

hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

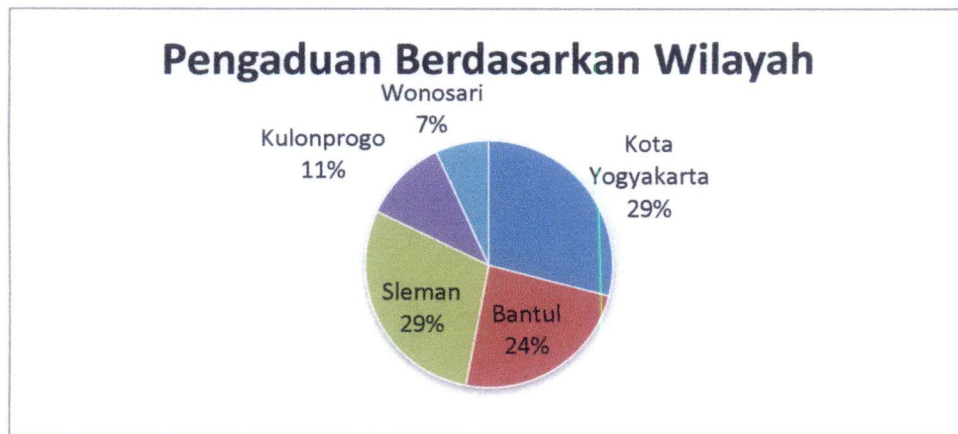
Kegiatan pelayanan publik tentu tidak terlepas dari adanya penyelenggara pelayanan publik yang dalam hal ini adalah aparatur pemerintah yang bertugas secara langsung merealisasikan program yang di canangkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), yang dimaksud dengan "aparatur" adalah badan pemerintahan; instansi pemerintah; pegawai negeri; alat negara. Sedangkan istilah "aparatur pemerintah" diartikan sebagai pegawai negeri; alat negara; aparatur negara. Kata aparatur sendiri berarti perangkat, alat (negara, pemerintah); para pegawai (negeri). Aparatur negara merupakan alat kelengkapan negara, terutama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, dan kepegawaian, yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari. Aparatur pemerintah adalah anggota masyarakat yang secara hukum dikukuhkan sebagai abdi negara yang bertanggung jawab atas dasar tugas dan wewenang yang telah diberikan sesuai bidang kemampuannya.<sup>1</sup> Dengan demikian, aparatur pemerintah berkewajiban untuk selalu mengasah dan meningkatkan kemampuan dalam bidangnya agar dapat bekerja secara profesional untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Ukuran profesionalisme dari aparat adalah tingkat efektivitas dan efisiensi produk

---

<sup>1</sup> To be inspiring teacher, 2009. <https://zizer.wordpress.com/2009/12/01/etika-dan-karakter-aparatur-pemerintah-2/> ( di akses pada 8 agustus 2016 )

pelayanan umum dan perlindungan kepada masyarakat.<sup>2</sup>

Menurut data statistik BPS tahun 2010, penduduk DIY mencapai 3.457.491 jiwa, yang hingga 2012 terdapat lebih dari seribu pengaduan yang masuk ke LO DIY. Dari data tersebut maka jumlah pengaduan ini masih berkisar kurang lebih 2% dari total jumlah penduduk DIY. Namun, apabila ditinjau secara substantif, adanya seribu pengaduan di LO DIY menunjukkan bahwa pelayanan publik di DIY masih belum memenuhi harapan pelayanan publik yang berkualitas.



