

FUNGSI LEMBAGA OMBUDSMAN DALAM PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG PENDIDIKAN DI KOTA SURABAYA

Atik Nur Faizun

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya
atiknurfaizun@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the function of the Ombudsman Institution Supervision of Public Services In The Field Education in Surabaya and to determine the follow-up of the Ombudsman of the Republic of Indonesia in an effort to improve public services in education in the city of Surabaya. Data qualitative research is then presented descriptively, that is to parse, explain and illustrate in accordance with the problems linked to this research. The research was conducted in the Office of the Ombudsman of the Republic of Indonesia East Java province to interview Chief Ombudsman of the Republic of Indonesia Representatives of East Java, and Assistant Ombudsman of the Republic of Indonesia Representatives of East Java. The results showed that the existence of the Ombudsman in Indonesia has been regulated through the provisions of Law No. 37 of 2008 on the Ombudsman of the Republic of Indonesia, which was previously the existence of the Ombudsman has been in Presidential Decree No. 44 of 2000, but seems still very vague. Many things are not regulated in detail and firm, it is different with Law Number 37 Year 2008, in the Act No. 37 of 2008 what became the object of scrutiny Ombudsman highly emphasized and detailed mentioned. While the regulations governing oversight bodies that exist, it appears the position and function of the Ombudsman as an institution is not the same supervision by institutions other oversight, both external and internal. The function of the Ombudsman In Control of Public Services In The Field Of Education In Surabaya forms that do (1) prevention of maladministration in the field of education in the form of community empowerment through a form of socialization, talk shows, interactive dialogue, gatherings, lectures and others as well as activities Investigation. (2) the handling of complaints in the field of education through the investigation, clarification, mediation, and monitoring. And Procedures for Examination and Completion Report Ombudsman Republic of Indonesia in an effort to improve public services in education in the city of Surabaya in accordance with Law No. 37 of 2008 on the Ombudsman of the Republic of Indonesia.

Keywords : *Public Services, Oversight, Ombudsman.*

Pendahuluan

Adanya otonomi yang luas, keberadaan Pemerintah Daerah untuk melayani kebutuhan masyarakat (*Public Service*) semakin penting, guna untuk merealisasikan isi otonominya sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Disamping itu pemerintah daerah dituntut untuk mewujudkan “*Good Governance*” dan “*Clean Government*”, agar mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif, efisien dan akuntabel sebagai konsekuensi atas kewajiban masyarakat. Penyelenggaraan negara dan pemerintahan diwarnai dengan praktek Maladministrasi antara lain terjadinya korupsi, kolusi, dan nepotisme sehingga diperlukan reformasi birokrasi demi terwujudnya penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka.

Penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang baik hanya dapat tercapai dengan peningkatan mutu aparatur serta penegakan asas-asas pemerintahan umum yang baik. Upaya meningkatkan pelayanan publik dan penegakan hukum diperlukan keberadaan lembaga pengawas eksternal yang secara efektif mampu mengontrol tugas Penyelenggara Negara dan pemerintahan. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah disamping distribusi, regulasi, dan proteksi. Fungsi tersebut merupakan aktualisasi riil atau nyata kontrak sosial yang diberikan masyarakat kepada pemerintah dalam konteks hubungan Principal-Agent. Sebagai pelaksana kontrak sosial yang digariskan sebelumnya, pemerintah

justru menimbulkan banyak masalah bagi publik yang menjadi kliennya. Sangat masuk akal jika pemerintah kemudian mendapat berbagai stigma negatif. Hal itu dapat dilacak dari banyaknya keluhan yang dilontarkan masyarakat berkaitan dengan buruknya kinerja pelayanan publik. Pelayanan yang bertele-tele dan cenderung birokratis, biaya yang tinggi, pungutan-pungutan tambahan, perilaku aparat yang lebih bersikap sebagai pejabat ketimbang abdi masyarakat, pelayanan yang diskriminatif, dan sederetan persoalan lainnya adalah potret kelabu yang mengafirmasi atau menegaskan sinyalemen di atas.

