

## **Efektivitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Pengawasan Penyelenggaraan PPDB Tingkat SMA Tahun 2017-2018**

**Megawati Putri Pertiwi**  
Medium Politik, Indonesia  
megawatiputriPERTIWI@gmail.com

### **ABSTRACT**

*This research explains Effectiveness Performance Ombudsman of Republic Indonesia Representative Banten Province in Supervising of PPDB Implementation for High School 2017-2018. This paper also further discusses Performance Ombudsman of Republic Indonesia Representative Banten Province in exercising his authority overseeing the implementation of PPDB at the secondary school level. The purpose of this research is to determine the effectiveness of performance Ombudsman the Republic of Indonesia Banten Province Representative on Supervising of PPDB Implementation for High School. The theory used in this research is Etzioni's theory of organizational performance effectiveness. This theory uses four assessment indicators namely adaptation, integration, motivation and production. The research method used is descriptive qualitative research method. The results of this research indicate that the supervisory performance carried out by Ombudsman of Republic Indonesia Representative Banten Province in the implementation of the high school level PPDB has not been carried out effectively. This can be seen through the four assessment indicators caused by not being able to make optimal adaptation, integration, motivation and production.*

**Keywords: Performance effectiveness, Supervising of PPDB Implementation for High School, Ombudsman.**

### **LATAR BELAKANG**

Pendidikan yang berkualitas merupakan tujuan yang sejalan dengan UU No. 20 Tahun 2003 bahwa sistem pendidikan nasional harus mampu menjamin pemerataan kesempatan pendidikan, peningkatan mutu serta relevansi dan efisiensi manajemen pendidikan. Dimana dalam hal ini pemerintah memiliki kewajiban untuk menciptakan pemerataan pendidikan, sehingga setiap warga negara dapat memperoleh kesempatan yang sama dalam pendidikan. Namun pada pelaksanaan dari pemerataan pendidikan oleh pemerintah, faktanya masih banyak terdapat kesenjangan mutu pendidikan di Indonesia.

Berdasarkan data dari survei rutin yang dilakukan oleh BPS yaitu Susenas (Survei Sosial Ekonomi Nasional) menunjukkan bahwa pada tahun 2017 dan 2018, terjadi kesenjangan pendidikan antara perkotaan dan perdesaan. Sebagian besar penduduk di perdesaan hanya tamatan Sekolah Dasar, sedangkan sebagian besar penduduk

perkotaan telah mampu menyelesaikan pendidikannya hingga tamat SMA/ sederajat. Hal ini juga sejalan dengan penurunan persentase sebanyak 2 persen pada tingkatan SM/ sederajat.

Mengingat akan hal tersebut, maka pemerintah merumuskan serta melaksanakan sebuah kebijakan terkait sistem zonasi pendidikan yang berada di dalam PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru). Pada pelaksanaannya, PPDB dengan sistem zonasi ini memiliki berbagai permasalahan. Dikutip dari laman resmi milik Ombudsman Republik Indonesia, dalam keterangan pers usai rapat tertutup Ombudsman RI mengaku menemukan adanya dugaan maladministrasi dalam pelaksanaan PPDB 2019 yang menggunakan sistem zonasi. Dugaan maladministrasi ini terungkap setelah Ombudsman melakukan pemantauan terhadap PPDB sistem zonasi. Temuan dugaan maladministrasi tersebut meliputi tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dan tim verifikasi atau validasi untuk calon siswa di sejumlah SMP daerah Jawa Barat, Nusa Tenggara Timur, DKI Jakarta dan Bengkulu.

Menurut Widodo (2001:259) maladministrasi merupakan suatu praktik yang menyimpang dari suatu praktik administrasi, atau suatu praktik yang menjauhkan dari pencapaian tujuan administrasi. Secara sederhana maladministrasi dapat dikatakan sebagai suatu kegiatan yang menyimpang dan tindakan tersebut tidak sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik (Good Governance). Sehingga dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa indikator atau tolak ukur dari maladministrasi sendiri tidak lain adalah asas good governance.

