

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Pembukaan Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam alinea keempat menjelaskan bahwa “kemudian daripada itu untuk membentuk suatu pemerintahan negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa...”. Alinea keempat Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 tersebut secara jelas menerangkan bahwa arah dan tujuan penyelenggaraan pemerintahan Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini juga mencirikan bahwa negara Indonesia menganut konsep negara kesejahteraan (*welfare state*).

Menurut Wilensky, makna dari negara kesejahteraan yaitu kemampuan pemerintah dalam melindungi setiap warga negara melalui standar minimal yang memadai terkait pendapatan, gizi, kesehatan, perumahan dan pendidikan.¹ Pendidikan sebagai salah satu kebutuhan dasar dan hak setiap warga negara telah dirumuskan pada Pasal 31 UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pendidikan serta wajib mengikuti pendidikan dasar dan pemerintah wajib membiayainya.

¹ Nuryanto A Daim, *Hukum Administrasi Perbandingan Penyelesaian Maladministrasi Oleh Ombudsman Dan Pengadilan Tata Usaha Negara* (Surabaya: Laksbang Justitia, 2014) halaman 28.

Salah satu cara untuk melaksanakan tujuan negara yaitu melalui pelayanan yang diberikan oleh negara kepada masyarakat. Hal ini disebutkan dalam penjelasan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, dengan prosedur yang jelas, cepat dan biaya ringan menjadi harapan seiring perkembangan penyelenggaraan pemerintahan. Hal tersebut dikarenakan masyarakat semakin sadar bahwa pelayanan publik merupakan hak masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah selaku penyelenggara.

Menurut Solechan, dijelaskan bahwa :

Penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih dihadapkan dalam situasi yang belum selaras dengan kebutuhan dan perubahan yang ada dalam seluruh bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Adanya ketidaksiapan untuk menghadapi terjadinya perubahan nilai dalam skala yang luas serta pengaruh beragam masalah pembangunan yang kompleks menjadi salah satu penyebabnya. Padahal saat ini masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang disebabkan oleh perkembangan yang pesat di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.²

² Solechan, *Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia*, *Administrative Law & Governance Journal*, Vol. 1 No. 2, Mei 2018, halaman 67-89.

Masyarakat hingga saat ini tidak jarang masih menerima pelayanan publik yang kurang baik dari penyelenggara negara sehingga menimbulkan ketidakpuasan bahkan kerugian bagi masyarakat yang menerima pelayanan. Atas ketidakpuasan maupun kerugian tersebut masyarakat melaporkan kepada Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara pengawas pelayanan publik eksternal yang bersifat independen. Sifat independen yang dimiliki Ombudsman secara fungsional yaitu adanya jaminan fungsi sehingga Ombudsman dalam melaksanakan tugasnya bebas dari campur tangan kekuasaan negara yang lain. Ombudsman juga merupakan lembaga yang independen secara personal, bahwa anggota Ombudsman berasal dari orang – orang yang terpercaya serta dipilih melalui proses seleksi yang ketat. Menurut Budhi Masthuri, Ombudsman Republik Indonesia memiliki karakteristik tersendiri sebagai lembaga pengawas eksternal yang independen yaitu memberikan peluang yang luas bagi masyarakat untuk turut berpartisipasi dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggara negara.³

Lembaga Ombudsman di Indonesia secara historis dibentuk pada tanggal 10 Maret Tahun 2000 melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional. Maraknya korupsi, kolusi dan nepotisme serta berbagai penyimpangan yang dilakukan pemerintah pada

³ Budhi Masthuri, *Mengenal Ombudsman Indonesia* (Jakarta: PT. Pradnya Paramita, 2005), halaman 26.

masa orde baru menjadi latar belakang lembaga ini dibentuk guna menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang kondusif serta terpenuhinya hak-hak dasar masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari negara selaku penyelenggara. Komisi Ombudsman Nasional telah berganti nama menjadi Ombudsman Republik Indonesia pada tanggal 7 Oktober 2008 karena telah disahkan dan diundangkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai landasan Ombudsman menjalankan tugasnya.

Undang – Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia pada Pasal 1 ayat (1) mengatur terkait definisi Ombudsman yaitu :

“Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah 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 yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.”