Pada tanggal 20 Maret 2000 Presiden berupaya untuk mewujudkan reformasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan dengan membentuk Komisi Ombudsman Nasional berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000. Kemudian pada tanggal 27 Oktober 2008, lembaga tersebut dibentuk kembali berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (UU 37/2008) yang disahkan oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono (Sirajudin, dkk, 2012:144) yang disetujui pembuat Undang-Undang dalam Rapat Paripurna DPR RI pada tanggal 9 September 2008, dengan nama "Ombudsman Republik Indonesia".

Dalam Undang-undang tersebut Ombudsman Republik Indonesia diberi kewenangan mengawasi pemberian pelayanan umum oleh penyelenggara negara dan pemerintah kepada masyarakat. Penyelenggara negara dimaksud meliputi Lembaga Peradilan, Kejaksaan, Kepolisian, Badan Pertanahan Nasional, Pemerintah Daerah, Instansi Departemen dan NonDepartemen, BUMN, dan Perguruan Tinggi Negeri, serta badan swasta dan perorangan yang seluruh/sebagian anggarannya menggunakan APBN/APBD. Ombudsman Republik Indonesia yang merupakan lembaga negara bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Dalam perkembangannya Ombudsman Republik Indonesia (ORI) mempunyai perwakilan-perwakilan di setiap propinsi di seluruh Indonesia. Pembentukan kantor perwakilan ini bertujuan untuk mendekatkan fungsi ombudsman sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik kepada masyarakat di daerah-daerah. Hal ini tidak terkecuali bahwa Lembaga Ombudsman Republik Indonesia juga mempunyai perwakilan di Kota Surabaya. Melalui kantor-kantor perwakilannya, Ombudsman ingin mewujudkan pelayanan publik prima sampai pada tingkat daerah yang selanjutnya disebut Lembaga Ombudsman Daerah (LOD).

Perwakilan Ombudsman sebagaimana diamanatkan oleh Pasal 5 dan Pasal 43 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia mempunyai kedudukan yang setrategis dalam membantu atau mempermudah akses masyarakat untuk memperoleh pelayanan dari Ombudsman Republik Indonesia. Bagi Ombudsman Republik Indonesia sendiri, pendiri perwakilan Ombudsman juga dapat lebih mempermudah pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenangnya keseluruh wilayah Negara Indonesia Karena Perwakilan Ombudsman merupakan kepanjangan tangan dan mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman Republik Indonesia.

Kasus yang ditangani Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur melakukan investigasi sejumlah pelaporan masyarakat terkait Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). Selama empat hari sejak Posko Pengaduan PPDB dan Mahasiswa Baru dibuka, Ombudsman sudah menerima 7 laporan yang hampir seluruhnya berasal dari Kota Surabaya.

Kehadiran Lembaga Ombudsman Daerah di Kota Surabaya diharapkan mampu mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang bersih, demokratis, transparan, dan akuntabel serta bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan kekuasaan atau jabatan, dan tindakan sewenang-wenang serta membantu setiap warga masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang baik, berkualitas, profesional dan proporsional berdasarkan asas kepastian hukum, keadilan, dan persamaan dari pemerintahan daerah.

Atas dasar tersebut peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang “Fungsi Lembaga Ombudsman Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Bidang Pendidikan Di Kota Surabaya”.

Kajian Teori

Dalam melakukan penelitian tentang “Fungsi Lembaga Ombudsman Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Bidang Pendidikan di Kota Surabaya”, maka diperlukan landasan teori mengenai fungsi pengawasan Ombudsman Republik Indonesia menurut UU No 37 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Landasan teori ini berfungsi untuk menunjang peneliti dalam melakukan pembahasan. Pembahasan landasan teori sebagai dasar dalam analisis masalah adalah sebagai berikut:

UU No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia pasal 6,7, dan 8 yaitu sebagai berikut :

1) Fungsi

Berdasarkan pada Pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Fungsi Ombudsman RI adalah mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

2) Wewenang

Ombudsman RI memiliki wewenang:

- a. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman RI;
- b. Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu Laporan;
- c. Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor;
- d. Melakukan pemanggilan pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan;
- e. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
- f. Membuat Rekomendasi untuk penyelesaian laporan, termasuk Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan; dan
- g. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.

