

Peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat Dalam Penyelesaian Laporan Maladministrasi Bidang Pendidikan Di Kota Padang

Farah Fadila¹, Lince Magriasti²

¹Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial

²Universitas Negeri Padang

Article Info

Article history:

Received : 1 Juni 2022

Publish : 8 Juli 2022

Keywords:

Role,
Ombudsman,
Education,
PPDB.

Info Artikel

Article history:

Diterima : 1 Juni 2022

Publis : 8 Juli 2022

Abstract

This study is based on a large number of public reports submitted to the West Sumatra Ombudsman about claims of maladministration in the Padang City PPDB special education sector. The Ombudsman must address these issues in order to settle public complaints and prevent repeating instances of maladministration in the field of PPDB special education. This study was conducted to investigate the function of the Ombudsman of West Sumatra in completing reports on maladministration in the sector of education in Padang. In measuring this role, the researcher employs the role theory of Dedi Mulyadi (2016); the indicators consist of the level of work in terms of quality and quantity, completion according to target and time, initiative and creativity, and the communication process; and the researcher seeks to identify the challenges faced by the Sumatran Ombudsman. West in the resolution of education-related reports of maladministration. This investigation was conducted at the Indonesian Ombudsman Representative of West Sumatra Province and the Education Office of Padang City. This study employs a qualitative strategy and descriptive methodology. Interview and documentation-based data collecting strategies. The study's findings indicate that the participation of the West Sumatran Ombudsman in the completion of the Padang City education sector report as a whole has been active, albeit not to its full potential. In terms of quality, the Ombudsman has fulfilled one of his responsibilities, namely following up on reports of maladministration, and in terms of quantity, he has exceeded the established goal. This indicates that there are still many instances of poor administration in the education sector. From the perspective of the target, it is good because it exceeds the predetermined goal. From the perspective of the fast completion time related to PPDB, the initiative is good because it follows the government's rules regarding PPDB and uses creativity to facilitate work, and the communication process between the Ombudsman and the Department of Education has been effective. While the obstacles faced by the Ombudsman of West Sumatra in completing the report on maladministration in the field of education are internal factors consisting of existing regulations, if there is no Ombudsman, he or she must search for regulations pertaining to the field of education. Other obstacles include facilities and infrastructure, as the PVL field lacks funds and infrastructure. The specifications and completion of recording equipment as well as the lack of human resources from the Padang City Education Office prevented the distribution of schools in the village, prompting the Ombudsman to seek assistance in other domains. In addition to the aforementioned, external variables can be observed in individuals who do not comprehend the tasks of the Ombudsman and who do not read the legislation pertaining to education.

ABSTRAK

Penelitian ini berdasarkan pada banyaknya jumlah laporan masyarakat yang masuk kepada Ombudsman Sumatera Barat terkait dugaan maladministrasi yang terjadi pada bidang pendidikan khusus PPDB di Kota Padang. Permasalahan tersebut diperlukan penyelesaian oleh Ombudsman untuk menyelesaikan pengaduan masyarakat serta mencegah terjadinya maladministrasi yang berulang di bidang pendidikan khusus PPDB. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran Ombudsman Sumatera Barat dalam penyelesaian laporan maladministrasi bidang pendidikan di Kota Padang. Dalam mengukur peran tersebut, peneliti menggunakan teori peran Dedi Mulyadi (2016), indikator tersebut terdiri dari tingkat pekerjaan dari kualitas dan kuantitas, penyelesaian sesuai target dan waktu, inisiatif dan daya kreatifitas, dan proses komunikasi, serta untuk mengetahui kendala yang dihadapi Ombudsman Sumatera Barat dalam penyelesaian laporan maladministrasi bidang pendidikan. Penelitian ini dilakukan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dan Dinas Pendidikan Kota Padang. Penelitian ini menggunakan Pendekatan Kualitatif dengan menggunakan metode Deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa Peran Ombudsman Sumatera Barat dalam penyelesaian laporan bidang pendidikan Kota Padang secara keseluruhan sudah berjalan walaupun belum maksimal. Dari kualitas Ombudsman sudah menjalankan salah satu tugasnya yaitu dengan menindaklanjuti laporan maladministrasi dan dari kuantitas sudah melebihi target yang sudah diterapkan. Ini berarti masih banyak ditemukan maladministrasi bidang pendidikan. Dari target sudah baik karena melebihi target yang sudah ditentukan dan dari waktu penyelesaian terkait PPDB cepat, inisiatif sudah baik dengan menjalankan aturan yang sudah dibuat pemerintah terkait PPDB dan daya kreatifitas sudah punya yang digunakan untuk memudahkan pekerjaan, dan proses komunikasi dilakukan sudah berjalan baik antar Ombudsman maupun Dinas Pendidikan. Sedangkan kendala yang dihadapi Ombudsman Sumatera Barat dalam penyelesaian laporan maladministrasi bidang pendidikan adalah factor internal yang terdiri dari regulasi sudah ada akan tetapi apabila tidak ada Ombudsman harus mencari aturan terkait bidang pendidikan, kendala lainnya sarana dan prasarana dimana dari sarana kekurangan dana dan prasarana bidang PVL kekurangan spesifikasi dan penyelesaian alat rekam serta dari Dinas Pendidikan Kota Padang kekurangan penyebaran sekolah di kelurahan, lainnya dari kendala yaitu SDM yang membuat Ombudsman meminta bantuan pada bidang lain. Selain diatas terdapat faktor eksternal dimana dilihat dari masyarakatnya yang tidak paham tugas Ombudsman dan mereka tidak membaca regulasi yang terkait khusus pendidikan.

