

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia menganut konsep negara kesejahteraan (*welfare state*). Negara kesejahteraan merupakan suatu negara demokratis yang menjamin bahwa hak-hak dasar tidak hanya diakui secara formal, tetapi juga dapat menjadi bagian aktif dalam kehidupan.¹ *The welfare state refers to various state efforts to provide public services.*²

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan hak-hak dasar bagi masyarakat karena mencakup aspek kehidupan. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat.³ Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat (1), disebutkan bahwa:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan sangat penting dilaksanakan secara optimal, karena pendidikan merupakan proses awal seseorang dalam memperoleh ilmu pengetahuan. Namun, kinerja

¹ Akexader Petring Dkk., *Negara Kesejahteraan Dan Sosial Demokrasi*, 1st ed. (Jakarta: Friedrich-Ebert-Stiftung Kantor Perwakilan Indonesia, 2013), hlm. 8.

² T. A. Eikemo and C. Bamba, “The Welfare State: A Glossary for Public Health,” *Journal of Epidemiology and Community Health* 62, no. 1 (2008), hlm. 4.

³ Khoirul Huda, “Pertanggungjawaban Hukum Tindakan Mal-Administrasi Dalam Pelayanan Publik,” *Jurnal Heritage* 2, no. 2 (2014), hlm. 30.

penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh pemerintah masih belum dilaksanakan secara optimal, sebab masih adanya maladministrasi. Secara umum maladministrasi diartikan suatu perbuatan atau perilaku melawan hukum dan etika dalam suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik.⁴ Oleh sebab itu, diperlukan adanya lembaga pengawas untuk menjaga kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. *Service quality is defined as an assessment of the service as a whole, whether service users feel satisfied with the services provided.*⁵

Lembaga negara yang memiliki fungsi mengawasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik adalah Ombudsman. *The Ombudsman was first established in Sweden to protect people's rights.*⁶ Ombudsman RI pertama kali terbentuk di Indonesia pada tahun 2000 melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional. Pembentukan Komisi Ombudsman Nasional dalam rangka membantu menciptakan dan mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta meningkatkan perlindungan hak masyarakat agar memperoleh pelayanan publik, keadilan, dan kesejahteraan.⁷

Komisi Ombudsman Nasional kemudian bertransformasi menjadi

⁴ Diani Indah Rachmitasari Hendra Nurhtjahjo, Yustus Maturbongs, *Memahami Maladministrasi* (Jakarta: Stengthening Access to Justice in Indonesia (SAJI) Project-UNDP Graha Mandiri, 2013), hlm. 4.

⁵ Prabha Ramseook-munhurrin, Soolakshna D Lukea-bhiwajee, and Perunjodi Naidoo, "Service Quality in the Public Service," *International Journal of Marketing and Marketing Research* 3, no. 1 (2010), hlm. 27.

⁶ Pankaj Kumar and Vijaylaxmi Sharma, "Ombudsman In Sweden and Denmark ; A Comparative Study" 13, no. 2 (2022), hlm. 527.

⁷ Afnil Guza, *Undang-Undang Ombudsman (UU RI Nomor 37 Tahun 2008) Dan Undang-Undang Korupsi Kolusi Nepotisme (UU RI Nomor 28 Tahun 1999* (Jakarta: Asa Mandiri, 2008), hlm. 28.

Ombudsman RI setelah dibentuknya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Hal ini bertujuan sebagai penguatan fungsi, tugas dan peran dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik agar terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 1 Ayat (1), disebutkan bahwa:

“Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan 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”.

Ombudsman RI bersifat independen dan dalam menjalankan tugas dan kewenangannya tidak memungut biaya apapun serta berasaskan keadilan, kepatutan, tidak memihak, non diskriminasi, keseimbangan, akuntabilitas, kerahasiaan, dan keterbukaan.⁸

Ombudsman RI memiliki dua tugas pokok, yaitu mencegah maladministrasi dan memeriksa laporan dugaan maladministrasi. Ombudsman RI dalam melakukan pengawasan tidak hanya secara pasif menunggu datangnya pengaduan laporan dari masyarakat, tetapi juga dapat melakukan bentuk pengawasan melalui pemeriksaan langsung ke objek penyelenggara pelayanan publik tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Selain itu, dalam

⁸ Guza, hlm 29.

menjalankan tugas dan wewenangnya, Ombudsman RI tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut, atau digugat di muka pengadilan.⁹

Ombudsman RI tidak hanya ada pada tingkat pusat saja, melainkan juga ada pada tingkat daerah dalam rangka mendekatkan pelayanan Ombudsman RI dan mengoptimalkan fungsi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 46 Ayat (3), disebutkan bahwa:

“Ombudsman wajib membentuk perwakilan di daerah yang bersifat hierarkis untuk mendukung tugas dan fungsi ombudsman dalam kegiatan pelayanan publik”.

