

MODEL PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN RI PEWAKILAN LAMPUNG (STUDI TENTANG PPDB TINGKAT SMA DI PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2019)

Nur Ina Sholeha¹, Dian Kagungan², Eko Budi Sulistio³

^{1,2,3}Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung
nurinasholeha29@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Model Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung terhadap Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA) di Provinsi Lampung tahun 2019 serta untuk mengetahui apakah yang menjadi faktor penghambat bagi Ombudsman RI Perwakilan Lampung dalam melaksanakan pengawasan tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif kemudian disajikan secara deskriptif, yaitu dengan mengurai, menjelaskan, dan menggambarkan sesuai dengan permasalahan yang erat dengan penelitian ini. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dan SMA Negeri 01 Bandar Lampung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Model pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Lampung terhadap PPDB tingkat SMA di Provinsi Lampung tahun 2019 menggunakan model pengawasan menurut cara pelaksanaannya yaitu pengawasan langsung yang dilakukan melalui kegiatan inspeksi yaitu pengawasan yang dilakukan dengan datang langsung ke lapangan dan juga pengawasan tidak langsung yang dilakukan melalui penerimaan dan penanganan laporan.

Kata Kunci: PPDB, Pengawasan, Ombudsman, Pengawasan Langsung dan Tidak Langsung

Abstract

This research aims to determine the Republic of Indonesia's Representative Office of Lampung Ombudsman Supervision Model for New Student Reception (PPDB) at the Senior High School level in Lampung Province in 2019 and to find out what are the inhibiting factors for the Republic of Indonesia's Representative Ombudsman Lampung in carrying out such supervision. The research method used is qualitative then presented descriptively, namely by parsing, explaining, and describing in accordance with problems that are closely related to this research. The research was carried out at the Office of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative Province of Lampung and Senior High School State 01 Bandar Lampung. The results showed that the Indonesian Ombudsman Supervisory Model of Lampung Representative of PPDB at the Senior high school level in Lampung Province in 2019 used a supervision model according to the way it was implemented, namely direct supervision carried out through inspection activities namely supervision carried out by coming directly to the field and also indirect supervision carried out through receipt and handling of reports.

Key Words: PPDB, Supervision, Ombudsman, Direct and Indirect Supervision

I. PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman seperti pada saat ini tuntutan untuk terus meningkatkan kualitas kehidupan berbangsa dan bernegara semakin gencar diupayakan. Berbagai bentuk perbaikan dan peningkatan diberbagai segi kehidupan bernegara terus dilakukan salah satunya pada bidang pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan salah

satu fungsi penting pemerintah disamping fungsi regulasi, proteksi dan distribusi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik "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 di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pada praktiknya, pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia masih belum memenuhi standar pelayanan yang baik. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Maryam (2016:2) bahwasannya pelayanan publik syarat dengan permasalahan seperti, prosedur yang berbelit-belit, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan masyarakat tidak percaya kepada pemberi pelayanan yang dalam hal ini adalah birokrasi. Hingga saat ini, pernyataan tersebut masih dianggap relevan untuk menggambarkan kondisi pelaksanaan pelayanan publik yang masih rentan terhadap pelanggaran, dibuktikan dengan masih banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sering disampaikan melalui media massa, baik media cetak maupun media elektronik.

Pendidikan merupakan salah satu pelayanan publik yang perlu mendapatkan prioritas dimana fungsinya sebagai wadah untuk mencerdaskan kehidupan bangsa memegang peran penting untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Pelayanan di sektor pendidikan merupakan salah satu pelayanan publik yang menjadi urusan wajib bagi pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang berbunyi “pemerintah dan pemerintah daerah wajib memberikan pelayanan dan kemudahan, serta menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu bagi setiap warga negara tanpa diskriminasi”.

Salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan yaitu dengan memperbaiki sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) dikarenakan pada sistem PPDB inilah yang akan mengatur tentang bagaimana seleksi penerimaan peserta didik baru dilakukan mulai dari penentuan persyaratan, pendaftaran, penilaian, serta pengumuman. Pada awal pelaksanaan sistem PPDB tahun 2019 diatur pemerintah dalam Permendikbud Nomor 51 Tahun 2018 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru pada Taman Kanak-Kanak (TK), Sekolah Dasar

(SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Berdasarkan peraturan tersebut, pendaftaran PPDB dilaksanakan melalui tiga jalur yaitu jalur zonasi dengan kuota sebanyak 90% dari daya tampung sekolah, jalur prestasi sebanyak 5% dari daya tampung sekolah, dan jalur perpindahan tugas orang tua/wali sebanyak 5% dari daya tampung sekolah. Namun peraturan ini kemudian diganti dengan Permendikbud No 20 Tahun 2019 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru pada TK, SD, SMP, SMA dan SMK. Adanya perubahan peraturan PPDB dikarenakan mengingat kondisi beberapa daerah belum dapat melaksanakan PPDB secara optimal.

Melalui Surat Edaran Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2019 tentang PPDB yang di berikan kepada Gubernur dan Bupati/Walikota di seluruh Indonesia pada tanggal 21 Juni 2019 bahwa Kemendikbud memperbarui kuota siswa sebagaimana tertuang dalam Permendikbud No. 20 Tahun 2019 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru pada TK, SD, SMP, SMA dan SMK dengan rincian kuota jalur zonasi berubah menjadi 80% , jalur prestasi 5% , dan jalur perpindahan orang tua/wali 5% dari daya tampung sekolah. Dikutip dari (<https://www.kemdikbud.go.id/main/blog/2019/06/kemendikbud-keluarkan-surat-edaran-penyesuaian-kuota-penerimaan-peserta-didik-baru-tahun-2019>. Diakses pada 02 September 2019, Pukul 14.02 WIB)

Berdasarkan hasil pra riset yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 27 Juni 2019, diperoleh informasi dari salah satu asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung bahwa terdapat 15 laporan dari masyarakat dibidang pendidikan 9 diantaranya merupakan laporan mengenai permasalahan pada PPDB SMA tahun 2019. Meski tidak cukup banyak jika diukur dengan angka namun bukan berarti permasalahan pada sistem PPDB SMA ini dapat dikatakan rendah, terlebih pendidikan merupakan pelayanan dasar yang harus benar-benar di perhatikan kualitasnya maka sudah seharusnya setiap permasalahan yang terjadi di bidang pendidikan perlu mendapatkan prioritas penanganan yang baik. Berbeda dengan data PPDB tahun 2019, untuk PPDB

SMA tahun 2018 di Provinsi Lampung sama sekali tidak ada laporan masuk mengenai dugaan maladministrasi yang diterima oleh Ombudsman RI Perwakilan Lampung.

