



**PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
PROVINSI JAWA TENGAH DALAM PENYELESAIAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK BIDANG PENDIDIKAN**

PENULISAN HUKUM

Diajukan untuk melengkapi tugas – tugas dan memenuhi syarat – syarat guna menyelesaikan Program Sarjana (S1) Ilmu Hukum

Oleh :

DYAH SWASTIKA
NIM 11000118130459

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG

2022

HALAMAN PENGESAHAN
PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
PROVINSI JAWA TENGAH DALAM PENYELESAIAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK BIDANG PENDIDIKAN

PENULISAN HUKUM

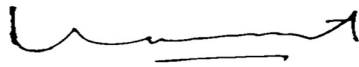
Diajukan untuk melengkapi tugas – tugas dan memenuhi syarat – syarat guna menyelesaikan Program Sarjana (S1) Ilmu Hukum

Oleh :

DYAH SWASTIKA
NIM 11000118130459

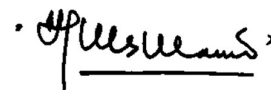
Penulisan hukum dengan judul di atas telah disahkan dan disetujui untuk diperbanyak

Dosen Pembimbing I



Sri Nur Hari Susanto, S.H., M.H.
NIP. 196110311987031002

Dosen Pembimbing II



Henny Juliani, S.H., M.H.
NIP. 196307171988032001

HALAMAN PENGUJIAN
PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
PROVINSI JAWA TENGAH DALAM PENYELESAIAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK BIDANG PENDIDIKAN

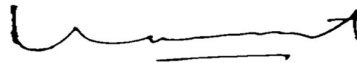
Dipersiapkan dan disusun
Oleh :

DYAH SWASTIKA
NIM 11000118130459

Telah diuji di depan Dewan Penguji pada tanggal

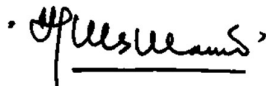
Dewan Penguji

Ketua



Sri Nur Hari Susanto, S.H.,M.H.
NIP. 196110311987031002

Anggota Penguji I



Henny Juliani, S.H.,M.H.
NIP. 196307171988032001

Mengesahkan :
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Diponegoro,

Prof.Dr. Retno Saraswati, S.H.,M.Hum.
NIP. 196711191993032002

Anggota Penguji II



Kadek Cahya Susila Wibawa, S.H.,M.H.
NIP. 198105162003121001

Mengetahui :
Ketua Program Studi S1 Ilmu Hukum,

Marjo, S.H.,M.Hum.
NIP. 196503181990031001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Penulisan Hukum ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan saya di dalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 21 Maret 2022

DYAH SWASTIKA
NIM 11000118130459

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh – sungguh urusan yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

(QS Al Insyirah : 6-7)

“Dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya”

(QS An Najm : 39)

“Tekun, Tekan, Teken”

(Filosofi Jawa)

Skripsi ini Penulis persembahkan kepada :

- Kedua orang tua tercinta, Bapak Panggung Joko Santoso (Alm) dan Ibu Budi Hartini sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga
- Kedua adik Penulis, Ram Raditya dan Sekar Adi yang selalu memberikan semangat kepada Penulis
- Keluarga besar Penulis yang selalu memberikan semangat dan kasih sayangnya kepada Penulis
- Alamamater tercinta Universitas Diponegoro

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur, Penulis panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan kasih sayang-Nya serta karunia-Nya yang diberikan kepada Penulis sehingga skripsi ini dengan judul **“PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI JAWA TENGAH DALAM PENYELESAIAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK BIDANG PENDIDIKAN”** dapat diselesaikan dengan baik sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dan jauh dari sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sehingga dapat berguna bagi Penulis maupun bagi pembaca.

Dalam penyusunan penulisan hukum ini Penulis telah mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini, dengan hormat dan kesungguhan hati, Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H. M.Hum. selaku Rektor Universitas Diponegoro, serta para Wakil Rektor dan staf Universitas Diponegoro;
2. Prof. Dr. Retno Saraswati, S.H. M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro serta para Pembantu Dekan dan staf Universitas Diponegoro;
3. Bapak Sri Nur Hari Susanto, S.H.,M.H. selaku Dosen Pembimbing I Penulis. Terima kasih selama ini atas bimbingan, nasihat dan masukan,

perhatian, serta kesabarannya dalam membimbing Penulis, sehingga penulisan hukum ini dapat terselesaikan dengan baik;