Ombudsman mengandung nilai ajaran Islam seperti menyeru kepada kebaikan dan mencegah kejahatan dengan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam hal ini Allah *subhanahu wa ta'ala* berfirman di dalam Q.S. Ali-Imran/3: 104, disebutkan bahwa:

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ ۗ وَأُولَٰئِكَ

هُمُ الْمُفْلِحُونَ

“Dan hendaklah di antara kamu ada sekelompok umat yang mengajak kepada kebajikan, menyeru kepada yang ma'ruf dan mencegah dari yang munkar mereka itulah orang-orang yang beruntung”.¹⁰

Imam Ibnu Katsir menerangkan lebih lanjut mengenai Q.S. Ali-Imran/3: 104, disebutkan bahwa:

⁹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 10.

¹⁰ Desi Syafriani, “Hukum Dakwah Dalam Al-Qur'an Dan Hadis,” *Jurnal Kajian Keagamaan Dan Kemasyarakatan* 1, no. 1 (2017), hlm 20.

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ الْحَسْبِ، اتَّبَاعِ الْقُرْآنِ وَسُنَّتِي

Abu Ja'far al-Baiqr mengatakan bahwa, Rasulullah *shallallahu 'alaihi wa sallam* pernah membaca ayat, “Dan hendaklah ada di antara kamu sekelompok umat yang menyeru kepada kebajikan.” Kemudian Rasulullah *shallallahu 'alaihi wa sallam* menyatakan: “Kebajikan itu adalah mengikuti al-Qur'an dan Sunnahku.” (HR. Ibnu Mardawaih).

Maksud ayat di atas, hendaklah ada sekelompok orang dalam kalangan umat yang bersedia mengemban urusan tersebut, meskipun hal tersebut merupakan kewajiban bagi masing-masing umat sesuai dengan kemampuannya, sebagaimana dinyatakan di dalam kitab Shahih Muslim, dari Abu Hurairah, ia berkata:

مَنْ رَأَى مِنْكُمْ مُنْكَرًا فَلْيَعْبِرْهُ بِيَدِهِ، فَإِنْ لَمْ يَسْتَطِعْ فَبِلِسَانِهِ، فَإِنْ لَمْ يَسْتَطِعْ فَبِقَلْبِهِ

وَذَلِكَ أَوْعَفُ الْإِيمَانِ «رَوَاهُ مُسْلِمٌ»

“Barangsiapa di antara kamu menyaksikan kemunkaran hendaklah ia berusaha mencegah kemunkaran dengan tangannya, jika tidak mampu, hendaklah mencegah dengan lisan, jika tidak mampu juga, hendaklah mencegah dengan hatinya. Itulah tanda selemah-lemah iman” (HR. Muslim No. 49).¹¹

Ayat-ayat di atas menjelaskan bahwa hendaknya manusia untuk menyeru kepada perbuatan baik dan mencegah perbuatan jahat. Dalam hal ini berkaitan dengan fungsi Ombudsman RI untuk mengawasi perbuatan buruk seperti maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

¹¹ Al-Imam Ibnu Kathir Ad-Dimasyqi, *Tafsir Ibnu Kathir*, ed. M. Abdul Goffar, *Tafsir Ibnu Kathir*, 2nd ed. (Bogor: Pustaka Imam asy-Syafi'i, 2000), hlm 107-108.