Ada dua hal yang dapat menjadi penyebab meningkatnya laporan terkait PPDB SMA di Lampung tahun 2019. Pertama, karena memang telah terjadi peningkatan pelanggaran dalam memberikan pelayanan. Kedua, peningkatan laporan ini tidak serta merta dapat diartikan bahwa permasalahan PPDB tahun 2019 lebih banyak dibandingkan tahun 2018, hal ini bisa saja terjadi karena masyarakat mulai mengalami peningkatan untuk berpartisipasi aktif dalam pengawasan pelaksanaan pelayanan publik tentang PPDB tersebut sehingga masyarakat lebih berani untuk melaporkan setiap tindakan yang di duga telah melanggar peraturan perundang undangan. Dengan demikian melakukan penilaian terhadap suatu kebijakan tidak dapat dilakukan melalui penilaian secara kuantitatif saja melainkan juga harus dilihat dari sisi kualitas yang ada. Inilah yang kemudian menjadi tugas/tanggungjawab dari lembaga pengawas yang dalam penelitian ini difokuskan pada lembaga pengawas eksternal Ombudsman RI Perwakilan Lampung untuk dapat melakukan pengawasan secara pro aktif dengan tidak hanya menunggu laporan dari masyarakat melainkan juga melakukan pengawasan secara langsung guna dapat memastikan apakah pelaksanaan pelayanan publik telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga pengawas pelayanan publik yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Di Indonesia Ombudsman mulai dibentuk pada tahun 2000 berdasarkan Keputusan Presiden No. 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional (KON). Pada perkembangan selanjutnya Komisi Ombudsman Nasional mengalami perubahan dengan dikeluarkannya UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik (ORI). Berdasarkan UU No. 37 Tahun 2008 "Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi 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 Belanja Daerah".

Tujuan dibentuknya Ombudsman adalah untuk mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera; Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintah yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme; Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik; Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi dan nepotisme; Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supermasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan (UU No 37 Tahun 2008).

Guna mempermudah tugas Ombudsman dalam melaksanakan pengawasan pelayanan publik maka dibentuklah lembaga Ombudsman perwakilan di setiap provinsi salah satunya di Provinsi Lampung. Ombudsman RI Perwakilan Lampung di bentuk pada bulan Oktober 2012 berdasarkan Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 55.1/ ORI-SK/VIII/2012 tentang Pembentukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung di Bandar Lampung. Selaras dengan tugas dan fungsi Ombudsman pusat, Ombudsman perwakilan juga bertugas mengawasi pelaksanaan pelayanan publik di wilayah kerjanya baik diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta 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 (Pasal 5 PP 21/2011).

Ombudsman memiliki sifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintah lainnya dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Selain itu, berdasarkan kewenangan yang telah diatur dalam undang-undang Ombudsman memiliki kekuatan mengikat atas rekomendasi yang diajukan kepada pihak terlapor maka berdasarkan keistimewaannya tersebut Ombudsman Republik Indonesia diharapkan secara pro aktif dapat melakukan pengawasan pada setiap penyelenggaraan pelayanan publik yang dalam penelitian ini difokuskan pada pelayanan dibidang pendidikan yaitu pelayanan PPDB 2019 agar sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan serta berasaskan kepastian hukum. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Model Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan Lampung (Studi Dalam PPDB Tingkat SMA di Provinsi Lampung Tahun 2019)"

II. TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik "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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Sejalan dengan pengertian tersebut, Mahmudi (2015:219) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan publik dan merupakan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Menurut Wasistiono dalam Hardiansyah (2011:11) pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah maupun oleh swasta atau dari

pihak swasta atas nama pemerintah dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Dalam kehidupan bermasyarakat, seseorang sering dinilai apakah tutur kata, sikap dan perilaku sejalan dengan nilai-nilai tersebut atau tidak. Begitu pula dalam pemberian pelayanan publik, tutur kata, sikap, dan perilaku para pemberi pelayanan seringkali dijadikan abyek penilaian dimana nilai-nilai besar tersebut dijadikan ukurannya. Disamping nilai-nilai dasar tersebut, mungkin ada juga nilai-nilai lain yang dianggap penting untuk mensukseskan pemberian pelayanan, yang dari waktu ke waktu terus dinilai, dikembangkan dan dipromosikan (Duadji, Tresiana, Faedlulloh: 2019).

Berdasarkan beberapa definisi pelayanan publik yang telah dijelaskan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan hak publik atas barang, jasa, ataupun pelayanan administrasi yang diberikan oleh pemerintah ataupun lembaga lain yang memiliki wewenang untuk menyelenggarakan pelayanan publik berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)

Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) merupakan salah satu mekanisme dari penyelenggaraan sistem pendidikan saat menjelang tahun pelajaran baru dimana terjadinya penyeleksian calon peserta didik baru yang dilakukan oleh satuan pendidikan berdasarkan syarat dan ketentuan yang berlaku yang diatur oleh menteri pendidikan dan kebudayaan. Tujuan dari sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) yaitu untuk memberikan kesempatan yang seluas-luasnya bagi warga negara usia sekolah untuk memperoleh layanan pendidikan yang berkualitas. Berdasarkan pasal 2 Pmendikbud No. 51 Tahun 2018 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru pada TK, SD, SMP, SMA, dan SMK Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) dilaksanakan dengan prinsip sebagai berikut:

a. Nondiskriminatif, artinya adanya persamaan perlakuan dalam memberikan pelayanan kepada setiap calon siswa baru tanpa membeda bedakan;

b. Objektif, artinya penerimaan peserta didik baru harus dilakukan secara netral bebas dari penyalahgunaan wewenang dan unsur kepentingan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan;

c. Transparan, artinya adanya keterbukaan dalam pelaksanaan penerimaan peserta didik baru;

d. Akuntabel, artinya penerimaan peserta didik baru harus dapat dipertanggungjawabkan mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan, dan hasil;

e. Berkeadilan, artinya penerimaan peserta didik baru harus menjunjung asas-asas keadilan.

Jalur Pendaftaran pada Penerimaan Peserta Didik Baru tahun 2019 telah di atur pemerintah dalam Permendikbud Nomor 20 Tahun 2019 (perubahan atas Permendikbud Nomor 51 Tahun 2018) yang mengatur tentang penerimaan peserta didik baru pada TK, SD, SMP, SMA dan SMK. Berdasarkan peraturan tersebut pendaftaran PPDB dilaksanakan melalui tiga jalur yaitu jalur zonasi dengan kuota sebanyak 80% dari daya tampung sekolah, jalur prestasi paling banyak 15% dari daya tampung sekolah, dan jalur perpindahan tugas orang tua/wali paling banyak 5% dari daya tampung sekolah.

Pengawasan

Menurut Vlantono dalam Arman et al. (2016:2) pengawasan adalah pengamatan pada penentuan standar yang akan dicapai, menilai, melaksanakan serta melakukan tindakan korektif agar pelaksanaan dapat sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Henry Fayol dalam Mariza (2016: 34) pengawasan adalah upaya memeriksa apakah semua yang dilaksanakan telah sesuai dengan apa yang telah ditetapkan, perintah yang diberikan, serta sesuai dengan prinsip yang dianut. Sejalan dengan dua pengertian menurut ahli diatas Siagian dalam Pramukti, Chahyaningsih (2016:13) menjelaskan bahwa pengawasan adalah proses pengamatan daripada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilaksanakan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

Dari pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pengawasan adalah tindakan korektif atau evaluasi apakah suatu kegiatan dilaksanakan sesuai dengan apa yang telah direncanakan, sesuai dengan prinsip dan standar yang telah ditentukan serta aturan yang telah ditetapkan ini dilakukan untuk menghindari adanya kesalahan atau penyimpangan.

