakan pemegang kedaulatan tertinggi di sebuah negara. Berdasarkan fungsinya Ombudsman merupakan representasi dari pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat atau kelompok sosial dalam penyelenggaraan umum, baik yang dilakukan oleh penyelenggara negara ataupun swasta.

Pelaksanaan penyelenggaraan pendidikan di Kota Yogyakarta pun telah diatur Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2008 tentang Sistem Penyelenggaraan Pendidikan, bertujuan untuk menjamin atas keberlangsungan proses pendidikan, berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang berakhlak, berbudaya, berilmu dan menjadi masyarakat yang demokratis, dinamis dan terbuka. Pendidikan sekolah ada

---

<sup>60</sup>Hasil Wawancara dengan Ibu Sutrisnowati, Kepala Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta, tanggal 7 November 2017

yang diselenggarakan oleh pemerintah dan sekolah yang diselenggarakan oleh swasta itu semua menjadi objek/subyek dari pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman DIY. Karena pelayanan publik adalah semua hal kecuali 4 (empat) hal yaitu:

1. Kriminalitas murni
2. Perceraian
3. Suku, Agama dan Ras (SARA)
4. Konflik antar individu termasuk warisan.

Fungsi Ombudsman DIY sebagaimana yang telah diatur berdasarkan Pergub DIY No. 69 Tahun 2014 Pasal 7 menerangkan bahwa Lembaga Ombudsman DIY berfungsi sebagai lembaga pengawasan, mediasi pelayanan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintah daerah maupun praktik dunia usaha. Maka sesuai dengan ruang lingkup kerjanya Lembaga Ombudsman Yogyakarta merupakan lembaga daerah yang bersifat independen untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah dan pelaku usaha, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya dan Ombudsman sendiri mendapat hak imunitas.

Untuk menjalankan fungsi Lembaga Ombudsman DIY melakukan dua pendekatan utama. Pertama, menunggu bola datang artinya menerima pengaduan/laporan masyarakat berkaitan dengan dugaan penyimpangan malaadministrasi publik. Kedua, menjemput bola dalam arti secara proaktif

melakukan program atau kegiatan yang berorientasi pada perbaikan pelayanan publik.<sup>61</sup>

Ini adalah beberapa kasus yang terdapat di Lembaga Ombudsmana DIY pada tahun 2016 - 2017 meliputi :

**Tabel 1.1**

**Keterangan Pelapor**

Keterangan Pelapor	
Tanggal	23 - 11 – 2016
Status Pengaduan	Selesai
Pengadu	Robertus Budi Sarwono
Teradu	Kepala Sekolah Menengah Atas Kolese De Brito
Bidang	Pendidikan
Kronologi Aduan	<p>Tanggal 5 November berlangsung sepak bola antar kelas di SMA Kolese De Brito, anak saya protes karena wasit tidak adil. Anak saya Thefilus Risang Yogantara diberi kartu kuning, lalu ia memukul wasit satu kali di bagian dada. Setelah itu wasit di pukul oleh teman anak saya. Tanggal 8 November 2016, saya kesekolah untuk menyelesaikan persoalan ini, bertemu dengan guru BK dan Romo Koko Suswijayanto, SJ.</p> <p>Tanggal 9 November 2016, saya bersama istri kerumah Konendo Ardhani Pamungkas untuk meminta maaf sama orang tua dan juga yang bersangkutan. Pungkas tidak ingin Yogantara dikeluarkan. Orang tuanya juga berdamai Tanggal 11 November 2016 terbit surat peringatan 3, anak saya dikeluarkan Tanggal 12 November 2016, saya protes dengan surat (Korsidenan No.1) karena hal itu saya pandang sebagai upaya kriminalisasi siswa. Yang dipukul bagian dada 1x tetapi mengalami oedima centri Tanggal 14 November 2016 terbit surat peringatan No 125/PM/001-KJB/XI/2016 Tanpa pembatalan surat No 124/PM/001-KJB/XI/2016 tanpa penjelasan apapun terjadi tumpang tindih SP 3 (karena di dikeluarkan 3x).”</p>

<sup>61</sup>Hasil Wawancara dengan Ibu Sutrisnowati, Kepala Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta, tanggal 7 November 2017

Berdasarkan tabel di atas mengenai Tindakan sewenang-wenang pelanggaran hak penyimpangan prosedur Kepala Sekolah Menengah Atas Kolese De Brito. Menurut peneliti adanya kesalahpahaman antara pihak sekolah dengan orang tua siswa. Yang disini tertera bahwanya seorang pendidik (Guru) mempunyai hak untuk melakukan perbaikan kualitas anak didiknya jika terbukti siswa-siswinya karena di setiap sekolah sudah mempunyai aturan dan tata tertib yang harus di patuhi oleh setiap siswa di sekolah tersebut. dari persoalan di atas sudah jelas bahwa siswa tersebut melakukan kekerasan dengan memukuli dada wasit sepakbola nya sebanyak sekali sehingga membuat teman-teman yang lain ikut memukuli wasit tersebut.

Walaupun mungkin kata sekali biasanya dianggap sepele oleh banyak orang melakukan suatu pemukulan terhadap seseorang tetaplah tindakan yang buruk yang dilakukan oleh seorang siswa, apalagi hal ini dilakukan di sekolah yang secara jelas memiliki tata tertib seorang siswa yang harus di patuhi ini sudah melanggar tata tertib sekolah. Menurut peneliti surat peringatan 3 yang di keluarkan kepala sekolah Kolase De Brito cukup tegas dan baik dalam memberikan sanksi terhadap murid yang melanggar aturan sekolah. Selain sang anak bisa berubah menjadi lebih baik sang anak juga akan mengetahui dampak dari perbuatan nya tersebut.

Tetapi minimnya pemahaman orang tua dan kepercayaan orang tua untuk menitipkan anaknya untuk secara penuh di didik oleh pihak sekolah sebagaimana nya agar menjadi anak yang bermartabat dan berguna bagi bangsa dan negara ini kurang kepada pihak sekolah menjadi faktor utama

dalam menghambat pembentukan seorang anak untuk tumbuh besar sebagai anak yang mempunyai pendidikan dan memiliki integritas sebagaimana layaknya seorang siswa yang mempunyai pendidikan. Dengan adanya sikap orang tua yang selalu menuntut kebenaran atas anaknya inilah yang membuat sang anak merasa manja dan tidak mampu belajar tanggung jawab dari apa yang telah dia perbuat dan dia tidak paham bahwa perilaku sang anak telah membahayakan nyawa orang lain yang juga mempunyai hak dalam hidup ini.

**Tabel 1.2**

**Keterangan Pelapor**

No	Keterangan Pelapor		
1	Tanggal	09 - 02 – 2016	
2	Status Pengaduan	SELESAI, Produk Akhir terkirim	
a	3	Pengadu	Iin Iskandar A
b	4	Teradu	SMA Stella Duce 1
	5	Penanggung Jawab	Imam
e	6	Bidang	Pendidikan
l	7	Kasus yang di Adukan	SMA Stela Duce 1 telah menahan ijazah putri pengadu karena masih belum mampu melunasi tunggakan selama 4 tahun, sementara mereka juga tidak mau memberikan fotocopy legalisir ijazah tersebut.

Berdasarkan tabel diatas peneliti menganalisis mengenai tindakan sewenang-wenang pelanggaran hak penyimpangan prosedur bahwa SMA Stela Duce 1 harusnya tidak menahan terlalu lama ijazah dari siswa tersebut, pada dasarnya penahanan ijazah adalah salah satu pelanggaran hak asasi manusia karena ijazah adalah sebuah instrument penting secara tidak langsung dalam berlangsungnya kehidupan dan penahanan ijazah dalam bentuk alasan apapun tidak pernah dibenarkan.