Hisbah berasal dari kata *hasaba* yang secara etimologi merujuk pada konsep menghitung (*al-'iddu*). Secara teknis, *al-Hisbah* merujuk pada lembaga negara yang bertujuan untuk mendukung kebaikan dan mencegah kemungkaran (*al-amru bil-ma'ruf wan-nahyu 'anil-mungkar*). Istilah *al-Hisbah* sebagai institusi resmi dalam pemerintahan Islam (*siyasah*) diperkenalkan pada masa kekhalifahan dinasti Abbasiyah di bawah pimpinan al-Mahdiy. Meskipun demikian, sistem *al-Hisbah* secara praktis telah dimulai sejak masa Khalifah Umar bin Khattab, yang semangatnya telah dicontohkan oleh tindakan Rasulullah di Madinah.¹² Umar membentuk lembaga yang disebut *al-Hisbah*. *al-Hisbah* juga mengacu pada konsep pengaturan yang baik. Menurut Ibnu Taimiyah, *al-Hisbah* adalah lembaga yang memiliki kewenangan untuk menegakkan prinsip *amar ma'ruf nahi munkar* yang tidak termasuk dalam lingkup *umara* (penguasa), *Qadha*, dan wilayah *al-Mazalim*. Al-Mawardi mendefinisikan *al-Hisbah* sebagai lembaga yang berwenang untuk melaksanakan *amar ma'ruf nahi munkar*.¹³ Dalam hal ini, pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman RI pada dasarnya selaras dengan yang dilakukan lembaga *al-Hisbah* dan nilai keislaman *amar ma'ruf nahi munkar* yaitu mengajak kepada yang *ma'ruf* dan meninggalkan daripada yang *munkar*.

Hingga saat ini Ombudsman RI telah hadir di 34 daerah, termasuk di Provinsi Kalimantan Selatan yang berlokasi di Jl. Let. Jend. S. Parman No. 57, Kel. Belitung Selatan, Kec. Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Provinsi

¹² Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, *Amar Makruf Nahi Mungkar*, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2013), hlm. 217.

¹³ Fahrur Rozi, "Hisbah Dalam Islam," *Jurnal Kajian Keislaman Dan Pendidikan* 224, no. 1 (2019), hlm. 2.

Kalimantan Selatan. Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai aspek kehidupan termasuk pada bidang pendidikan.

Adapun mengenai layanan pendidikan yang ada di Provinsi Kalimantan Selatan, terdapat 3.761 Sekolah Negeri dari TK hingga SMA sederajat dengan total guru sebanyak 57.603.¹⁴ Kemudian, sebanyak 3 perguruan tinggi negeri dengan 1.543 tenaga pendidik.¹⁵ Dari awal tahun 2021 hingga triwulan II (januari s/d juni) tahun 2023, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan telah menerima laporan terkait aduan penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan sebanyak 46 laporan dengan rincian tahun 2021 sebanyak 19 laporan, tahun 2022 sebanyak 14 laporan, dan triwulan kedua (januari s/d juni) tahun 2023 sebanyak 13 laporan. Adapun lembaga negara terlapor pada tahun 2022 hingga triwulan kedua (januari s/d juni) 2023, yaitu: Kementerian Agama 6 laporan, Kementerian Kesehatan 1 laporan, Pemerintah Kabupaten Banjar 1 laporan, Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Tengah 1 laporan, Pemerintah Kabupaten Tanah Laut 1 laporan, Pemerintah Kabupaten Tapin 1 laporan, Pemerintah Kota Banjar Baru 1 laporan, Pemerintah Kota Banjarmasin 9 laporan, Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan 6 laporan.¹⁶

¹⁴ “Data Pokok Pendidikan Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar Dan Pendidikan Menengah Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset Dan Teknologi,” Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi, 2023, <https://dapo.kemdikbud.go.id/>.

¹⁵ “Satu Data Banua,” 2023, <https://data.kalselprov.go.id/dataset/data/1373>.

¹⁶ Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, “Laporan Tahunan” (Kalimantan Selatan, n.d.).

Penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan di Provinsi Kalimantan Selatan masih terasa belum optimal. Berbagai macam masalah yang masih ada seperti sarana dan prasarana, sertifikasi tenaga pendidik, pungutan liar, dan lain-lain. Kepala Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin menginformasikan bahwa dari total 2.341 ruang kelas di Sekolah Dasar Negeri di Kota Banjarmasin, sebanyak 1.341 ruang kelas mengalami kerusakan, mulai dari ringan hingga berat. Hanya 980 ruang kelas yang memenuhi standar baik atau layak.¹⁷ Kondisi bangunan sekolah yang kurang baik, tidak hanya dirasakan di Kota Banjarmasin saja, melainkan juga pada masyarakat di Pegunungan Meratus, Kabupaten Hulu Sungai Tengah yang mengenyam pendidikan dengan fasilitas seadanya.¹⁸ Lebih dari itu, terdapat puluhan guru yang tergabung dalam Himpunan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Anak Usia Dini (Himpaudi) merasakan adanya diskriminasi karena mereka tidak mendapatkan hak yang sama dengan guru PAUD formal dalam proses sertifikasi pengajar.¹⁹ Bahkan yang baru-baru saja terjadi, terjadi tindakan kekerasan siswa di dalam kelas SMA Negeri 7 Banjarmasin.²⁰