Kata kunci: Peran, Ombudsman, Pendidikan, PPDB.

This is an open access article under the [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



Corresponding Author:

Aldri Frinaldi

Universitas Negeri Padang

Email: aldri@fis.unp.ac.id

1. PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan jalan atau jembatan bagi seseorang untuk mewujudkan potensi dirinya melalui proses pembelajaran yang diperolehnya (Fadia, Siti, dan Nurul). Masalah Kualitas Pendidikan Indonesia: 1617). Pasal 31 ayat 1 UUD 1945 menetapkan bahwa “setiap warga negara berhak atas pendidikan”. Setiap orang berhak memperoleh pendidikan, sebagaimana dapat diamati. Dengan pendidikan diyakini dapat dihasilkan generasi baru yang cerdas dan cerdas. Dengan pendidikan, diyakini kesejahteraan warga akan terjamin. Jika sistem yang digunakan cacat, pendidikan tidak akan maju.

Kualitas pendidikan di Indonesia akhir-akhir ini sangat memprihatinkan. Misalnya masalah di bidang manajemen pendidikan, kesenjangan sarana dan prasarana pendidikan di kota dan desa, keterbatasan dana pemerintah, bahan ajar yang kurang berkualitas, dan sistem evaluasi yang lemah.

Demikian pula, pelaksanaan sektor pendidikan di Padang terhambat oleh rintangan. Hal ini disebabkan adanya perubahan peraturan pusat yang mengatur jumlah maksimal siswa per kelas yang kini memungkinkan 28 siswa SD dan 32 siswa SMP per ruang kelas, sedangkan penambahan ruang kelas sangat minim (Rencana Dinas Pendidikan Kota Padang 2021). Menurut Ayu et al., penyelenggaraan pendidikan pada semua jenjang, baik SD, SMP, SMA, dan Perguruan Tinggi diawasi oleh pemerintah untuk menjamin akses pelayanan pendidikan yang murah, merata, dan bermutu di setiap wilayah. Industri pendidikan rentan terhadap masalah ketidakpuasan layanan. Dimana masyarakat sering menerima tuntutan uang, KKN, dan maladministrasi dalam penyelenggaraan bidang pendidikan.

Menurut Sadjijono dalam (Haliq, 2017) menjelaskan maladministrasi adalah suatu tindakan atau perilaku administrasi oleh penyelenggara administrasi negara (pejabat publik) dalam proses pemberian pelayanan umum yang menyimpang dan bertentangan dengan kaidah atau norma hukum yang berlaku atau melakukan penyalahgunaan wewenang (*detournement de pouvior*) yang atas tindakan tersebut menimbulkan kerugian dan ketidakadilan bagi masyarakat, dengan kata lain melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan administrasi.

Banyak permasalahan yang dilaporkan pada Ombudsman salah satunya Penerimaan Peserta Ddidik Baru (PPDB). PPDB ini dilakukan berdasarkan secara manual. Karena zaman saat sekarang sudah berbasis elektronik maka pelaksanaan PPDB dilakukan secara daring (online). Karena berbasis online maka pelaksanaan PPDB dilakukan dengan menggunakan website atau link yang sudah disediakan. Penerapan PPDB dilakukan dengan menggunakan system zonasi. PPDB dalam system zonasi memiliki tujuan untuk menghilangkan sekolah favorit dan non favorit (Azari & Suryanef, 2019).

Walaupun tujuan menghilangkan sekolah unggulan dalam pelaksanaan PPDB, namun ditemukan masalah dalam proses dalam pelaksanaannya. Dimana dalam setiap kelurahan masih banyak tidak memiliki sekolah. Selanjutnya peserta yang mendaftar meningkat setiap tahun. Siswa SD/ SMP yang ada dalam Kota Padang harus bersaing dengan siswa yang berada diluar Kota Padang dan siswa yang berasal dari SD swasta juga ingin masuk ke SMP Negeri.