Sumber : Kajian Akademik LO DIY 2015

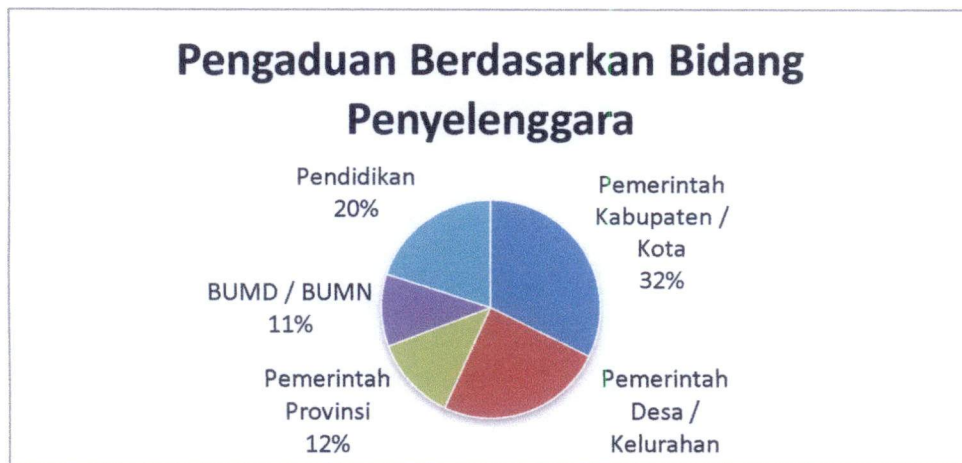
Seribu pengaduan pelayanan publik yang diterima LO DIY menurut sebaran geografis kasus dapat dilihat bahwa Kota Yogyakarta dan Kabupaten Sleman menduduki tingkat tertinggi dalam pengaduan pelayanan publik, yaitu sebesar 29 persen dari total 1003 pengaduan. Selanjutnya disusul oleh Kabupaten Bantul sebesar 24 persen, Kabupaten

---

<sup>2</sup> Kajian Akademik Penyelenggaraan Pelayanan Publik di DIY. Disusun oleh LOD DIY periode 2012 - 2015

Gunungkidul sebesar 7 persen. Berikut diagram pengaduan pelayanan publik berdasarkan sebaran geografis kasus.<sup>3</sup>

Dari aduan tersebut, dapat dipetakan lagi berdasarkan penyelenggara pelayanan publik yang diadukan ke LO DIY. Data yang diperoleh oleh LO DIY hingga 2015, perolehan tertinggi adalah penyelenggara pelayanan publik di Pemerintah Daerah Kabupaten / Kota sebesar 20.94 %. Peringkat kedua adalah penyelenggara pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Desa/Kelurahan (RT, RW, Dukuh, Kades, Lurah, dan pamong desa lainnya) sebanyak 15.35%, dan peringkat ketiga adalah penyelenggaraan publik di sekolah sebesar 13.06%.<sup>4</sup>



Sumber : Kajian Akademik LO DIY 2015

Dengan berdasarkan hasil data dan kasus yang terjadi pada praktek penyelenggaraan pelayanan publik di DIY melalui pengawasan oleh LO

<sup>3</sup> Kajian empiris dalam buku Kajian Akademik Penyelenggaraan Pelayanan Publik di DIY. Disusun oleh LOD DIY periode 2012 - 2015 hal. 47

<sup>4</sup> Kajian empiris dalam buku Kajian Akademik Penyelenggaraan Pelayanan Publik di DIY. Disusun oleh LOD DIY periode 2012 - 2015 hal. 51

fungsiadvokasi melalui LO DIY terhadap penyelenggara pelayanan publik yang dalam hal ini adalah aparaturn pemerintah khususnya pemerintah Kota Yogyakarta dalam bidang pendidikan.

## **B. Rumusan Masalah**

Melihat latar belakang pembahasannya, maka timbul permasalahan yang menjadi dasar pertimbangan dalam penulisan ini, masalah tersebut penulis rumuskan sebagai berikut:

*“Bagaimana hasil dari pelaksanaan fungsi advokasi mediasi non litigasi Lembaga Ombudsman DIY dalam pelayanan publik bidang pendidikan di kota yogyakarta tahun 2015-2016 dan faktor-faktor yang mempengaruhinya?”*

## **C. Tujuan**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan fungsi Advokasi melalui mediasi non litigasi melalui Lembaga Ombudsman DIY terhadap aparaturn pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang pendidikan di Kota Yogyakarta tahun 2014 - 2015.

