

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