

BAB IV

EFEKTIVITAS PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN JAWA TENGAH DALAM PPDB TAHUN 2021

Bab ini menjelaskan tentang respon Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah terhadap berbagai bentuk maladministrasi yang telah ditemukan, koordinasi dengan penyelenggara dan pelaksana serta *Stakeholder* terkait, sosialisasi dan pembukaan posko pengaduan, konsultasi dan pembukaan posko pengaduan, konsultasi dan penerimaan pengaduan masyarakat, pemantauan langsung dan supervisi dan refleksi akademik temuan dan analisis. Relevansi dengan bab sebelumnya adalah respon dari bentuk-bentuk maladministrasi yang ditemukan dan koordinasi yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah yang dilakukan dengan *Stakeholder* terkait. Fungsi untuk bab selanjutnya yaitu dapat ditarik simpulan dari pembahasan di bab ini terkait dengan maladministrasi penyelenggaraan PPDB tahun 2021.

4.1 Efektivitas Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah

Penerimaan peserta didik baru (PPDB) dilaksanakan dengan kategori jalur masuk yang beragam yaitu zonasi, prestasi, afirmasi, dan perpindahan orang tua (Messy & Rahmadani, 2021). Pelaksanaan proses verifikasi dan validasi atas jalur-jalur tersebut harus tetap mengacu pada asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana ketentuan UU No. 37 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Asas-asas tersebut yaitu profesional, partisipatif, terbuka, akuntabel, dan tidak diskriminatif.

Bersumber dari data Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah sebagaimana disampaikan dalam sosialisasi pengaturan regulasi PPDB SMA/SMK/SLB Tahun 2021/2022 tanggal 29 April 2021 mengenai gambaran umum jumlah peserta didik dan satuan Pendidikan dalam lingkup kewenangan Provinsi Jawa Tengah Tahun 2021.

Tabel 4.1
Jumlah Satuan Pendidikan dan Peserta Didik Lingkup Kewenangan Provinsi Jawa Tengah

No.	Kategori Satuan Pendidikan	Jumlah Satuan Pendidikan	Jumlah Peserta Didik
1	SMA Negeri	360	303.806
2	SMA Swasta	508	82.720
3	SMK Negeri	238	261.165
4	SMK Swasta	1.352	481.673
5	SLB Negeri	69	8.684
6	SLB Swasta	151	8.621
Jumlah		2.678	1.146.669

Ketentuan Pasal 7 UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menyebutkan bahwa Ombudsman bertugas untuk menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik, melakukan pemeriksaan substansi laporan, melakukan koordinasi dan kerjasama dengan Lembaga Negara atau Lembaga Pemerintahan lainnya hingga melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berkenaan dengan hal tersebut dalam laporan hasil pengawasan pelaksanaan PPDB Jawa Tengah Tahun Ajaran 2021/2022, Ketua Ombudsman Republik Indonesia telah menerbitkan Surat Edaran Nomor 19

Tahun 2021 tentang Pengawasan Pelayanan Publik Sektor Pendidikan di Masa Pandemi COVID-19 Terkait Pelaksanaan Pembelajaran Tatap Muka dan Penerimaan Peserta Didik Baru Tahun 2021, untuk menindaklanjuti Surat Edaran tersebut Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah membentuk Tim Pengawasan PTM dan PPDB Tahun Ajaran 2021/2022 melalui Surat Tugas Kepala Perwakilan Nomor 113/PC.01-14/IV/2021 tanggal 27 April 2021. Dalam menjalankan tugasnya, Tim Pengawasan Ombudsman melakukan koordinasi, sosialisasi pembukaan posko pengaduan PTM & PPDB TA 2021/2022, konsultasi dan penerimaan pengaduan masyarakat, pemantauan langsung, supervisi, penanganan dan pemeriksaan laporan masyarakat hingga melakukan rilis media.

4.1.1. Koordinasi Ombudsman

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah melakukan koordinasi dengan penyelenggara dan pelaksana serta *Stakeholder* terkait yakni Dinas Pendidikan Kota Semarang terkait PPDB SD-SMP. Sekolah rintisan yang ditunjuk oleh Dinas Pendidikan adalah SD Negeri 02 Lamper Kidul dan SD Negeri Pekunden Kota Semarang. Dalam hal penyusunan regulasi tingkat SD-SMP Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dilibatkan dalam permintaan pendapat dan masukan oleh Dinas Pendidikan Kota Semarang.

Pada pendidikan tingkat menengah atas, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah melakukan koordinasi

dengan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah sejak pengaturan regulasi PPDB TA 2021/2022, sosialisasi, rapat persiapan verifikasi, hingga rapat evaluasi pelaksanaan PPDB TA 2021/2022 yang dilakukan pada tanggal 29 April, 08 Juni 2021, 21 Juni 2021, dan tanggal 30 Juni 2021. Terkait pengaturan regulasi PPDB TA 2021/2022, Ombudsman Republik Indonesia telah menyampaikan saran melalui Surat Nomor B/0068/HK.04.02-14/V/2021 tanggal 05 Mei 2021 agar rancangan Peraturan Gubernur Jawa Tengah mengenai PPDB disesuaikan dengan Permikbud Nomor 1 Tahun 2021 tentang PPDB pada TK, SD, SMP, SMA, dan SMK selain itu, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah melakukan koordinasi dengan Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah pada tanggal 18 Juni 2021.

Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dan manjalin kerjasama dengan Lembaga Swadaya Masyarakat, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah melakukan koordinasi, diskusi dan *sharing* dengan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) PATTIRO Jawa Tengah secara daring.

Koordinasi internal juga dilakukan secara resmi/formal melalui rapat perwakilan pada tanggal 04 Mei 2022, 14 Juli 2021, 05 Agustus 2021 dan secara informal, koordiansi dilakukan melalui pesan *WhatsApp* antar anggota Tim dan koordinasi secara tertulis

dilakukan melalui penyampaian laporan kepada Ombudsman Republik Indonesia Pusat.

Selama penyelenggaraan PPDB Tahun Ajaran 2021/2022, Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah membuka layanan pengaduan dan pelaporan untuk menampung dan memberikan penjelasan serta pertanyaan dan/atau aduan dari masyarakat yang terkait dengan penyelenggaraan PPDB. Layanan laporan atau pengaduan dimaksud diberikan melalui Posko penyelenggaraan dan/atau sambungan telepon, melalui layanan tersebut setiap pelaporan dan/atau pengaduan sedapat mungkin dapat langsung diselesaikan. Kondisi yang demikian mengingat rata-rata laporan bersifat kurangnya pemahaman terhadap ketentuan maupun persyaratan PPDB yang sebenarnya telah dipublikasikan secara luas. Jumlah laporan yang diterima diposko PPDB mulai tanggal 14 Juni s.d 24 Juli sebanyak 527 laporan, sedangkan yang diterima melalui sambungan telepon sebanyak 565.¹

Bentuk koordinasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah dengan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Tahun 2021, koordinasi dilakukan merupakan

¹ Wawancara dengan Sekretaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah, “Langkah yang dilakukan terdapat temuan dalam pengawasan PPDB tahun 2021 adalah melakukan pendalaman atas substansi laporan, dan melakukan koordinasi dengan pihak pelapor untuk memperoleh informasi yang komprehensif. Penyelesaian laporan dimaksud tetap merujuk pada ketentuan regulasi penyelenggaraan PPDB. Dalam kondisi yang demikian maka Dinas memberikan edukasi dan penjelasan atas laporan yang diterimanya.”