## **D. Manfaat**

1. Teoritis
  - a) Sebagai sumbangan penulis untuk memperkaya dalam khasanah ilmu pengetahuan tentang fungsi advokasi



"Merupakan suatu pekerjaan yang memberikan petunjuk atas keunggulan pekerjaan sosial dibandingkan profesi yang lain. Selain itu "*advokasi*" diartikan sebagai aksi dalam mengubah kebijakan. Dia juga memberikan arti advokasi sebagai pekerjaan sosial yang bersifat eksklusif dan menguntungkan klien yang memiliki tujuan untuk mempengaruhi sistem pembuatan keputusan yang terkadang tidak adil dan tidak responsive.<sup>7</sup>

Advokasi ketika dikaitkan dengan skala masalah yang dihadapi dikategorikan kepada tiga jenis adalah:

- a. Advokasi diri yaitu advokasi yang dilakukan pada skala lokal dan bahkan sangat pribadi misalnya saja ketika seorang buruh mengalami PHK secara sepihak tanpa ada kejelasan maka advokasi yang dilakukan adalah dengan cara mencari kejelasan atau klarifikasi pada pihak perusahaan.
- b. Advokasi kasus yaitu advokasi yang dilakukan sebagai proses pendampingan terhadap orang atau kelompok tertentu yang belum memiliki kemampuan membela diri dan kelompoknya.
- c. Advokasi hukum adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh ahli hukum dan atau lembaga bantuan hukum dalam bentuk konsultasi, negosiasi, mediasi, serta pendampingan baik di dalam

---

<sup>7</sup> Shama, R. R., 2004, *Pengantar advokasi; panduan dan latihan*, Jakarta, Penerbit Yayasan Obor Indonesia hal 3,

yang berdimensi hukum.<sup>8</sup>

Pengertian advokasi menjadi sempit karena pengaruh yang cukup kuat dari padanan kata advokasi dalam bahasa Belanda, yakni *advocaat* yang tak lain berarti pengacara hukum atau pembela. Pengaruh bahasa belanda ini kemudian disadur oleh Bahasa Indonesia yang memasukan kata advokat pada tatanan kata dalam bahasa Indonesia.<sup>9</sup>

## **2. Mediasi Non Litigasi**

Mediasi adalah proses negosiasi pemecahan masalah, di mana para pihak yang tidak memihak bekerja sama dengan pihak yang bersengketa untuk mencari kesepakatan bersama. Pihak luar tersebut disebut dengan mediator, yang tidak berwenang untuk memutus sengketa, tetapi hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang dikuasakan kepadanya.<sup>10</sup>

Para ahli mengemukakan makna mediasi secara etimologi dan terminologi. Secara etimologi, istilah mediasi berasal dari bahasa latin “*mediare* “ yang berarti berada di tengah. Makna ini menunjuk pada peran yang ditampilkan pihak ketiga sebagai mediator dalam menjalankan tugasnya menengahi dan menyelesaikan sengketa antara para pihak. “Berada di tengah” juga bermakna mediator harus

---

<sup>8</sup> Rachmad Safa'at, 2009, *Advokasi dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Latar Belakang, Konsep dan Implementasinya)*, Malang, Penerbit Surya Pena Gemilang Hal 63

<sup>9</sup> *Ibid*

<sup>10</sup> Khotibul umam, penyelesaian sengketa di luar pengadilan(Yogyakarta, penerbit pustaka yustisia,2010) hlm.10

harus mampu menjaga kepentingan para pihak yang bersengketa secara adil dan sama, sehingga menumbuhkan kepercayaan (*trust*) dari para pihak yang bersengketa.<sup>11</sup>

Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, kata mediasi memberikan arti sebagai proses pengikutsertaan pihak ketiga dalam penyelesaian suatu perselisihan sebagai penasihat. Pengertian tersebut mengandung tiga unsur penting, yaitu<sup>12</sup> :

1. Mediasi merupakan proses penyelesaian perselisihan atau sengketa yang terjadi antar dua pihak atau lebih
2. Pihak yang terlibat dalam penyelesaian sengketa adalah pihak-pihak yang berasal dari luar pihak bersengketa.
3. Pihak yang terlibat dalam penyelesaian sengketa tersebut bertindak sebagai penasihat dan tidak memiliki kewenangan apa-apa dalam pengambilan keputusan.