Jenis-jenis Pengawasan

Pengawasan menurut cara pelaksanaannya adalah sebagai berikut:

1. Pengawasan Langsung

Menurut Situmorang dan Juhir dalam Aziz, Siti (2018: 11) yang dimaksud dengan pengawasan langsung adalah pengawasan yang dilakukan oleh pemimpin atau pengawas dengan cara meneliti, memeriksa, dan mengecek sendiri secara langsung ke tempat kegiatan dilaksanakan. Pramukti, Chahyaningsih (2016:21) menjelaskan bahwa pengawasan langsung adalah pengawasan yang digelar ditempat kegiatan berlangsung, bentuknya berupa inspeksi atau pemeriksaan. Sedangkan menurut Pramono (2018: 13) yang dimaksud dengan pengawasan langsung adalah pengawasan yang dilakukan dengan cara mendatangi dan melakukan pemeriksaan di tempat terhadap objek yang diawasi. Pengawasan langsung ini dapat berbentuk: inspeksi langsung, on the spot onservation, dan on the spot report. Kelebihan dalam pengawasan yang dilakukan secara langsung ke objek yang diawasi agar dapat diketahui secara cepat dan akurat, sedangkan yang menjadi kelemahannya dikarenakan kompleksnya tugas seorang pemimpin atau lembaga pengawas terutama di sebuah organisasi yang berskala besar maka pengawasan langsung ini tidak mungkin dapat terus dilakukan sehingga dibutuhkan juga adanya pengawasan tidak langsung.

Dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pengawasan langsung adalah pengawasan yang dilakukan oleh pemimpin atau lembaga pengawas dengan cara mengadakan pemeriksaan secara langsung terhadap objek yang diawasi. Bentuk paling umum dalam pengawasan langsung ini adalah inspeksi yaitu pengawasan secara langsung ke

lapangan oleh pejabat yang berwenang untuk memeriksa apakah kegiatan yang dilaksanakan telah sesuai dengan peraturan.

2. Pengawasan Tidak Langsung

Menurut Situmorang dan Juhir dalam Aziz, Siti (2018: 11) yang dimaksud dengan pengawasan tidak langsung adalah pengawasan yang dilakukan dengan mempelajari laporan-laporan yang diterima baik secara lisan maupun tulisan, serta mempelajari pendapat masyarakat terhadap program yang diawasi. Menurut Pramukti, Chahyaningsih (2016:21) yang dimaksud dengan pengawasan tidak langsung adalah Pengawasan yang dilakukan dengan mengadakan pemantauan dan pengkajian laporan dari pejabat atau satuan kerja yang bersangkutan, aparat pengawas fungsional, pengawas legislatif, pengawas masyarakat. Sedangkan Menurut Pramono (2018: 14) yang dimaksud dengan pengawasan tidak langsung adalah pengawasan yang dilakukan tanpa mendatangi secara langsung objek yang diawasi. Pengawasan ini dilakukan oleh pemimpin atau lembaga pengawasan melalui laporan yang masuk baik laporan berupa kata-kata, laporan tertulis, data statistik dan angka yang berisi gambaran permasalahan yang terjadi. Dari pengertian yang telah dijelaskan maka dapat disimpulkan bahwa pengawasan tidak langsung adalah pengawasan yang dilakukan tanpa mendatangi secara langsung objek yang diawasi, dilakukan dalam bentuk pemeriksaan laporan yang diterima baik secara lisan maupun tulisan.

Ombudsman Republik Indonesia (ORI)

Menurut Pasal 1 ayat (1) UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia "Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara di Indonesia 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 atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah". Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya Ombudsman bebas dari intervensi pihak lain karena merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya. Mengenai tata cara pelaksanaan tugas Ombudsman di atur lebih rinci dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan.

Berdasarkan Pasal 8 ayat (1) dan (2) UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang merupakan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia meliputi:

a. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman;

b. Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan;

c. Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi manapun untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor;

d. Melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan;

e. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;

f. Membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan;

g. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.

Tujuan dibentuknya Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan Pasal 4 UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, adalah sebagai berikut:

a. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera;

b. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintah yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;

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

d. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme;

e. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

III. METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun fokus penelitian ini adalah 1) Pengawasan Langsung yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Lampung terhadap PPDB SMA di Provinsi Lampung tahun 2019 dalam bentuk inspeksi. 2) Pengawasan Tidak Langsung yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Lampung terhadap PPDB SMA di Provinsi Lampung tahun 2019 dalam bentuk penanganan laporan atas dugaan maladministrasi.

3) Apa sajakah faktor penghambat dalam pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman RI Perwakilan Lampung dalam PPDB Tingkat SMA Di Provinsi Lampung Tahun 2019. Sedangkan jenis dan sumber data penelitian terdiri dari data primer dan data skunder, data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan informan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari sumber-sumber buku cetak, Undang-Undang dan beberapa sumber yang bersal dari situs internet yang berhubungan dengan tujuan penelitian. Analisis data pada penelitian yang bersifat kualitatif berlandaskan pada penggunaan keterangan secara lengkap dan mendalam dalam menginterpretasikan data tentang variabel, bersifat non-kuantitatif. Di

dalam penelitian ini penulis sependapat dengan Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2016:246) yang menjelaskan bahwa, teknik yang dipilih untuk menganalisa data adalah tekni analisa interaktif, yang dimulai dari teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Fokus dalam peneletian ini berkaitan dengan Berdasarkan hasil penelitian terhadap upaya pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Lampung pada PPDB tingkat SMA di Provinsi Lampung tahun 2019 bahwa Ombudsman melakukan pengawasan dalam bentuk inspeksi dan penerimaan serta penyelesaian laporan maka model atau jenis pengawasan yang digunakan termasuk dalam model pengawasan langsung dan tidak langsung. Berikut adalah pembahasannya:

a. Pengawasan Langsung yang di lakukan Ombudsman RI Perwakilan Lampung terhadap PPDB SMA di Provinsi Lampung tahun 2019

Menurut Pramukti, Chahyaningsih (2016:21) pengawasan langsung adalah pengawasan yang digelar di tempat kegiatan berlangsung, bentuknya berupa inspeksi dan pemeriksaan. Tujuan dari diadakannya pengawasan langsung ini adalah untuk mengetahui kondisi objek yang diawasi secara cepat dan akurat sehingga pengawasan secara langsung ini dapat dikatakan efektif, namun yang menjadi kelemahan dari pengawasan ini jika tugas seorang pemimpin atau lembaga pengawas tertentu cukup kompleks maka pengawasan ini tidak mungkin dapat terus dilakukan sehingga dibutuhkan juga adanya pengawasan tidak langsung (Pramono 2018:13).

Dalam pelaksanaan PPDB tahun 2019 Ombudsman RI Perwakilan Lampung juga melakukan pengawasan langsung melalui kegiatan inspeksi. Inspeksi dilakukan pada setiap jenjang sekolah mulai dari Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, dan Sekolah Menengah Atas dimana setiap jenjang diwakili oleh satu sekolah yang menjadi sample pengawasan yang penentuan

lokasinya ditentukan secara acak (random). Tujuan dari diadakannya inspeksi yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Lampung adalah untuk memastikan langsung di lapangan apakah proses PPDB telah dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku atau tidak. Pengawasan langsung melalui inspeksi maupun tidak langsung melalui penangan laporan keduanya sama-sama efektif. Namun, pengawasan langsung dalam bentuk jemput bola melalui inspeksi dinilai lebih responsif, hanya saja tidak dapat dilakukan secara maksimal dikarenakan keterbatasan jumlah sumber daya manusia pada Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Lampung.