¹⁷ Sukarli, "Disdik: 1.341 Ruang Kelas SDN Banjarmasin Alami Rusak Ringan Berat," Antara Kalsel, 2022, <https://kalsel.antaranews.com/berita/340965/disdik-1341-ruang-kelas-sdn-banjarmasin-alami-rusak-ringan-berat>.

¹⁸ Jpnn.com, "Potret Pendidikan Di Pedalaman Kalsel: Tidak Ada Sekolah Formal, Belajar Di Balai Adat," 2022, <https://www.jpnn.com/news/potret-pendidikan-di-pedalaman-kalsel-tidak-ada-sekolah-formal-belajar-di-balai-adat>.

¹⁹ Muhammad Helmi, "Sulitnya Dapatkan Sertifikasi, Guru Paud Tuntut Mereka Dapat Hak Yang Sama," 2022, <https://radarbanjarmasin.jawapos.com/101743/sulitnya-dapatkan-sertifikasi-guru-paud-tuntut-mereka-dapat-hak-yang-sama/>.

²⁰ Hari Widodo, "Siswa SMAN 7 Banjarmasin Ditusuk Di Dalam Kelas, Tersangka Sempat Tanya Posisi," 2023, <https://banjarmasin.tribunnews.com/2023/08/01/siswa-sman-7-banjarmasin-ditusuk-di-dalam-kelas-tersangka-semat-tanya-posisi>.

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan sebagai lembaga negara yang memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, memiliki andil dalam berjalannya penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan, sebagaimana salah satu tujuan Ombudsman RI di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 4 Huruf C, yang berbunyi:

“Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik”.

Berdasarkan permasalahan ini dan belum ada yang melakukan penelitian serupa, meskipun ada namun berbeda dalam kajian objeknya. Maka, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam dan terarah dengan membuat karya ilmiah yang berjudul **“PERAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN KALIMANTAN SELATAN DALAM PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG PENDIDIKAN”**

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Bagaimana peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan?
2. Apa saja faktor yang menjadi kendala peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam mengawasi pelayanan publik pada bidang pendidikan.
2. Untuk mengetahui faktor yang menjadi kendala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik pada bidang pendidikan.

D. Signifikansi Penelitian

Adapun signifikansi penelitian dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Manfaat dari segi teoritis untuk pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ilmu hukum khususnya Hukum Tata Negara, memperkaya khazanah kepustakaan Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin mengenai peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan.
2. Manfaat dari segi praktis sebagai sumbangan bahan informasi awal bagi peneliti lain yang ingin meneliti tentang peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan dari sudut pandang yang berbeda.

E. Definisi Operasional

Adapun definisi operasional diperlukan untuk memberikan kejelasan dan menghindari penafsiran yang terlalu luas serta menghindari terjadinya

kesalahpahaman dalam memahami judul dan permasalahan yang akan diteliti, maka perlu adanya batasan-batasan istilah yang berkaitan dengan judul, sebagai berikut:

1. Peran adalah aspek dinamis dari kedudukan (status) seseorang. Ketika seseorang menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan statusnya, maka ia sedang menjalankan suatu peran.²¹ Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), peran adalah orang yang menjadi atau melakukan sesuatu yang khas, atau perangkat tingkah laku yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat.²² Peran yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tindakan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam menjalankan tugasnya sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan.
2. Ombudsman di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 1 Ayat (1), disebutkan bahwa:

“Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan 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”.

²¹ Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 210.

²² Zaenol Fajri, “Peran Lingkungan Sekolah Terhadap Minat Belajar Siswa SD/MI,” *Jurnal Ika* 7, no. 2 (2019), hlm. 115.

Ombudsman yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan yang memiliki tugas untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan.