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 ayat (1) menjelaskan mengenai definisi pelayanan publik bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif bagi setiap warga negara dan penduduk yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu ruang lingkup

pelayanan publik berdasarkan Pasal 5 ayat (2) Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah pelayanan pendidikan.

Pelayanan pendidikan yang berkualitas sebagai bagian dari pelayanan publik menjadi harapan sekaligus tuntutan masyarakat. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, peran masyarakat sangat diperlukan untuk menyampaikan dan mengadukan permasalahan pelayanan publik khususnya dalam bidang pendidikan. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 40 mengatur bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, Ombudsman, dan/atau DPR, DPRD serta masyarakat yang melakukan pengaduan dijamin hak – haknya.

Ombudsman menjadi salah satu lembaga yang menangani pengaduan pelayanan publik. Ombudsman memiliki tugas yaitu menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Maladministrasi merupakan perbuatan melawan hukum atau perilaku yang menyimpang dari etika dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara yang meliputi penyalahgunaan wewenang, kelalaian dalam mengambil tindakan, diskriminatif, meminta imbalan serta tindakan lainnya.

Ombudsman Republik Indonesia memiliki perwakilan di setiap provinsi. Keberadaan perwakilan Ombudsman di daerah merupakan kepanjangan tangan dari Ombudsman Republik Indonesia yang mempunyai kedudukan strategis dalam membantu serta mempermudah akses

masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah setiap tahunnya menerima laporan atas dugaan maladministrasi termasuk dalam pelayanan pendidikan. Menurut Bobby Hamzar Rafinus, Wakil Ketua Ombudsman Republik Indonesia menyampaikan bahwa :

“Sepanjang tahun 2021 (sampai dengan 25 Mei 2021) terdapat 3 dugaan maladministrasi yang dilaporkan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dengan instansi terlapor antara lain Gubernur Jawa Tengah sebanyak 25%, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah 25%, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah 25%, Dinas Kehutanan Jawa Tengah 13%, Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa, serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jawa Tengah 12%”.⁴

Dikutip dari Kompas.com, disebutkan bahwa :

“Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2020 menerima aduan sebanyak 85 dari orangtua calon siswa dalam Pendaftaran Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Jawa Tengah. Adapun masalah yang diadukan antara lain persoalan prestasi kejuaraan, jalur zonasi, Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Domisili (SKD) dan sebagainya. Terkait pelaksanaan PPDB *online* terdapat kerancuan dalam penerapan petunjuk teknis salah satunya mengenai aturan penerimaan untuk jalur prestasi dalam kejuaraan berjenjang dan tidak berjenjang. Selain itu permasalahan lain muncul pada pendaftaran jalur zonasi. Jumlah aduan tersebut didominasi Kota Semarang yang kemudian laporan lain juga merata di semua daerah.”⁵

Berdasarkan data tersebut dapat dijelaskan bahwa pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik di bidang pendidikan yang dilaporkan

⁴ Ombudsman Republik Indonesia, *Ombudsman RI Temukan 3 Maladministrasi Di Lingkungan Pemprov Jateng*, 29 Mei 2021, <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ombudsman-ri-temukan-3-maladministrasi-di-lingkungan-pemprov-jateng>, (diakses pada tanggal 20 September 2021).

⁵ Riska Farasonalia, *PPDB Jateng Bermasalah, 85 Orangtua Calon Siswa Mengadu Ke Ombudsman*, 25 Juni 2020, <https://amp.kompas.com/regional/read/2020/06/25/14551911/ppdb-jateng-bermasalah-85-orangtua-calon-siswa-mengadu-ke-ombudsman>, (diakses pada tanggal 20 September 2021).

kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2021 yang ditujukan kepada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah, instansi yang menaungi penyelenggaraan pendidikan adalah sebesar 25% sedangkan pada tahun 2020 Ombudsman menerima laporan sebanyak 85 dari orang tua siswa. Berdasarkan permasalahan di atas maka fokus kajian dari penelitian ini berjudul **“PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI JAWA TENGAH DALAM PENYELESAIAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK BIDANG PENDIDIKAN”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, maka perumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut :

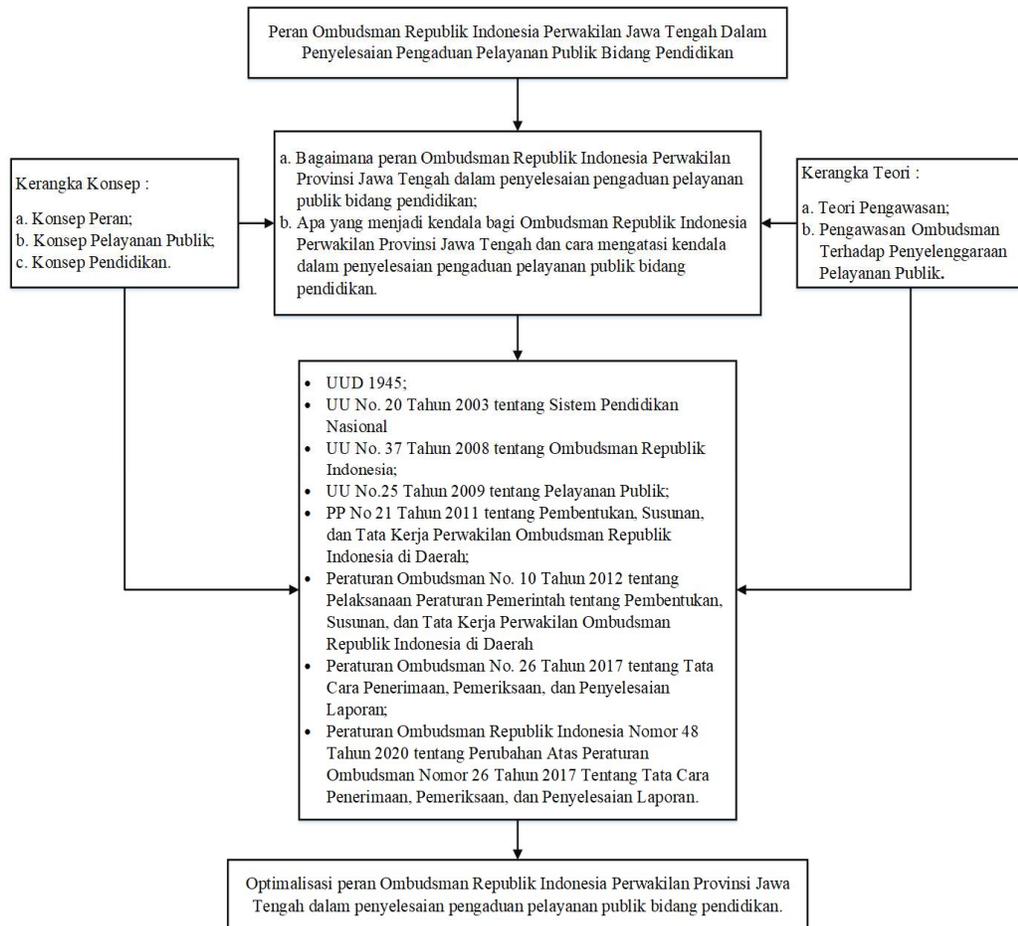
1. Bagaimana peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam penyelesaian pengaduan pelayanan publik bidang pendidikan?
2. Apa yang menjadi kendala bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dan cara mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan pelayanan publik bidang pendidikan?

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan diagram/bagan yang menjelaskan alur berpikir pelaksanaan suatu penelitian secara garis besar. Kerangka pemikiran ini dimaksudkan agar penelitian lebih terarah khususnya dalam memahami alur pemikiran, sehingga dalam melakukan analisis lebih

terstruktur dan sesuai dengan tujuan penelitian. Kerangka pemikiran juga memiliki tujuan untuk mengaitkan dan memadukan variabel – variabel yang diteliti sehingga melahirkan satu interpretasi yang lengkap dan berkesinambungan. Penulisan hukum ini menggunakan kerangka pemikiran yang disusun berdasarkan latar belakang permasalahan yang dilengkapi dengan teori – teori dan peraturan perundang – undangan yang berlaku, kemudian dirumuskan dalam struktur skema yang menggambarkan korelasi dalam pemecahan permasalahan. Kerangka pemikiran dalam penulisan ini secara sederhana digambarkan dalam skema sebagai berikut :

Bagan/Skema Kerangka Pemikiran



D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Melakukan identifikasi dan menganalisis peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam penyelesaian pengaduan pelayanan publik bidang pendidikan.
2. Melakukan identifikasi dan menganalisis kendala bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dan cara mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan pelayanan publik bidang pendidikan.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik dari segi keilmuan (teoritis) dan dari segi terapan (praktis).