Ombudsman RI Perwakilan Lampung memilih SMAN 01 Bandar Lampung merupakan sample inspeksi pada jenjang Sekolah Menengah Atas yang dilakukan pada tanggal 19 Juni 2019. Dalam melakukan inspeksi ada beberapa indikator yang diawasi atau diperiksa, dimana indikator-indikator tersebut harus sesuai dengan peraturan yang berlaku, berikut adalah pembahasannya :

Standar Operasional Prosedur PPDB Tahun 2019 yang Digunakan Sekolah

Standar Operasional Prosedur adalah hal mendasar yang harus dimiliki dalam melakukan proses PPDB, SOP digunakan sebagai acuan bagi pihak sekolah dalam melakukan seleksi calon peserta didik barunya. Adapun SOP yang digunakan dalam melakukan proses PPDB yaitu Petunjuk Teknis oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi yang harus mengacu pada Peraturan Gubernur dan Permendikbud PPDB. Hal ini diatur dalam Pasal 42 Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 51 Tahun 2018 Tentang Penerimaan Peserta Didik Baru pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, dan Sekolah Menengah Kejuruan. Berbunyi "Kebijakan atau peraturan daerah dalam pelaksanaan PPDB wajib berpedoman pada Peraturan Menteri ini"

Adapun temuan yang terdapat mengenai SOP ini yaitu banyak calon siswa yang ditolak karena tidak mempunyai Surat Keterangan Domisili dari Disdukcapil dikarenakan dalam Petunjuk Teknis yang di buat oleh Dinas

Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung memberi syarat demikian, dimana hal ini bertentangan dengan aturan dasar yaitu Pasal 18 ayat (3) Permendikbud No. 51 tahun 2008 tentang PPDB TK, SD, SMP, SMA, dan SMK yang berbunyi "Kartu keluarga dapat diganti dengan surat keterangan domisili dari rukun tetangga atau rukun warga yang dilegalisir oleh lurah/kepala desa setempat yang menerangkan bahwa peserta didik yang bersangkutan telah berdomisili paling singkat 1 (satu) tahun sejak diterbitkannya surat keterangan domisili".

Berdasarkan permasalahan tersebut Ombudsman RI Perwakilan Lampung melakukan pemeriksaan dan kemudian menemukan permasalahan baru yaitu selain permasalahan ketidaksesuaian persyaratan dalam juknis dengan regulasi dasar, juga ditemukan permasalahan bahwa Juknis yang dikeluarkan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung sempat dinilai tidak memiliki hukum dasar yaitu tidak adanya Peraturan Gubernur yang seharusnya menjadi dasar pembuatan Juknis, sehingga PPDB SMA di Provinsi Lampung harus dihentikan sementara atas dasar rekomendasi Ombudsman RI Perwakilan Lampung karena harus adanya tindakan perbaikan Juknis.

Menanggapi hal tersebut, pihak sekolah mengikuti sesuai apa yang telah diatur dan ditetapkan termasuk melakukan upaya perbaikan mengenai persyaratan sesuai dengan regulasi yang benar, sehingga siswa yang awalnya tidak dapat mendaftar karena tidak memiliki Surat Keterangan Domisili dari Disdukcapil dapat mendaftar kembali dengan Surat Keterangan Domisili dari rukun tetangga atau rukun warga yang dilegalisir oleh lurah/kepala desa setempat yang sesuai dengan peraturan dasarnya.

Informasi Mengenai Adakah Biaya yang Dikenakan Kepada Calon Peserta Didik pada PPDB Tahun 2019

Dasar hukum yang mengatur tentang biaya pada proses PPDB yaitu Pasal 33 ayat (1) s/d (3) Permendikbud No. 51 tahun 2018 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru pada TK, SD, SMP, SMA, dan SMK,

Dari hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan pihak

sekolah yaitu Waka Kesiswaan SMAN 01 Bandar Lampung serta dokumen hasil pengawasan oleh Ombudsman RI Perwakilan Lampung kepada sekolah yang bersangkutan diperoleh data yang selaras dengan peraturan yang telah ditentukan, bahwa pada proses Penerimaan Peserta Didik Baru pihak sekolah tidak melakukan pungutan apapun, proses PPDB ini dilakukan secara gratis sesuai dengan Permendikbud No. 51 tahun 2018 dan Juknis PPDB tahun 2019/2020.

Tahapan Seleksi Peserta Didik

Dasar hukum yang mengatur tentang tahapan seleksi peserta didik baru yaitu Pasal 4 ayat (3) Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 51 Tahun 2018 Tentang Penerimaan Peserta Didik Baru pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, dan Sekolah Menengah Kejuruan.

Regulasi di atas sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara pada pihak sekolah SMAN 01 Bandar Lampung dan juga sesuai dengan data hasil inspeksi Ombudsman RI Perwakilan Lampung pada sekolah tersebut. Bahwa pihak sekolah telah melakukan sistem seleksi calon peserta didik barunya dimulai dengan mengumumkan pendaftaran secara terbuka melalui papan pengumuman sekolah. Melaksanakan pendaftaran sesuai dengan jadwal, mekanisme pendaftaran, syarat-syarat pendaftaran dan pemberkasan sebagaimana yang telah diatur dalam Petunjuk Teknis PPDB SMA Negeri Provinsi Lampung Tahun Pelajaran 2019/2020. Melakukan seleksi calon peserta didik sesuai persyaratan masing-masing jalur seleksi yaitu jalur zonasi, jalur prestasi, jalur perpindahan orang tua atau wali. Kemudian pihak sekolah melakukan pengumuman hasil pendaftaran pada papan pengumuman sekolah serta melaksanakan daftar ulang sesuai dengan peraturan.

Jumlah Penerimaan Peserta Didik Baru

Dasar hukum yang mengatur tentang jumlah penerimaan peserta didik baru yaitu pasal 16 ayat (1), (2), (3), dan (4) Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI

Nomor 51 Tahun 2018 Tentang Penerimaan Peserta Didik Baru pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, dan Sekolah Menengah Kejuruan.