Melihat banyaknya kasus maladministrasi dialami oleh masyarakat khususnya bidang pendidikan, maka dibutuhkan sebuah lembaga yang bertugas dalam mengawasi jalannya pelayanan publik dan kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggaranya. Lembaga ini digunakan untuk menampung aspirasi yang dikeluhkan oleh masyarakat dan terbentuklah Ombudsman. Ini sesuai dengan Kepres Nomor 44 Tahun 2000 mengatakan tujuan Ombudsman Nasional ini dibentuk untuk membantu menciptakan dan mengembangkan kondisi yang kondusif dalam memberantas praktek maladministrasi serta meningkatkan perlindungan masyarakat agar memperoleh pelayanan pelayanan publik, keadilan, dan kesejahteraan. Pada tahun 2008 Ombudsman Nasional berganti menjadi Ombudsman Republik Indonesia yang memiliki tujuan dalam memaksimalkan fungsi, tugas, dan wewenang lembaga yang juga terdapat dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Pada pasal 1 UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia mengatakan bahwa 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 (UU Nomor 37 Tahun 2008). Untuk memperluas kewenangan yang dilakukan Ombudsman maka dibentuk perwakilan yang terdapat di daerah, salah satunya Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat terbentuk pada tanggal 12 Juli 2012. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat berkedudukan di Ibukota Provinsi, tepatnya di Kota Padang (Pasal 4 Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman RI di Daerah).

Peran Ombudsman di bidang pendidikan terdapat dua yaitu peran sebagai pencegah maladministrasi bidang pendidikan dan sebagai pemeriksaan di bidang pendidikan. Peran tersebut terdapat pada tugas Ombudsman berdasarkan pada pasal 7 UU nomor 37 RI. Pertama peran sebagai pencegahan maladministrasi di bidang pendidikan dan kedua sebagai penerima dan pemeriksaan laporan maladministrasi di bidang pendidikan (Mia, Anjel Puput dan Henni Muctar: 442). Ombudsman tidak bisa memberikan sanksi bagi pelanggarnya, akan tetapi Ombudsman hanya bisa memberikan pengaruh (*magister of influence*) bagi pelanggar maladministrasi.

Ombudsman RI memiliki beberapa tugas, salah satunya menyelesaikan kasus maladministrasi. Dalam penyelesaian laporan, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat menyelesaikan laporan yang dilaporkan oleh masyarakat dan menyelesaikan laporan atas prakarsa sendiri. Dalam melakukan penyelesaian kasus maladministrasi, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat berpatokan pada peraturan yang digunakan. Diantaranya UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan. Peraturan ini digunakan sebagai acuan dalam rangka proses penyelesaian laporan maladministrasi. Hal ini bertujuan membantu menciptakan dan meningkatkan upaya pemberantasan dan pencegahan maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, dan nepotisme.

Peran Ombudsman dalam penyelesaian kasus maladministrasi adalah melakukan tindak lanjut terhadap dugaan maladministrasi pelayanan publik. Dalam melakukan tindak lanjut kasus maladministrasi khususnya pendidikan, Ombudsman memiliki dua keasistenan yaitu Bidang Penerimaan dan Verifikasi laporan dan Bidang Pemeriksaan Laporan. Bidang penerimaan dan verifikasi adalah bidang yang bertugas memberikan konsultasi, melakukan penerimaan laporan, pemeriksaan administratif dan substantif yang berkaitan dengan kewenangan Ombudsman untuk menentukan laporan dapat ditindaklanjuti ke tahap pemeriksaan. Selanjutnya Bidang Pemeriksaan memiliki tugas melakukan pemeriksaan yang dilakukan oleh Ombudsman guna memperoleh data, keterangan, dan dokumen yang berguna untuk pembuktian dugaan maladministrasi yang dilaporkan ke Ombudsman.

Ombudsman memiliki langkah dalam penyelesaian laporannya. Ada beberapa tahapan dalam penyelesaian laporan yaitu tahapan penerimaan, klarifikasi, proses investigasi, mediasi, dan rekomendasi. Pada tahapan penerimaan Ombudsman menerima laporan maladministrasi yang dilaporkan masyarakat atau pelapor. Laporan ini bisa disampaikan secara langsung, surat, online, maupun telpon. Pada tahap ini pelapor diminta memenuhi syarat kelengkapan administrasi, laporan tertulis, dan Ombudsman melakukan seleksi dokumen dilakukan pada rapat pleno pada tiap hari senin.