Dalam hal ini, lembaga yang akan diteliti adalah Lembaga Ombudsman DIY sebagai lembaga yang akan melakukan advokasi Mediasi non litigasi terkait Laporan masyarakat tentang masalah bidang pendidikan yang diduga dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini aparatur pemerintah kota Yogyakarta tahun 2015-2016.

---

<sup>11</sup> Syahrizal Abbas, mediasi dalam perspektif hukum syariah, hukum adat, & hukum nasional (Jakarta, kencana prenda media group, 2009) hlm.2

<sup>12</sup> *Ibid* hal 3

## **F. Ombudsman**

### **1. Lembaga Ombudsman RI**

Komisi Ombudsman Nasional atau disebut Lembaga Ombudsman terbentuk pada tanggal 10 Maret tahun 2000 dengan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000. Menurut Keputusan Presiden tersebut, Komisi Ombudsman Nasional adalah lembaga pengawasan masyarakat yang berasaskan Pancasila dan bersifat mandiri, serta berwenang melakukan klarifikasi, monitoring atau pemeriksaan atas laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan masyarakat khususnya pelaksanaan oleh aparatur pemerintahan termasuk lembaga peradilan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pembentukan Ombudsman di Indonesia sesungguhnya sudah pernah muncul di akhir tahun 1999. Tanggal 8 Desember 1999 Presiden KH Abdurrahman Wahid (Gus Dur) pernah menerbitkan Keputusan Presiden Nomor 155 Tahun 1999 Tentang Tim Pengkajian Pembentukan Lembaga Ombudsman. Keppres tersebut ternyata keluar dari hasil pembicaraan yang telah disepakati sebelumnya antara Gus Dur, Marzuki Darusman dan Antonius Sujata. Kepres Nomor 155 Tahun 1999 hanya membentuk Tim Pengkajian Ombudsman, sedangkan lembaga Ombudsman secara kongkrit tidak jadi dibentuk dengan Keppres tersebut. Pada tanggal 18 Desember 1999 Antonius Sujata bersama Jaksa Agung Marzuki Darusman kembali menghadap Gus Dur dan meminta klarifikasi tentang



hasil pembicaraan yang telah disepakati sebelumnya.<sup>13</sup>

Bila dibaca Keppres Nomor 44 Tahun 2000, setidaknya terdapat tiga gagasan pentingnya kehadiran Komisi Ombudsman Nasional;

1. Bahwa pemberdayaan masyarakat melalui peran serta mereka untuk melakukan pengawasan akan lebih menjamin penyelenggaraan negara yang jujur, bersih, transparan, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme.
2. Bahwa pemberdayaan pengawasan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan negara merupakan implementasi demokratisasi yang perlu dikembangkan serta diaplikasikan agar penyalahgunaan kekuasaan, wewenang ataupun jabatan oleh aparatur dapat diminimalisasi.
3. Bahwa dalam penyelenggaraan negara khususnya penyelenggaraan pemerintahan memberikan pelayanan dan perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat oleh aparatur pemerintah termasuk lembaga peradilan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan keadilan dan kesejahteraan

Demi efektivitas kerjanya, Ombudsman juga diberi kewenangan untuk melakukan pemeriksaan lapangan ke objek pelayanan publik yang dilaporkan, tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Hal ini di sebut dengan Inspeksi

---

<sup>13</sup> Antonius Sujata dan Surahman, *Ombudsman Indonesia di tengah Ombudsman Internasional, Komisi Ombudsman Nasional, Jakarta, 2002*

dari Komisi Ombudsman Nasional, Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia telah berlaku menggantikan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun melalui forum Rapat Paripurna Tanggal 9 September 2008. Setelah berlakunya Undang-undang Ombudsman Republik Indonesia, maka Komisi Ombudsman Nasional berubah menjadi Ombudsman Republik Indonesia. Dengan pemberlakuan undang-undang nomor 37 tahun 2008, memberikan makna penting bagi Lembaga Ombudsman RI, yakni Ombudsman bukan lagi berbentuk komisi, melainkan lembaga negara yang sejajar dengan kepolisian dan kejaksaan. Kewenangan lembaga ini juga bertambah. Ombudsman memiliki kewenangan lebih dalam melakukan perannya dalam menindaklanjuti laporan masyarakat.