Bagaimanapun sekolah tidak berhak menahan ijazah siswa, dan patut untuk digaris bawahi. Apalagi, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan menjamin semua siswa akan mendapat ijazah setelah lulus Ujian Nasional. Kalaupun ada tunggakan sekolah yang menghambat siswa untuk mendapatkan ijazah, maka Kemdikbud bersama dinas provinsi siap ambil bagian untuk menyelesaikan hambatan tersebut.

Pihak SMA Stela Duce 1 yang menyimpan, menahan, atau menyandera ijazah telah terindikasi menghalangi peserta didiknya untuk memperoleh haknya. Hal itu dapat dituntut atas dasar perbuatan melawan atau melanggar hukum (*onrechtmatige daad*). Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) pada Pasal 1365 bahwa, "Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkannya orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut." Bahwa dalam kasus tersebut telah terdapat tindakan maladministrasi dalam bidang pelayanan pendidikan yang dilaporkan oleh Pelapor berupa ketidaktaatan terhadap aturan yang berlaku yang dilakukan oleh Kepala SMA Stela Duce 1.

**Tabel 1.3**

**Keterangan Pelapor**

No	Keterangan Pelapor	
1	Tanggal	21 - 03 – 2016
2	Status Pengaduan	SELESAI, Produk Akhir terkirim
3	Pengadu	Supriyanto
4	Teradu	SMPN 2 Gampng
5	Penanggung Jawab	Wati, Dhenok
6	Bidang	Pendidikan
7	Kasus yang di	Anak pengadu dilarang ikut tes UAS karena

T	Aduan	tidak memenuhi kewajiban melakukan pembayaran oleh sekolah dan diminta untuk pindah sekolah
---	-------	---

Berdasarkan tabel di atas siswa SMPN 2 Gamping yang terkait dengan masalah pelanggaran mengikuti UAS, menurut peneliti adalah sebuah kebijakan yang dapat merugikan hak siswa tersebut, permasalahan pembayaran seharusnya di atur di ranah yang berbeda, permasalahan pembayaran tidak dapat dicampur adukkan ke dalam ranah pendidikan, jika permasalahan seperti ini masih terjadi maka wali siswa dapat melaporkan permasalahan ini ke pejabat terkait untuk segera ditindak lanjuti. Jika permasalahan ini tetap terjadi maka dapat membahayakan masa depan siswa tersebut, bahkan merugikan siswa tersebut dan mengingat kerugian yang ditimbulkan kemungkinan besar adalah kerugian psikis. jika mental siswa itu terganggu karna rasa malu, maka siswa tersebut dimungkinkan tidak ingin mengayomi pendidikan kembali dan itu termasuk tindakan yang dapat merugikan negara yang mungkin saja anak itu akan menjadi pengangguran karena tidak memiliki keahlian untuk bekerja.

**Tabel 1.4**

**Keterangan Pelapor**

No	Keterangan Pelapor	
1	Tanggal	07 - 04 – 2016
2	Status Pengaduan	SELESAI, Produk Akhir terkirim
3	Pengadu	Bambang Pristiwanto
4	Teradu	MTs Wahid Hasyim Nologaten
5	Penanggung Jawab	Wati, Ida
6	Bidang	Pendidikan
7	Kasus yang di Aduan	MTs mengeluarkan putri pengadu dari sekolah sejak akhir februari, sementara putrinya sudah kelas 3 sehingga tidak mungkin pindah sekolah.

T	Sekolah kemudian menyatakan bahwa putrinya boleh ikut UN namun tersendiri dan tidak ada kejelasan untuk ikut ujian penunjang kelulusan yang lain.
---	---

a

Berdasarkan kasus diatas mengenai penyimpangan yang dilakukan oleh pihak Mts kepada siswi dapat memberi dampak serius bagi mental siswi tersebut, apalagi siswi tersebut dapat mengikuti UN tetapi dengan cara yang berbeda.

Hal ini juga tidak menutup kemungkinan bahwa dampak yang ditimbulkan akan berlangsung dalam jangka waktu yang panjang. Seharusnya pihak MTs lebih bisa mempertimbangkan dampak yang dihasilkan ketika memberi keputusan seperti ini, karena ini menyangkut masa depan siswi tersebut.

**Tabel 1.5**

**Keterangan Pelapor**

No	Keterangan Pelapor	
1	Tanggal	17 - 02 – 2017
2	Status Pengaduan	SELESAI, Produk Akhir terkirim
3	Pengadu	Rr. Tristin Widarwati
4	Teradu	Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) 2 Jetis
5	Penanggung Jawab	Sutrisnowati, Dhenok
6	Bidang	Pendidikan
7	Kasus yang di Aduan	Anak dikembalikan kepada orangtua karena berperilaku bermasalah

Berdasarkan kasus diatas mengenai perilaku siswa tersebut dapat terjadi oleh berbagai macam faktor, pihak sekolah tidak seharusnya langsung mengembalikan siswa kepada orang tua karena disetiap sekolah memiliki bimbingan konseling, yang didalam bimbingan konseling

tersebut setiap siswa memiliki hak untuk menyampaikan apa yang sedang dia alami sehingga dapat menumbulkan masalah disekolah.

Hal ini juga menimbulkan pertanyaan yang penting, apa peran bimbingan konseling disekolah tersebut ketika ada siswa yang bermasalah kemudian dikembalikan kepada orangtua? Yang seharusnya peran bimbingan konseling dapat membantu para siswa untuk menyelesaikan masalah yang tengah para siswa alami.

**Tabel 1.6**

**Keterangan Pelapor**

No	Keterangan Pelapor	
1	Tanggal	14 – 02 - 2017
2	Status Pengaduan	SELESAI, Produk Akhir terkirim
3	Pengadu	Ngadiyem
4	Teradu	Sekolah Mengengah Atas (SMA) Budaya Wacana
5	Penanggung Jawab	Sutrisnowati, Shinta
6	Bidang	Pendidikan
7	Kasus yang di Aduan	Penahanan Ijazah

Berdasarkan tabel diatas peneliti menganalisis mengenai tindakan sewenang-wenang pelanggaran hak penyimpangan prosedur bahwa SMA Budaya Wacana harusnya tidak menahan terlalu lama ijazah dari siswa tersebut, pada dasarnya penahanan ijazah adalah salah satu pelanggaran hak asasi manusia karena ijazah adalah sebuah instrument penting secara tidak langsung dalam berlangsungnya kehidupan dan penahanan ijazah dalam bentuk alasan apapun tidak pernah dibenarkan.

Bagaimanapun sekolah tidak berhak menahan ijazah siswa, dan patut untuk digaris bawahi. Apalagi, Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan menjamin semua siswa akan mendapat ijazah setelah lulus

Ujian Nasional. Walaupun ada tunggakan sekolah yang menghambat siswa untuk mendapatkan ijazah, maka Kemdikbud bersama dinas provinsi siap ambil bagian untuk menyelesaikan hambatan tersebut.

Pihak SMA Budaya Wacana yang menyimpan, menahan, atau menyandera ijazah telah terindikasi menghalangi peserta didiknya untuk memperoleh haknya. Hal itu dapat dituntut atas dasar perbuatan melawan atau melanggar hukum (*onrechtmatige daad*). Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) pada Pasal 1365 bahwa, "Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkannya orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut." Bahwa dalam kasus tersebut telah terdapat tindakan maladministrasi dalam bidang pelayanan pendidikan yang dilaporkan oleh Pelapor berupa ketidaktaatan terhadap aturan yang berlaku yang dilakukan oleh Kepala SMA Budaya Wacana.