koordinasi dalam upaya menjamin layanan publik. PPDB sebagai salah satu jenis layanan publik tentu tidak terlepas dari atensi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Beberapa aduan yang diterima oleh Ombudsman disampaikan kepada Dinas untuk mendapatkan klarifikasi, dan pada waktu tertentu dilakukan evaluasi dan/atau pendalaman terhadap materi klarifikasi. Hal yang demikian dilakukan untuk menjamin tidak adanya maladministrasi dalam penyelenggaraan PPDB.²

4.1.2. Sosialisasi dan Pembukaan Posko Pengaduan

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah melakukan sosialisasi penyediaan kanal pengaduan PPDB TA 2021/2022 yang dapat diakses masyarakat melalui proses rilis di media sosial *instagram* sejak tanggal 6 Mei 2021. Sosialisasi dan Pembukaan Posko Pengaduan PPDB TA 2021/2022 kemudian dirilis dan dipublis oleh beberapa media seperti tabel berikut:³

² Wawancara dengan Sekretaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah, “Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah memberikan masukan atas penyelenggaraan PPDB Tahun Ajaran 2021/2022. Masukan dimaksud selanjutnya diformulasi sebagai upaya perbaikan dalam penyelenggaraan PPDB Tahun 2022/2023 yang antara lain dirumuskan dalam Juknis PPDB. Sebagai upaya peningkatan layanan kepada masyarakat, maka dalam penyelenggaraan PPDB Tahun Ajaran 2022/2023, pengaduan dan/atau laporan dari masyarakat diberikan dalam semua tingkatan panitia penyelenggara PPDB. Dinas mempublikasikan kanal-kanal penerimaan pengaduan yang dapat diakses oleh masyarakat”.

³ Wawancara dengan Achmed Ben Bella sebagai Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, “Peran mengkoordinasikan pengawasan, mempersiapkan bahan sosialisasi posko pengaduan, publikasi, sosialisasi di radio. Pelaksanaan pengawasan dilakukan bersama dengan keasistenan lain. Banner, link pengaduan khusus melalui bit.ly, sosialisasi media online maupun cetak, serta melalui website melalui siaran pers.”

Tabel 4.2 Daftar Publikasi dan Sosialisasi yang terbit di Media Elektronik

No	Nama Media Cetak, Tanggal, Halaman	Sumber Pemberitaan
1	Sumatera Post, 06 Mei 2021	https://sumaterapost.co/ombudsman-siap-awasi-ppdb-sma-smk-jateng/
2	Website Ombudsman	https://ombudsman.go.id/artikel-ombudsman-jateng-tegaskan-turut-awasi-pembelajaran-tatap-muka-dan-ppdb
3	Jatengnewsid, 26 Mei 2021	https://www.jatengnews.id/ombudsman-jateng-awasi-pembelajaran-tatap-muka-dan-ppdb-2021/
4	Idntimes, 26 Mei 2021	https://jateng.idntimes.com/news/jateng/fariz-fardianto/ppdb-2021-online-di-jawa-tengah-rawan-pungli-ini-cara-melaporkannya?utm_source=whatsapp
5	Radarpostnasio nal, 26 Mei 2021	https://radarpostnasional.com/2021/05/26/ombudsman-siap-terjun-ke-lokasi-bila-ada-laporan-pungli-di-setiap-sekolahan-se-jateng/
6	Rmol, 27 Mei 2021	https://www.rmoijateng.com/read/2021/05/27/38382/Ombudsman-Jateng-Awas-Masalah-Zonasi-Dan-Potensi-Pungli-Dalam-PPDB-
7	Suarabaru, 27 Mei 2021	https://suarabaru.id/2021/05/27/pembelajaran-tatap-muka-plt-kadinas-pendidikan-uji-coba-ptm-selektif-dan-terbatas/
8	Suarabaru, 27 Mei 2021	https://suarabaru.id/2021/05/26/ombudsman-jateng-awasi-pembelajaran-tatap-muka-dan-ppdb/
9	Sumatera Post, 27 Mei 2021	https://sumaterapost.co/ombudsman-jateng-awasi-pembelajaran-tatap-muka-dan-ppdb/
10	Sumatera Post, 12 Juni 2021	https://sumaterapost.co/ombudsman-jateng-datangi-kadisdik-purbalingga/

4.1.3. Konsultasi dan Penerimaan Pengaduan Masyarakat

Posko Pengaduan PPDB TA 2021/2022 dibuka oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah sejak tanggal 27 April 2021 sampai dengan 31 Juli 2021, terdapat sebanyak 62 konsultasi dan pengaduan masyarakat yang disampaikan pada masa pembukaan posko pengaduan tersebut dengan rincian mekanisme penyampaian dan asal Pelapor sebagai berikut:⁴

Tabel 4.3 Mekanisme Penyampaian Pengaduan

No	Media	Jumlah	Persentase
1	Email Pengaduan	24	39%
2	Telepon	0	1%
3	Datang Langsung	1	0%
4	Whats App (WA)	37	60%
Total		62	100%

⁴ Wawancara dengan Elyna N. Dina Nazla sebagai Kepala Keasistenna Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah,” Khusus PPDB ditindaklanjuti dengan RCO, kita utamakan dulu koordinasi dengan instansi penyelenggara. Media pengaduan yang disediakan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam rangka mempermudah masyarakat dalam mengadukan permasalahan terkait Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) tahun 2021 melalui bit.ly, WA, call center, media sosial, Call Center 137.nggara, dalam hal ini Dinas Pendidikan dan instansi terkait lainnya. Untuk laporan PPDB kita sediakan link bit.ly khusus selain nomor Whatsapp, media sosial, maupun Call Center 137 untuk mempermudah masyarakat. Terkait RCO, PPDB masuk dalam kondisi darurat dengan keterbatasan waktu, karena pengaduan reguler harus melalui proses yang lama.”

Diagram 4.1 Mekanisme Penyampaian Pengaduan

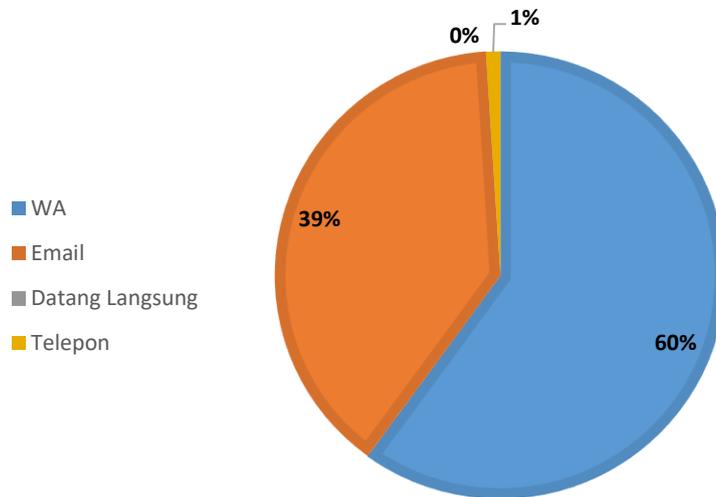
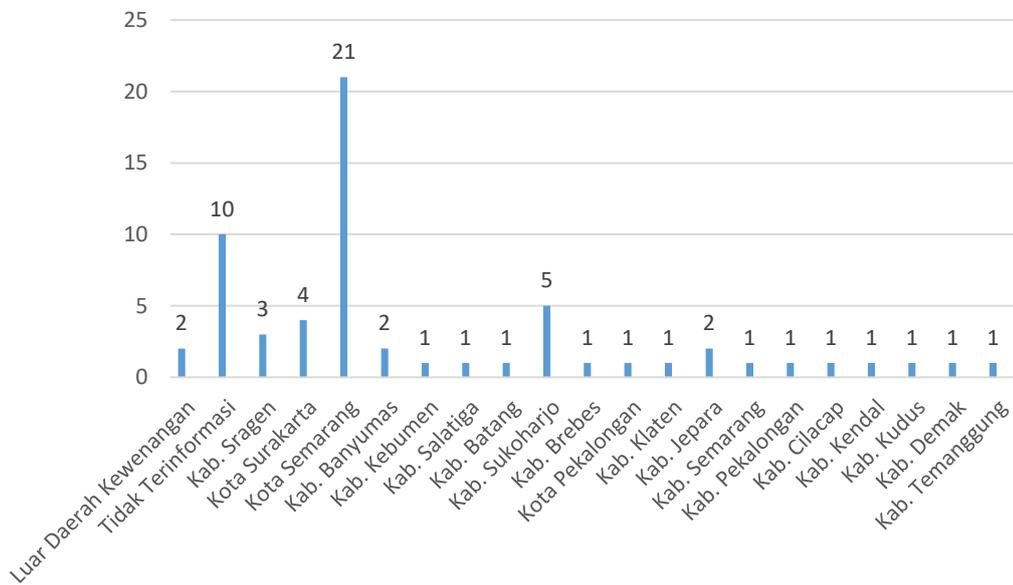