4. Ibu Henny Juliani, S.H.,M.H. selaku Dosen Pembimbing II Penulis. Terima kasih atas segala bimbingan, kesabaran, serta nasihat dan masukan dalam membimbing Penulis, sehingga penulisan hukum ini dapat terselesaikan dengan baik;
5. Bapak Kadek Cahya Susila Wibawa, S.H.,M.H. selaku Dosen Penguji Penulis. Terima kasih telah memberikan banyak nasihat dan pengetahuan di dalam berjalannya sidang skripsi, sehingga skripsi Penulis dapat diselesaikan dengan baik;
6. Bapak Dr. Budi Ispriyarso, S.H.,M.Hum. selaku Dosen Wali Penulis. Terima kasih atas segala nasihat, bimbingan dan masukan yang diberikan kepada Penulis;
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, khususnya bagian Hukum Administrasi Negara. Terima kasih atas ilmu yang sangat bermanfaat yang telah diberikan;
8. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro. Terima kasih telah membantu dalam memberikan pelayanan akademik sehingga Penulis dilancarkan dalam menyelesaikan penulisan hukum ini;
9. Bapak Sabarudin Hulu, S.H.,M.H. selaku Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah, terima kasih telah memberikan izin untuk

melakukan penelitian dan telah memberikan informasi data yang menunjang skripsi Penulis;

10. Ibu Elyna Noor Dina Nazla, S.Pt.,S.H.,M.H. selaku Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah, terima kasih telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan telah memberikan informasi data yang menunjang skripsi Penulis;
11. Ibu Dewi Ayu Wulandari, S.IP. selaku Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah, terima kasih telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan telah memberikan informasi data yang menunjang skripsi Penulis;
12. Kedua orang tua Penulis, Bapak Panggung Joko Santoso (Alm) dan Ibu Budi Hartini yang sangat Penulis cintai. Terima kasih atas segala kasih sayang dan doa yang tiada henti dipanjatkan, yang selalu memberikan semangat untuk selalu bangkit dan tidak putus asa dalam segala hal, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik;
13. Kedua adik penulis, Ram Raditya dan Sekar Adi. Terima kasih atas segala semangat, dukungan, dan doa selama penyusunan skripsi;
14. Keluarga besar penulis. Terima kasih atas segala dukungan, doa dan segala motivasi yang selalu diberikan kepada Penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik;
15. Teman – teman seperjuangan sejak semester satu (Reni Fadilah, Berlian Farah, Tasya Astania, Namira Sabella, Angela Utari). Terima kasih atas

segala doa, motivasi dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik;

16. Teman – teman seperjuangan skripsi di Hukum Administrasi Negara (Siti Deliana, Syifa Alfeyna, Ainayya Asa, dan Rizkityas Sekar). Terima kasih atas bantuan, dukungan, motivasi dan semangat yang diberikan selama penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik;
17. Teman – teman seperjuangan di Bidang Karier dan Profesi BEM FH UNDIP Tahun 2020. Terima kasih atas semangat dan motivasi yang diberikan kepada Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
18. Teman – teman, adik dan kakak – kakak yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala doa, dukungan, dan semangat yang diberikan kepada Penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan hukum ini masih banyak kekurangan yang perlu disempurnakan, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan penulisan hukum ini.

Akhir kata penulis berharap semoga penulisan hukum ini dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu hukum serta dapat memberi manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Semarang, Maret 2022
Penulis

Dyah Swastika
11000118130459

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i	
HALAMAN PENGESAHAN	ii	
HALAMAN PENGUJIAN	iii	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v	
KATA PENGANTAR	vi	
DAFTAR ISI	xii	
ABSTRAK	xiii	
BAB I	PENDAHULUAN	1
	A. Latar Belakang Permasalahan	1
	B. Perumusan Masalah	7
	C. Kerangka Pemikiran	7
	D. Tujuan Penelitian	9
	E. Manfaat Penelitian	9
	F. Metode Penelitian	10
	1. Metode Pendekatan	11
	2. Spesifikasi Penelitian	11
	3. Sumber dan Jenis Data	12
	4. Metode Pengumpulan Data	14
	5. Metode Analisis Data	15
	G. Sistematika Penulisan	15
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	18
	A. Konsep tentang Peran, Pelayanan Publik, dan Pendidikan	18
	1. Konsep tentang Peran	18
	1.1. Pengertian Peran	18
	1.2. Jenis – Jenis Peran	19
	2. Konsep tentang Pelayanan Publik	20
	2.1. Pengertian Pelayanan Publik	20
	2.2. Ruang Lingkup Pelayanan Publik	22
	2.3. Asas – asas dalam Pelayanan Publik	24
	2.4. Standar Pelayanan Publik	25