**Tabel 1.7**

**Keterangan Pelapor**

No	Keterangan Pelapor	
1	Tanggal	04 – 05 - 2017
2	Status Pengaduan	SELESAI, Produk Akhir terkirim
3	Pengadu	Dirahasiakan
4	Teradu	Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 7 Yogyakarta
5	Penanggung Jawab	Muhammad Imam Santoso, Evi Nur
6	Bidang	Pendidikan
7	Kasus yang di Aduan	Kami menginginkan perbaikan manajemen sekolah SMA Negeri 7 Yogyakarta. Sudah sejak lama pengawasan dan kontrol dari Komite Sekolah masih kurang. Uraian permasalahan sebagai berikut. 1. Komite Sekolah Pembentukan pengurus Komite Sekolah

yang tidak transparan. Ketua komite Bapak Ir. Hadi Prabowo, telah menjabat sebagai Ketua Komite Sekolah sejak tahun 2003 dan tetap dipertahankan sampai sekarang. Berdasarkan PP 17/2000 kami anggap beliau dapat menjabat selama 2 periode (2010-2013, dan 2013-2016). Namun, pada tahun 2016 kemarin, beliau diangkat kembali menjadi Ketua Komite tanpa adanya sosialisasi atau rapat orangtua/wali murid sebelumnya, yang artinya tidak melalui prosedur yang benar. Hal tersebut menurut kami tidak sesuai dengan prosedur yang benar.

Hal tersebut menurut kami tidak sesuai dengan peraturan:

- a. Kepmendiknas 044/U/2002 Lampiran II poin VI tentang Pembentukan Komite Sekolah.
- b. PP 17/2010 Pasal 197 ayat (5), Anggota komite sekolah/madrasah dipilih oleh rapat orangtua/wali peserta didik satuan pendidikan.

Dengan adanya satuan terbaru Permendikbud 75/2016 tentang Komite Sekolah, perlu dipertimbangkan lagi kepengurusan Komite Sekolah beserta peran dan fungsinya, karena selama ini Komite Sekolah dinilai pasif dalam hal pengawasan dan kontrol terhadap manajemen sekolah sesuai dengan aturan yang berlaku. Salah satu dugaan penyimpangan yaitu terdapat pendanaan dari uang Komite Sekolah yang dipinjamkan kepada guru/karyawan dalam kurun waktu tertentu (seperti pinjaman lunak tanpa bunga) untuk membeli laptop. Hal ini terjadi sudah cukup lama, mulanya senilai Rp 7.000.000,- per orang, diangsur 20 kali. Saat ini Rp 5.000.000,- per orang diangsur 10 kali, dan hingga sekarang pinjaman tersebut masih terus berjalan. Apakah benar jika hal tersebut kami anggap sebagai kesejahteraan tidak langsung? Karena hal ini tersebut tidak sesuai dengan tujuan awal mengenai pungutan pendidikan, berdasarkan:

- a. PP 48/2008 Tentang Pendanaan

Pendidikan: Pasal 52, Pungutan oleh satuan pendidikan dst, huruf j. Tidak dialokasikan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk kesejahteraan anggota komite sekolah/madrasah atau lembaga representasi pemangku kepentingan satuan pendidikan.

- b. Perda DIY 10/2013 Tentang Pedoman Pendanaan Pendidikan: Pasal 37, ayat (1) Setiap satuan pendidikan yang diselenggarakan Pemerintah Daerah, Pemerintah Kabupaten/Kota dan masyarakat dalam melakukan pungutan dilarang .. huruf c. Digunakan untuk kesejahteraan anggota Komite atau lembaga representasi pemangku kepentingan satuan pendidikan baik langsung maupun tidak langsung.

## 2. Manajemen Sekolah

Berbagai kegiatan sekolah yang selama ini dilakukan di SMA Negeri 7 Yogyakarta tidak melalui perencanaan yang baik. Peran serta dan fungsi Komite Sekolah dinilai tidak efektif dilibatkan dalam perencanaan dan penyusunan RKAS dan RAPBS. Sekolah belum pernah menguraikan dan membahas secara detail program/kegiatan sekolah kepada Komite Sekolah, sehingga tidak membuahkan hasil yang diinginkan. Dengan perencanaan yang tidak baik, maka pelaksanaan kegiatan selama ini selalu bermasalah, terutama yang berkaitan dengan keuangan. AD/ART Komite Sekolah dan APBS belum pernah disosialisasikan ke seluruh warga sekolah. Sekolah tidak memiliki SOP (standar operasional prosedur) dalam bentuk dokumen, yang menjadi dasar untuk bekerja bagi guru dan karyawan. Oleh karena itu tidak ada acuan bagi guru/karyawan untuk dapat bekerja dengan baik, karena tidak ada rincian tugas yang spesifik, termasuk lemahnya pengawasan dan pembinaan dari atasan. Sering menjadi kebingungan dalam job description, dan membuat kinerja tidak dapat terukur dengan baik.

		<p>Pada tahun 2016, Inspektorat Kota Yogyakarta melaksanakan pemeriksaan reguler di semua sekolah negeri, dan terdapat beberapa temuan di SMAN 7 Yogyakarta. Jadi kesimpulan atas temuan diatas ialah 1) Manajemen sekolah belum memahami ketentuan yang berlaku; dan 2) Lemahnya pengendalian internal dalam manajemen pengelolaan keuangan sekolah, namun belum dilaksanakan keseluruhan dengan baik. Kami rasa hal ini juga berkaitan dengan lemahnya peran dan fungsi Komite Sekolah sebagai pengawas dan kontrol (audit internal). Pengelolaan keuangan masih menjadi kendala utama hingga saat ini.</p>
--	--	---

Berdasarkan dari kasus di atas merupakan hal yang kurangnya pengertian dari instansi sekolah, terhadap aturan yang di bentuk pemerintah jogja yang dimana pemaparan aturan yang ada sudah sangat jelas. Namun dari itu orang-orang yang ada di sekolah tidak mengerti dan terhadap aturan pemerintah yang ada, hal ini diakibatkan dengan kurangnya sosialisasi terhadap aturan pemerintah yang ada. Selain itu instansi sekolah yang kurang dalam memprospekkan aturan yang ada, sistem pengawasan sekolah sebagai pengawasan dan kontrol keuangan, masih terdapat masalah. Berdasarkan aturan yang ada sebenarnya sudah sangat jelas mengenai sistem keuangan dari instansi setiap sekolah yang ada di jogja.

**Tabel 1.8**  
**Keterangan Pelapor**

No	Keterangan Pelapor	
1	Tanggal	21 – 04 - 2017
2	Status Pengaduan	SELESAI, Produk Akhir terkirim
3	Pengadu	Mulyadi,S.Pd
4	Teradu	Kepala Sekolah SMAN 1 Pajangan
5	Penanggung Jawab	Sutrisnowati, Nurul Luthfiana
6	Bidang	Pendidikan
7	Kasus yang di Aduan	Pada tanggal 17 Februari 2017 terjadi pemukulan di Jalan Srandakan (BRI Pandak) dengan dipicu diludahi oleh korban. Korban dipukul dengan knop, korban lalu mengejar tetapi tidak terkejar lalu lapor ke Polsek Pandak.

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa perilaku korban yang terlebih dahulu memicu tindakan kriminalitas. yang dimana si korban yang memulai tindakan yang membuat si pelaku melakukan tindakan pemukulan yang berlanjut dengan laporan polisi, padahal dalam hukum pidana kita mengenal asas *presumption of innocent* atau praduga tidak bersalah, maka jika pelaku di dikeluarkan adalah sebuah tindakan yang salah menurut penulis karena acuan untuk mengeluarkan siswa tersebut adalah putusan hakim yang sifatnya tetap, teradu tersebut belum terbukti bersalah di mata hukum jika sampai ini di tindak lanjuti maka akan timbul cedera hukum.

**Tabel 1.9**  
**Keterangan Pelapor**

No	Keterangan Pelapor	
1	Tanggal	21 – 04 - 2017
2	Status Pengaduan	SELESAI, Produk Akhir terkirim
3	Pengadu	Mustofa
4	Teradu	Kepala Sekolah SMAN 1 Pajangan

5	Penanggung Jawab	Sutrisnowati, Nurul Luthfiana
6	Bidang	Pendidikan
7	Kasus yang di Aduan	Siswa an. Rizqi Nur Ahmad Kelas XI IPS 2 SMA 1 Pajangan. Orangtua diminta menarik siswa dari sekolah karena pihak sekolah menganggap bahwa siswa yang bersangkutan telah melakukan perbuatan pidana/kriminal dan dianggap melanggar tata tertib sekolah serta dianggap telah mendapat point negatif 100 tanpa sebelumnya ada Surat Peringatan (SP) I serta II dan SP III.