Diagram 4.2 Asal Kabupaten/Kota Pelapor



Sebanyak 60% (enam puluh persen) atau sejumlah 37 (tiga puluh tujuh) Pelapor menggunakan WhatsApp Ombudsman Republik Indonesia di nomor 08119983737 sedangkan email

pengaduan.jateng@ombudsman.go.id dan *jateng@ombudsman.go.id* sebanyak 39% (tiga puluh Sembilan persen) atau sejumlah 24 (dua puluh empat) laporan.

Dari aspek asal Pelapor, Kota Semarang menjadi asal Kota Pelapor terbanyak yakni 21 (dua puluh satu) laporan kemudian Kabupaten Sukoharjo sebanyak 5 (lima) laporan dan disusul Kota Surakarta sebanyak 4 (empat) laporan. Sedangkan sebaran asal Pelapor antara lain dari Kabupaten Sragen, Kabupaten Banyumas, Kota Salatiga, Kabupaten Batang, Kabupaten Brebes hingga Kabupaten Demak dan Kabupaten Kudus.

Konsultasi dan pengaduan yang disampaikan masyarakat melalui Posko Pengaduan PPDB bervariasi mulai dari kekeliruan NIK/NISN yang tidak muncul/tidak ditemukan, ketidaksesuaian titik koordinat tempat tinggal, lamanya proses verifikasi akun, permasalahan teknis aplikasi, permintaan informasi, kesulitan menghubungi kanal pengaduan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah, kecurangan oleh calon peserta didik lain hingga keberatan masyarakat desa kebijakan seleksi PPDB melalui jalur zonasi.

Isi konsultasi dan pengaduan yang disampaikan tersebut, langsung diteruskan kepada Penanggung Jawab (PIC) Petugas Pengaduan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah agar segera ditindaklanjuti dan terdata. Ombudsman Republik

Indonesia Perwakilan Jawa Tengah kemudian memberikan nomor kontak PIC dimaksud agar masyarakat selaku pengguna layanan dan Dinas selaku penyelenggara PPDB segera menyelesaikan pengaduan tersebut. Berikut adalah data konsultasi dan pengaduan masyarakat yang masuk kepada Ombudmsna Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.

Tabel 4.4. Data Konsultasi dan Pengaduan PPDB

No.	Nama	Asal	Perihal Lpaoran
1	Pelapor 1	Sukoharjo	Pengelompokan peminatan yang kurang fair dan dapat merugikan CPD
2	Pelapor 2	Purwokerto	Disekitar rumah ada 4 SMA Negeri yang berjarak kurang lebih 2 km, ironinya anak saya tidak ada satupun dari 4 SMA tsb.
3	Pelapor 3	Surakarta	Salah input ppdb online smk jateng, dan tergeser tidak di terima serta tidak memperoleh sekolah negeri.
4	Pelapor 4	Pekalongan	Titik koordinat di SMA 3 Pekalongan banyak yang tidak sesuai
5	Pelapor 5	Banyumas	Titik koordinat yang tidak sesuai dengan alamat sesungguhnya.
6	Pelapor 6	Semarang	Apakah aka nada pendaftaran round 2
7	Pelapor 7	Semarang	Pemalsuan titik koordinat di SMA 2 Semarang
8	Pelapor 8	Brebes	Terjadi kekeliruan saat melakukan PPDB online
9	Pelapor 9	Semarang	Begitu susahnya menghubungi nomor kontak posko ppdb

10	Pelapor 10	Semarang	Banyak orang tua sudah mempersiapkan 1 tahun yang lalu bahkan lebih untuk memindahkan KK tumpangan
11	Pelapor 11		Pendaftar titik koordinatnya tidak sesuai
12	Pelapor 12	Semarang	Radius tidak seperti kenyataan
13	Pelapor 13	Surakarta	Terjadi perubahan jarak
14	Pelapor 14		Memiliki titik koordinat yang sama walaupun berada di lokasi yang berbeda
15	Pelapor 15	Yogyakarta	Kesalahan sistem (belum mendaftar namun sudah tercatat mendaftar dalam sistem)
16	Pelapor 16		Radius tidak seperti kenyataan
17	Pelapor 17		Jalur perpindahan orang tua hanya bisa diakses oleh yang berprofesi guru
18	Pelapor 18		Radius rumah dengan sekolah SMA yang dituju tidak sesuai dengan kenyataannya.
19	Pelapor 19	Klaten	Akun PPBD nya atas nama Isnaini Widya Kusuma No. KK yang di input di data penduduknya No. KK milik orang lain sehingga memunculkan nama yang berbeda.
20	Pelapor 20	Sukoharjo	Pengajuan token dari tanggal 15 Juni 2021, namun hingga saat ini token saya belum diverifikasi.
21	Pelapor 21	Sragen	Sudah dalam SK tercantum sebagai anak nakes penanganan covid tetapi mengapa di pengajuan akun statusnya masih muncul bukan anak nakes penanganan covid.
22	Pelapor 22		Mau Tanya setelah mendapatkan token apakah harus verifikasi

			terlebih dahulu sebelum aktivasi akun?
23	Pelapor 23	Pati	Mau bertanya kalau anak saya hari ini ada pengajuan akun ppdb smk di pati dan aamat yang muncul secara otomatis itu salah, apakah tetap lanjut atau harus direvisi alamat dulu caranya bagaimana? terima kasih.
24	Pelapor 24		Mau menayakan mengapa saat pengisian uji data siswa jalur zonasinya belum muncul ya
25	Pelapor 25		NIK tidak sesuai, belum sinron dengan yang di web PPDB.
26	Pelapor 26		Map saya mau Tanya, adik saya ikut ppdb tahun 2021 lulusan smp tahun 2021, katanya tahap awal yang masukkan data ke sekolah yang dituju adalah sekolah asal melalui zonasi, tapi setelah kita cek lewat ppdb online jateng, tidak ada 1 sekolahpun yang nyangkut dengan sma 2 temanggung tidak ada 1 km, setelah kita konfirmasi sekolah asal tidak memberikan jawaban yang pasti.
27	Pelapor 27	Kota Semarang	Kecurangan sistem PPDB online di SMA Negeri 5 Kota Semarang karena terdapat sekitar 11 calon Peserta Didik yang radius rumahnya di sistem PPDB 375 meter dan sluruh Calon Peserta Didik tersebut memilki asal sekolah yang sama
28	Pelapor 28	Kota Semarang	Pelapor bertanya kenapa tidak dapat login di website PPDB online padahal Pelapor sudah memasukan passwoed dengan benar