Undang-undang Nomor 37 tahun 2008 ini memberikan dua hak eksklusif untuk Ombudsman. Pertama, Hak Imunitas atau kekebalan sebagai dukungan penuh terhadap pelaksanaan tugas dan wewenang Ombudsman. Dengan imunitas ini, Ombudsman tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut atau digugat di muka pengadilan. Kedua, Hak pemanggilan paksa.

Dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 juga dijelaskan bahwa tujuan dari Lembaga Ombudsman RI adalah; *Pertama*, mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera. *Kedua*, mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintah yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi dan nepotisme. *Ketiga*, meningkatkan mutu pelayanan negara disegala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik. *Keempat*,

pengecahan praktek-praktek maladministrasi diskriminasi, kolusi, korupsi serta nepotisme. *Kelima*, meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

## **2. Tujuan Lembaga Ombudsman RI**

Dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 dijelaskan bahwa ombudsman: pertama, mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera. Kedua, mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintah yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi dan nepotisme. ketiga, meningkatkan mutu pelayanan negara disegala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik. Keempat, membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi diskriminasi, kolusi, korupsi serta nepotisme. Kelima, meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.<sup>14</sup>

## **3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Ombudsman**

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja LO DIY seperti faktor penghambat dan faktor pendukung.

### **1. Faktor Hambatan atau kendala**

Faktor penghambat dibedakan dibedakan menjadi 2 yaitu kendala atau hambatan yang berasal dari pihak ombudsman itu

---

<sup>14</sup> Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI

harapan yang belum dicapai.<sup>15</sup>

a. Kendala Internal.

Pertama, SDM yang mengundurkan diri dan membutuhkan waktu untuk proses rekrutmen serta penyesuaian dengan sistem kerja Ombudsman. Kedua, terkait sarana prasarana yang masih kurang seperti di LO DIY yang gedungnya belum memfasilitasi bagi penyandang disabilitas. Ketiga, anggaran perjalanan dinas terbatas yang tidak sinkron dengan padatnya perjalanan investigasi dan masih banyak kendala teknis lainnya.

b. Kendala eksternal.

Kendala anggaran khususnya Ombudsman yang berada di daerah yang anggarannya merupakan bagian dari SKPD terkait sehingga sistem keuangan dan pelaporannya pun meski sama persis dilakukan sebagaimana sistem SKPD terkait. Sehingga ada kalanya mengalami penundaan pelaksanaan program serta ketika ada perubahan maka meski menunggu waktu yang telah ditentukan sesuai dengan ketentuan yang ada.

---

<sup>15</sup> Muhammad arif, tesis Optimisasi kinerja LO DIY dalam penyadaran hak masyarakat atas pelayanan publik, Yogyakarta, UMY, 2015, hal 120



## 2. Faktor Pendukung

Adapun faktor-faktor pendukung dalam rangka peningkatan kinerja ombudsman yaitu: faktor SDM, faktor sarana prasarana dan, faktor partisipasi masyarakat.<sup>16</sup>

### a. Faktor SDM

Dalam hal sosialisasi semua SDM yang ada menjadi agen-agen sosialisasi yang tidak berbiaya yang dilakukan kepada lingkungan masing-masing personal pegawai. Sosialisasi tidak terstruktur dan tidak terbiaya mampu berjalan secara massif dan baik. Faktor SDM merupakan faktor yang mempengaruhi keberhasilan dalam melaksanakan optimalisasi yang merupakan bagian dari kinerja ombudsman secara umum. Perpaduan kemampuan teknis, integritas, dan sikap mental positif. Maka SDM menjadi kekuatan pokok dalam melakukan pekerjaan di ombudsman terutama dalam hal sosialisasi penyadaran hak atas pelayanan publik.