Menurut penulis sesuai tabel di atas sudah tepat jika berdasarkan aturan dari sekolah tersebut yang memberikan 100 poin di masing-masing siswa sekolah tersebut. Ketika salah satu siswa melebihi poin tersebut maka sekolah akan mengeluarkan siswa tersebut ketika telah melebihi poin, karena siswa tersebut telah melakukan pelanggaran dari aturan dan kebijakan sekolah, setiap sekolah berhak memberikan aturan-aturan yang sifatnya mengikat kepada siswa dan telah di setujui, tetapi dari segi hak asasi manusia mengeluarkan siswa itu di larang, karna guru seharusnya mendidik siswa yang di anggap kurang baik, jika guru hanya mau mendidik siswa yang baik maka tidak ada gunanya guru itu mendidik, kecuali siswa tersebut melakukan tindak pidana maka barulah sekolah dapat mengeluarkan siswa tersebut, tetapi semua ini dikembalikan lagi ke aturan aturan yang di buat sekolah tersebut.

**Tabel 1.10**

**Keterangan Pelapor**

No	Keterangan Pelapor	
1	Tanggal	21 – 04 - 2017
2	Status Pengaduan	SELESAI, Produk Akhir terkirim
3	Pengadu	Nanang Heli Nur
4	Teradu	Kepala Sekolah SMAN 1 Pajangan
5	Penanggung Jawab	Sutrisnowati, Nurul Luthfiana

6	Bidang	Pendidikan
7	Kasus yang di Aduan	Siswa an. Bimo Nugraha Usman Ali Kelas XI IPS 2 SMAN 1 Pajangan. Orangtua diminta menarik siswa dari sekolah karena pihak sekolah menganggap bahwa siswa yang bersangkutan telah melakukan perbuatan pidana/kriminal dan dianggap telah mendapat point negatif 100 tanpa sebelumnya ada Surat Peringatan (SP) I serta SP II dan SP III.

Menurut penulis sesuai tabel di atas sudah tepat jika berdasarkan aturan dari sekolah tersebut yang memberikan 100 poin di masing-masing siswa sekolah tersebut. Ketika salah satu siswa melebihi poin tersebut maka sekolah akan mengeluarkan siswa tersebut ketika telah melebihi poin, karena siswa tersebut telah melakukan pelanggaran dari aturan dan kebijakan sekolah, setiap sekolah berhak memberikan aturan-aturan yang sifatnya mengikat kepada siswa dan telah di setujui, tetapi dari segi hak asasi manusia mengeluarkan siswa itu di larang, karna guru seharusnya mendidik siswa yang di anggap kurang baik, jika guru hanya mau mendidik siswa yang baik maka tidak ada gunanya guru itu mendidik, kecuali siswa tersebut melakukan tindak pidana maka barulah sekolah dapat mengeluarkan siswa tersebut, tetapi semua ini dikembalikan lagi ke aturan aturan yang di buat sekolah tersebut.

**Tabel 1.11**  
**Keterangan Pelapor**

No	Keterangan Pelapor	
1	Tanggal	24 – 05 - 2017
2	Status Pengaduan	Proses Tindak Lanjut
3	Pengadu	Agus Sabar Narmanto
4	Teradu	Kepala Sekolah SMK Muhammadiyah Imogiri
5	Penanggung Jawab	Susilowati, Shinta
6	Bidang	Pendidikan
K		Saya mengabdikan diri di SMK Muh Imogiri sejak tahun 2001 sebagai TU tahun 2003, saya menjadi tenaga pengajar di SMK Muh Imogiri, mengajar bidang Komputer kemudian TKJ. Di sekolah, saya termasuk orang yang dikenal sangat disiplin, terbukti dengan tidak pernah terlambat masuk kelas, dan walaupun ijin pasti melalui prosedur resmi. Jika tidak masuk karena sakit, pasti menyertakan bukti dari pihak Puskesmas atau RS. Tanggal 22 Mei 2017, ketika shalat duhur berjamaah, ada 3 siswa yang sengaja duduk, sementara yang lain sudah takbirotul ikhrom. Ketiganya saya datangi dan saya dorong kepalanya dari belakang. Ternyata, salah satu anak sedang sakit dan tidak bisa berdiri. Anak yang sakit itu tidak terima perlakuan saya kemudian lapor pada orangtua. Orangtua langsung datang ke sekolah. Jam 14.00 saya dipanggil Kepala Sekolah, dan langsung disodori SK tentang pemberhentian saya tanpa pernah ada upaya mediasi dan saya belum pernah menerima sanksi administratif apapun dari sekolah.
7	Kasus yang di Adukan	

Berdasarkan kasus yang ada di atas, tindakan sekolah yang memberikan surat pemunduran diri kepada guru tersebut merupakan hal yang salah, yang diaman guru tersebut melakukan teguran terhadap siswa yang melakukan pelanggaran atau tidak mengikuti aturan, seharusnya tindakan yang dilakukan adalah memberikan surat teguran terlebih dahulu, walau pun tindakan guru tersebut merupakan hal yang sangat di kritik bagi orang yang mengetahui kasus tersebut, yang diaman salah satu siswa adalah siswa yang tidak memiliki

fisik yang sempurna. Namun hal ini menjadi prospek kepada si pelaku dan korban untuk sama tidak melakukan yang merka lakukan, kerana tindakan yang dilakukan oleh guru merupakan hal yang salah dan melanggar hak asasi dengan menonjol kepala siswa, dan siswa tersebut juga harus menyadari tindakan yang ia lakukan, dengan tidak mengikuti takbirotul ikhrom sementara hal itu merupakan hal yang diwajibkan oleh pihak sekolah.

Kasus besar yang paling terjadi di sektor pendidikan yang masih terjadi ialah pungli, penahanan ijazah pada umumnya yang terjadi di sekolah swasta. Kalau disekolah negeri sekarang sudah ada Perda yang mengatur untuk melarang penahanan Ijazah.

**Tabel 2.1 Kinerja Penanganan kasus LOD DIY tahun kerja 2016**

No	Indikasi-Parameter	TR I	TR 2	TR III	TR IV	Total
1.	Pendidikan Pelapor/Pengadu					
	Pendidikan Dasar (TK-SD-SMP)	4	5	1	10	20
	Menengah (SMA)	37	38	27	44	146
	Penguruan Tinggi	30	26	24	36	116
	Khusus (Difabel/Disabilitas)	0	0	1	0	1

Berdasarkan tabel di atas kinerja penanganan kasus LOD DIY tahun ajaran kerja 2016 dimana pada Triwulan 1 Pendidikan Dasar sebanyak 4 pelapor/pengadu, Triwulan 2 sebanyak 5 pelapor/pengadu, Triwulan 3 hanya ada 1 pelapor/pengadu, dan Triwulan 4 sebanyak 10 pelapor/pengadu. Kemudian pada Pendidikan SMA dalam Triwulan 1 sebanyak 37 pelapor/pengadu, Triwulan 2 sebanyak 38 pelapor/pengadu, Triwulan 3 sebanyak 27 pelapor/pengadu, dan Triwulan 4 sebanyak 44 pelapor/pengadu. Setelah itu pada Perguruan Tinggi pada Triwulan 1 terdapat 30 pelapor/pengadu, Triwulan 2 sebanyak 26 pelapor/pengadu, Triwulan 3

sebanyak 24 pelapor/pengadu, dan Triwulan 4 sebanyak 36 pelapor/ pengadu. Terakhir pada Difabel/Disabilitas pelapor/pengadu cuma ada pada Triwulan 3 yaitu 1 pelapor/pengadu. Jadi pelapor/pengadu dalam tahun 2016 tertinggi pada kasus Pendidikan SMA.