29	Pelapor 29	Kab. Lebak	PPDB online jalur zonasi dimana di domisili kelurahan yang sama tetapi adik pelapor tidak lolos seleksi sedangkan tetangga Pelapor lolos seleksi
30	Pelapor 30	Kab. Demak	Pelapor mengeluhkan sistem PPDB Zonasi yang dianggap merugikan masyarakat
31	Pelapor 31	Jkeulo, Kab. Kudus	Jarak/radius SMA terdekat dengan rumah Pelapor 10.000 meters sedangkan radius terjauh yang siterima 2500 meter. Hal tersebut membuat anak Pelapor tidak dapat diterima
32	Pelapor 32	Tahunan, Kab. Jepara	Pelapor meminta informasi perihal pencabutan berkas PPDB karena salah masuk jalur seleksi
33	Pelapor 33	Kota Semarang	Ketidaksesuaian radius zonasi di SMA N 4 Kota Semarang pada sistem PPDB online
34	Pelapor 34	Kota Semarang	Radisu domisili rumah Pelapor tidak sesuai dnegan radius di sistem PPDB online
35	Pelapor 35	Kota Semarang	Pelapor meminta informasi perihal, persyaratan surat keterangan sehat untuk mendaftar SMK, sedangkan Pelapor dan keluarganya sedang dalam isolasi mandiri karena covid dan Puskesmas stempat belum bersedia menerbitkan surat keterangan sehat
36	Pelapor 36	Kab. Sukoharjo	Tidak dapat mengakses pendaftaran PPDB jalur pindah tugas orang tua, yang dapat diakses hanya pindah tugas untuk profesi guru, sedangkan untuk profesi TNI/POLRI tidak dapat diakses.

37	Pelapor 37	Kota Semarang	Titik ordinat PPDB di website tidak sesuai dengan domisili Pelapor
38	Pelapor 38	Kab. Sragen	Pelapor memohon informasi mengenai Zona Khusus karena domisili Pelapor tidak masuk dalam Zonasi di tiga SMA Negeri
39	Pelapor 39	Kota Semarang	Titik ordinat di website PPDB tidak sesuai dnegan alamat pelapor sehingga mempengaruhi peringkat jurnal adik Pelapor
40	Pelapor 40	Kab. Jepara	Data Siswa atas nama Afisa Putri Adelia tidak dapat ditemukan di website PPDB sehingga tidak bisa mendaftar
41	Pelapor 41	Kab. Sragen	Ketidaksesuaian jarak antara sekolah tujuan dengan domisili rumah pelapor di sistem PPDB dan jarak sebelumnya
42	Pelapor 42	Kab. Sukoharjo	Kartu Keluarga (KK) yang diterbitkan belum 1 tahun dikarenakan pindah ke Kabupaten Sukoharjo tahun 2021
43	Pelapor 43	Kota Semarang	Kesulitan mengurus data dalam Dapodik sebagai anak dari Tenaga Kesehatan untuk memperoleh kuota siswa yang Orang Tuanya berprofesi sebagai Tenaga Keehatan
44	Pelapor 44	Kab. Batang	Kartu Keluarha (KK) Pelapor baru jadi bulan Mei 2021, sedangkan ketentuan pendaftaran PPDB, penerbitan KK minimal 1 tahun
45	Pelapor 45	Kota Semarang	Data NISN dan tiitk koordinat tidak dapat diakses sampai dnegan tanggal 16 Juni 2021

46	Pelapor 46	Kota Semarang	Seallu muncul “eror” saat mengupload nama orang tua/guru
47	Pelapor 47	Kab. Banyumas	Tidak adanya informasi dari dinas kesehatan kab. Banyumas maupun rumah sakit tempat pelapor bekerja perihal jalur afirmasi PPDB untuk tenaga kesehatan yang menangani covid-19 dan terbatas nya pendaftaran pada jalur afirmasi tersebut
48	Pelapor 48	Kota Salatiga	NIK pelapor tidak ditemukan di data kependudukan Provinsi Jawa Tengah
49	Pelapor 49	Kota Surakarta	Data Kelurahan domisli Pelapor tidak ditemukan pada data PPDB
50	Pelapor 50	Kab. Kebumen	Data kelurahan domisili Pelapor tidak ditemukan pada data PPDB
51	Pelapor 51	Kab. Banyumas	Pilihan tanggal KK pada website hanya smapai Juni 2020, sedangkan KK Pelapor terbit bulan November 2020
52	Pelapor 52	Kota Semarang	Data KK tidak terbaca di sistem PPDB, sedangkan Pelapor sudah mengurus data KK baru karena pindah alamat di sekolah asal siswa
53	Pelapor 53	Kota Semarang	Kecurangan titik koordinat pada sistem PPDB online jalur zonasi
54	Pelapor 54	Kota Semarang	Kejanggalan dalam penentuan titik koordinat di sistem PPDB online jalur zonasi di beberapa SMA Negeri di Kota Seamarang. Terdapat puliuhan calon siswa yang memiliki nama calon siswa beda, nomor urut berbeda, jarak tempuh sama, alamat kelurahan beda dan kecamatan berbeda, asal SMP sama.

55	Pelapor 55	Kota Semarang	Pelapor memnyakan perihal mekanisme pencabutan berkas dan informasi mengenai jalur khusus dalam sistem PPDB online
56	Pelapor 56	Kab. Temanggung	Anaknya masuk zona khusus di SMA Negeri 3 Temanggung, dimana lebih jauh dari SMA Negeri 1 Paeakan (terdekat dengan domisili Pelapor) sehingga mnegakibatkan anak Pelapor tidak diterima di SMA Negeri di Kab. Temanggung
57	Pelapor 57	Kota Semarang	Tiitk koordinat jalur zonasi
58	Pelapor 58	Kota Semarang	Nilai akhir dan usia jalur prestasi serta aplikasi ppdb yang tidak sesuai juknis
59	Pelapor 59	Kabupaten Semarang	Keberatan atas kebijakan jalur zonasi
60	Pelapor 60	Kab. Pekalongan	Titik koordinat jalur zonasi, surat tugas dan KK jalur perpindahan orang tua
61	Pelapor 61	Kota Semarang	Titik koordinat jalur zonasi dan sosialisasi
62	Pelapor 62	Kota Semarang	Tiitk kordinat jalur zonasi dan perpindahan KK

4.1.4. Pemantauan Langsung dan Supervisi

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah mengawali melakukan pemantauan langsung terkait PPDB pada Sekolah Dasar di SD N 04 Peleburan Kota Semarang. Selanjutnya Ombudsman Republik Indonesia melakukan pemantauan langsung PPDB TA 2021/2022 pada satuan pendidikan berikut:⁵

⁵ Laporan Hasil Pengawasan Pelaksanaan Pembelajaran Tatap Muka (PTM) dan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Jawa tengah Tahun Ajaran 2021/2022.