Selanjutnya dilakukan tahap klarifikasi, dimana dilakukan permintaan penjelasan dan keterangan terhadap laporan yang dilaporkan oleh pelapor. Selain proses dan tahapan

klarifikasi yang dilakukan kepada pelapor, akan tetapi juga dilakukan kepada pihak terlapor untuk mencari tahu kebenaran kasus yang dilaporkan dengan tujuan mengambil kesimpulan terhadap laporan tersebut. Tata cara klarifikasi yang dilakukan Ombudsman melakukan meminta keterangan lisan terlapor, meminta keterangan pelapor, dan meminta keterangan pihak yang terkait (Tarahesti & Zulkifli, 2017).

Kemudian setelah lanjut pada tahap investigasi dimana dilakukan upaya penyelidikan, pencarian, pemeriksaan, pengumpulan data dan informasi ulang digunakan untuk mengetahui kebenaran dari lapangan yang sebenarnya terjadi. Tata cara dilakukan Ombudsman tahap investigasi yaitu dengan pemanggilan pihak terlapor, pemanggilan pihak pelapor, dan melakukan klarifikasi atau pemanggilan kedua belah pihak. Langkah terakhir yang dilakukan yaitu dengan rekomendasi atau tahap kesimpulan. Dimana Ombudsman memberikan saran kepada lembaga terlapor sebagai bahan evaluasi bagi birokrasi publik untuk memperbaiki pelayanan yang sudah dilaksanakan (Sulemen & Wance, 2020).

Laporan itu banyak dilaporkan masyarakat pada sekolah dan dinas pendidikan yang ada di Kota Padang. Sekolah dan Dinas Pendidikan sering dilaporkan oleh masyarakat yang ada di Kota Padang. Ini dikarenakan Ombudsman berada di Ibukota Provinsi dan akses untuk melapor dekat. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat pada tahun bersangkutan telah menyelesaikan semua laporan pada tahun yang sama berdasarkan proses penyelesaiannya. Namun, Ombudsman RI Provinsi Sumatera Barat menemukan masalah dimana menentukan aturan yang sesuai dengan permasalahan. Selain itu sumber daya manusia Ombudsman sedikit sehingga banyak kerja yang rangkap dilakukan oleh Asisten Ombudsman dalam melakukan tugasnya. Dan juga anggaran yang dikeluarkan tidak sesuai dengan beban kerja yang diterima asisten.

Tidak hanya dari Ombudsman sendiri, masyarakat yang melapor tidak tau tugas dan kewenangan dari Ombudsman sendiri. Kadang pelapor yang sulit juag menjadi kendala yang dihadapi oleh Ombudsman. Ombudsman harus menemukan cara untuk menangani masyarakat itu sendiri. Kemudian dalam penyelesaian laporan, para pelapor dan terlapor juga tidak kooperatif. Dimana pelapor tidak memenuhi syarat yang diinginkan dan terlapor tidak menjalankan rekomendasi yang dilakukan oleh Ombudsman sendiri.

Berdasarkan permasalahan diatas, penulis ingin melakukan penelitian tentang bagaimana “Peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat Dalam Penyelesaian Laporan Maladministrasi Bidang Pendidikan Di Kota Padang”.

2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara holistik dan dengan kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Penelitian berlokasi di kantor Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat. Cara pengambilan informan yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara *purposive sampling*. Sumber data yang digunakan oleh peneliti adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni melalui wawancara, pengamatan langsung dan dokumentasi. Teknik analisis data yang dilakukan adalah reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Triangulasi sumber dan triangulasi teknik digunakan peneliti dalam keabsahan data.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat Dalam Penyelesaian Laporan Maladministrasi Bidang Pendidikan Di Kota Padang

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan, maka dapat dipaparkan tentang dua fokus penelitian yang disesuaikan berdasarkan rumusan masalah yaitu peran Ombudsman Sumatera Barat dalam melakukan penyelesaian laporan pelayanan publik di Kota Padang bidang pendidikan, serta kendala yang dihadapi oleh Ombudsman Sumatera Barat dalam

melakukan penyelesaian laporan pelayanan publik di Kota Padang bidang pendidikan. Laporan yang diselesaikan oleh Ombudsman terdiri instansi kementerian, dinas, pemerintah daerah, BUMN/BUMD, lembaga pendidikan, kejaksaan, rumah sakit, pertanahan, dan masih banyak lagi yang termasuk kedalam kewenangan Ombudsman. Dalam menyelesaikan laporan masyarakat terdapat substansi yang diselesaikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat, diantaranya:

Tabel 1. Substansi Laporan Tahun 2019-2020

Substansi Laporan	Persentase Laporan 2019	Persentase Laporan 2020
Agraria	15,83%	17,05%
Kepegawaian	13,71%	11,06%
Pendidikan	12,04%	16,59%
Kepolisian	10,08%	10,14%
Administrasi Kependudukan	4,56%	0,46%
Tenaga Kerja	3,37%	2,30%
Peradilan	3,17%	1,38%
Pedesaan	3,15%	5,99%
Perbankan	3,07%	2,30%
Kesehatan	2,86%	4,15%
PTSP	2,56%	0,92%
Perhubungan	2,47%	1,84%
Listrik	2,05%	1,38%
Lembaga Pemasarakatan	1,96%	0,92%
Air Minum	1,94%	0,92%
SDA dan Energi	1,89%	0%
Informasi Publik	1,61%	0,46%
Asuransi/ Jaminan Sosial	1,48%	0%
Pemukiman/ Perumahan	1,43%	0,46%
Pajak	1,37%	2,76%
Kesejahteraan Sosial	1,26%	12,90%
Komisi/ Lembaga Negara	1,17%	0%
Kejaksaan	1,04%	0,46%
Lainnya	5,89%	0%

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI Sumbar 2019-2020

1. Peran Ombudsman RI Sumatera Barat

Berdasarkan penelitian dan analisis yang telah peneliti lakukan Peran Ombudsman RI Sumatera Barat Dalam Penyelesaian Laporan Pelayanan Publik di Kota Padang, peneliti akan menjelaskannya melalui beberapa indikator berikut:

a. Keberhasilan pekerjaan dari kualitas dan kuantitas

Jika dilihat dari temuan khusus Ombudsman sudah melaksanakan perannya baik dari kualitas maupun kuantitas. Secara kualitas Ombudsman hanya sebatas menindaklanjuti laporan terkait PPDB, dimana berdasarkan UU Nomor 37 Tahun 2008 mengatakan bahwa salah satu tugas Ombudsman menindaklanjuti laporan maladministrasi pelayanan publik. Secara kuantitas cukup banyak laporan tentang maladministrasi bidang pendidikan khususnya PPDB Kota Padang yang diterima oleh Ombudsman. Pada tahun 2019 Ombudsman menerima 34 laporan dan tahun 2020 ada 79 laporan sudah diselesaikan oleh Ombudsman. Terlihat bahwa terjadi peningkatan dalam

jumlah laporan masyarakat terkait PPDB di Kota Padang. Seharusnya Ombudsman Sumbar bisa mengurangi laporan dengan melakukan evaluasi terhadap kegiatan berlangsung PPDB saat selesai pelaksanaan PPDB.

Terlihat dari proses laporan masuk dan dilakukan pengecekan terhadap laporan terkait PPDB Kota Padang sampai konfirmasi pada pelapor sudah dijalankan oleh Ombudsman Sumbar. Penyelesaian laporan PPDB dari PVL sampai penyelesaian sudah dilakukan tindak lanjut laporan masyarakat. Ini sudah sesuai dengan UU Nomor 37 Tahun 2008 mengenai Ombudsman RI. Apabila masih ada kendala mengenai PPDB maka tindak lanjut berikutnya diselesaikan oleh Dinas Pendidikan Kota Padang dan ini tidak termasuk kedalam wewenang dari Ombudsman.

b. Penyelesaian Pekerjaan Sesuai Target dan Waktu

Berdasarkan target yang ditetapkan oleh Ombudsman terkait pendidikan ternyata melebihi perkiraan yang dilakukan berdasarkan tuturkan oleh Ibu Dheka. Target yang ditetapkan oleh Ombudsman 230 target pada tahun 2020. Akan tetapi laporan yang dilaporkan masyarakat terkait PPDB tahun 2020 melebihi target yang berjumlah 314 laporan. Ini menandakan bahwa masih terdapat kelebihan 84 laporan yang masuk laporan. Jadi terlihat bahwa maladministrasi yang dilaporkan masyarakat terkait pendidikan banyak terjadi dalam pendidikan khususnya PPDB di Kota Padang. Ini menunjukkan bahwa Dinas Pendidikan Kota Padang menimbulkan banyak persoalan. Persoalan yang terkait itu bagaimana sistem dan alur pelaksanaan dalam penerimaan PPDB.