Selain wewenang tersebut, Ombudsman RI juga berwenang:

- a. Menyampaikan saran kepada Presiden, Kepala Daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik; dan
- b. Menyampaikan saran kepada DPR dan/atau Presiden, DPRD dan/atau Kepala Daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah Maladministrasi.

Sebagai pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang, wewenang Ombudsman RI makin luas dan kuat, antara lain:

- Dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, wewenang Ombudsman RI makin luas termasuk pengawasan pelayanan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal menyelesaikan ganti rugi, Ombudsman RI dapat melakukan mediasi, konsiliasi, dan adjudikasi khusus (Pasal 50).
- Dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, wewenang Ombudsman RI makin kuat. Berdasarkan Pasal 351: Kepala Daerah yang tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman RI sebagai tindak lanjut pengaduan masyarakat diberikan sanksi berupa pembinaan khusus pendalaman bidang pemerintahan yang dilaksanakan oleh Kementerian serta tugas dan kewenangannya dilaksanakan oleh wakil kepala daerah atau pejabat yang ditunjuk.

3) Tugas

Sebagaimana mandat Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman RI mempunyai tugas:

- a. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
- c. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI;
- d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara, lembaga pemerintahan, serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- f. Membangun jaringan kerja;
- g. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- h. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.
- i. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- j. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Pasal inilah yang signifikan dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Bidang Pendidikan Di Kota Surabaya dan apabila pasal ini diterapkan pada Lembaga Ombudsman yang terkait maka akan menghasilkan output memberantas dan mencegah praktekpraktek Maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme, khususnya Bidang Pendidikan di Kota Surabaya.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Lembaga Ombudsman Perwakilan Jawa Timur yang berada di Jalan Ngagel Timur No.56, Pucang Sewu, Gubeng, Kota SBY, Jawa Timur 60283 pada bulan Juni 2017.

Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Lembaga Ombudsman perwakilan Jawa Timur, asisten Lembaga Ombudsman perwakilan Jawa Timur.

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara terstruktur. Wawancara dilakukan kepada Kepala Lembaga Ombudsman perwakilan Jawa Timur, asisten Lembaga Ombudsman perwakilan Jawa Timur.

2. Dokumentasi Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumen mengenai profil Lembaga Ombudsman perwakilan Jawa Timur, profil Dinas Pendidikan Kota Surabaya, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah peneliti dengan alat bantu pedoman wawancara.

Sumber Data

1. Data Primer

Data primer penelitian ini didapatkan melalui wawancara kepada subjek penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan oleh peneliti adalah dokumen mengenai profil Lembaga Ombudsman perwakilan Jawa Timur, profil Dinas Pendidikan Kota Surabaya, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis interaktif yang meliputi tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian

Deskripsi Data Hasil Penelitian

a. Pelaksanaan fungsi Ombudsman dalam mengawasi Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Kota Surabaya

Pelaksanaan tanggung jawab Pemerintah Kota Surabaya di bidang pendidikan diterapkan sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 16 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pendidikan, dimana hal ini berfungsi untuk mengembangkan kemampuan

dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab Tujuan lainnya yaitu mempertahankan sikap intelektualitas dan kemampuan teknis untuk memanfaatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni. Menghadapi dan unggul dalam persaingan regional, nasional, dan global. Serta mampu menggali, mengembangkan, dan memanfaatkan potensi alam sekitar untuk kepentingan masyarakat, bangsa, dan Negara.

Basis kerja dari lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Jawa Timur berdasarkan pada dua aspek yaitu:

1) Laporan

Laporan dalam hal ini tidak dipungut biaya sepeser pun, dimana laporan tersebut dapat berupa pengaduan masyarakat yang masuk, baik secara langsung pelapor mendatangi kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur maupun berupa laporan persuratan, faximile, pengisian Form pengaduan, via telepon, email dan sebagainya.

Adapun persyaratan dalam laporan terdapat pada pasal 24 yaitu:

- a. Memuat nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan alamat lengkap pelapor.
- b. Memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci.
- c. Sudah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak terlapor atau atasannya, tetapi laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya.