Dari hasil penelitian terhadap SMAN 01 Bandar Lampung diperoleh data bahwa jumlah siswa yang diterima di sekolah tersebut dari masing-masing jalur masuk telah sesuai sebagaimana peraturan yang telah ditetapkan. Berikut adalah penjelasannya:

a. Jumlah siswa diterima melalui jalur zonasi

Jumlah Daya Tampung sekolah SMAN 01 Bandar Lampung sebanyak 297 siswa, sedangkan jumlah siswa yang diterima melalui jalur ini sebanyak 247 siswa yang artinya jumlah siswa yang diterima sebanyak 83% dari daya tampung sekolah dan sesuai dengan regulasi yang berbunyi "Jalur zonasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a paling sedikit 80% (delapan puluh persen) dari daya tampung Sekolah".

b. Jumlah siswa diterima melalui jalur prestasi

Jumlah Daya Tampung sekolah SMAN 01 Bandar Lampung sebanyak 297 siswa, sedangkan jumlah siswa yang diterima melalui jalur ini sebanyak 14 siswa yang artinya jumlah siswa yang diterima sebanyak 4,7 % dari daya tampung sekolah dan tidak melebihi batas ketentuan yang diatur dalam regulasi yang berbunyi "Jalur prestasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b paling banyak 15% (lima belas persen) dari daya tampung Sekolah".

c. Jumlah siswa diterima melalui jalur perpindahan orang tua/wali

Jumlah Daya Tampung sekolah SMAN 01 Bandar Lampung sebanyak 297 siswa, sedangkan jumlah siswa yang diterima melalui jalur ini sebanyak 3 siswa yang artinya jumlah siswa yang diterima sebanyak 1 % dari daya tampung sekolah dan tidak melebihi batas ketentuan yang diatur dalam

regulasi yang berbunyi “Jalur perpindahan tugas orang tua/wali sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c paling banyak 5% (lima persen) dari daya tampung Sekolah”

Mekanisme Sekolah Memastikan Calon Peserta Didik Baru Berdomisili Pada Radius Zona Terdekat

Dasar hukum mekanisme sekolah memastikan calon peserta didik baru berdomisili pada radius zona terdekat yaitu pasal 18 ayat (2) Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 51 Tahun 2018 Tentang Penerimaan Peserta Didik Baru pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, dan Sekolah Menengah Kejuruan. Regulasi ini sesuai dengan hasil penelitian bahwa mekanisme sekolah dalam melihat dan memastikan peserta didik baru berdomisili pada radius zona terdekat yaitu melalui alamat yang tertera pada Kartu Keluarga dan KTP orang tua, pihak sekolah juga dapat menghubungi Lurah atau RT calon siswa yang bersangkutan untuk memastikan kebenaran data mengenai domisili calon siswa.

Mekanisme Sekolah Menetapkan Kelulusan Bagi Calon Peserta Didik Baru dengan Jalur Zonasi, Jalur Prestasi, dan Jalur Perpindahan Orang Tua atau Wali

Dasar hukum Mekanisme sekolah dalam menetapkan kelulusan bagi calon peserta didik baru dengan jalur zonasi, jalur prestasi, dan jalur perpindahan orang tua atau wali yaitu Pasal 28, 29 Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 51 Tahun 2018 Tentang Penerimaan Peserta Didik Baru pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, dan Sekolah Menengah Kejuruan. Selain dasar hukum tersebut ketentuan tentang mekanisme penyeleksian calon peserta didik baru dari masing-masing jalur diatur secara terperinci dalam Petunjuk Teknis PPDB SMA dan melalui hasil penelitian pihak sekolah menjelaskan bahwa semua mekanismenya sama seperti yang telah ditetapkan dalam juknis.

b. Pengawasan tidak langsung yang dilakukan yang di lakukan Ombudsman RI Perwakilan Lampung Terhadap PPDB SMA di Provinsi Lampung

Menurut Pramono (2018:14) yang dimaksud pengawasan tidak langsung adalah pengawasan yang dilakukan tanpa mendatangi secara langsung objek yang diawasi. Pengawasan ini dilakukan oleh pemimpin atau lembaga pengawas melalui laporan yang masuk, baik laporan berupa kata-kata, laporan tertulis, data statistik dan angka yang berisi gambaran permasalahan. Adapun bentuk pengawasan tidak langsung yang dilakukan oleh Ombudsman dalam proses PPDB SMA tahun 2019 yaitu melalui laporan dari masyarakat terkait dugaan maladministrasi pada proses PPDB tersebut. Selain dari melakukan pengawasan dengan prakarsa sendiri yang sering dilakukan melalui pengawasn langsung dilapangan, pengawasan melalui penanganan laporan yang diterima juga merupakan salah satu tugas pokok Ombudsman.

Berikut adalah pembahasan mengenai pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Lampung terhadap PPDB tingkat SMA di Provinsi Lampung tahun 2019:

1. Menerima Laporan

Selain fungsinya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik Ombudsman juga merupakan agen penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri yaitu melalui jasanya dalam memastikan pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan peraturan. Sebagaimana yang tertuang dalam pasal 10 ayat (1) UU No. 30 tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah yang mengatur bahwa pelayanan publik yang baik salah satunya harus memenuhi asas kepastian hukum. Untuk memastikan terselenggaranya proses PPDB yang baik sesuai asas kepastian hukum Ombudsman RI Perwakilan Lampung membuka pelayanan pengaduan terhadap dugaan maladministrasi.

Tidak hanya lembaga/instansi saja yang diwajibkan melaksanakan prinsip-prinsip pelayanan publik, namun Ombudsman sebagai lembaga yang mengawasi juga diwajibkan menerapkan asas-asas dalam pelayanan publik, salah satunya sebagaimana yang diatur dalam pasal 4 No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa penyelenggaraan

pelayanan publik harus berasaskan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dimana tersedianya tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Guna memenuhi asas tersebut dalam melakukan pengawasan PPDB, Ombudsman menerapkan dua cara bagi pihak yang akan mengajukan laporan yaitu melalui datang langsung ke kantor Ombudsman RI Perwakilan Lampung atau dapat melakukan laporan secara online melalui kanal pengaduan yang telah disediakan oleh Ombudsman.

Informasi cara pelaporan tersebut juga di sosialisasikan kepada masyarakat melalui media sosial Ombudsman RI Perwakilan Lampung dengan harapan agar dapat tersebar luas kepada masyarakat, karena yang menjadi salah satu tujuan dari Ombudsman yaitu masyarakat tersadarkan akan keberadaan lembaga Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik serta menginformasikan bahwa mengajukan laporan ke Ombudsman tidak harus datang langsung ke kantor melainkan juga dapat dilakukan secara online sehingga memudahkan masyarakat yang tinggal jauh dari lokasi kantor Ombudsman. Namun, tentunya harus ada pertimbangan mengenai keefektifan model pengawasan seperti ini, mengingat wilayah Lampung masih memiliki banyak wilayah perdesaan dimana koneksi internet sulit untuk dijangkau, kemudian pertimbangan jumlah masyarakat yang mengikuti media sosial Ombudsman, sehingga dapat diperoleh gambaran apakah pengawasan tidak langsung melalui penerimaan laporan masih lebih efektif dibandingkan dengan melakukan pengawasan langsung ke lapangan. Sehingga kedepannya diharapkan dapat dirumuskan model pengawasan yang lebih baik lagi, lebih efektif dan efisien.