Menurut Sadjijono (2007:203) good governance adalah kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara. Good governance selama ini didambakan oleh seluruh lapisan masyarakat, pada kenyataannya hari ini masih sebatas angan-angan belaka. Pasalnya penyelenggaraan publik yang dilakukan oleh pemerintah hingga hari ini masih cenderung diwarnai oleh praktik maladministrasi hingga korupsi, kolusi dan nepotisme.

Untuk itu penyelenggaraan good governance diperlukan suatu alat atau lembaga pengawas eksternal yang secara efektif mampu mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan negara dan pemerintahan khususnya di pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman Republik Indonesia sebelumnya bernama Komisi Ombudsman Nasional adalah lembaga negara di Indonesia yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik 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 (APBN) atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Berdasarkan ketentuan Undang-Undang No. 37 Tahun 2008, Ombudsman RI memiliki tugas dalam menerima, memeriksa dan menindaklanjuti laporan atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik, melakukan investigasi, melakukan koordinasi serta kerjasama dengan membangun jaringan dengan berbagai pihak terkait. Ombudsman RI sendiri juga memiliki tugas lain yaitu melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan juga memiliki tugas lainnya yang diatur dalam undang-undang. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, dikatakan bahwa Ombudsman RI merupakan lembaga pengawas eksternal. Sehingga sebagai lembaga pengawas eksternal, Ombudsman memberikan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi guna memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan kata lain masyarakat dapat berpartisipasi dalam membantu dengan cara melakukan pengaduan pelayanan publik dan memberikan efek jera bagi para pejabat publik, sehingga tindakan maladministrasi yang ada tidak lagi terulang.

Dalam perkembangannya Ombudsman RI ini memiliki kantor perwakilan di setiap provinsinya di seluruh Indonesia. Pembentukan kantor perwakilan ini bertujuan untuk menjalankan serta mendekatkan fungsi Ombudsman sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik kepada masyarakat di setiap provinsi. Hal ini tidak terkecuali pada kantor perwakilan Ombudsman RI yang terletak di Provinsi Banten, Kota Serang.

Tabel Substansi terlapor kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten di Tahun 2017 hingga tahun 2019

No	Substansi	2017	2018	2019
1	Administrasi Kependudukan	66	6	11
2	Air Minum	-	1	-
3	Agraria/Pertanahan	27	30	24
4	Asuransi/Jaminan Sosial	-	1	
5	Bea dan Cukai	-	1	-
6	Informasi Publik	19	4	-
7	Kejaksaan	-	1	-
8	Kelautan	-	1	-
9	Komisi/Lembaga Negara	-	3	-

10	Kepegawaian	5	11	6
11	Kepolisian	10	10	-
12	Kesehatan	3	10	-
13	Kesejahteraan Sosial	1	1	2
14	Ketenagakerjaan	8	15	8
15	Lelang	-	1	2
16	Lembaga Pemasyarakatan	-	-	1
17	Lingkungan Hidup	1	4	7
19	Listrik	-	4	3
19	Pajak	5	2	4
20	Pedesaan	-	2	8
21	Pemukiman/Perumahan	3	2	5
22	Pendidikan	32	24	16
23	Peradilan	1	3	7
24	Perbankan	1	3	3
25	Perdagangan dan Industri	1	1	-
26	Perjuangan/Infrastruktur	47	13	4
27	Perijinan (PTSP)	5	6	9
28	Perikanan	1	-	-
29	Sumber Daya Alam dan Energi	-	1	-
30	Telekomunikasi	-	-	1
31	Urusan Haji	-	-	1