1. Pemantauan langsung di SMAN 1 Kendal pada tanggal 04 Mei 2021;
2. Pemantaun lansgung di SMPN 2 Kota Pekalongan pada tanggal 28 Mei 2021;
3. Pemantauan langsung di MTsN 1 Buaran Kabupaten Pekalongan pada tanggal 28 Mei 2021;
4. Pemantauan langsung di SMKN 1 Rembang pada tanggal 5 Juni 2021;
5. Pemantaun langsung di SLB Tunarungu Demak pada tanggal 06 Juni 2021;
6. Pemantauan langsung di MAN 2 Banjarnegara pada tanggal 09 Juni 2021;
7. Pemantauan langsung di SMPN 1 Brebes pada tanggal 10 Juni 2021’
8. Pemantauan langsung di SMPN 1 Purbalingga pada tanggal 10 Juni 2021;
9. Pemantauan langsung di SMKN 2 Kota Pekalongan pada tanggal 17 Juni 2021;
10. Pemantauan langsung di SMP Negeri 1 Cilacap pada tanggal 18 Juni 2021;
11. Pemantauan langsung di SMK Muhammadiyah 1 Kota Tegal pada tanggal 18 Juni 2021;

12. Pemantauan langsung di SMAN 6 Kota Semarang pada tanggal 23 Juni 2021;
13. Pemantauan langsung di SMPN 1 Karanganyar, Rabu 23 Juni 2021;
14. Pemantauan langsung di SMKN 1 Wonosobo pada tanggal 24 Juni 2021;
15. Pemantauan langsung di SMPN 3 Batang pada tanggal 30 Juni 2021.

Selain melakukan pemantauan langsung terkait PPDB, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah melakukan Supervisi ke *Stakeholder* PPDB sebagai berikut:⁶

1. Supervisi ke PT. Telkom Indonesia (Persero)

Pada saat masa pendaftaran PPDB dan pemilihan sekolah berlangsung yaitu tanggal 22 Juni 2021, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah melakukan supervise terkait titik koordinat dan permasalahan teknis lain kepada Manajemen PT. Telkom Indonesia (Persero) Witel Jateng DIY selaku Vendor Penyedia Aplikasi PPDB. Beberapa hal yang disampaikan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah yaitu adanya ketidakakuratan titik

⁶ Wawancara dengan Sabarudin Hulu sebagai Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan, “Anggota riksa menangani dan meneliti terkait PPDB tahun 2021 ada 7 laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam pelaksanaan PPDB. 2020 2 laporan, 2021 7 laporan. Dominan terkait dugaan penyimpangan prosedur. Dari 7 laporan tersebut tidak ada LAHP yang diterbitkan karena sudah diselesaikan.”

koordinat tempat tinggal calon peserta didik yang ditemukan secara merata pada seluruh satuan pendidikan di Jawa Tengah, ketidakakuratan titik koordinat tersebut menyebabkan jarak tempat tinggal calon peserta didik ke sekolah menjadi tidak masuk akal seperti contoh data dibawah ini:

- a. Jarak jauh calon peserta didik ke SMA 2 Kota Semarang:
1.556 km (Jakarta - New York);
- b. Jarak terjauh calon peserta didik ke SMA 5 Kota Semarang:
1.551 km (Jakarta - New York)
- c. Jarak terjauh calon peserta didik ke SMA 5 Kota Tegal:
1.556 km (Jkaarta - New York);
- d. Jarak terjauh calon peserta didik ke SMA 8 Kota Surakarta:
9.999 km;
- e. Jarak terjauh calon peserta didik ke SMA 2 Kota Surakarta:
9.999 km;
- f. Jarak terjauh calon peserta didik ke SMA 5 Kota Magelang:
400 km (Jakarta – Semarang).

Setelah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah melakukan supervisi, jumlah ketidakakuratan titik koordinat tersebut menjadi berkurang dari sebelumnya.

2. Supervisi ke Dinas Pendidikan Kota Semarang

Atas temuan titik koordinat tempat tinggal calon peserta didik dan hasil supervise kepada PT. Telkom Indonesia

(Persero) Witel Jateng DIY, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah melanjutkan supervise ke Dinas Pendidikan Kota Semarang dan SMP 12 Kota Semarang pada tanggal 24 Juni 2021.

Supervisi dilakukan dengan membuka aplikasi PPDB, mengecek dan mencocokkan alamat RT/RW tempat tinggal calon peserta didik dan menganalisa jarak tempat peserta didik ke SMA 4 Kota Semarang dan SMA 9 Kota Semarang. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah masih menemukan hasil perhitungan zonasi atas jarak tempat tinggal calon peserta didik berdasarkan titik koordinat dengan sekolah masih kurang sesuai. Analisa dilakukan dengan melakukan pengukuran melalui aplikasi *google maps* sebagai pembandingan aplikasi PPDB. Berikut hasil temuan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah:

- a. Jarak rumah calon peserta didik an. M. Rafi ke SMA 9 Kota Semarang sejauh 1 km, padahal kenyataan bisa mencapai 5 km;
- b. Jarak rumah calon peserta didik an. Berliana ke SMA 9 Kota Semarang sejauh 1 km, padahal kenyataan bisa mencapai 5 km;

- c. Jarak rumah calon peserta didik an. Zidan Oxchelmeta ke SMA 9 Kota Semarang sejauh 1 km, padahal kenyataan bisa mencapai 7 km.

Beberapa titik koordinat tempat tinggal calon peserta didik pada aplikasi PPDB, kekeliruan tersebut selanjutnya diperbaiki oleh SMP 12 Kota Semarang dan PT. Telkom Indonesia (Persero) Witel Jawa Tengah dan DIY.

3. Supervisi ke SMA N 9 Kota Semarang

Atas temuan jarak dan titik koordinat tempat tinggal calon peserta didik hasil supervisi dan Dinas Pendidikan Kota Semarang dan SMP N 12 Kota Semarang, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah kemudian melanjutkan supervise ke SMA N 9 Kota Semarang pada tanggal 24 Juni 2021. Ombudsman Republik Indonesia memperoleh data bahwa Operator PPDB SMA 9 Kota Semarang telah melakukan perbaikan titik koordinat terhadap 60 (enam puluh) data calon peserta didik yang mendaftar di SMA 9 Kota Semarang termasuk diantaranya adalah dua calon peserta didik hasil temuan di Dinas Pendidikan Kota Semarang dan SMP 12 Kota Semarang. Terhadap titik koordinat dan nilai zonasi hasil perhitungan jarak tempat tinggal calon peserta didik an. Zidan Oxchelmeta ke SMA 9 Kota Semarang masih harus dilakukan pendalaman karena titik koordinat sudah betul sesuai

dengan alamat RT/RW namun nilai zonasinya sejauh 1 (satu) kilometer masih belum masuk akal mengingat dibutuhkan waktu selama sekitar 15 menit perjalanan menggunakan roda empat.

4. Penanganan dan Pemeriksaan Laporan Masyarakat

Dari sejumlah 62 (enam puluh dua) konsultasi dan pengaduan masyarakat, 54 (lima puluh empat) konsultasi dan pengaduan telah diteruskan, ditindaklanjuti dan diselesaikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah, sedangkan 8 (delapan) konsultasi dan pengaduan lainnya menjadi laporan yang dilanjutkan penanganannya melalui tahap pemeriksaan laporan masyarakat. Adapun data dan tindak lanjut pemeriksaan 8 (Delapan) laporan tersebut sebagai berikut:

Tabel 4.5 Data Konsultasi dan Pengaduan PPDB

No.	Nama Pelapor	Nomor Register	Pokok Permasalahan	Status Laporan dan Tindaklanjut
1	RJ	0055/LM/III/2021/SMG	Tiitk koordinat jalur zonasi tidak sesuai	DITUTUP
2	YD	0114/LM/VII/2021/SMG	Aplikasi yang tidak sesuai Juknis dan Nilai Akhir dan Usia Jaur Prestasi dan Zonasi	DITUTUP
3	HM	0115/LM/VII/2021/SMG	Keberatan kebijakan jalur zonasi	Proses LAHP