**Tabel 2.2 Kinerja Penanganan kasus LOD DIY tahun kerja 2017**

No	Indikasi-Parameter	Jan 2017	Feb 2017	Maret 2017	To tal
1.	Pendidikan Pelapor/Pengadu				
	Pendidikan Dasar (TK-SD-SMP)	1	7	2	10
	Menengah (SMA)	11	8	19	38
	Penguruan Tinggi	9	13	13	35
	Khusus (Difabel/Disabilitas)	0	0	1	1

Berdasarkan tabel diatas kinerja penanganan kasus LOD DIY tahun kerja 2017 dimana pada bulan Januari 2017 Pendidikan Dasar hanya 1 pelapor/pengadu, Februari 2017 sebanyak 7 pelapor/pengadu, dan Maret 2017 sebanyak 2 pelapor/pengadu. Kemudian pada pendidikan SMA pada bulan Januari 2017 sebanyak 11 pelapor/pengadu, Februari 2017 sebanyak 8 pelapor/pengadu, dan Maret 2017 sebanyak 19 pelapor/pengadu. Setelah itu, pada Perguruan Tinggi pada bulan Januari sebanyak 9 pelapor/pengadu, Februari 2017 sebanyak 13 pelapor/pengadu, dan Maret 2017 sebanyak 13 pelapor/pengadu. Terakhir pada Difabel/Disabilitas hanya terdapat pada bulan Maret 2017 yaitu hanya 1 pelapor/pengadu. Jadi pada tahun 2017 tertinggi terdapat pada Pendidikan SMA juga.

Bentuk pengawasan yang dilakukan Lembaga Ombudsman DIY terhadap pelayanan publik khususnya dibidang pendidikan yaitu:

- 1) Lembaga Ombudsman menerima pengaduan atas penyelenggaraan pendidikan bidang pendidikan baik diselenggarakan pemerintah atau swasta
- 2) Melakukan kajian-kajian ataupun jemput bola pengaduan melalui yang namanya *own motion*. *Own Motion* itu melakukan sesuatu atas inisiatif Ombudsman karena kriterianya adalah pertama, merugikan banyak pihak dan kedua adalah masyarakat yang akhirnya terkena dampaknya.
- 3) Menindak lanjuti aduan dengan berkoordinasi, investigasi, klarifikasi, pencermatan dan telaah dokumen
- 4) Melakukan mediasi
- 5) Memberikan rekomendasi untuk perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik: perbaikan maupun inisiasi kebijakan baru
- 6) Melakukan monitoring atas pelaksanaan rekomendasi.<sup>62</sup>

Dalam penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Ombudsman DIY pengaduan akan ditindaklanjuti jika telah memenuhi syarat-syarat. Syarat-syarat yang harus dipenuhi adalah:

- 1) Adanya bukti dugaan penyimpangan dilakukan oleh Terlapor tersebut.
- 2) Laporan pengaduan hanya dapat berlaku untuk peristiwa, tindakan atau putusan Terlapor dalam tenggang waktu paling lama 2 (dua) tahun sejak peristiwa, tindakan atau putusan terjadi atau ditetapkan

---

<sup>62</sup>Hasil Wawancara dengan Ibu Sutrisnowati, Kepala Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta, tanggal 7 November 2017

- 3) Laporan pengaduan meliputi:
  - a. Identitas Pelapor
  - b. Identitas Terlapor
  - c. Paparan adanya dugaan penyimpangan ataupun penyelewengan; selanjutnya
  - d. Alat-alat bukti yang dimiliki sebagai pendukung laporan yang dilaporkan.

Pada hal informasi pengaduan, yang melaporkan dapat menyampaikan laporan pengaduan ataupun informasi pada Lembaga Ombudsman DIY terkait adanya perkiraan penyimpangan yang dilakukan oleh pengadaan pemerintahan daerah dan pelaku usaha. Dimana yang melaporkan dapat meminta Lembaga Ombudsman DIY agar identitasnya dirahasiakan. Dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 24 ayat (2) dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pelapor dapat dirahasiakan serta dalam penyampaian laporan pelapor tidak dipungut biaya atau imbalan dalam bentuk apapun. Perlu dipahami bahawanya Ombudsman ada bukan untuk mencari-cari kesalahan tetapi untuk menjembatani antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik (pemerintah dan swasta). Mekanisme kontrol antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan agar dapat terwujud pelayanan publik yang prima, sehingga masyarakat mendapatkan haknya dan kesejahteraan rakyat terwujud dan menuju jogja istimewa.<sup>63</sup>

Dalam pengawasan Lembaga Ombudsman DIY dibidang pendidikan tidak lepas dari peran utama sebagai lembaga yang memberikan kepada pemerintah. Pengaruh ini bertujuan agar pemerintah semakin dapat

---

<sup>63</sup>Hasil Wawancara dengan Ibu Sutrisnowati, Kepala Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta, tanggal 7 November 2017

meningkatkan pelayanan pendidikan berbasis pemenuhan hak dasar warga negara. Yang lebih luas lagi, lembaga ini juga mencoba masuk dalam domain sistem dengan mendesakkan kebijakan yang lebih menjamin hak dasar masyarakat.

Adapun bentuk-bentuk masalah umum yang termasuk dalam kategori malaadministrasi yang sering dijumpai di Ombudsman DIY khususnya dalam bidang pendidikan yaitu:

- 1) Pungutan di Sekolah
- 2) Penahanan Ijazah oleh sekolah atau penahanan kartu ujian oleh sekolah karena tidak bisa membayar uang sekolah. Penahanan ijazah atau penahanan kartu ujian tersebut merupakan akibat dari adanya pungutan dari sekolah yang terlalu banyak sehingga banyak siswa yang masih memiliki tunggakan biaya pendidikan. Salah satu strategi sekolah untuk menahan ijazah itu agar anak didik tetap membayar tunggakan tersebut. Sehingga, banyak di antara mereka yang terhambat akses pendidikannya.
- 3) Siswa dikembalikan ke orangtua oleh sekolah. Dimana siswa melakukan tawuran, kriminalitas, nakal, bolos, KTD, pemalas
- 4) Regrouping Sekolah
- 5) Kegiatan MOS di sekolah yang memberatkan
- 6) Pemotongan uang penghargaan untuk siswa yang memenangkan sebuah perlombaan
- 7) Siswa berkebutuhan khusus yang dipersulit untuk mengikuti Ujian Nasional

- 8) Banyaknya persoalan atas penggunaan dan penyusunan RAPBS yang terjadi disekolah. Penentuan RAPBS dirasa kurang partisipatif, karena kurang berfungsinya komite sekolah dalam melakukan fungsi penjaringan aspirasi, perumusan RAPBS serta kontrol, dan lemahnya kontrol dari lembaga supra sekolah dalam hal ini pemerintah daerah melalui dinas pendidikan yang kurang menjalankan fungsi kontrol dalam mengawal RAPBS supaya sesuai dengan aturan.
- 9) Masalah penggunaan dana BOS yaitu kecenderungan tumpang tindih anggaran dalam penggunaan dana BOS dengan anggaran yang berasal dari siswa melalui SPP, dan adanya pemanfaatan yang menyimpang dari ketentuan.

Kronologis masalah sebelum masuk dalam laporan Ombudsman DIY ialah:

- 1) Siswa menandatangani surat pernyataan diawal masuk sekolah
- 2) Surat Pernyataan awal itu mencakup tata tertib agar anak berperilaku baik
- 3) Dinamika Anak dimana anak itu menjadi bermasalah
- 4) Pembinaan dilakukan oleh sekolah tetapi tetap tidak ada perubahan dan poin anak tersebut habis
- 5) Anak lalu dikembalikan kepada orangtua untuk mendapatkan perlindungan khusus
- 6) Anak terancam tidak dapat mengikuti Ujian Nasional tapi dapat mengikuti UN namun mengikuti ujian susulan.