3. Pengawasan merupakan rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk membandingkan atau mengukur apa yang telah dan sedang dilaksanakan dengan kriteria, norma, standar, atau rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.²³ Tujuan pengawasan adalah untuk mencegah atau mengoreksi kesalahan, penyimpangan, ketidaksesuaian, serta penyelewengan yang tidak sesuai dengan wewenang dan tujuan yang telah ditentukan.²⁴ Pengawasan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah peran pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik bidang pendidikan.
4. Pelayanan publik merupakan upaya yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat guna mencapai tujuan tertentu. Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan, fasilitasi, dan berbagai hal yang mempermudah masyarakat mencapai tujuan mereka.²⁵ Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang

²³ Rosilawati Dyah Maharani, "Pengaruh Pengawasan Dan Pengendalian Terhadap Peningkatan Motivasi Kerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Serang Kota Serang," *JurnaleCo-Buss* 1, no. 2 (2018), hlm. 119.

²⁴ Rahmawati Surutama, *Pengawasan Pemerintahan* (Bandung: CV Cendekia Press, 2020), hlm. 3.

²⁵ Idris Patarai, *Ombudsman Dan Akuntabilitas Publik : Perspektif Daerah Istimewa Yogyakarta* (Makassar: De La Macca, 2015), hlm. 10.

pendidikan yang berhubungan dengan peran pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.

5. Pendidikan adalah tindakan sadar dan terorganisir untuk memberikan bimbingan atau bantuan kepada individu dalam mengembangkan potensi jasmani dan rohani, sehingga dapat mencapai kemampuan optimal yang ada pada individu tersebut.²⁶ Pendidikan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penyelenggaraan pelayanan publik bidang pendidikan yang menjadi ruang lingkup pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.

F. Kajian Pustaka

Adapun kajian pustaka untuk menghindari kesalahpahaman dan untuk memperjelas permasalahan yang menjadi fokus penelitian ini, maka diperlukan untuk membedakan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya, sebagai berikut:

1. Skripsi yang ditulis oleh Nur Ainaiya (1601130092) tahun 2021 dari Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, Fakultas Syariah, Program Studi Hukum Tata Negara yang berjudul “Fungsi Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Bidang Sosial di Era Pandemi Covid-

²⁶ Rahmat Hidayat, *Ilmu Pendidikan* (Meddan: LPPPI, 2019), hlm. 24.

19”.²⁷ Hasil yang didapat dari penelitian saudara Nur Ainaiya yaitu pelaksanaan fungsi dan tugas pengawasan oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya dalam sektor bantuan sosial selama masa pandemi Covid-19, telah dilakukan sesuai undang-undang. Namun, kendala yang dihadapi yaitu terbatasnya gerak dilapangan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti teliti yaitu membahas tentang tugas dan kewenangan Ombudsman RI. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti teliti yaitu saudara Nur Ainaiya berfokus pada permasalahan fungsi pengawasan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada bidang sosial di era pandemik Covid-19 yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, sedangkan peneliti berfokus pada permasalahan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.

2. Skripsi yang ditulis oleh Billqis Ova Sekar Sari (17071010034) tahun 2021 dari Universitas Pembangunan Nasional Veteran Surabaya, Fakultas Hukum, Program Studi Ilmu Hukum yang berjudul “Optimalisasi Peran Ombudsman Jawa Timur dalam Pengawasan terhadap Pelayanan Publik Menurut Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan

²⁷ Nur Ainaiya, “Fungsi Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Sosial Di Era Pandemi Covid-19” (Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2021).

Publik”.²⁸ Hasil yang didapat dari penelitian saudara Billqis Ova Sekar Sari yaitu mutu pelayanan publik di Jawa Timur belum sepenuhnya memenuhi standar yang telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. Hal ini disebabkan oleh kekurangan sumber daya manusia di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur yang mengakibatkan penanganan laporan dan pengawasan pelayanan publik kurang optimal. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti teliti yaitu membahas tentang tugas dan wewenang Ombudsman RI. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti teliti yaitu saudara Billqis Ova Sekar Sari berfokus pada permasalahan pengawasan terhadap pelayanan publik menurut Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur, sedangkan peneliti berfokus pada permasalahan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.

3. Skripsi yang ditulis oleh Annisa Meyliza (1601131341) tahun 2021 dari Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, Fakultas Syariah, Program Studi Hukum Tata Negara yang berjudul “Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Penyelesaian Laporan Kasus

²⁸ Billqis Ova Sekar Sari, “Optimalisasi Peran Ombudsman Jawa Timur Dalam Pengawasan Terhadap Pelayanan Publik Menurut Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik” (Universitas Pembangunan Nasional Veteran Surabaya, 2021).