2. Menangani Laporan

Berikut adalah langkah Ombudsman RI Perwakilan Lampung dalam menangani laporan PPDB tingkat SMA tahun 2019.

a. Memeriksa kelengkapan persyaratan laporan

Dari 9 laporan masuk terkait PPDB tingkat SMA di Provinsi Lampung tahun 2019 terdapat 5 laporan yang masuk dalam tahap pemeriksaan dan 4 laporan yang tidak dapat masuk ke tahap pemeriksaan dikarenakan tidak memenuhi syarat formil yaitu sejumlah syarat administratif yang harus dipenuhi dalam menyampaikan laporan kepada Ombudsman agar dapat di tindak lanjuti dan syarat materil yaitu hal yang bersifat substantif atau berkaitan dengan kewenangan Ombudsman yang harus di penuhi agar dapat ditindaklanjuti.

b. Melakukan tindak lanjut laporan yang telah memenuhi persyaratan

Dari 5 laporan masuk terkait PPDB SMA yang memenuhi syarat formil dan materil, 1 diantaranya mengalami pencabutan laporan oleh pihak pelapor sehingga secara otomatis laporan tersebut ditutup sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 28 Ayat 2 A Peraturan Ombudsman No. 26 Tahun 2017 Tentang Tatacara Penerimaan, Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan yang berbunyi "Laporan dapat ditutup pada setiap tahapan penyelesaian laporan apabila pelapor mencabut laporan". Maka ada 4 laporan yang ditindak lanjuti melalui cara berikut:

1. Melakukan klarifikasi

Menurut Peraturan Ombudsman No. 26 tahun 2019 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan bahwa Klarifikasi adalah suatu tindakan yang bertujuan untuk memperoleh penjelasan secara tertulis dari terlapor, atasan terlapor, pelapor maupun saksi-saksi terkait dengan laporan dugaan maladministrasi yang disampaikan oleh pelapor. Terdapat dua laporan yang selesai pada tahap klarifikasi ini, dimana jika pada tahap ini terlapor sudah menyadari kesalahannya dan sudah melakukan upaya perbaikan maka laporan dianggap selesai. Adapun isi laporan tersebut mengenai tidak disediakan tempat pengaduan terkait PPDB SMA tahun 2019 di sekolah tidak korektif yang diberikan yaitu pihak sekolah harus membuat sarana pengaduan, membuat alur/mekanisme pengaduan, dan menunjuk petugas pengelola pengaduan. Serta satu laporan diselesaikan melalui klarifikasi dengan cara menghubungi langsung pihak terlapor melalui telepon dan memperoleh tindakan khusus yaitu tindakan

Reaksi Cepat Ombudsman untuk segera melakukan upaya perbaikan terkait laporan yang telah disampaikan. Laporan ini mengenai kesalahan dalam menentukan titik koordinat tempat tinggal seorang siswa terhadap salah satu sekolah, sehingga mengancam siswa tersebut tidak bisa diterima disekolah yang bersangkutan. Dikarenakan permasalahan ini mengancam hak seseorang untuk dapat bersekolah maka Ombudsman RI Perwakilan Lampung menangani melalui tindakan Reaksi Cepat Ombudsman dengan cara menghubungi langsung pihak sekolah, PT Telkom yang dalam hal ini bekerjasama dengan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung dalam menyediakan sistem guna melakukan upaya perbaikan sesegera mungkin.

2. Investigasi lapangan

Investigasi lapangan dilakukan dalam hal permasalahan yang dilaporkan memerlukan pembuktian secara visual, memastikan substansi permasalahan dan memperoleh penjelasan dari pihak terkait. Investigasi Lapangan oleh Ombudsman RI Perwakilan Lampung pada penanganan laporan PPDB SMA dilakukan pada satu laporan masuk yang berdasarkan pertimbangan harus di selesaikan melalui tindakan Reaksi Cepat Ombudsman (RCO) dikarenakan apabila masalah ini tidak cepat ditangani maka akan mengancam hak siswa untuk dapat bersekolah, adapun isi laporan tersebut yaitu: Laporan mengenai ketidaksesuaian persyaratan yang diminta kepada siswa oleh sebuah sekolah, dimana pihak sekolah berpedoman pada Petunjuk Teknis PPDB tingkat SMA Provinsi Lampung yang dikeluarkan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung yang ternyata persyaratan tersebut tidak sesuai dengan Permendikbud No. 51 Tahun 2018 tentang PPDB TK, SD, SMP, SMA, dan SMK. Setelah melakukan pemeriksaan, terdapat sebuah temuan Ombudsman RI Perwakilan Lampung bahwa ternyata juknis tersebut tidak memiliki dasar hukum karena dibuat tanpa adanya Peraturan Gubernur terlebih dahulu. Dikarenakan permasalahan tersebut adalah permasalahan sistemik yang dapat berpengaruh pada seluruh proses PPDB SMA di Provinsi Lampung maka Ombudsman

menyelesaikannya melalui Reaksi Cepat Ombudsman, dengan cara mendatangi langsung pihak terlapor yaitu sekolah, dan pihak terkait dalam hal ini pemerintah Provinsi Lampung guna melakukan upaya perbaikan sesegera mungkin.

3. Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP)

Keseluruhan hasil pemeriksaan laporan dituangkan dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) yang memuat hal-hal berikut:

- a. Identitas pelapor;
- b. Uraian laporan;
- c. Pemeriksaan yang telah dilakukan;
- d. Analisis peraturan terkait;
- e. Kesimpulan, berupa ditemukan bentuk maladministrasi atau tidak ditemukan bentuk maladministrasi; dan
- f. Tindakan korektif yang dapat dilakukan.

Dari data yang diperoleh melalui penelitian berikut adalah tindakan korektif yang diberikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Lampung terhadap laporan PPDB yang telah diselesaikan:

- a. Laporan dengan Nomor Register 0041/LM/VI/2/2019/BDL yaitu keluhan tentang adanya persyaratan yang diminta kepada calon peserta didik bahwa surat keterangan domisili harus di tandatangani oleh Disdukcapil sebagaimana tertera dalam Petunjuk Teknis PPDB SMA Provinsi Lampung yang ternyata tidak sesuai dengan peraturan dasar PPDB Permendikbud Nomor 51 tahun 2018. Memperoleh tindakan korektif sebagai berikut:

1. Pemerintah Daerah Provinsi Lampung agar membatalkan Petunjuk Teknis PPDB SMA Negeri Provinsi Lampung Tahun Ajaran 2019/2020 yang ditetapkan oleh Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung.

2. Pemerintah Daerah Provinsi Lampung agar segera menyusun Rancangan Peraturan Gubernur terkait pelaksanaan PPDB SMA Tahun Ajaran 2019/2020 di Provinsi Lampung yang berpedoman pada Permendikbud Nomor 51 Tahun 2018 tentang PPDB Pada TK, SD, SMP, SMA dan

SMK dengan berkoordinasi kepada pihak Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia dan pihak Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.

3. Pemerintah Daerah Provinsi Lampung segera menghentikan sementara proses pelaksanaan PPDB SMA Tahun Ajaran 2019/2020 di Provinsi Lampung.