Faktanya masih terjadi praktik-praktik maladministrasi pada penyelenggaraan pelayanan publik, pada tahun 2017-2019 jumlah laporan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten tidak memiliki peningkatan yang signifikan, dengan kata lain belum

banyak dari masyarakat Provinsi Banten belum mengetahui keberadaan, fungsi serta tugas dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten. Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa substansi ketiga yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat pada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten yaitu terkait pendidikan. Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di bidang pendidikan masih banyak terjadi praktik maladministrasi. Tidak terkecuali pada penyelenggaraan PPDB yang setiap tahunnya terdapat laporan berdasarkan jumlah laporan yang masuk dapat dikatakan bahwa maladministrasi pada penyelenggaraan PPDB menyumbang 29%, dimana hal ini menjadikan maladministrasi yang terjadi pada penyelenggaraan PPDB 2019 cukup tinggi hingga dua kali lipat dari tahun sebelumnya.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten sendiri juga melakukan pengawasan di bidang pendidikan. Dalam pengawasan yang dilakukan terhadap penyelenggaraan PPDB dengan sistem zonasi, Ombudsman RI Provinsi Banten mendapat temuan yang mengarah pada dugaan maladministrasi. Berdasarkan penyampaian Kepala Ombudsman RI Perwakilan Banten, Bambang P Sumo mengaku bahwa menerima banyak aduan warga mengenai pelaksanaan PPDB online di Banten. Mulai dari dugaan adanya siswa titipan, praktik pungutan liar masuk sekolah tertentu hingga terdapat kendala yang terkesan mengesampingkan prestasi siswa di suatu wilayah yang tidak memiliki sekolah negeri juga menjadi temuan yang banyak terjadi di delapan kabupaten/kota di Banten. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten juga memiliki berbagai kendala dalam melaksanakan tugasnya. Pertama, keberadaan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten yang tidak familiar di masyarakat. Kedua, minimnya jumlah anggota Ombudsman RI baik nasional maupun perwakilannya. Ketiga, terdapat praktik maladministrasi yang terjadi pada bidang pendidikan khususnya pada pelaksanaan PPDB tingkat SMA.

Keberadaan dari Ombudsman RI khususnya Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten memiliki tujuan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, dimana dalam hal ini dapat mewujudkan pelayan publik yang prima dan transparan serta akuntabel. Namun, faktanya masih ditemukan berbagai maladministrasi dan permasalahan dalam penyelenggaraan PPDB tingkat SMA di Provinsi Banten. Maladministrasi yang terdapat pada penyelenggaraan PPDB terus-menerus hadir dan semakin meningkat bahkan berkembang. Sehingga hal ini menjadi tantangan besar yang dihadapi oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam menjalankan kewenangannya secara efektif dan efisien.

Dari uraian tersebut, maka penulis disini akan melakukan sebuah penelitian terkait efektivitas yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten selaku lembaga pengawas dari pelaksanaan pelayanan publik, dalam penelitian ini khususnya pada pelaksanaan PPDB tingkat SMA di Provinsi Banten. Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis mengangkat judul "Efektivitas

## Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Pengawasan Penyelenggaraan PPDB tingkat SMA"

### METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Moeleong (2001:6) penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Dalam mengumpulkan data informasi digunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu data primer dan data sekunder. Studi kualitatif dilakukan dengan mengumpulkan berbagai sumber baik sumber primer yaitu dokumentasi, observasi lapangan dan wawancara yang dijadikan sumber utama dan sumber sekunder yang merupakan sumber-sumber penunjang seperti literatur atau bahkan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Dalam hal ini terkait efektivitas kinerja pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten selaku lembaga pengawas pelayanan publik khususnya terkait pengawasan PPDB tingkat SMA serta kajian penelitian lainnya yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

**Tabel**  
Informan Penelitian

No	Informan	
1	Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten	1. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten 2019 (Bambang Sumo P.) 2. Tim Penanggung Jawab Pengawasan Penyelenggaraan PPDB 2019
2	LSM Pattiro Provinsi Banten	1. Direktur Eksekutif Pattiro Banten (Angga Andrias)
3	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Banten	1. Kepala Bagian Kurikulum SMA (Adang Abdurahman)