4	IL	0116/LM/VII/2021/SMG	Titik koordinat jalur zonasi, surat tugas dan kartu keluarga jalur perpindahan orang tua tidak sesuai	Proses: Klarifikasi lanjutan
5	PB	0118/LM/VII/2021/SMG	Titik koordinat jalur zonasi tidak sesuai dan sosialisasi	Proses LAHP
6	MH	0119/LM/VII/2021/SMG	Titik koordinat jalur zonasi dan perpindahan kartu keluarga tidak sesuai	Proses: Klarifikasi lanjutan
7	HS	0126/LM/VII/2021/SMG	NIK keliru/tidak ditemukan	DITUTUP
8	SN	0127/LM/VII/2021/SMG	Pengajuan token	DITUTUP

Terhadap 8 laporan tersebut, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah telah meminta klarifikasi secara daring kepada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah, Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jawa Tengah, Dinas Pendidikan Kota Semarang, Dinas Pendidikan Kabupaten Semarang, Dinas Pendidikan Kabupaten Pekalongan, PT. Telkom Indonesia (Persero) Wilaya Jawa Tengah DIY dan Satuan pendidikan terkait serta OPD lain. Empat laporan diantaranya telah ditutup dan dihentikan pemeriksaan karena tidak ditemukan maladministrasi, sedangkan empat laporan lain

masih dalam pemeriksaan. Berdasarkan data 62 konsultasi dan pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan PPDB TA 2021/2022 sebagaimana tabel 4.4 diatas, berikut gambaran klasifikasi permasalahan PPDB TA 2021/2022 yang terjadi:⁷

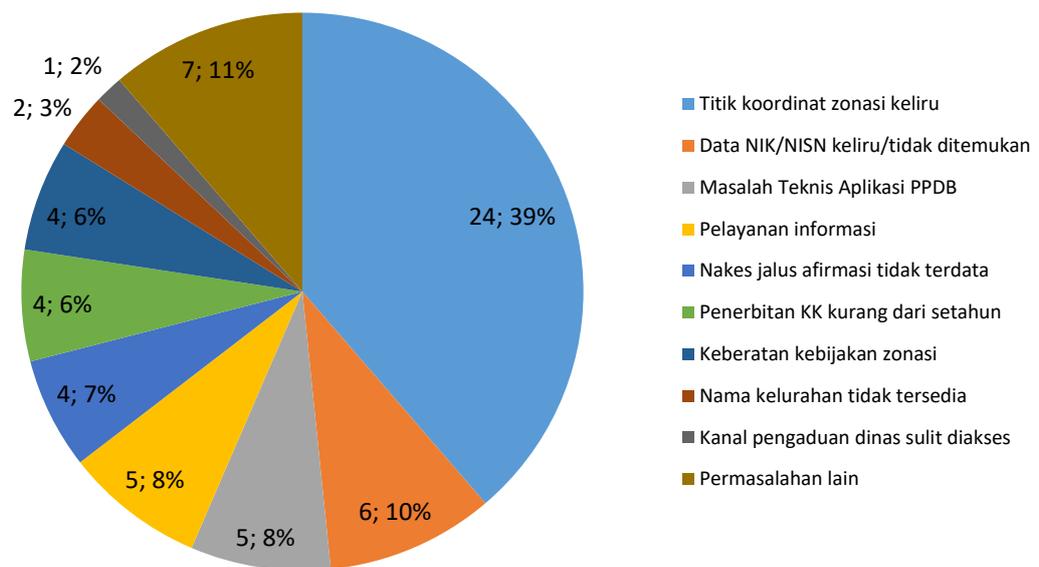


Diagram 4.3 Klasifikasi Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan diagram di atas, konsultasi dan pengaduan masyarakat didominasi oleh permasalahan jalur zonasi. Menurut keterangan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah bahwa data siswa dan titik ordinat tempat tinggal calon peserta didik dalam aplikasi PPDB, bersumber dari data pokok

⁷ Laporan Hasil Pengawasan Pelaksanaan Pembelajaran Tatap Muka (PTM) dan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Jawa tengah Tahun Ajaran 2021/2022.

pendidikan (Dapodik) dan pusat data dan informasi (Pusdatin) Kementerian Pendidikan Kebudayaan Riset Teknologi dan Perguruan Tinggi. Titik koordinat menjadi penentu nilai zonasi jarak tempat tinggal calon peserta didik ke sekolah. Keakuratan proses kalibrasi bobot/nilai zonasi yang dihasilkan oleh aplikasi PPDB menjadi sumber pengaduan terbanyak yang disampaikan masyarakat. kemampuan validasi dan kehandalan sistem aplikasi PPDB untuk melakukan kalibrasi titik koordinat tempat tinggal calon peserta didik berdasarkan alamat yang tercantum dalam kartu keluarga menjadi nilai zonasi, menjadi sangat penting dan krusial.⁸

Berdasarkan hal tersebut, titik koordinat tempat tinggal calon peserta didik yang menjadi masalah dominan jalur zonasi, perlu dilakukan perbaikan, pembaharuan hingga integritas secara berkala disesuaikan dengan jadwal konsolidasi data kependudukan yang dikelola Kementerian Dalam Negeri.

Permasalahan selanjutnya adalah mengenai nama kelurahan tempat tinggal calon peserta didik yang tidak tersedia di aplikasi PPDB dan waktu penerbitan kartu keluarga yang

⁸ Wawancara dengan Sabarudin Hulu, “Beberapa laporan terkait titik koordinat untuk menarik jalur zonasi. Jalur perpindahan orang tua disalahgunakan. Seharusnya antar daerah, namun temuan Ombudsman saat itu hanya pindah antar unit di daerah yang sama, bukan hal itu yang masuk dalam kategori perpindahan di PPDB. Orang tua berharap siswa dapat diterima di PPDB, namun setelah ditindaklanjuti disdik, pelapor sudah puas. Indikator pengelolaan pengaduan dilihat dari waktu respon, kemudian cara mereka merespon apakah sudah sesuai prosedur, tanggapan yang disampaikan apakah sudah sesuai dengan pengelolaan pengaduan atau tidak. Kemudian ketersediaan sarana dan prasarana pengaduan yang siap menerima pengaduan 24 jam sesuai juknisnya.”

belum satu tahun. Permasalahan tersebut dapat diantisipasi dengan melakukan perbaikan dan pembaharuan sistem data kependudukan oleh Kementerian Dalam Negeri sehingga *server* aplikasi PPDB mampu membaca dan memverifikasi penerbitan kartu keluarga tersebut melalui jejak riwayat digitalnya.

Berkenaan dengan hal tersebut diatas, Integrasi data data pokok pendidikan (Dapodik) pusat data dan informasi (Pusdatin) Kementerian Pendidikan, Kebudayaan Riset Teknologi dan Perguruan Tinggi dan data kependudukan menjadi keniscayaan karena sangat diperlukan untuk mencegah terjadinya kekeliruan NIK/NISN atau Data NIK/NISN tidak ditemukan dalam aplikasi PPDB. Apabila ketiga sumber data tersebut dapat diintegrasikan dengan baik maka, setidaknya 58% (lima puluh delapan persen) permasalahan pengaduan masyarakat yang masuk kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dapat terselesaikan dengan cepat.

Integrasi data tersebut pada saat ini masih belum terealisasi maka, sebagai antisipasi Ombudsman Republik Indonesia mengimbau penyediaan petugas verifikator dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah, Vendor Penyedia Layanan Aplikasi dan masing-masing Satuan Pendidikan, yang bertugas untuk melakukan verifikasi dan

menganalisis ketidaksesuaian jarak tempat tinggal calon peserta didik ke sekolah.