Dilihat dari waktu penyelesaian laporan bidang pendidikan khusus PPDB realtif cepat karena laporan terkait PPDB dikategorikan ringan. Ini dibuktikan dengan waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian laporan terkait bidang pendidikan khusus PPDB hanya beberapa hari sudah selesai. Ini telah sesuai dengan salah satu sifat peran Ombudsman dalam UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman yaitu akuntabilitas dimana semua laporan masyarakat terkait PPDB sudah dilaksanakan dengan tanggung jawab dan mampu diselesaikan. Jadi penyelesaian laporan yang dilakukan Ombudsman Sumbar terkait penyelesaian pekerjaan sesuai target dan waktu sudah dilaksanakan berdasarkan kewenangan Ombudsman Sumbar.

c. Inisiatif dan Daya Kreatifitas

Berdasarkan inisiatif Ombudsman Sumbar hanya menjalankan berdasarkan aturan dan UU yang terkait. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Yefri hanya menjalankan sesuai aturan. Apabila Ombudsman Sumbar dalam penyelesaian laporan terkait PPDB menemukan masalah diluar yang diatur dalam peraturan tersebut maka Ombudsman Sumbar tidak memiliki kewenangan. Langkah lanjutnya Ombudsman Sumbar bisa menggunakan aturan yang berkaitan dengan pendidikan. Walaupun begitu semua laporan terlaksana.

Berdasarkan daya kreatifitas Ombudsman Sumbar memiliki strategi khusus selain peraturan yang berlaku. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Dheka strategi digunakan selain dengan undang-undang. Daya kreatifitas diperlukan untuk mempermudah tugas dalam menindaklanjuti laporan bidang pendidikan khusus PPDB. Dalam bidang pendidikan dikategorikan ringan. Jadi penyelesaian laporan terkait PPDB dapat diselesaikan walaupun tidak dituliskan dalam aturan yang berkaitan dengan pendidikan.

d. Proses Komunikasi

Berdasarkan wawancara pada penemuan umum terlihat bahwa Ombudsman memiliki komunikasi yang sangat baik antara asisten Penerimaan dan Verifikasi laporan dan asisten Penyelesaian Laporan. Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan adalah pintu masuk sebuah laporan. Bidang ini yang memeriksa syarat formil dan syarat materiil. Setelah semua tersaring dan sesuai syarat formil dan materiil maka masuk ke tahap bidang penyelesaian laporan.

Ombudsman juga melakukan komunikasi dengan Dinas Pendidikan Kota Padang. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Dheka bahwa Ombudsman Sumbar melakukan komunikasi dengan Dinas Pendidikan Kota Padang dilakukan sebelum dan saat kegiatan PPDB sedang berlangsung. Setelah kegiatan PPDB terlaksana tidak ada lagi komunikasi yang terjadi antara Ombudsman Sumbar dan Dinas Pendidikan Kota Padang. ini berarti bahwa proses komunikasi yang dilakukan oleh Ombudsman masih kurang dan belum maksimal. Seharusnya Ombudsman Sumbar juga melakukan komunikasi dengan Dinas Pendidikan yang bisa digunakan sebagai bahan evaluasi untuk tahun berikutnya.

Apabila dalam proses PPDB terjadi kendala maka pihak Ombudsman akan melakukan koordinasi dengan Dinas terkait masalah yang dilaporkan. Bahkan pihak dari Dinas Pendidikan pernah ditegur oleh Ombudsman terkait tidak adanya kontak pengaduan terkait PPDB. Ombudsman Sumbar tidak bisa membuat sanksi akan tetapi hanya bisa memberikan saran dengan meminta Dinas Pendidikan Kota untuk membuat kontak pengaduan. Saran tersebut dijalankan oleh Dinas Pendidikan. Tidak hanya itu Dinas Pendidikan juga membuat akun lain terkait informasi dari PPDB dan informasi tambahan lainnya.

2. Faktor Penghambat

Dalam penyelesaian laporan maladministrasi pelayanan publik di Ombudsman ditemukan penghambat yang dapat mengganggu penyelesaian. Faktor penghambat itu terbagi 2 yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Factor internal terdiri dari regulasi, factor sarana dan prasarana, dan factor sumber daya manusia. Sedangkan factor eksternal terdiri dari masyarakat. Berikut ini penjelasan faktor yang dapat menghambat dalam penyelesaian laporan masyarakat khususnya bidang pendidikan, yaitu:

a. Faktor Internal

Faktor internal yaitu faktor yang berasal dari dalam organisasi. Pada Ombudsman Sumbar memiliki penghambat diantaranya faktor regulasi, faktor sarana dan prasarana, dan faktor sumber daya manusia. Berikut ini penjelasan faktor penghambatnya yaitu:

1) Faktor Regulasi

Secara regulasi Ombudsman dalam menyelesaikan permasalahan terkait Maladministrasi dalam PPDB di Kota Padang tahun 2020 hanya berpatok pada kebijakan yang sudah dikeluarkan oleh Perwako Nomor 42 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peserta Didik Baru. Berdasarkan wawancara dengan pihak Ombudsman Sumbar dalam penyelesaian masalah Maladministrasi bidang pendidikan khususnya PPDB Ombudsman Sumbar tidak membuat regulasi yang berkaitan dengan PPDB. Jika dilihat dari UU Nomor 37 Tahun 2008 Dinas Ombudsman sudah menjalankan tugasnya dan kewenangan Ombudsman Sumbar hanya sampai tindak lanjut saja. Masalah lebih lanjut Dinas Pendidikan saja yang melaksanakan masalah yang ada. Jadi apapun masalah yang berada diluar Perwako Nomor 42 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peserta Didik Baru Ombudsman Sumbar tidak bisa berbuat lebih.