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman serta menambah pengetahuan hukum kepada masyarakat luas pada umumnya dan kepada civitas akademika pada khususnya terkait dengan peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam penyelesaian pengaduan pelayanan publik bidang pendidikan.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan yang bermanfaat dan dapat berguna untuk mengembangkan ilmu pengetahuan hukum, khususnya Hukum Administrasi Negara yang

merupakan bagian dari disiplin ilmu pengetahuan di bidang ilmu hukum.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat dan Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk masyarakat luas serta mampu memberikan wawasan kepada pembaca agar mengetahui tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik dalam menyelesaikan pengaduan penyelenggaraan pelayanan publik khususnya bidang pendidikan di Provinsi Jawa Tengah.

b. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik untuk mengevaluasi berjalannya penyelenggaraan pelayanan publik khususnya di bidang pendidikan.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk memperoleh data dengan maksud dan tujuan tertentu. Penelitian merupakan terjemahan dari bahasa Inggris *research*, “*re*” yang berarti kembali dan “*search*” yang berarti mencari maka *research* berarti mencari kembali. Di dalam suatu penelitian yang dicari adalah pengetahuan yang benar yang nantinya

pengetahuan yang benar ini dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan dari suatu hal yang belum diketahui.⁶

1. Metode Pendekatan

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis empiris. Metode Pendekatan yuridis empiris berdasar pada ilmu hukum normatif yang meninjau bagaimana respon yang terjadi ketika suatu norma hukum diimplementasikan di dalam masyarakat, sehingga penelitian ini sering disebut dengan penelitian bekerjanya hukum (*law in action*).⁷ Menurut Ronny Hanitijo Soemitro, penelitian hukum empiris merupakan penelitian hukum yang mendapatkan data secara langsung dari masyarakat atau disebut data primer.⁸

2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis. Deskriptif analitis adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya berdasarkan fakta yang ada di lapangan.⁹ Penelitian ini menggunakan deskriptif analitis dimaksudkan agar mendapatkan gambaran, memperoleh gambaran secara jelas, sistematis dan menyeluruh terkait data

⁶ Suteki dan Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori Dan Praktik)* (Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2020), halaman 125.

⁷ Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2019), halaman 47.

⁸ Ibid, halaman 154.

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), halaman 147.

yang telah dikumpulkan dan berkaitan dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini.

3. Sumber dan Jenis Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya tanpa ada perantara dari pihak lain terkait permasalahan yang dibahas, kemudian dihimpun dan diolah oleh peneliti. Data primer diperoleh dari wawancara dengan responden dan informan. Jenis data yang dipergunakan bersifat kualitatif.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang digunakan sebagai pelengkap data primer yang didapatkan dari hasil kajian kepustakaan dan kajian dari berbagai literatur yang terkait dengan permasalahan dalam penelitian ini. Data sekunder disebut juga sebagai bahan hukum yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

a. Bahan hukum primer

Bahan hukum primer merupakan bahan yang memiliki kekuatan mengikat. Penelitian ini menggunakan bahan hukum primer berupa peraturan perundang – undangan, di antaranya :

1. Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
2. Undang – Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional

3. Undang – Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
4. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
5. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah
6. Peraturan Ombudsman Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah
7. Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan
8. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan.

b. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang dapat memberikan penjelasan dan membantu menjabarkan mengenai bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder dalam penulisan ini berupa jurnal – jurnal hukum, makalah, buku – buku, dan laporan hasil penelitian yang relevan dengan objek penelitian ini.

c. Bahan hukum tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan yang memberikan petunjuk atau penjelasan makna terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Misalnya kamus hukum (*Black's Law Dictionary*), Kamus Besar Bahasa Indonesia, serta bibliografi.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi dan wawancara sedangkan data sekunder yang digunakan adalah studi kepustakaan.

a. Observasi

Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan cara mengamati atau meninjau secara cermat dan langsung di lokasi penelitian untuk mengetahui kondisi yang terjadi atau membuktikan kebenaran dari sebuah desain penelitian yang sedang dilakukan.