Konsultasi dan pengaduan masyarakat yang disampaikan paling banyak selanjutnya adalah mengenai pelayanan informasi dan permasalahan teknis aplikasi PPDB seperti gagal *log-in*, aplikasi PPDB eror, kesulitan pendaftaran akun, kesulitan pengisian data dan permasalahan lain seperti keberatan masyarakat atas kebijakan zonasi. Permasalahan-permasalahan tersebut dapat diselesaikan melalui sosialisasi yang massif dan terbuka kepada calon peserta didik baru, dilakukan uji coba (*trial and error*) penggunaan aplikasi PPDB dalam jangka waktu yang memadai (misal dikenalkan pada semester genap) serta penyediaan dan pengelolaan kanal informasi dan pengaduan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah secara serius dan cepat sesuai perkembangan teknologi.⁹

Kegiatan sosialisasi, Uji Coba Aplikasi PPDB dan penyediaan Kanal Informasi dan Pengaduan diperkirakan dapat menyelesaikan sekitar 25% permasalahan aduan masyarakat tersebut. Selanjutnya untuk mengimplementasikan asas objektif dan akuntabel, diperlukan bukti konkret berupa sertifikasi atas validitas dan kehandalan aplikasi PPDB yang dilakukan oleh

⁹ *Ibid*,

Pemerintah Pusat (misalnya dilakukan uji publik atau *benchmarking* untuk memperoleh ISO).

4.2 Temuan dan Analisis

Efektivitas adalah sesuatu yang dijadikan tolok ukur terkait keberhasilan atau kegagalan pencapaian sebuah tujuan instansi untuk mencapai sasaran. Apabila instansi telah berhasil mencapai tujuannya, maka instansi tersebut telah berjalan secara efektif, pengertian tersebut menurut Mardiasmo.¹⁰ Efektivitas organisasi merupakan suatu konsep yang paling utama untuk melakukan penilaian terhadap sebuah organisasi, dimana keberhasilan suatu sasaran dari kegiatan yang dilakukan dibandingkan dengan target yang telah ditentukan sebelumnya. Kriteria dalam pencapaian sasaran efektif atau tidaknya antara lain:¹¹

- a. Kejelasan tujuan yang akan dicapai
- b. Kejelasan strategi dalam mencapai tujuan
- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap
- d. Perencanaan yang matang
- e. Penyusunan program yang tepat.

Ombudsman merupakan lembaga negara yang bersifat independen dan tidak mempunyai hubungan organik dengan institusi pemerintahan yang

¹⁰ Fobi Habibillah, Lince Magriasti. (2022). Efektivitas Peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kota Padang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*. Volume 6, Nomor 2, halaman 3836.

¹¹ Ariansyah, M.R., Yusran, R. (2020). Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik*. Volume 2. Nomor 4.

lain. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Ombudsman terbebas dari keikutsertaan tangan kekuasaan pihak manapun.¹²

Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah efektif dalam menangani kasus maladministrasi penyelenggaraan PPDB tahun 2021, sebagaimana telah dijelaskan di atas terkait temuan-temuan tentang maladministrasi. Hal tersebut dilakukan dengan mengevaluasi tingkat keberhasilan dalam menyelesaikan kasus maladministrasi, tingkat kepuasan masyarakat yang mengajukan aduan, dan tingkat transparansi dan akuntabilitas dalam proses pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah.

Secara terminologi peran berarti seperangkat tingkah laku seseorang yang memiliki kedudukan dalam masyarakat yang diharapkan. Dalam bahasa Inggris peran disebut *role*, yang memiliki arti tugas atau kewajiban seseorang dalam menjalankan pekerjaan. Definisi umum tentang peran yang paling disepakati adalah peran memiliki makna sebagai sekumpulan pedoman yang menjadi batasan perilaku apa saja yang harus dijalankan oleh individu yang menduduki sebuah kedudukan. Peran pada dasarnya merupakan kesatuan perilaku yang diinginkan oleh individu terhadap seorang individu lainnya, sesuai dengan posisinya didalam sistem. Suatu peran dapat terpengaruh oleh

¹² Putri, K., & Sahuri, C. (2017). Efektivitas Kinerja Ombudsman dalam Menangani Pengaduan Pelayanan (Kasus Maladministrasi di Kota Pekanbaru). *JOM FISIP*. Volume 4, Nomor 1.

keadaan sosial, baik dari faktor internal maupun eksternal yang bersifat stabil.¹³

Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dikenal sebagai lembaga independen yang bertugas untuk mengawasi pelayanan publik dan melakukan investigasi terhadap aduan masyarakat tentang maladministrasi. Keberhasilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam menangani kasus maladministrasi dapat diukur dengan tingkat kepuasan masyarakat yang mengajukan aduan dan tingkat kesuksesan dalam menyelesaikan kasus yang ditangani.

Maladministrasi dalam proses PPDB dapat mengakibatkan ketidakadilan dan ketidakpastian bagi calon siswa dan keluarga mereka. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dapat dihubungi untuk melaporkan kasus-kasus maladministrasi yang terjadi dalam proses PPDB di wilayah tersebut. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah akan menyelidiki laporan tersebut dan memberikan rekomendasi atau tindakan yang sesuai untuk mengatasi masalah yang ditemukan, dengan catatan memiliki bukti yang cukup untuk melaporkan adanya maladministrasi.

Dugaan maladministrasi dalam pelaksanaan PPDB tidak terbatas hanya dilaporkan ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, masyarakat juga dapat melapor ke instansi terkait seperti Dinas

¹³ Sholeha, N. I., Kagungan, D., & Sulistio, E. B. (2020). Model Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Ri Perwakilan Lampung (Studi Tentang PPDB Tingkat SMA di Provinsi Lampung Tahun 2019). *Jurnal Administrativa*. Volume 2, Nomor 2.

Pendidikan atau sekolah yang bersangkutan. Beberapa hal yang dapat dilakukan untuk mencegah terjadinya maladministrasi dalam proses PPDB antara lain dapat menyediakan informasi yang jelas dan transparan mengenai proses pendaftaran, memastikan bahwa proses seleksi siswa dilakukan dengan adil dan transparan, dan memberikan mekanisme untuk melaporkan dan mengatasi masalah yang muncul selama proses PPDB.

Teori tentang efektivitas pengawasan maladministrasi oleh Ombudsman RI menyatakan bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dapat meningkatkan efektivitas pengawasan dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah, serta dengan menyediakan mekanisme yang efektif untuk masyarakat untuk mengajukan keluhan terhadap pelayanan publik yang buruk. Selain itu, Ombudsman juga dapat membantu dalam pencegahan korupsi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, efektivitas pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah juga tergantung pada faktor seperti kompetensi staf, dukungan politik, dan independensi dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah itu sendiri.

Pengawasan dasarnya bertujuan agar terhindarnya kemungkinan terjadi penyelewengan terhadap tujuan atau sasaran yang akan dicapai. Pengawasan memiliki tujuan akhir yakni mampu membantu menjalankan kebijakan yang sudah ditetapkan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Pengawasan adalah bagian dari fungsi manajerial yang terfokus mengusahakan agar perencanaan yang telah di

tentukan dapat terwujud sesuai keinginan. Pengawasan adalah suatu bentuk aktivitas yang dilaksanakan untuk melakukan penilaian terhadap aktivitas yang dilaksanakan, apakah kegiatan tersebut telah sesuai dengan yang direncanakan atau belum.¹⁴

Teori lain menyatakan bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dapat meningkatkan pengawasan dengan cara menyediakan pendidikan dan konsultasi kepada aparat pemerintah dan masyarakat, serta dengan melakukan investigasi dan membuat rekomendasi untuk perbaikan sistem dan prosedur. Ada juga teori yang menyatakan bahwa pengawasan Ombudsman RI ditentukan oleh tingkat kemandirian dan kekuatan organisasi Ombudsman itu sendiri. Organisasi yang independen dan memiliki kekuatan yang cukup akan lebih efektif dalam melakukan pengawasan dibandingkan dengan organisasi yang terikat oleh pihak lain.