	3. Konsep tentang Pendidikan.....	27
	3.1. Pengertian pendidikan.....	27
	3.2. Prinsip – prinsip Penyelenggaraan Pendidikan.....	28
	3.3. Jalur, Jenjang, dan Jenis Pendidikan.....	29
	B. Teori Pengawasan dalam Pelayanan Publik	33
	1. Teori tentang Pengawasan Pemerintahan.....	33
	1.1. Pengertian Pengawasan Pemerintahan	33
	1.2. Pengawasan Preventif – Represif	35
	1.3. Pengawasan Internal – Eksternal.....	36
	2. Teori tentang Pengawasan Ombudsman terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik	38
	2.1. Pengertian Ombudsman Republik Indonesia	38
	2.2. Sejarah Pembentukan Ombudsman Republik Indonesia	40
	2.3. Sifat, Asas, dan Tujuan Ombudsman Republik Indonesia	43
	2.4. Fungsi, Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia	44
	2.5. Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan...	51
BAB III	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
	A. Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah	53
	1. Pembentukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah	53
	2. Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia	54
	3. Susunan Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah .	54
	B. Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan	57
	1. Infografis Laporan/Pengaduan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah	60
	2. Alur Penyelesaian Laporan/Pengaduan.....	73
	3. Menerima Laporan atas Dugaan Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan	74

4.	Melakukan Pemeriksaan atas Substansi Laporan.....	79
5.	Melakukan Tindak Lanjut terhadap Laporan dalam Ruang Lingkup Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia	83
1)	Klarifikasi.....	83
2)	Investigasi.....	86
3)	Mediasi atau Konsiliasi.....	88
4)	Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP)	90
5)	Rekomendasi	93
6)	Monitoring.....	95
6.	Melakukan Tindak Lanjut Laporan Masyarakat dengan Mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO).....	97
7.	Melakukan Investigasi atas Prakarsa Sendiri terhadap Dugaan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan	100
C.	Kendala bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dan Cara Mengatasi Kendala dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan	102
1.	Kendala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan	102
2.	Cara Mengatasi Kendala dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan	107
BAB IV	PENUTUP	109
A.	Simpulan.....	109
B.	Saran.....	110
	DAFTAR PUSTAKA.....	113
	LAMPIRAN	117

ABSTRAK

Penyelenggaraan pelayanan publik bidang pendidikan merupakan salah satu wujud dari negara untuk mensejahterakan warganya guna terpenuhinya kebutuhan dasar yang menjadi haknya. Penyelenggaraan pelayanan publik tersebut menjadi salah satu objek Ombudsman dalam melakukan pengawasan. Tujuan penelitian ini melakukan identifikasi dan menganalisis peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam penyelesaian pengaduan pelayanan publik bidang pendidikan. Penulisan hukum ini menggunakan pendekatan yuridis empiris. Pendekatan yuridis melingkupi pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan konsep. Pendekatan empiris menggunakan cara observasi dan wawancara. Hasil penelitian mendeskripsikan peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam penyelesaian pengaduan pelayanan publik bidang pendidikan melalui prosedur menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik bidang pendidikan, melakukan pemeriksaan substansi laporan, melakukan tindak lanjut terhadap laporan dalam ruang lingkup kewenangan dengan cara klarifikasi, investigasi, mediasi atau konsiliasi, menyusun Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP), rekomendasi, monitoring serta menindaklanjuti laporan masyarakat dengan mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO). Ombudsman telah menyelesaikan pengaduan sejumlah 119 laporan, 6 diantaranya merupakan permasalahan bidang pendidikan. Kendala yang dihadapi oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah antara lain kurangnya anggaran, luasnya wilayah kerja, kurangnya pemahaman instansi terlapor, pelapor kurang berani untuk menyampaikan pengaduan, dan adanya pandemi *Covid – 19*. Cara yang dilakukan untuk mengatasi kendala yaitu mengubah strategi, memberikan pemahaman kepada pelapor dan terlapor, serta menyusun alternatif penyelesaian.

Kata Kunci : Peran, Ombudsman, Pelayanan Publik, Pendidikan