Maladministrasi pada Bidang Pertanahan”.²⁹ Hasil yang didapat dari penelitian saudara Annisa Meyliza yaitu penyelesaian laporan terkait kasus maladministrasi di bidang pertanahan telah dijalankan sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan. Namun, pelaksanaannya mengalami kendala dalam hal anggaran dan sumber daya manusia, sehingga kurang efektif. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti teliti yaitu membahas tentang tugas dan wewenang Ombudsman RI. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti teliti yaitu saudara Annisa Meyliza berfokus pada permasalahan penyelesaian laporan kasus maladministrasi pada bidang pertanahan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, sedangkan peneliti berfokus pada permasalahan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.

4. Skripsi yang ditulis oleh Dian Ahmad Fauzi (1510112029) tahun 2020 dari Universitas Andalas Padang, Fakultas Hukum, Program Studi Hukum Administrasi Negara yang berjudul “Pengawasan Pelayanan Publik di Kawasan Wisata Kota Padang oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera

²⁹ Annisa Meyliza, “Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Penyelesaian Laporan Kasus Maladministrasi Pada Bidang Pertanahan” (Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2021).

Barat”.³⁰ Hasil yang didapat dari penelitian saudara Dian Ahmad Fauzi yaitu Ombudsman telah meminta klarifikasi dari pihak Terlapor, yang telah memberikan klarifikasi bahwa penyediaan fasilitas, sarana, dan prasarana terkait dengan kawasan wisata Kota Padang saat ini sedang dalam tahap pengerjaan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti teliti yaitu membahas tentang tugas dan wewenang Ombudsman RI. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti teliti yaitu saudara Dian Ahmad Fauzi berfokus pada permasalahan pengawasan pelayanan publik di kawasan wisata Kota Padang yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, sedangkan peneliti berfokus pada permasalahan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.

5. Skripsi yang ditulis oleh Muhammad Anshori (1601130102) tahun 2020 dari Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, Fakultas Syariah, Program Studi Hukum Tata Negara yang berjudul “Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi pada Bidang Kepegawaian”.³¹ Hasil yang didapat dari penelitian saudara Muhammad Anshori yaitu peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam upaya pencegahan maladministrasi pada bidang

³⁰ Dian Ahmad Fauzi, “Pengawasan Pelayanan Publik Di Kawasan Wisata Kota Padang Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat” (Universitas Andalas Padang, 2020).

³¹ Muhammad Anshori, “Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi Pada Bidang Kepegawaian” (Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2020).

kepegawaian sudah sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Peraturan Ombudsman yang berlaku. Namun, pelaksanaannya belum maksimal karena masalah anggaran, sumber daya manusia, dan peraturan pada bidang kepegawaian. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti teliti yaitu membahas tentang tugas dan wewenang Ombudsman RI. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti teliti yaitu saudara Muhammad Anshori berfokus pada permasalahan upaya pencegahan maladministrasi pada bidang kepegawaian yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, sedangkan peneliti berfokus pada permasalahan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.

Kajian pustaka yang telah peneliti sajikan di atas memiliki keterkaitan dengan judul skripsi yang peneliti ajukan yaitu mengenai lembaga Ombudsman RI. Namun, penelitian yang peneliti angkat ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya karena peneliti berfokus pada peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan.

G. Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini terbagi dalam lima bab yang disusun secara sistematis. Dalam sistematika ini, diharapkan mempermudah dalam

menemukan poin-poin tertentu, sehingga peneliti berusaha menguraikan, sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, membahas permasalahan penelitian yang berkaitan dengan peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan. Bab ini memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, kajian pustaka, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori, membahas terkait teori-teori yang berkaitan dengan peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan.

Bab III Metode Penelitian, membahas metode yang digunakan untuk menggali data yang diperlukan yang mencakup jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian, berisi gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data, dan analisa data hasil penelitian mengenai permasalahan yang diambil.

Bab V Penutup, berisi simpulan terhadap permasalahan yang telah dibahas dan diuraikan dari Bab I sampai Bab IV. Kemudian, dikemukakan beberapa saran yang ditampilkan bersumber pada temuan penelitian.