Menurut informasi dari Ibu Sutrisnowati pengawasan anak terbagi dalam dua situasi yaitu pertama, situasi khusus dimana kasus tersebut kasusistik dimana anak mengalami secara sendiri/individual juga waktu dan tempat spesifik dimana yang termasuk adalah anak korban kekerasan; pencabulan,perkosaan, anak mengalami KTD, anak yang berhadapan dengan hukum, dan anak bermasalah lain. Kedua, situasi khusus dimana kasus tersebut kasus masal dimana anak mengalami secara serentak juga waktu dan tempatnya dimana yang termasuk adalah anak yang menjadi pengungsi, anak korban kerusuhan, anak korban bencana alam, dan anak dalam situasi konflik bersenjata.

Arah dan kebijakan penanganan kekerasan terhadap anak (KTA) dengan pelaku anak lebih diarahkan kepada penyelesaian masalah anak dengan pendekatan keadilan restoratif yang dilakukan oleh berbagai instansi/lembaga terkait. Kemudian, keadilan restoratif adalah suatu penyelesaian secara adil yang melibatkan berbagai stakeholder lain yang terkait dengan suatu permasalahan anak, secara bersama-sama mencari penyelesaian terhadap masalah tersebut dan implikasinya dengan menekankan pemulihan kembali kepada keadaan semula.

Klaster pendidikan tersebut merupakan pemanfaatan waktu luang, dan kegiatan budaya yang dimaksud pada Pasal 7 huruf d yakni:

- a. Angka partisipasi pendidikan anak usia dini;
- b. *Persentase wajib belajar pendidikan 12 (duabelas) tahun;*
- c. *Persentase sekolah ramah anak;*
- d. Jumlah sekolah yang memiliki program, sarana dan prasarana perjalanan anak ke dan dari sekolah; dan

- e. Tersedia fasilitas untuk kegiatan kreatif dan rekreatif yang ramah anak, diluar sekolah, yang dapat diakses semua anak.

Perbedaan pengertian Sekolah Ramah Anak terdapat dalam Permen PP & PA No. 8 Tahun 2014 dimana dalam Permen PP Sekolah Ramah Anak adalah sekolah/madrasah yang aman, bersih, sehat, hijau, inklusif dan nyaman bagi perkembangan fisik, kognisi dan psikososial anak perempuan dan anak laki-laki termasuk anak yang memerlukan pendidikan khusus dan/atau pendidikan layanan khusus. Sedang PA No.8 Tahun 2014 Sekolah Ramah Anak adalah sekolah yang terbuka melibatkan anak dan remaja untuk berpartisipasi dalam kehidupan sosial, serta mendorong tumbuh kembang dan kesejahteraan anak.

**Tabel 1.**

**Pendidikan Ramah Anak**



Sumber: Lembaga Ombudsman DIY

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Sekolah Berbudaya, Sekolah Berwawasan gender, Sekolah Aman Bencana, Sekolah Patuh Hukum, Sekolah Sehat, Sekolah Inklusi, Sekolah Hijau adalah termasuk ke dalam

Sekolah Ramah Anak didalam Kabupaten/Kota akan kepedulian terhadap Hak Asasi Manusia tersebut.

Menurut Ibu Sutrisnowati selaku Ketua Lembaga Ombudsman DIY pendidikan merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik karena pelayanan publik memperkuat demokrasi, menegakkan Hak Asasi Manusia baik Hak Sipil Politik maupun Hak Ekonomi Sosial Budaya, dan hampir seluruh hak asasi tergantung dengan pelayanan publik.

Dalam perkembangannya Ombudsman DIY banyak menemukan bentuk-bentuk perbuatan yang termasuk dalam praktik malaadministrasi yaitu:

1. Intervensi

Melakukan campur tangan terhadap kegiatan yang bukan menjadi tugas dan kewenangannya.

2. Penyimpangan prosedur

Tidak mematuhi tahapan yang telah ditentukan dan secara patut.

3. Pemalsuan persekongkolan

Pejabat publik yang bersekutu dan turut serta dalam kejahatan dan meniru suatu secara tidak sah atau melawan hukum untuk kepentingan diri sendiri, oranglain dan kelompok.

4. Penggelapan barang bukti

Memakai barang, uang ataupun barang lain yang secara tidak sah yang merupakan alat bukti suatu perkara tersebut.

5. Inkompetensi Lembaga

Memutuskan sesuatu yang bukan menjadi kewenangannya.

6. Menguasai tanpa Hak

Memiliki sesuatu yang bukan haknya atau kepunyaannya.

7. Penyalahgunaan Wewenang

Pelaksanaan pelayanan publik yang menggunakan hak dan kewenangannya dengan melampaui batas kewenangan yang dimiliki.

8. Memperkeruh perkara

Mengusik dan merespon dengan buruk.

9. Nyata-nyata berpihak

Pelaksanaan pelayanan publik mengambil keputusan dengan tidak adil dan lebih mementingkan salah satu pihak.

10. Melalaikan kewajiban

Tindakan kurang hati-hati dan tidak mengindahkan apa yang semestinya menjadi tanggung jawabnya.

11. Menerima imbalan dalam pelayanan

Menerima imbalan pada saat memberikan pelayanan publik, yang semestinya layanan tersebut tidak dipungut biaya apapun.

12. Praktek KKN

Melakukan tindakan tertentu untuk mengutamakan sanak keluarga sendiri tanpa kriteria objektif dan tidak dapat dipertanggung jawabkan, baik dalam memperoleh pelayanan maupun untuk dapat duduk dalam jabatan atau posisi di lingkungan pemerintahan.

13. Penundaan berlarut

Dimana aparat yang selalu mengulur-ulur waktu ataupun menunda dalam penyelesaian masalah administrasi/kasus warga dengan

alasan sama sekali tidak jelas. Padahal waktu penyelesaian telah ditentukan dan hal ini membuat pelayanan menjadi tidak pasti.

#### 14. Diskriminasi pelayanan

Pelaksanaan pelayanan publik tidak mau memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena warga atau pemohon mengajukan berbeda suku, agama, ras dan jenis kelamin dengan pelaksana layanan publik.

#### 15. Pengabaian hak

Tidak sama sekali melakukan tindakan yang semestinya patut dilaksanakan kemudian dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat.

Data kasus yang terdapat di Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dalam tiap tahunnya.

**Tabel 3.1**

#### **Kasus LOD 3 Periode**

<b>BIDANG</b>	<b>2005-2008</b>	<b>2008-2011</b>	<b>2011-2014</b>	<b>TOTAL</b>
<b>KESEHATAN</b>	7	39	166	212
<b>PENDIDIKAN</b>	<b>28</b>	<b>70</b>	<b>79</b>	<b>177</b>
<b>PERTAHANAN</b>	39	50	68	167
<b>BANSOS</b>	11	50	64	124
<b>PERIZINAN</b>	6	40	53	99
<b>KEPEGAWAIAN</b>	6	35	39	80
<b>REKONSTRUKSI</b>	70	0	0	70
<b>HUKUM</b>	33	32	5	70
<b>ADMINDUK</b>	14	20	24	58
<b>PEMERINTAH</b>	19	15	20	54
<b>LAIN</b>	43	43	83	169
<b>TOTAL</b>	276	405	601	1282

Sumber: Lembaga Ombudman DIY.

Menurut data yang diperoleh dari Lembaga Ombudsman DIY pada tahun 2005 hingga 2014 pelayanan publik dalam bidang pendidikan dalam hal

ini 177 laporan malaadministrasi. Hal tersebut menandakan bahwa menandakan pendidikan merupakan salah satu pelayanan publik yang rawan terjadinya praktek malaadministrasi setelah kesehatan.