2) Faktor Sarana dan Prasarana

Dari faktor prasarana Ombudsman Sumbar hanya memanfaatkan prasarana yang dimiliki. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Dheka yang bekerja di bidang penyelesaian laporan mengatakan kekurangan alat perekam suara. Padahal di zaman teknologi yang canggih ini seharusnya bisa memanfaatkan perangkat komunikasi yang dimiliki bidang penyelesaian seperti HP yang digunakan untuk merekam suara untuk keperluan investigasi. Selain bisa digunakan rekaman video untuk merekam kegiatan saat proses penanganan maladministrasi terkait PPDB. Hal ini bisa menjadikan bukti yang diperlukan dalam penyelesaian laporan terkait PPDB lebih kongkrit.

Kemudian dari bidang PVL masih memiliki menggunakan prasarana berupa alat komunikasi yang masih terbatas. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Rendra yang mengatakan peningkatan alat komunikasi. Ini terlihat bahwa alat komunikasi dibutuhkan untuk memaksimalkan kegiatan dalam proses penerimaan laporan PPDB yang bisa

selain datang langsung. Untuk saat ini selain hanya menggunakan HP bisa juga digunakan media media online lain seperti, zoom, *whatsapp*, dan aplikasi lain yang bisa digunakan melakukan pelaporan terhadap maladministrasi terkait PPDB ini.

Selain Ombudsman Sumbar, Dinas Pendidikan Kota Padang juga mengalami hambatan. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Tressy penghambatnya terletak pada kurang merata penyeberan sekolah yang ada disetiap kelurahan di Kota Padang. untuk melakukan pemerataan tanpa adanya sekolah unggulan seharusnya sudah dipersiapkan oleh Dinas Pendidikan Kota Padang. ini menandakan bahwa Dinas Kota Padang belum siap melaksanakan kegiatan pendidikan khususnya PPDB. Hal ini menimbulkan persaingan untuk memasuki sekolah negeri semakin ketat dan menimbulkan keterbatasan dalam daya tampung siswa yang ada di Kota Padang.

3) Faktor Sumber Daya Manusia

Pada bagian SDM Ombudsman Sumbar bisa meminta bantuan kepada bidang yang tidak bekerja diluar lingkup kerjanya. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Rendra Catur Ombudsman Sumbar meminta bantuan diluar bidang. Ini mengakibatkan jumlah beban kerja saat pelaksanaa PPDB jadi bertambah. Hal ini menimbulkan tidak maksimalnya kinerja dalam proses penyelesaian seperti hanya meminta informasi dai Dinas tanpa di cek langsung dilapangan. Tetapi Ombudsman dari semua ini Ombudsman mampu menyelesaikan laporan terkait PPDB secara tuntas.

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar. Biasanya faktor penghambat dari penyelesaian laporan di Ombudsman Sumbar adalah dari masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Dheka yang mengatakan bahwa masyarakat tidak paham kewenangan Ombudsman. Seharunya agar semua bisa dipahami Ombudsman harus gencar memberikan sosialisasi terkait tugas dan kewenangan Ombudsman. Kemudian berikan pemahaman terkait laporan mengenai PPDB baik itu dari proses laporan, waktu, dan aturan yang berkaitan dengan PPDB ini.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa (a) Peran Ombudsman Sumatera Barat dalam penyelesaian laporan maladministrasi pelayanan publik di Kota Padang pertama keberhasilan pekerjaan dari kualitas dan kuantitas disimpulkan bahwa Jika dilihat dari waktu penyelesaian, Ombudsman sudah melakukan penyelesaian dengan waktu yang cepat. Karena bidang pendidikan khusus PPDB dikategorikan ringan. Selanjutnya jika dilihat dari target Ombudsman sudah mampu menyelesaikan laporan bidang pendidikan khusus PPDB diatas target yang ditetapkan.

Kedua, penyelesaian pekerjaan sesuai waktu dan target. Jika dilihat dari waktu penyelesaian, Ombudsman sudah melakukan penyelesaian dengan waktu yang cepat. Karena bidang pendidikan khusus PPDB dikategorikan ringan. Selanjutnya jika dilihat dari target Ombudsman sudah mampu menyelesaikan laporan bidang pendidikan khusus PPDB diatas target yang ditetapkan.