b. Wawancara

Wawancara merupakan cara untuk menggali dan mendapatkan informasi – informasi atau keterangan – keterangan yang nantinya akan membantu dalam menjawab permasalahan dalam penelitian ini melalui tanya jawab secara langsung terhadap dua orang atau lebih. Sasaran wawancara pada penelitian ini antara lain :

- 1) Keasistenan Pemeriksaan Laporan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah

2) Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan cara yang dilakukan untuk memperoleh data secara tidak langsung terhadap subjek yang diteliti. Studi kepustakaan dimaksudkan untuk memperoleh bahan hukum primer berupa peraturan perundang – undangan, bahan sekunder berupa buku – buku, literatur, jurnal – jurnal yang berkaitan dengan penelitian ini serta bahan hukum tersier berupa kamus hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia, maupun bibliografi.

5. Metode Analisis Data

Analisis data merupakan teknik pengolahan data menjadi suatu informasi untuk meningkatkan pemahaman peneliti atas permasalahan yang diteliti kemudian disajikan sebagai suatu temuan. Analisis data yang digunakan yaitu analisis kualitatif, yaitu menguraikan data hasil penelitian bukan berupa angka-angka namun berupa kata-kata naratif (argumentasi linguistik non statistik) atas data yang diperoleh dalam penelitian yang kemudian disusun dalam suatu karya ilmiah yang memiliki kemanfaatan bagi pembaca.

G. Sistematika Penulisan

Skripsi yang berjudul “Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan” menggunakan acuan pada buku panduan penulisan hukum program sarjana (S1) Ilmu Hukum, Fakultas

Hukum, Universitas Diponegoro. Sistematika penulisan terdiri dari 4 (empat) bab yang masing – masing bab memiliki uraian serta saling berkaitan antara satu bab dengan bab lainnya yang disusun secara sistematis. Adapun sistematika penulisan skripsi ini dirumuskan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

BAB I menyajikan latar belakang permasalahan, perumusan masalah, kerangka pemikiran, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian (metode pendekatan, spesifikasi penelitian, sumber dan jenis data, metode pengumpulan data, metode analisis data) dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

BAB II menyajikan norma-norma hukum, teori-teori hukum yang berhubungan dengan fakta maupun kasus yang dibahas dalam penelitian. Selain itu, dalam tinjauan pustaka juga menyajikan mengenai berbagai asas hukum atau pendapat yang berhubungan dengan asas atau teori hukum yang benar-benar bermanfaat sebagai bahan untuk melakukan analisis terhadap fakta atau kasus yang diteliti pada BAB III.

BAB II ini menjabarkan secara rinci konsep dan landasan teori yang berkaitan dengan penelitian. Pada bab ini terdiri dari dua tinjauan pustaka. Pertama, tinjauan tentang konsep peran, pelayanan publik, dan pendidikan yang meliputi pengertian peran, jenis – jenis peran, pengertian pelayanan publik, ruang lingkup pelayanan publik, asas – asas dalam pelayanan publik, standar pelayanan publik, pengertian pendidikan, asas – asas

penyelenggaraan pendidikan, jalur, jenjang dan jenis pendidikan. Kedua, tinjauan tentang teori pengawasan dalam pelayanan publik yang meliputi pengertian pengawasan pemerintahan, pengawasan preventif dan represif, pengawasan internal dan eksternal, serta teori tentang pengawasan Ombudsman terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi pengertian Ombudsman Republik Indonesia, sejarah pembentukan Ombudsman Republik Indonesia, sifat, asas dan tujuan Ombudsman Republik Indonesia, fungsi, tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia, penerimaan, pemeriksaan dan penyelesaian laporan.

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

BAB III membahas mengenai hasil penelitian yaitu tentang Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan. Data atau informasi hasil penelitian diolah dan dianalisis kemudian dikaitkan dengan tinjauan pustaka yang sebelumnya dijabarkan dalam BAB II serta peraturan perundang – undangan yang menjadi dasar dalam penelitian ini.

BAB IV PENUTUP

BAB IV merupakan bagian akhir dari semua yang telah dicapai dalam masing-masing bab sebelumnya. BAB IV ini tersusun atas simpulan dan saran. Bagian simpulan merupakan ringkasan dari semua pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya serta memuat jawaban dari permasalahan yang dicantumkan pada BAB I. Sedangkan pada bagian saran berisi rekomendasi yang diberikan penulis.