**Tabel 3.2**

**KASUS JAN-DES 2015**

BIDANG	JUMLAH	PERSENTASE	PENYELENGGAR
	H	E	A
KEUANGAN(SWASTA)	45	17,93%	Swasta
KETENAGAKERJAAN(SWASTA)	40	15,94%	Swasta
PROPERTI-PERHOTELAN (SWASTA)	18	7,17%	Swasta
BISNIS & PERDAGANGAN (SWASTA)	14	5,58%	Swasta
TEKNOLOGI & KOMUNIKASI (SWASTA)	10	3,98%	Swasta
<b>PENDIDIKAN (PEMERINTAH)</b>	<b>33</b>	<b>13,15%</b>	<b>Pemerintah</b>
PERTANAHAN (PEMERINTAH)	27	10,76%	Pemerintah
KESEHATAN (PEMERINTAH)	16	6,37%	Pemerintah
BANTUAN SOSIAL (PEMERINTAH)	13	5,18%	Pemerintah
Perizinan (PEMERINTAH)	10	3,98%	Pemerintah
PENEGAKAN KEBIJAKAN (PEMERINTAH)	10	3,98%	Pemerintah
KEPENDUDUKAN	8	3,19%	
TRANSPORTASI	5	1,19%	
PERTAMBANGAN	1	0,40%	
PARIWISATA	1	0,40%	
	251	100%	

Sumber: Lembaga Ombudsman DIY.

Menurut data yang diperoleh dari Lembaga Ombudsman DIY pada tahun 2015 dan Januari hingga Desember pelayanan publik dalam bidang pendidikan dalam hal ini 33 laporan malaadministrasi. Hal tersebut menandakan bahwa menandakan pendidikan merupakan salah satu pelayanan publik yang rawan terjadinya praktek malaadministrasi setelah keuangan dan ketenagakerjaan.

**Tabel 3.3****KASUS JAN-DES 2016**

BIDANG	JUMLAH	PERSENTASE
KEUANGAN (swasta)	46	16,25%
TENAGAKERJA & KEPEGAWAIAN (swasta)	49	17,31%
PROPERTI-PERHOTELAN (swasta)	17	6,01%
BISNIS&PERDAGANGAN (swasta)	13	4,59%
TEKNOLOGI&KOMUNIKASI (swasta)	5	1,77%
<b>PENDIDIKAN (pemerintah)</b>	<b>37</b>	<b>13,07%</b>
PERTAHANAN(pemerintah)	34	12,01%
PERIZINAN (pemerintah)	21	7,42%
SOSIAL POLITIK BUDAYA (pemerintah)	14	4,95%
ADMINISTRASIPEMERINTAHAN (pemerintah)	10	3,35%
KESEHATAN (pemerintah)	10	3,35%
PENEGAKAN HUKUM (PEMERINTAHAN)	8	2,83%
ESDM&LINGKUNGAN HIDUP (pemerintah)	7	2,47%
PERPAJAKAN&RETRIBUSI (pemerintah)	5	1,77%
KEPENDUDUKAN (pemerintah)	5	1,77%
TRANSPORTASI (pemerintah)	2	0,71%
	282	100%

Sumber: Lembaga Ombudsman DIY.

Menurut data yang diperoleh dari Lembaga Ombudsman DIY berbeda tipis dengan tahun 2015, pada tahun 2016 dan Januari hingga Desember pelayanan publik dalam bidang pendidikan dalam hal ini 37 laporan malaadministrasi. Hal tersebut menandakan bahwa menandakan pendidikan merupakan salah satu pelayanan publik yang rawan terjadinya praktek malaadministrasi setelah tenaga kerja&kepegawaian dan keuangan.

Menurut Ibu Sutrisnowati selaku Ketua Lembaga Ombudsman DIY, terdapat mekanisme penanganan laporan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diantaranya:

- 1) Masyarakat datang atau melalui surat/e-mail/telephone/fax ke Lembaga Ombudsman DIY untuk konsultasi dan atau melaporkan ke anggota ombudsman/asisten
- 2) Anggota atau asisten Lembaga Ombudsman DIY mengkaji dan merencanakan tindak lanjut pengaduan tersebut.
- 3) Anggota melakukan klafikasi/investigasi.
- 4) Diperoleh data/fakta (data/fakta tidak memenuhi unsur-unsur mal administrasi publik).
- 5) Data/fakta yang diperoleh lengkap sebagai kasus dan memenuhi unsur-unsur mal administrasi publik.
- 6) Setelah semua fakta/data lengkap maka kasus tersebut dibahas oleh anggota Ombudsman.
- 7) Kasus diputuskan apakah akan melalu mekanisme mediasi dan atau langsung ke langkah berikutnya.
- 8) Mekanisme terakhir ialah rekomendasi ke instansi terkait atau atasan yang berwenang.

Tindak lanjut yang dilakukan oleh Lembaga Ombudsman DIY dalam pelayanan pendidikan melalui upaya-upaya penanganan pengaduan Ombdusman ialah:

- 1) Klarifikasi

Klarifikasi terhadap terlapor dilakukan agar adanya keseimbangan kejelasan pada kasus yang dilaporkan. Pertama kali yang dilakukan dalam tahap ini adalah pihak pelapor diundang via surat ke kantor Lembaga Ombudsman DIY. Klarifikasi dilakukan dengan cara wawancara

langsung dengan terlapor sembari melakukan investigasi di belakang meja. Klarifikasi tidak hanya dilakukan hanya sekali dalam menangani kasus, namun klarifikasi yang kedua dapat dilakukan dengan hanya melalui surat resmi. Di dalam surat klarifikasi seluruh keterangan yang disampaikan pelapor dijelaskan sehingga diharapkan terlapor dapat mempunyai persiapan yang baik, baik informasi lisan maupun tertulis berkaitan dengan permasalahan.

Dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 31, Ombudsman bisa meminta bantuan kepada Kepolisian setempat untuk mendatangkan terlapor dengan paksa. Jika pada hal pemanggilan terhadap terlapor berpotensi tidak memenuhi panggilan Ombudsman yang telah melakukan panggilan 3 kali berturut-turut bersama alasan yang sah.

## 2) Investigasi

Investigasi oleh Lembaga Ombudsman DIY merupakan usaha dalam melakukan pencarian dalam pengumpulan data, informasi, dan semua yang terkait agar dapat mengetahui kebenaran, kesalahan atau sebuah fakta. Tahapan investigasi merupakan tahap lanjutan dari klarifikasi jika memang merasa masih diperlukan. Dikatakan jika diperlukan karena dalam tahap klarifikasi, Ombudsman DIY bisa saja mengeluarkan sekaligus surat rekomendasi untuk terlapor setelah berunding dengan pelapor, namun tidak semua kasus dapat dilakukan dengan

cara tersebut karena ada beberapa persyaratan yang harus dipertimbangkan oleh Ombudsman DIY.

Investigasi dilaksanakan dan dilakukan agar dapat mengungkapkan fakta yang terkait dan dapat merugikan masyarakat umum (publik) baik secara langsung atau tidak. Skandal atau persoalan yang memerlukan investigasi ialah 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 kegagalan dari hadapan publik. Setelah diperoleh data-data dan informasi yang dianggap telah terpenuhi, maka Ombudsman DIY akan melakukan analisis peraturan perundang-undangan untuk mengetahui apakah memenuhi unsur-unsur malaadministrasi atau tidak dan pengorganisasian data dan analisis kasus. Pengorganisasian dilakukan dengan mengklarifikasi dokumen yang diperoleh. Sedangkan analisis kasus dilakukan dengan membandingkan, mulai pemeriksaan bukti tertulis, penghitungan kembali dan lain-lain agar dapat membandingkan dengan informasi dari sumber. Bertujuan untuk menentukan apa saja unsur-unsur dari pelanggaran, modus operasi dan oleh orang-orang yang ikut serta dan nilai dari kerugian yang ditimbulkan.

Jika hasil analisis Ombudsman DIY menemukan adanya unsur-unsur malaadministrasi, maka akan dilanjutkan pada pembahasan kasus yang lebih lanjut untuk menentukan apakah akan diselesaikan dengan cara mediasi atau dilanjutkan pada tahap selanjutnya. Namun jika laporan tidak memenuhi unsur-unsur malaadministrasi maka akan dibuatkan kesimpulan kasus yang diberikan kepada pelapor yang berisi penolakan laporan.