Secara keseluruhan, efektivitas pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah ditentukan oleh kombinasi faktor-faktor internal dan eksternal. Namun, dengan meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan independensi Ombudsman RI, serta dengan menyediakan mekanisme yang efektif untuk masyarakat untuk mengajukan keluhan, diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah. Sebagai tambahan, teori lain menyatakan bahwa efektivitas pengawasan ombudsman juga ditentukan oleh ketersediaan sumber daya yang cukup. Hal ini termasuk sumber daya

¹⁴ Ariansyah, M.R. Yusran, *Op.Cit.*

finansial, sumber daya manusia, dan sumber daya teknologi yang diperlukan untuk melakukan investigasi dan memberikan rekomendasi. Tanpa sumber daya yang cukup, ombudsman tidak dapat melakukan tugasnya dengan baik dan meningkatkan efektivitas pengawasan.

Selain itu, efektivitas pengawasan Ombudsman RI juga ditentukan oleh tingkat dukungan masyarakat. Masyarakat yang memahami fungsi dan tugas ombudsman serta memiliki kepercayaan terhadap ombudsman akan lebih mungkin untuk mengajukan keluhan dan bekerja sama dengan ombudsman dalam meningkatkan pelayanan publik. Efektivitas pengawasan Ombudsman juga ditentukan oleh tingkat kooperasi dari pemerintah dan aparat pemerintah. Pemerintah yang bekerja sama dengan Ombudsman dan menerima rekomendasi Ombudsman akan lebih efektif dalam meningkatkan pelayanan publik dan mencegah korupsi.

Pelayanan publik adalah bentuk layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat, baik berupa barang maupun jasa publik dengan tujuan untuk memenuhi keperluan masyarakat atau bertujuan untuk melaksanakan peraturan dengan berpatokan kepada asas dan prinsip pelayanan. Pelayanan publik adalah pelayanan yang dapat dimaknai sebagai bentuk layanan barang maupun jasa publik yang menjadi kewajiban dan dilaksanakan oleh instansi pusat maupun instansi daerah dalam usaha untuk

memenuhi segala kepentingan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksana Undang-Undang.¹⁵

Secara keseluruhan, efektivitas pengawasan Ombudsman di Indonesia dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling terkait, termasuk independensi dan kekuatan organisasi, sumber daya, dukungan masyarakat, dan kooperasi pemerintah. Selain itu, teori lain menyatakan bahwa efektivitas pengawasan Ombudsman juga dipengaruhi oleh tingkat kepatuhan pemerintah dan aparat pemerintah terhadap rekomendasi yang diberikan oleh Ombudsman. Jika pemerintah dan aparat pemerintah tidak patuh terhadap rekomendasi Ombudsman, maka efektivitas pengawasan Ombudsman akan lebih rendah.

Kemampuan Ombudsman dalam menyampaikan hasil investigasinya kepada masyarakat juga merupakan faktor penting dalam menentukan efektivitas pengawasan. Kemampuan ombudsman dalam menyampaikan hasil investigasinya yang jelas, transparan, dan mudah dipahami oleh masyarakat akan membuat masyarakat lebih memahami dan mengapresiasi tugas ombudsman, sehingga akan meningkatkan efektivitas pengawasan.

Efektivitas pengawasan juga dipengaruhi oleh tingkat kesadaran dan kesediaan masyarakat untuk mengajukan keluhan dan bekerja sama dengan Ombudsman dalam meningkatkan pelayanan publik. Tanpa kesadaran dan

¹⁵ Putri, F. A., & Adnan, M. F. (2020). Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Di Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik*. Volume 2, Nomor 1.

kesediaan yang cukup dari masyarakat, ombudsman tidak akan dapat melakukan tugasnya dengan baik dan meningkatkan efektivitas pengawasan. Secara keseluruhan, efektivitas pengawasan ombudsman di Indonesia dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling terkait, termasuk independensi dan kekuatan organisasi, sumber daya, dukungan masyarakat, kooperasi pemerintah, kepatuhan terhadap rekomendasi, komunikasi dan kesadaran masyarakat.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengurangi maladministrasi. Namun, pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam menangani kasus maladministrasi dalam penyelenggaraan PPDB dapat mengalami kendala, seperti keterbatasan sumber daya, keterbatasan dalam akses informasi, atau kendala dalam proses hukum. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang berkesinambungan untuk meningkatkan efektivitas pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam menangani kasus maladministrasi dalam penyelenggaraan PPDB.

Kesimpulan di bab ini Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut: Menerima, meneliti, dan menangani pengaduan yang diajukan oleh masyarakat; Menyelidiki dan mengusut tuntas pengaduan yang diterima; Memberikan rekomendasi atau saran kepada pihak yang berwenang untuk menyelesaikan masalah yang

diajukan; Melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk menyelesaikan pengaduan; Menyelenggarakan sosialisasi dan edukasi tentang hak asasi manusia, etika, dan tata kelola pemerintahan. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah juga berkoordinasi dengan *Stakeholder* terkait yaitu dinas pendidikan terkait untuk memastikan bahwa pengaduan yang diterima ditangani dengan cepat dan tepat. Sebagai lembaga independen, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah bekerja tanpa pengaruh dari pihak manapun dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah memiliki peran dalam menangani pengaduan masyarakat terkait dengan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di wilayah Jawa Tengah. Ombudsman dapat menerima dan menangani pengaduan masyarakat yang merasa dirugikan atau merasa ada pelanggaran dalam proses PPDB, seperti pelanggaran etika, pelanggaran hak asasi manusia, atau pelanggaran tata kelola pemerintahan. Ombudsman akan melakukan investigasi dan mengusut tuntas pengaduan terkait PPDB, serta memberikan rekomendasi atau saran kepada pihak yang berwenang untuk menyelesaikan masalah yang diajukan. Ombudsman juga berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait, seperti Dinas Pendidikan dan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, untuk memastikan bahwa proses PPDB di wilayah Jawa Tengah dilakukan dengan adil dan transparan. Selain fungsi utama sebagai lembaga pengaduan, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah juga dapat melakukan sosialisasi dan edukasi tentang hak asasi manusia, etika, dan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) kepada

masyarakat, khususnya dalam hal proses PPDB. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang hak-hak mereka dan cara untuk melaporkan pelanggaran yang mungkin terjadi dalam proses PPDB.

Good governance menurut *World Bank* adalah “*The way state power is used in managing economic and social resources for development and society*”, sementara UNDP mendefinisikan sebagai “*The Exercise of political, economic and administrative authority to manage a national affair at all levels*” berdasarkan definisi tersebut, *governance* mempunyai tiga tumpuan, yaitu: 1) *Economic governance* meliputi proses pembuatan keputusan (*decision making processes*) yang memfasilitasi terhadap *equity, poverty and quality of live*; 2) *Political governance* adalah proses keputusan untuk formulasi kebijakan; 3) *Administratif governance* adalah sistem implementasi proses kebijakan. Implementasi kebijakan PPDB tanpa maladministrasi merupakan wujud dari *administratif governance*. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah memberikan masukan kepada penyelenggara PPDB atas temuannya, sehingga dapat dilakukan perbaikan sesuai peraturan perundang-undangan. Lebih lanjut, saran dan rekomendasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah digunakan oleh penyelenggara untuk memutuskan formulasi kebijakan PPDB yang tepat dimasa mendatang.