Tata cara pemeriksaan dan penyelesaian laporan terdapat pada pasal 25 yaitu:

- a) Ombudsman memeriksa laporan.
 1. Apabila terdapat kekurangan persyaratan, ombudsman memberitahukan secara tertulis kepada pelapor untuk melengkapi laporan
 2. Pelapor dalam kurun waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal pelapor menerima pemberitahuan dari Ombudsman harus melengkapi berkas laporan.
 3. Dalam hal laporan tidak dilengkapi dalam waktu yang telah ditentukan maka pelapor dianggap mencabut laporannya.
- b)
 1. Berkas lengkap, Ombudsman pemeriksaan substansif.
 2. Berdasarkan hasil pemeriksaan substansif, Ombudsman menetapkan:
 - a) Tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan, atau
 - b) Berwenang melanjutkan pemeriksaan.
 - c) Dalam hal Ombudsman tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan sebagaimana dimaksud poin b angka 2 huruf a, Ombudsman memberitahukan secara tertulis kepada pelapor dalam kurun waktu paling lambat 7 (tujuh) hari terhitung sejak tanggal hasil pemeriksaan ditandatangani oleh ketua Ombudsman.
 - d) Pemberitahuan sebagaimana di maksud pada poin c dapat memuat saran kepada pelapor untuk menyampaikan laporannya kepada instansi lain yang berwenang.

2) Temuan

Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur memiliki hak inisiatif dalam memeriksa buruknya pelayanan publik bidang pendidikan yang berdasarkan temuan awal pada pemberitaan media massa atau pengamatan sehari-hari.

Adapun bentuk-bentuk perbuatan yang termasuk dalam kategori maladministrasi yang sering dijumpai oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur meliputi :

1. Penundaan berlarut.

Dalam istilahnya “undue delay” dimana petugas pelayanan publik seringkali menunda atau mengulur waktu dalam penyelesaian atau pengurusan administrasi dengan alasan yang tidak diketahui kejelasannya, padahal semestinya dapat segera diselesaikan lebih cepat.

2. Tidak memberikan pelayanan.

Pelaksana layanan publik dalam hal ini pejabat atau petugas instansi tidak memberikan pelayanan padahal kewajiban mereka adalah memberikan pelayanan publik untuk masyarakat.

3. Tidak berkompeten.

Pelaksana pelayanan publik ada yang tidak mempunyai kompetensi atau kemampuan dalam membuat keputusan atau kebijakan, akan tetapi tetap dipaksakan oleh yang bersangkutan meskipun mereka kurang atau bahkan tidak profesional dibidangnya.

4. Penyalahgunaan wewenang.

Pelaksana layanan publik mempunyai hak dan kekuasaan dengan menyalahi hak mereka dengan seenaknya.

5. Permintaan imbalan uang korupsi.

Pada saat melakukan transaksi pelayanan publik, pihak pelaksana layanan meminta uang pengurusan yang semestinya gratis sebagai biaya tambahan.

6. Penyimpangan prosedur.

Pihak pelaksana layanan publik tidak mengikuti standar operasional prosedur yang telah ditentukan sebelumnya.

7. Bertindak tidak layak dan tidak patut.

Pelaksana layanan publik dalam menjalankan tugasnya bertindak tidak layak dan tidak semestinya sehingga merusak pelayanan.

8. Berpihak.

Pelaksana layanan publik kadang melakukan pengambilan keputusan yang berat sebelah, berpihak pada salah satu yang lebih menguntungkan dirinya pribadi tanpa memperhatikan ketentuan yang ada.

9. Konflik kepentingan.

Pelaksana layanan publik tidak dapat menangani pekerjaannya karena mereka ternyata mempunyai kepentingan sendiri. Contoh kasus aparat keamanan yang mendapatkan laporan kejahatan dari masyarakat yang kebetulan pihak terlapor adalah keluarga dari aparat keamanan tersebut, setelah mengetahui hal tersebut maka pihak keamanan mendiamkan dan tidak menindaklanjuti laporan tersebut.