### 3) Mediasi

Mediasi dilakukan untuk menyelesaikan kasus dengan cara memanggil pelapor dan terlapor untuk bersama-sama membahas apa yang menjadi persoalan dalam laporan. Mediasi dilakukan setelah dalam tahap klarifikasi dan ataupun investigasi telah terbukti adanya praktik-praktik malaadministrasi. Setelah dilakukan mediasi akan diperoleh kesepakatan dari pihak pelapor dan terlapor tanpa ada satu pihak yang dirugikan kemudian kasus tersebut tidak dilanjutkan karena telah dianggap selesai oleh kedua belah pihak.<sup>64</sup>

### 4) Rekomendasi

Rekomendasi ialah berupa susulan/masukan kebijakan kepada pejabat terkait. Langkah ini sangat efektif dilakukan oleh Ombudsman DIY dalam melihat kasus-kasus yang secara massif akan atau telah terjadi dan

---

<sup>64</sup>Masthuri Budhi. 2005. *Mengenal Ombudsman Indonesia*. Jakarta. PT. Pradnya Paramita hal 67

persoalannya bersifat sistemik. Langkah yang biasa dilakukan dapat terlebih dahulu melalui sharing, diskusi atau audiensi ke aparat pemerintah yang dianggap memiliki wewenang atas pelayanan pendidikan tersebut.

Jika penanganan laporan menunjukkan adanya penyimpangan (malaadministrasi) dan/atau kekurangan dalam pelayanan publik, maka akan dikeluarkan rekomendasi. Tetapi jika tidak ada unsur mala administrasi, secara umum cukup berupa pendapat hukum atau laporan penyelesaian. Rekomendasi Ombudsman tidak mempunyai kekuatan mengikat secara hukum karena lembaga Ombudsman merupakan *Magisture of Influence* (Mahkamah Pemberi Pengaruh). Rekomendasi yang dikeluarkan oleh Lembaga Ombudsman DIY juga terus di monitoring.

#### 5) Monitoring

Serangkaian tindakan pengawasan dan pemantauan terhadap dampak atau pengaruh dikeluarkannya surat rekomendasi, yang berkaitan dengan perubahan perilaku, sistem, kebijakan ataupun cara terlapor (pihak yang direkomendasi) dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan etis kepada masyarakat. Lembaga Ombudsman DIY memulai tahap monitoring ini setelah lewat waktu 3 (tiga) bulan sejak dikeluarkannya surat rekomendasi atas suatu kasus. Pada tahapan ini, Lembaga Ombudsman DIY

menentukan indikator perubahan yang akan menjadi dasar pembuatan laporan hasil monitoring. Pemantauan atau monitoring ini dilakukan baik pihak terlapor, maupun pihak-pihak terkait, sesuai dengan isi dan tujuan surat rekomendasi.

Monitoring rekomendasi dilakukan untuk melihat seberapa jauh rekomendasi Lembaga Ombudsman DIY dilaksanakan oleh penerima rekomendasi (terlapor). Monitoring dilaksanakan melalui surat yang dilayangkan kepada terlapor seberapa jauh rekomendasi sudah dijalankan. Monitoring rekomendasi juga dilaksanakan melalui audiensi dengan para stakeholder jika rekomendasi yang telah disampaikan bersifat sistematis.

Menurut Ibu Sutrisnowati selaku Ketua Ombudsman DIY, pelaksanaan pencegahan malaadministrasi terhadap pelayanan pendidikan merupakan salah satu tugas pokok dari Ombudsman DIY. Beberapa bentuk kegiatan Lembaga Ombudsman DIY dalam upaya pencegahan yaitu:

1. Sosialisasi Media Massa
  - a. Konferensi Pers dan Press Release

Konferensi pers merupakan media interaksi dengan masyarakat untuk menyampaikan sikap LO DIY tentang aktivitas pemerintah yang berpotensi maupun yang melanggar prinsip-prinsip pelayanan publik, terindikasi adanya malaadministrasi, ataupun terhadap suatu hasil penelitian yang dilakukan LO DIY dalam menjalankan

tugas dan wewenangnya. Konferensi pers dilakukan dengan mengundang wartawan, sedangkan press release dikirimkan ke redaksi-redaksi di berbagai media massa di Kota 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.

2. Melakukan Diskusi Publik

Diskusi yang dilakukan Lembaga Ombudsman DIY ini bersifat formal yaitu dalam bentuk focussed group discussion maupun bersifat informal yaitu dalam bentuk diskusi internal dan tertutup. Diskusi publik disini adalah diskusi yang melibatkan multi stakeholder termasuk pengambil kebijakan ditingkat pemerintah daerah, dalam rangka merespon atau mendorong pelayanan publik pendidikan.

3. Pelaksanaan Klinik Aduan dan Penempatan Kotak Aduan

Pelaksanaan klinik pengaduan dan penempatan kotak aduan merupakan wujud komitmen LOD DIY dalam rangka

mendekatkan 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.

#### **B. Hambatan Lembaga Ombudsman Daerah DIY dalam Pengawasan terhadap Pelayanan Pendidikan di Kota Yogyakarta**

Sebagai lembaga yang bersifat independen tidak dapat dipungkiri bahwanya dalam melakukan pengawasan terhadap pelayanan pendidikan di Kota Yogyakarta banyak terdapat hambatan-hambatan dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik khususnya pada bidang pendidikan.

Menurut Ibu Sutrisnowati selaku Ketua Lembaga Ombudsman DIY menerangkan bahwa hambatan-hambatan dalam pengawasan pelayanan pendidikan itu meliputi:

- a. Ombudsman dilihat sebagai yang ngribeti
- b. Sekolah belum memahami tupoksi/marwah ombudsman DIY dibentuk
- c. Sekolah memaknai pengadu/pelapor bahwa 1 pengaduan tidak perlu ditanggapi

- d. Alibi: dengan forum koordinasi membuat tidak bisa mengajar anak → melanggar hak anak
- e. Dalam forum klarifikasi merasa di interogasi
- f. Mencemarkan nama baik → menuntut di rehabilitasi
- g. Melempar masalah agar Ombudsman yang menyelesaikan
- h. Sekolah saat ini: mengajar kognitif (kemampuan teknis, kecakapan profesional bukan pendidikan karakter).

Kemudian terdapat beberapa hambatan-hambatan yang diterangkan oleh Ibu Sutrisno adalah:

a. Hambatan dari Sarana dan Prasarana

Pada bidang sarana dan prasarana tersebut, pihak Ombudsman masih adanya keterbatasan fasilitas berupa alat-alat pengawasan contohnya seperti alat perekam dan camera tersembunyi (cctv) untuk menemukan bukti dalam melakukan pengawasan yang dilakukan oleh pihak Ombudsman. Selain itu juga kekurangannya sarana transformasi dari kantor juga dapat menyebabkan pengawasan yang dilakukan tidak bisa dilaksanakan secara serentak dan cepat.

b. Hambatan dari berbagai Masyarakat Pelapor

Dimana tidak semua pelapor memberikan identitasnya secara lengkap, meskipun pihak Ombudsman selalu menjamin kerahasiaan identitas dari masyarakat pelapor. Banyak masyarakat

yang masih takut untuk terbuka menyampaikan pengaduannya, sehingga mereka lebih memilih untuk melapor melalui surat-suratn kaleng tanpa identitas dan melalui pesan singkat pada handphone seluler dari asisten Ombudsman, sehingga sesuai aturan dalam UU ombudsman. Laporan tersebut tidak dapat diltindak lanjuti. Dapat menjadi petunjuk awal dalam pelaksanaan pengawasan maupun investigasi.

c. Hambatan dari segi sumber daya manusia

Ombudsman daerah masih kekurangan sumber daya manusia untuk melakukan penanganan kasus yang dilaporkan oleh masyarakat kepada Lembaga Ombudsman DIY.

d. Hambatan dari segi peraturan

Peraturan Gubernur Nomor 69 Tahun 2014 tidak memberikan kekuatan hukum mengikat terhadap rekomendasi dari Lembaga Ombudsman DIY.