Pemerintah Daerah Provinsi Lampung telah melaksanakan tindakan korektif tersebut dengan menghentikan sementara PPDB tingkat SMA melalui Surat Edaran Nomor: 800/1526/V.01/DP.2C/2019 Tentang Penghentian Sementara Proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) SMA Negeri Provinsi Lampung tahun Ajaran 2019/2020. Berdasarkan Surat Edaran tersebut pengumuman PPDB SMA dihentikan sampai diterbitkannya Peraturan Gubernur yang terbit pada tanggal 24 Juni 2019 sehingga pengumuman PPDB SMA yang awalnya ditetapkan pada tanggal 20 Juni 2019 berubah menjadi tanggal 26 Juni 2019. Pemerintah Daerah Provinsi Lampung juga telah menyusun Peraturan Gubernur No. 24 Tahun 2019 tentang Pedoman Penerimaan Peserta Didik Baru Pada Sekolah Menengah Atas di Provinsi Lampung yang mulai berlaku sejak tanggal 24 Juni 2019. Dalam Peraturan Gubernur tersebut juga telah dihapuskan persyaratan Surat Keterangan Domisili dari Disdukcapil sebagaimana yang tertuang dalam Petunjuk Teknis yang dikeluarkan Oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung dan telah disesuaikan dengan Peraturan dasar Permendikbud No 51 tahun 2018 tentang PPDB pada TK, SD, SMP, SMA, dan SMK. Berdasarkan keterangan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Daerah Provinsi Lampung telah melaksanakan rekomendasi Ombudsman RI Perwakilan Lampung sebagaimana mestinya.

b. Laporan dengan Nomor Register 0042/LM/VI/2/019/BDL yaitu keluhan tentang penentuan titik koordinat yang tidak tepat, sehingga calon siswa terancam tidak dapat mendaftar di sekolah yang bersangkutan. Memperoleh tindakan korektif sebagai berikut:

1. Pihak terkait seperti PT. Telkom segera memperbaiki titik koordinat domisili siswa yang bermasalah

2. Pihak sekolah terlapor menindaklanjuti keluhan Pelapor sebagaimana mestinya.

Berdasarkan rekomendasi tersebut PT. Telkom telah melakukan tindakan perbaikan titik koordinat lokasi rumah pelapor terhadap lokasi sekolah yang bersangkutan dan pihak sekolah telah melaksanakan seleksi PPDB sebagaimana mestinya sehingga laporan dapat diselesaikan.

c. Laporan dengan Nomor Register 0045/LM/VII/2019/BDL, dan 0053/LM/VII/2019/BDL tentang keluhan bahwa tidak tersedianya kanal pengaduan di sekolah yang bersangkutan dan mendapat tindakan korektif sebagai berikut:

1. Membuat sarana pengaduan
2. Membuat alur/mekanisme pengaduan, dan
3. Menunjuk petugas pengelola pengaduan

Berdasarkan tindakan korektif tersebut pihak sekolah telah memperbaiki dan menyediakan kanal pengaduan sebagaimana yang telah dianjurkan.

c. Faktor Penghambat dalam Pengawasan PPDB tingkat SMA di Provinsi Lampung Tahun 2019 oleh Ombudsman RI Perwakilan Lampung

Faktor penghambat merupakan faktor yang penting untuk diamati guna dijadikan sebagai dasar evaluasi. Dari hasil penelitian yang dilakukan berikut adalah hambatan dalam pengawasan PPDB SMA tahun 2019 oleh Ombudsman RI Perwakilan Lampung:

1. Waktu yang terlalu singkat

Berdasarkan Petunjuk Teknis PPDB Pendaftaran PPDB tingkat SMA di Provinsi Lampung tahun ajaran 2019/2020 dimulai sejak tanggal 17-19 Juni 2019 sedangkan pengumuman dilaksanakan pada tanggal 20 Juni 2019. Proses pendaftaran yang hanya berlangsung selama tiga hari membuat tim Ombudsman harus bekerja ekstra cepat dalam menangani setiap laporan masuk terkait PPDB. Dalam menangani laporan yang

terbilang ringan Ombudsman dapat dengan segera melakukan rekomendasi perbaikan namun untuk laporan yang terbilang berat waktu tiga hari tidaklah cukup. Selain itu untuk melakukan verifikasi berkas pendaftaran siswa seperti keaslian KK/Sertifikat, kebenaran apakah siswa yang bersangkutan memang benar-benar berdomisili pada radius yang telah ditentukan membutuhkan waktu yang tidak cukup hanya dalam 3 hari karena paling tidak disediakan 7 hari untuk tindakan verifikasi tersebut.

2. Keterbatasan Sumber Daya Manusia pada Ombudsman RI Perwakilan Lampung

Keterbatasan sumber daya manusia mencakup keterbatasan secara kuantitas maupun kualitas. Di tahun 2019 Ombudsman RI Perwakilan Lampung memiliki 3 asisten penerimaan dan verifikasi laporan, dan 4 asisten pemeriksaan laporan dan 3 keasisten pencegahan. Menurut hasil yang diperoleh melalui wawancara dengan beberapa asisten, jumlah sumber daya manusia tersebut masih dirasa kurang untuk menangani laporan PPDB atau mengawasi proses PPDB di 15 kabupaten/kota di Provinsi Lampung. Sedangkan dilihat dari segi kualitas pada tahun 2019 semua asisten di Ombudsman RI Perwakilan Lampung masih berada pada jenjang jabatan pratama dimana menurut Pasal 14 Peraturan Ombudsman RI No. 42 Tahun 2020 tentang Persyaratan, Penetapan Penjenjangan, dan Pengembangan Karier Asisten Ombudsman Republik Indonesia bahwa salah satu tugas dari asisten tingkat pratama menerima pelapor individual atau laporan sederhana.

Sedangkan untuk laporan mengenai PPDB termasuk dalam laporan tingkat sedang yang harus direspon dengan cepat dimana laporan ini setidaknya ditangani oleh asisten Ombudsman tingkat muda sehingga dalam hal ini Asisten Ombudsman RI Perwakilan Lampung merasa kewalahan karena skill dan pelatihan yang didapatkan belum sesuai dengan beban kerja sehingga diperlukan adanya penambahan jumlah asisten, pelengkapan asisten di setiap jenjang serta pemberian pelatihan yang memadai.

3. Keterbatasan Anggaran

Berdasarkan hasil wawancara dan juga studi dokumen di peroleh informasi bahwa

alokasi anggaran Penyelesaian Laporan Ombudsman RI Perwakilan Lampung tahun 2019 sebesar Rp. 157.289.500 dengan laporan sebanyak 109 laporan. Artinya 1 laporan memperoleh alokasi dana sebesar Rp. 1.443.022,94. Jumlah ini dirasa sangat terbatas mengingat dalam penyelesaian laporan Ombudsman juga menggunakan mekanisme turun lapang dimana ini tentunya membutuhkan biaya transportasi, kemudian biaya perjalanan dinas perasisten Ombudsman selain itu apabila laporan yang ditangani berada pada lokasi yang cukup jauh serta memerlukan penanganan berhari-hari maka dibutuhkan juga biaya penginapan maka dari itu keterbatasan anggaran juga menjadi salah satu faktor penghambat dalam mewujudkan optimalisasinya pengawasan.