10. Diskriminasi.

Pelaksana pelayanan publik tidak memberikan pelayanan kepada masyarakat karena warga yang mengajukan beda suku, agama, ras dan jenis kelamin dengan pejabat pelayanan publik tersebut. Padahal semua mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan tanpa ada yang dibeda-bedakan.

Berdasarkan data dari Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur bahwa terdapat 27 laporan masuk mengenai maladministrasi pada bidang pendidikan sampai dengan per tanggal 31 desember 2016. Dari 27 kasus tersebut terdapat motif maladministrasi yang hampir seragam yang mayoritas dilakukan oleh sekolah menengah atas di Jawa Timur yaitu terkait dengan masalah sumbangan sekolah.

Ini menjadi masalah karena tindakan tersebut tidak di atur dalam permendikbud, benar dalam permendikbud ada di atur mengenai pungutan sumbangan, akan tetapi itu hanya dlam lingkup sekolah dasar, bukan sekolah menengah atas.

Sumbangan ini dilakukan oleh oknum sekolah menengah atas dimana mereka melakukan tekanan atau intimidasi terhadap siswa yang bahkan secara terang-terangan disampaikan langsung oleh pihak guru dengan memberikan batasan waktu yang telah ditentukan oleh kesepakatan sekolah dan juga pada saat momentum penerimaan peserta didik baru.

Tabel 4.1 Laporan Masyarakat Maladministrasi Bidang Pendidikan berdasarkan Substansi Maladministrasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur Tahun 2016

Substansi Maladministrasi	Jumlah	persen
Penyalahgunaan Wewenang	4	14,8%
Tidak Kompeen	2	7,4%
Konflik Kepentingan	1	3,7%
Diskriminasi	1	3,7%
Penundaan Berlarut	7	25,9%
Permintaan Imbalan Uang, Barang, dan Jasa	8	29,6%

Penyimpangan Prosedur	2	7,4%
Tidak Memberikan Pelayanan	2	7,4%
Jumlah	27	100%

Sumber : Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa substansi maladministrasi yang banyak dilaporkan masyarakat pada bidang Pendidikan didominasi oleh permintaan Imbalan Uang, Barang, dan Jasa sebanyak 8 laporan (29,6%), penundaan berlarut sebanyak 7 laporan (25,9%), penyalahgunaan wewenang sebanyak 4 laporan (14,8%), tidak kompeten sebanyak 2 laporan (7,4%), penyimpangan Prosedur sebanyak 2 laporan (7,4%), tidak memberikan pelayanan (7,4%), konflik kepentingan sebanyak 1 laporan (3,7%), Diskriminasi sebanyak 1 laporan (3,7%).

Pembahasan

Hasil penelitian diatas merupakan proses penelitian lapangan yang telah dilakukan peneliti selama kurun waktu Juni 2017 dengan pemenuhan persyaratan administrasi penelitian dari pengurusan surat izin penelitian mulai pada Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik, Bangkesbangpol Propinsi Jawa Timur, Lembaga Ombudsman Perwakilan Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif tentang, Apakah Fungsi Lembaga Ombudsman Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Bidang Pendidikan Di Kota Surabaya sudah sesuai dengan UU No.37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia II.

b. Pelaksanaan fungsi Ombudsman dalam mengawasi Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Kota Surabaya

Ombudsman adalah salah satu lembaga pengawasan di Indonesia. Persoalannya adalah adakah perbedaan fungsi pengawasan yang dijalankan oleh Ombudsman dengan lembaga lembaga pengawasan lainnya? Apabila dikaji dengan seksama peraturan-peraturan yang mengatur tentang lembaga-lembaga pengawasan yang ada, nampaknya kedudukan dan fungsi lembaga Ombudsman sebagai lembaga pengawasan tidaklah sama dengan lembaga-lembaga pengawasan yang lain, baik yang bersifat eksternal seperti Pengadilan, Badan

Pemeriksa Keuangan (BPK)/Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD), maupun yang bersifat internal seperti Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP); Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), Kejaksaan, Inspektorat Jendral (IRJEN) pada tiap-tiap departemen atau LPND, Inspektorat Daerah di tiap-tiap Provinsi, Kabupaten/Kota.