Ketiga, Berdasarkan inisiatif Ombudsman Sumbar hanya menjalankan berdasarkan aturan dan UU yang terkait. Sedangkan dilihat dari daya kreatifitas terdapat strategi yang digunakan memudahkan penyelesaian laporan caranya berbeda sesuai dengan aturan yang terkait tentang PPDB. Keempat proses komunikasi. Ombudsman Sumbar memiliki komunikasi yang sangat baik antara asisten Penerimaan dan Verifikasi laporan dan asisten Penyelesaian Laporan. Selain komunikasi yang baik dilakukan sesame pegawai, Ombudsman Sumbar juga menjalin berkomunikasi dengan Dinas Kota Padang.

serta (b) Faktor penghambat yang ditemukan dalam melaksanakan peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam penyelesaian laporan di Kota Padang yakni pertama, faktor regulasi, Ombudsman hanya menjalankan apa yang sudah ditetapkan dari Perwako Nomor 42 Tahun 2020.

Kedua, dari faktor prasarana Ombudsman memiliki kekurangan yaitu alat rekam untuk menemukan bukti di lapangan. Ketiga, Ombudsman memiliki kekurangan sumber daya manusia akan tetapi tidak bisa diatasi dengan meminta bantuan kepada bidang lain. Kemudian, faktor eksternal disimpulkan bahwa masyarakat tidak mengerti system dan regulasi. Serta keinginan cepat dapat penyelesaian laporan.

5. UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan artikel ini. Selama penulisan skripsi ini pertama penulis ucapkan terimakasih kepada diri sendiri karena telah mampu berjuang menyelesaikan skripsi ini selain itu penulis berterimakasih tentunya kepada pihak- pihak yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini. Maka dari itu dengan ketulusan hati penulis ucapkan terimakasih atas semua bimbingan, dukungan, motivasi, dan do'a semoga kebaikan tersebut menjadi amal jariyah dan diberikan imbalan yang setimpal dari Allah. Aamiin.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Azari, A., & Suryanef. (2019). *Pelaksanaan Sistem Zonasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Tahun Ajaran 2019/ 2020 Di Kota Padang*. *Journal Of Civic Education*.
- Fadia, Siti Nurul Fitri. (2021). *Problematika Kualitas Pendidikan di Indonesia*. *Jurnal Pendidikan Tambusai*. Volume 5 Nomor 1.
- Haliq, A. (2017). *Analisis Kasus Mal Administrasi Di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Tahun 2013-2015*. *As-Siyasah*, Vol. 2, No.
- Mulyadi, D., Gedeona, H. T., Afandi, M. N., Jubaedah, E., & Yustiono, E. (2016). *Administrasi publik untuk pelayanan publik : (konsep & praktik administrasi dalam penyusunan SOP, standar pelayanan, etika pelayanan, inovasi untuk kinerja organisasi)*. Alfabeta.
- Rencana Dinas Pendidikan Kota Padang Tahun 2021
- Sulemen, S., & Wance, M. (2020). *Peran Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawasan Pelayanan Publik Di Kabupaten Halmahera Selatan Provinsi Maluku Utara*. *Jurnal Aristo (Social, Politic, Humaniora)*, Volume 08.
- Pratiwi. A.A. Ayu Inten. (2019). *Bentuk-Bentuk Maladministrasi Pendidikan Pada Penerimaan Peserta Didik Baru Tahun 2018 di Kota Denpasar*. Vol7 Nomor 2.
- Tarahesti, & Zulkifli. (2017). *Mekanisme Kinerja Ombudsman Riau (Mekanisme Penanganan Laporan Masyarakat Di Kota Pekanbaru)*. *Publika*, Volume 3 N.
- Mulyadi, Dedi. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik (konsep, & praktik administrasi dalam penyusunan SOP, standar pelayanan, etika, pelayanan, inovasi, untuk kinerja Organisasi)*. Bandung. 2016: Alfabeta.
- Moleong, J. Remy. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. 2017: Rosda.
- Mia, Anjela Puput dan Henni Muchtar. (2020). *Peran Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Sebagai Pengawas Bidang Pendidikan (Studi Kasus Maladministrasi Pelayanan Pendidikan di Kota Padang Tahun 2019)*. *Journal Of Civic Education*. Volume 3 Nomor 4.
- Laporan Tahunan Ombudsman RI Sumatera Barat Tahun 2019/ 2020*.
- UU Nomor 37 Tahun 2008
- UU 1945 Pasal 31 Ayat 1
- Pasal 4 Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman RI di Daerah