### b. Faktor Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah kebutuhan yang wajib dimiliki oleh ombudsman untuk meningkatkan mutu kinerja seperti kendaraan yang biasanya dipakai untuk melakukan sosialisasi, investigasi dan keperluan tugas lainnya. Adapun

---

<sup>16</sup> Ibid, hal 124

yang cukup menampung pegawai dan dokumen yang ada.<sup>17</sup>

c. Faktor Partisipasi Masyarakat

Faktor partisipasi masyarakat sangat mempengaruhi pelaksanaan tugas dan fungsi sebuah lembaga ombudsman karena dengan partisipasi masyarakat masyarakat ombudsman dapat menjalankan fungsi dan tugasnya. Dalam fungsi pengawasan, membutuhkan partisipasi masyarakat untuk melaporkan jika ada yang melanggar dan dalam tugas sosialisasi peran masyarakat sangat penting untuk ikut dalam sosialisai untuk menjadi tahu. Faktor partisipasi masyarakat menjadi penting karena laporan paling banyak yaitu dari masyarakat baik individu maupun kelompok karena mereka lebih merasakan maladministrasi yang terjadi di lingkup pemerintahan maupun swasta.<sup>18</sup>

### **G. Pelayanan Pendidikan**

Pada dasarnya peningkatan mutu pendidikan harus dimulai dengan peningkatan mutu pendidikan pada sekolah dasar, mengingat pendidikan sekolah dasar merupakan pondasi untuk pengembangan ke jenjang pendidikan menengah pertama juga pada jenjang pendidikan selanjutnya, akan lebih sempurnalagi apabila orang tuaberinisiatif menyekolahkan anak-anaknya yang dimulai dari

---

<sup>17</sup> Ibid, hal 126

<sup>18</sup> Ibid, hal 124

pengembangannya ketika peserta didik berada pada pendidikan dasar.

Keberhasilan pembangunan pendidikan nasional ditentukan oleh kualitas gurunya serta perangkat sekolah yang bertindak sebagai sumber daya manusia, sebagai roda penggerak tingkat keberhasilan pembangunan, sekolah dalam hal ini termasuk perangkat sistem di dalamnya adalah merupakan pengambil keputusan, penentu kebijakan, perancang, pemikir, perencana juga pelaksana terdepan sebagai pelaku control sekaligus pengamat serta pengawas pembangunan dalam bidang pendidikan.

Mengingat keberadaan sumber daya manusia merupakan syarat utama bagi keberhasilan pembangunan pendidikan dewasa ini, sehingga kualitas pendidikan harus mendapat perhatian khusus dari pemerintah secara terus-menerus dan berkesinambungan sehingga dapat mengimbangi kemajuan dunia ilmu pengetahuan dan teknologi yang sejalan dengan perkembangan pembangunan nasional yang tengah di rintis pada saat ini, dimana pendidikan itu akan berarti apabila pendidikan yang bersangkutan memiliki system yang berkualitas serta relevan dengan pembangunan dewasa ini, mengingat hal tersebut maka dalam rangka peningkatan kualitas sumber daya manusia secara menyeluruh dan berlangsung secara terus menerus, yang tentu saja tidak lepas dari arah kebijakan pemerintah dengan strategi pengembangan yang sudah sedemikian rupa di rancang sehingga peningkatan kualitas pendidikan merupakan kebijakan dan program yang harus dilaksanakan secara optimal.

Indonesia:

- 1) Pendidikan Menurut Undang Undang Dasar 1945
- 2) Undang Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
- 3) Undang Undang No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.
- 4) Undang-Undang yang berkaitan dengan kependidikan
  - Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2009 tentang Badan Hukum Pendidikan
  - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
  - PP No.19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidik
  - Permendiknas No.5 tahun 2006 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Dana Alokasi Khusus (DAK) Bidang Pendidikan tahun 2006, termasuk pemberian Block Grant/Subsidi Sekolah
  - Permendiknas No.22 tahun 2006 tentang Standar Isi Untuk Satuan Pendidikan Dasar dan Menengah.
  - Permendiknas No.23 tahun 2006 tentang Standar Kompetensi Lulusan (SKL) untuk Satuan Pendidikan Dasar dan Menengah.