Perbedaan Ombudsman dengan lembaga-lembaga pengawasan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Perbedaannya dengan Pengadilan terletak pada keputusannya. Putusan pengadilan atau yang disebut Vonis memiliki beberapa upaya hukum banding, kasasi dan peninjauan kembali, sedangkan keputusan Ombudsman RI yang disebut Rekomendasi tidak memiliki upaya hukum tersebut melainkan bersifat final dan mengikat (legal binding). Hal ini merupakan perbedaan ORI dengan Ombudsman pada umumnya yang hanya bersifat rekomendasi dan tidak mengikat (non legal binding), tidak dapat dipaksakan untuk dieksekusi;
2. Perbedaannya dengan Inspektorat Departemen atau Inspektorat LPND keputusannya yang bersifat administratif dan mengikat hanya terhadap pejabat dalam lingkungan instansi yang bersangkutan karena ruang lingkup tugasnya terbatas pada Departemen/LPND yang bersangkutan semata. Sedangkan Ombudsman bersifat eksternal dan melingkupi semua institusi penyelenggara negara dan pemerintahan, bahkan individu dan swasta.
3. Perbedaannya dengan BPK dan BPKP, kedua institusi ini hanya melakukan pengawasan terkait dengan penggunaan anggaran belanja negara dan daerah semata. Sedangkan Ombudsman RI mengawasi perilaku aparat administrasi terutama yang terkait dengan pelayanan publik Dibandingkan Lembaga pengawasan yang lain, Ombudsman memiliki kelebihan-kelebihan, diantaranya:
 - a. Pemohon tidak dikenakan biaya apapun (bebas biaya);
 - b. Tidak membutuhkan prosedur yang berbelit-belit dalam arti melalui suatu hukum acara tertentu atau melalui tahap-tahap tertentu seperti di lembaga peradilan;
 - c. Laporan dapat dilakukan melalui lisan maupun tulisan dan dapat menggunakan sarana komunikasi jarak jauh;
 - d. Tidak perlu menggunakan pengacara;
 - e. Pemeriksaan dapat dilakukan dimana saja tanpa harus datang ke kantor Ombudsman;
 - f. Bersifat aktif, tidak harus menunggu laporan akan tetapi cukup adanya berita di media massa, maka Ombudsman sudah bisa mencari kebenaran atas telah terjadinya maladministrasi;
 - g. Kerahasiaan pelapor dijamin dan tidak perlu terjadi replik dan duplik.

Karakteristik Ombudsman yang demikian itu, justru menurut pendapat saya akan menjadi kekuatan modal lembaga ini serta peluang untuk mendapat simpati dari pelapor maupun terlapor. Tetapi memang akan sangat tergantung pula kepada kualitas para Ombudsman dan komitmen lembaga Ombudsman itu sendiri dalam menjalankan misinya serta tergantung juga pada supporting dana untuk mendukung kegiatan-kegiatan Ombudsman.

Negara Indonesia yang merupakan salah satu negara demokratis hampir sama seperti negara demokrasi lainnya di dunia, yakni menganut sistem *trias politica*. Sistem *trias politica* ini membagi kekuasaan ke dalam legislatif, yudikatif dan eksekutif. Ombudsman tidak mempunyai yurisdiksi terhadap cabang kekuasaan legislatif dan yudikatif, namun mempunyai wewenang untuk melakukan investigasi atas keluhan masyarakat terhadap lembaga eksekutif. Secara umum lembaga Ombudsman berhubungan dengan keluhan masyarakat akan adanya maladministrasi yang dilakukan oleh lembaga penyelenggara pemerintahan untuk melakukan penyelidikan secara obyektif terhadap keluhan-keluhan masyarakat mengenai administrasi pemerintahan. Sering kali Ombudsman juga mempunyai kewenangan untuk berinisiatif melakukan penyelidikan walaupun tanpa adanya pengaduan. Hal yang terpenting dari keberadaan lembaga Ombudsman adalah independen dari administrasi pemerintah dan tidak memihak pihak manapun serta bertindak adil dan merata. Ombudsman dalam melaksanakan segala kebijakannya senantiasa tidak terlibat dalam pembuatan kebijakan (*policy making*) layaknya lembaga pemerintahan. Ombudsman hanya mengawasi kegiatan termasuk kebijakan penguasa publik. Dalam melaksanakan fungsi pengawasannya, Ombudsman juga dapat bekerjasama dengan lembaga berwenang lainnya, seperti : Dewan Perwakilan Rakyat dan Komisi Pemberantasan Korupsi.