V. PENUTUP

Simpulan

Kesimpulan merupakan temuan penelitian sebagai jawaban atas rumusan masalah yang peneliti buat mengenai Model Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan Lampung (Studi Dalam PPDB Tingkat SMA di Provinsi Lampung Tahun 2019) sebagai berikut:

1. Model pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Lampung terhadap PPDB tingkat SMA di Provinsi Lampung tahun 2019 dilihat dari cara pelaksanaannya yaitu dengan pengawasan langsung dilakukan melalui inspeksi dimana pengawasan dilakukan dengan cara datang langsung ke sekolah tempat dimana proses seleksi siswa baru diadakan. Pengawasan dilaksanakan dengan memeriksa kesesuaian pelaksanaan PPDB dengan peraturan yang berlaku melalui pemeriksaan beberapa indikator yang harus dipenuhi oleh pihak sekolah seperti: kelengkapan Standar Operasional Prosedur, kesesuaian tahapan seleksi calon peserta didik dengan peraturan yang berlaku, kesesuaian jumlah calon peserta didik yang diterima dengan peraturan yang berlaku, memeriksa cara pihak sekolah memastikan domisili calon peserta didik berada pada zonasi terdekat sesuai dengan peraturan yang berlaku, dan memastikan cara pihak sekolah menentukan kelulusan calon peserta didik

baru sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pengawasan ini dilakukan guna memastikan bahwa setiap sekolah memenuhi standar pelaksanaan PPDB serta memastikan praktik PPDB dilapangan memang sudah sesuai dengan peraturan tanpa ada penyimpangan. Dalam pengawasan ini Ombudsman hanya melakukan Inspeksi di salah satu sekolah yang menjadi sampel dari setiap jenjang pendidikan mulai dari SD, SMP, SMA.

2. Model pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Lampung terhadap PPDB tingkat SMA di Provinsi Lampung tahun 2019 dilihat dari cara pelaksanaannya yaitu dengan pengawasan tidak langsung dilakukan melalui penyelesaian laporan masuk terkait dugaan maladministrasi pada proses PPDB tingkat SMA di Provinsi Lampung tahun 2019. Dalam menyelesaikan laporan terkait PPDB pihak Ombudsman RI Perwakilan Lampung bertindak lebih sigap dengan cara menangani beberapa laporan melalui Reaksi Cepat Ombudsman, serta menangani beberapa laporan lainnya melalui klarifikasi yang langsung mengarah pada rekomendasi dikarenakan sistem PPDB dibatasi oleh waktu yang relatif lebih singkat. Penemuan paling krusial pada PPDB SMA tahun 2019 di Provinsi Lampung yaitu terdapat kesalahan pada Petunjuk Teknis PPDB dimana seharusnya kesesuaian Petunjuk Teknis ataupun SOP dipastikan sebelum proses PPDB berlangsung.

3. faktor penghambat dalam pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Lampung terhadap proses PPDB tingkat SMA di Provinsi Lampung tahun 2019 yaitu: Waktu yang relatif singkat, sumber daya manusia yang terbatas dan anggaran yang terbatas. Proses PPDB memiliki rentang waktu yang begitu singkat sehingga penanganan laporan harus dilakukan secepat dan setepat mungkin, namun hal ini tidak didukung dengan ketercukupan jumlah sumber daya manusia Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung yang memiliki 3 asisten penerimaan dan verifikasi laporan, dan 4 asisten pemeriksaan laporan hal ini menjadi hambatan tersendiri bagi Ombudsman RI

Perwakilan Lampung karena keterbatasan sumber daya manusia sangat mempengaruhi kemampuan Ombudsman RI Perwakilan Lampung dalam menerima dan menyelesaikan banyaknya laporan yang masuk. Selain itu, keterbatasan anggaran juga menjadi salah satu hambatan sehingga Ombudsman tidak dapat memasang iklan melalui media massa dimana hal ini sebenarnya sangat dibutuhkan agar informasi mengenai pengawasan PPDB serta seruan agar masyarakat, pemerintah, ataupun stakeholders terkait lainnya dapat berkerjasama menjadi agen pengawas dalam PPDB.

Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ombudsman RI Perwakilan Lampung agar melakukan pencegahan maladministrasi sejak Permendikbud PPDB dikeluarkan.

2. Menjalin kerjasama dan berkoordinasi dengan pemerintah ataupun masyarakat disetiap daerah untuk turut aktif dalam pengawasan PPDB. Dalam hal keterbatasan jumlah sumber daya manusia yang dimiliki maka membangun kerjasama dengan berbagai pihak terkait adalah hal yang perlu untuk dilakukan, selain itu kerjasama ini juga dapat memberikan kesadaran baik masyarakat, pemerintah, maupun stakeholders lainnya bahwa tugas pengawasan PPDB bukan semata mata kewajiban Ombudsman saja namun juga kewajiban dari semua pihak terkait sehingga kesalahan sekecil apapun dapat terdeteksi dan memperoleh upaya perbaikan

3. Pemerintah daerah agar memperhatikan aspek waktu proses pelaksanaan PPDB yang ditetapkan dalam Petunjuk Teknis agar verifikasi data siswa pendaftar dapat dilakukan secara maksimal.

4. Pemerintah pusat agar melakukan penguatan kelembagaan Ombudsman RI Perwakilan Lampung dengan cara melakukan penambahan SDM untuk melengkapi ketercukupan SDM berdasarkan jenjang

jabatan di Ombudsman Perwakilan dan memberikan pelatihan sesuai dengan jenjang jabatan guna meningkatkan kompetensi dan keahlian asisten dalam menjalankan tugas serta memperhatikan ketercukupan anggaran.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Aziz, R. Siti. (2018). *Dinamika Pengawasan Dana Otonomi Khusus dan Istimewa*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia
- Duajdi, N., Tresiana, N., & Faedlulloh, D. 2019. *Ilmu Administrasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Mahmudi. (2015). *Managemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan
- Pramukti, Angger Sigit dan Meylani Chayaningsih. 2016. *Pengawasan Hukum Terhadap Aparatur Negara*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Jurnal dan Skripsi

- Arman, A. (2016). Pengaruh Pengawasan Pimpinan terhadap Disiplin Pegawai Bidang Dana Perimbangan pada Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Kabupaten Rokan Hulu. *Jurnal Mahasiswa Prodi Manajemen UPP*, 3(2).
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi: Politeknik Kridatama Bandung*.
- Mariza, Shita .S. (2016). *Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan Di Kota Makassar*. Skripsi Hukum Administrasi Negara. Universitas Hasanudin: Makasar

Pramono, Widodo. (2018). *Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia (Ori) Perwakilan Provinsi Riau*. JOM FISIP Vol.5. Universitas Riau: Riau

Peraturan Undang-Undang

- Keputusan Presiden No. 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional
- PP. No. 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah
- Permendikbud Nomor 51 Tahun 2018 Tentang Penerimaan Peserta Didik Baru pada TK, SD, SMP, SMA, dan SMK
- Permendikbud Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Penerimaan Peserta Didik Baru pada TK, SD, SMP, SMA, dan SMK
- Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan
- Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2020 Tentang Persyaratan, Penetapan Penjurangan, dan Pengembangan Karier asisten Ombudsman Republik Indonesia
- UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- UU No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
- UU No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

Sumber Online :

- Pers, P. S. (2019, 21 Juni). *Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan*. Dipetik Pada 02 September 2019, dari [kemdikbud.go.id](https://www.kemdikbud.go.id): <https://www.kemdikbud.go.id/main/blog/2019/06/kemendikbud-keluarkan-surat-edaran-penyesuaian-kuota-penerimaan-peserta-didik-baru-tahun-2019>