- Permendiknas No.24 tahun 2006 tentang Pelaksanaan Peraturan Mendiknas No.22 tahun 2006 dan Peraturan Mendiknas No.23 tahun 2006
- 5) Yang berhubungan dengan Peraturan Kepegawaian
- PP No.47 tahun 2005 tentang PNS yang menduduki Jabatan Rangkap
  - PP No.48 tahun 2005 tentang Pengangkatan Tenaga Honorer Menjadi CPNS
  - Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara No.21 tahun 2005 tentang Pedoman Pendataan dan Pengolahan Tenaga Honorer.
- 6) Peraturan Pemerintah tentang Pendidikan sebagai berikut
- PP Nomor 27 Tahun 1990 tentang Pendidikan Pra-sekolah
  - PP Nomor 28 Tahun 1990 tentang Pendidikan Dasar
  - PP Nomor 29 Tahun 1990 tentang Pendidikan Menengah
  - PP Nomor 30 Tahun 1990 tentang Pendidikan Tinggi.
- 7) Perda Pendidikan di Kabupaten atau Provinsi di Indonesia

#### **H. Definisi Konseptual**

Defenisi konseptual menjadi unsur penting dalam penelitian sebagai penjelasan konsep agar tidak terjadi tumpang tindih. Defenisi konseptual adalah

1. Advokasi

Aktivitas memberikan keputusan terhadap klien berdasar pada maksud pertolongan dalam penyelesaian suatu masalah sosial

2. Mediasi Non Litigasi

Cara penyelesaian sengketa antara 2 pihak melalui media pihak ketiga diluar jalur peradilan. Dalam hal ini pihak ketiga harus netral dan tanpa adanya dorongan dari pihak manapun.

3. Ombudsman

Ombudsman adalah lembaga negara yang memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD serta BUMS atau perorangan, yang memiliki tugas mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik dan bersih serta bebas dari penyalahgunaan wewenang termasuk praktik korupsi, kolusi dan nepotisme.

## I. Definisi Operasional

Defenisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur variabel. Dengan kata lain definisi operasional adalah petunjuk dan pelaksanaan untuk mengukur suatu variabel<sup>20</sup>. Definisi operasional dalam penelitian ini ialah pelaksanaan advokasi

---

<sup>19</sup> Prof. Dr. Imam Chourmain, M.Ed., *Acuan Normatif Penelitian Untuk Penelitian Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Jakarta, Al-Haramain Publishing House, 2008, Hal: 36.

<sup>20</sup> Sofyan Efendi dan Masri Singarimbun, *Metode penelitian survey*, LP3ES, Jakarta.1986

pada tahun 2015-2016.

## 1. Mediasi Non Litigasi

Mediasi Non Litigasi dapat dilakukan apabila terdapat beberapa kejadian berikut yang menyebabkan proses ini harus dilakukan oleh LO DIY.

- a. Terdapat pengaduan dari pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain
- b. Adanya masalah yang memerlukan adanya mediasi non litigasi
- c. Upaya yang dilakukan oleh kedua pihak dimana mereka setuju untuk dilakukan pemecahan masalah diluar jalur hukum

## 2. Pelayanan Bidang Pendidikan

Dalam penelitian ini, ditemukan kejadian berupa mal-admisitrasi dan kejanggalan lainnya, diantaranya:

- a. Adanya pungutan liar dalam PPDB sekolah di DIY
- b. Penahanan Ijazah siswa/i oleh pihak sekolah
- c. Kekerasan yang dilakukan baik siswa maupun penyelenggara pendidikan seperti guru dan staff sekolah
- d. Adanya penyalahgunaan wewenang dan praktik KKN dalam sekolah



## 2. Jenis penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan pada skripsi ini adalah penelitian Kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Lexy J. Moleong, metode penelitian kualitatif, (Bandung, :remaja rodakarya, 2002) hlm, 9



a) Data Primer

Data primer diperoleh dengan melakukan wawancara kepada responden melalui percakapan langsung dengan daftar pertanyaan yang dibuat untuk mendapatkan informasi secara lengkap dan tepat dari wawancara dengan responden yaitu Bidang Pelayanan, Investigasi dan Monitoring Lembaga Ombudsman DIY.