Ombudsman nasional adalah lembaga pengawasan yang berasaskan Pancasila dan bersifat mandiri serta berwenang melakukan klarifikasi, monitoring atau pemeriksaan atas laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan negara khususnya oleh penyelenggara negara dalam hal ini pemerintah. Berdasarkan ketentuan inilah, maka kewenangan Ombudsman nasional lebih difokuskan kepada masalah pelayanan kepada masyarakat. Dalam bidang peradilan, kewenangan Ombudsman dibatasi sepanjang yang terkait dengan bidang administrasi pelayanan, bukan kepada materi putusan pengadilan. Hal ini sesuai dengan prinsip yang dianut oleh lembaga peradilan sebagai pelaksana kekuasaan kehakiman, yaitu: bahwa kekuasaan kehakiman merupakan kekuasaan yang merdeka untuk menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan. Administrasi pelayanan dalam bidang peradilan antara lain meliputi kapan para pencari keadilan mengetahui perkaranya dapat diperiksa, kecepatan penanganan dan pemeriksaan perkara, biaya perkara yang pasti, penanganan perkara yang tidak berbelarut-larut. Apabila seseorang tidak puas dengan keputusan pengadilan, maka pihak korban tidak dapat mengadukan masalahnya ke Ombudsman, tetapi sudah tersedia upaya hukum lainnya, yaitu : banding, kasasi dan peninjauan kembali. Semua Ombudsman di dunia mempunyai kewenangan untuk melakukan penyelidikan terhadap keluhan-keluhan yang berasal dari perorangan. Selain itu kebanyakan Ombudsman juga hanya berwenang untuk membuat rekomendasi jika ditemukan penyimpangan-penyimpangan dan tidak bias mengambil keputusan yang mengikat secara hukum. Namun, ada juga beberapa Ombudsman yang diberikan kewenangan lebih besar, yakni kewenangan untuk mengambil keputusan, menuntut dan meneruskan kasus tersebut ke pengadilan untuk diputuskan. Ombudsman Indonesia tidak berwenang untuk membuat atau mengubah undang-undang, meskipun Ombudsman mempunyai wewenang untuk merekomendasikan amandemen undang-undang terhadap badan legislatif.

Kewenangan sebagaimana tercantum dalam Pasal 8 ayat (1) Undang-undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, lebih sering digunakan untuk penyelesaian laporan masyarakat, sedangkan yang tercantum dalam ayat (2) merupakan kewenangan yang berkaitan dengan praktek pengawasan yang dilakukan dalam wujud kegiatan pemeriksaan inisiatif (*own motion investigation*) terhadap peraturan perundangundangan dan implementasinya dalam bentuk pelaksanaan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Fungsi Lembaga Ombudsman Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Bidang Pendidikan Di Kota Surabaya Surabaya sudah cukup efektif Karena sudah sesuai dengan landasan UU no 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Hal tersebut dapat dilihat pada indikator fungsi dan kewenangan serta tugas Ombudsman, tata cara penyelesaian, dan tindak lanjut mal administrasi. sedangkan untuk indikator yang belum efektif adalah masyarakat. Dikarenakan masih banyak masyarakat belum mengetahui lembaga Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan public yang ada di Indonesia khususnya di perwakilan Jawa Timur.

Kesimpulan

1. Keberadaan Ombudsman di Indonesia telah diatur melalui ketentuan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang sebelumnya keberadaan lembaga Ombudsman telah dalam Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 namun nampak masih sangat sumir. Banyak hal yang tidak diatur secara terperinci dan tegas, hal tersebut berbeda dengan UU Nomor 37 Tahun 2008, di dalam UU No 37 Tahun 2008 apa yang menjadi objek pengawasan Lembaga Ombudsman sangat dipertegas dan secara terperinci disebutkan. Sedangkan Peraturan-peraturan yang mengatur tentang lembaga-lembaga pengawasan yang ada, nampaknya kedudukan dan fungsi lembaga Ombudsman sebagai lembaga pengawasan tidaklah sama dengan lembaga-lembaga pengawasan yang lain, baik yang bersifat eksternal maupun bersifat internal.
2. Pelaksanaan Fungsi Lembaga Ombudsman Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Bidang Pendidikan Di Kota Surabaya bentuk-bentuknya yaitu melakukan (1) upaya pencegahan maladministrasi di bidang pendidikan berupa pemberdayaan masyarakat melalui bentuk sosialisasi, talk show, dialog interaktif, sarasehan, kuliah umum dan lainnya serta melakukan kegiatan Investigasi. (2) Melakukan penanganan pengaduan masyarakat di bidang pendidikan melalui investigasi, klarifikasi, mediasi, dan monitoring.
3. Tata cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan Ombudsman Republik Indonesia dalam upaya peningkatan pelayanan publik bidang pendidikan di Kota Surabaya sesuai dengan UU No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Tindak Lanjut Ombudsman yang bertujuan untuk memberikan kepastian terhadap status laporan yaitu ada beberapa klasifikasi berupa (1) Tidak memenuhi syarat formil, (2) Pelapor mencabut laporan, (3) Tidak berwenang, (4) Klarifikasi, (5) Investigasi, (6) Saran, dan (7) Rekomendasi, (8) Pelimpahan, dan (9) Selesai.

Daftar Pustaka

Buku

Daim, A, Nuryanto, 2014, *Hukum Administrasi Negara*, Laksbang Justitia, Surabaya
Depdikbud, 1989, UU RI No 20 Tahun 2003 tentang *Sistem Pendidikan Nasional beserta penjelasannya*, Balai Pustaka, Jakarta.

Fahmal, Muin, 2008, *Peran Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Layak Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Bersih*, Kreasi Total Media, Yogyakarta.

Harahap, Zairin, 2014, *Hukum Acara Peradilan Tata Usaha Negara*, Rajawali Pers, Jakarta.

Imar, Aminuddin, 2013, *Hukum Tata Pemerintahan*, Identitas Universitas Hasanuddin, Makassar.

Nawawi, Hadari, 1983, *Perundang-undangan Pendidikan*, Ghalia, Jakarta.

Sujatmo, 1986, *Beberapa Pengertian di Bidang Pengawasan*, Balai Pustaka, Jakarta.

Syafaruddin, 2008. *Efektivitas Kebijakan Pendidikan*, Rineka Cipta, Jakarta.

Thamrin, Husni, 2013, *Hukum Pelayanan Publik Di Indonesia*, Aswaja Pressindo, Jakarta.

Tirtarahardja, Umar dan La sulo, 2005, *Pengantar Pendidikan*, Rineka Cipta, Jakarta.

Asmara, Galang, 2008, *Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*. Laksbang pressindo, Yogyakarta.

Asshiddiqie, Jimly, 2009, *Menuju Negara Hukum Yang Demokratis*, Bhuana Ilmu Populer, Jakarta.

Gunawan, Yopi, 2015, *Perkembangan Konsep Negara Hukum dan Negara Hukum Pancasila*, Refika Aditama, Bandung.

Halim, Abdul dan Theresia Damayanti, 2007, *Teori dan Metode Pengawasan*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 16 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan

Web

<https://nuryantoadaim.wordpress.com/2014/09/08/kekuatan-hukum-rekomendasi-ombudsman-dalam-penyelesaian-maladministrasi-oleh-nuriyanto-mahasiswa-magister-ilmu-hukum-fakultas-hukum-universitas-17-agustus-1945-surabaya/>

<http://www.ombudsman.go.id/index.php/component/tags/tag/41-ombudsman-republik-indonesia.html>

<http://www.ombudsman.go.id>

<http://kelanakota.suarasurabaya.net/news/2012/107924-Ombudsman-Investigasi-Laporan-Keluhan-Masyarakat-Tentang-PPDB>