Dalam hasil wawancara kepada bapak Moh. Imam Santoso, S.IP selaku Ketua Bidang Sosialisasi, Kerja Sama dan Penguatan Jaringan LO DIY menyebutkan bahwa

*“Dalam beberapa kasus yang melibatkan pihak yang keras kepala dalam menuntaskan masalah mereka, kami dari LO DIY sendiri selalu berulang kali menyampaikan kepada pengadu dan teradu untuk sebaiknya dilakukan adanya mediasi. Karena kami sendiri merupakan mediator untuk memecahkan masalah yang diadukan itu. Sebagian besar menyanggupi untuk dilakukan adanya mediasi itu, dan kami dari Komisioner LO DIY melakukan mediasi dan tahap yang sudah terdapat dalam sistem dan menggunakan berbagai cara praktis agar bisa terselesaikan dan menghasilkan kesimpulan dan rekomendasinya bisa terbit.*

b) Data Sekunder

disajikan dalam beberapa bentuk Tabel dan Diagram atau segala informasi lainnya yang menunjang penelitian. Selain itu juga yang di ambil berupa data hasil pengaduan oleh masyarakat kepada LO DIY terhadap aparaturn pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik di Kota Yogyakarta.

Data ini penulis dapatkan dari laporan LO DIY dalam Triwulan 1-4 di tahun 2015 dan laporan Tahunan 2016. Di dalam laporan tersebut terdapat semua pengaduan yang diterima LO DIY termasuk pengaduan bidang Pendidikan.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapat kelengkapan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian maka teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah:

##### a. Teknik Observasi (Pengamatan)

Observasi sendiri adalah suatu alat pengumpulan data yang akan dibutuhkan untuk penulisan karya. Metode observasi ini digunakan untuk pengumpulan data melalui pengamatan langsung di lapangan atau lokasi penelitian.

Dalam hal ini, penyusun mengunjungi Lembaga Ombudsman Daerah DIY yang terletak di Jl. Tentara Zeni

Pelajar No.1A, Bumijo, Kecamatan Jetis, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta untuk mengamati secara langsung proses Mediasi Non Litigasi yang dilakukan oleh LO DIY.

b. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan-catatan, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, dan lain sebagainya. Dokumen ini akan penulis dapatkan dengan cara pra-riset sebagai upaya untuk mengumpulkan data-data awal di pengawasan Lembaga Ombudsman Daerah DIY.

Dalam penelitian ini, penulis menyempatkan untuk mengambil Magang langsung di LO DIY. Dari pelaksanaan magang ini, penulis melakukan Pra riset dan riset pada LO DIY. Data dalam surat kabar yang terbit di Koran Kedaulatan Rakyat (KR)

Tabel 1 - Teknik Pengumpulan Data

NO	Jenis Data	Data Yang Dikumpulkan	Teknik Pengumpulan Data
1	PRIMER	Hasil Pengamatan	Observasi
		Langsung	
		Foto Lapangan	Dokumentasi
		Berita Surat Kabar	

2	SEKUNDER	Data Pengawasan Masyarakat	Dokumentasi
---	----------	----------------------------	-------------

## 5. Unit Analisa Data

Unit analisa dari penelitian ini adalah Lembaga Ombudsman Daerah DIY (LO DIY). Unit analisa berupa lembaga bukan perorangan dan yang akan diwawancarai adalah narasumber yang mempunyai peran penting dalam lembaga tersebut, misalkan pimpinan, asisten, humas, kepala bagian, pelaku, atau staff yang ditugasi.

## 6. Teknik Analisa Data

Penganalisaan data hasil penelitian memakai metode analisa Deskriptif Kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa bentuk kata-kata tertulis, lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati, yang menunjukkan berbagai fakta yang ada dan dilihat selama penelitian berlangsung. Prosedur analisa datanya adalah sebagai berikut:

### a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara pengumpulan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

### b. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan dan penyederhanaan data-data kasar yang muncul dari catatan-

membuat ringkasan dan mengkode data yang diperoleh dari pengumpulan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

c. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dengan menggambarkan keadaan sesuai dengan data yang sudah direduksi dan disajikan dalam laporan yang sistematis dan mudah dipahami.

d. Kesimpulan

Pada tahap ini peneliti menarik kesimpulan terhadap data yang sudah direduksi dalam laporan dengan cara membandingkan, menghubungkan, dan memilih data yang mengarah pada pemecahan masalah, dan mampu menjawab permasalahan serta tujuan yang ingin dicapai.