4	Pelapor Pelayanan Penyelenggaraan PPDB	1. Zainal Abiddin 2. Rahmi
---	--	-------------------------------

*(Sumber: Penulis 2019)*

Data yang telah didapatkan nantinya akan dianalisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif. Menurut Patton (Moleong, 2001:103), analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan uraian dasar. Definisi tersebut memberikan gambaran tentang betapa pentingnya kedudukan analisis data dilihat dari segi tujuan penelitian. Prinsip pokok penelitian kualitatif adalah menemukan teori dari data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah-langkah seperti yang dikemukakan oleh Burhan Bungin (2003:70), yaitu Pengumpulan Data (Data Collection), Reduksi Data (Data Reduction), Display Data dan Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan (Conclusion Drawing and Verification).

Wirawan (2012:156) untuk memastikan data/informasi lengkap dan validitasnya dan reliabilitasnya tinggi, penelitian kualitatif mempergunakan teknik triangulasi (triangulation). Triangulasi adalah suatu metode yang dipakai dalam metode yang dipakai dalam penelitian kualitatif (sering juga dipakai dalam metode kuantitatif) untuk mengukur validitas dan reabilitas dalam penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis triangulasi data. Teknik triangulasi data dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara antara subjek penelitian yang satu dengan yang lain.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **1. PPDB Tingkat SMA Provinsi Banten**

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia telah merumuskan dan mengimplementasikan peraturan terkait Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). Sejalan dengan hal itu Kemendikbud merumuskan sebuah peraturan baru terkait zonasi sekolah yang mana tertuang dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 20 Tahun 2019 tentang PPDB. Peraturan yang telah diterbitkan oleh Kemendikbud ini diikuti oleh Dinas Pendidikan Provinsi sebagai pelaksana PPDB Tingkat SMA dan SMK di seluruh Indonesia termasuk Provinsi Banten. Sistem zonasi merupakan penerimaan peserta didik yang tidak lagi didasari oleh nilai ujian nasional seperti pada pelaksanaan tahun-tahun sebelumnya melainkan didasari oleh kedekatan zona atau jarak antara rumah siswa dan sekolah. Pelaksanaan PPDB dengan sistem zonasi sendiri telah dilakukan berdasarkan peraturan terkait

Provinsi Banten sendiri telah mengeluarkan kebijakan turunan serupa dengan Kemendikbud yaitu Peraturan Gubernur Banten No. 18 Tahun 2019 Tentang Penerimaan Peserta Didik Baru SMAN/SMKN Dan SKHN Provinsi Banten dan sejalan dengan hal itu juga diterbitkan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Banten No. 421/2341-DINDIKBUD/2019 Tentang Petunjuk Teknis Penerimaan Peserta Didik Baru SMAN/SMKN dan SKHN Provinsi Banten. Selanjutnya Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Banten (Dindikbud) melakukan rapat koordinasi penentuan zonasi PPDB, lalu dilanjutkan kembali melaksanakan kegiatan sosialisasi kepada sekolah-sekolah SMA negeri di Banten dan yang terakhir diselenggarakannya PPDB itu sendiri.

Berdasarkan pernyataan LSM Pattiro yang turut serta mengawal pelaksanaan PPDB Provinsi Banten, terdapat kesepakatan antara pihak Telkom dengan Pemerintahan Provinsi Banten dalam hal ini Dindikbud Provinsi Banten. Dalam kesepakatan yang telah dilakukan tersebut terjadi sedikit permasalahan yang secara tidak langsung berdampak pada pelaksanaan PPDB tingkat SMA. Selanjutnya Angga juga mengkonfirmasi bahwa dikarenakan banyaknya celah serta kendala pada pelaksanaan PPDB tingkat SMA Provinsi Banten sehingga banyak laporan terkait yang masuk ke Pattiro. Namun pada saat pendampingan yang dilakukan Pattiro pada beberapa laporan yang masuk, sebagian besar selesai di tengah proses.

Pada Provinsi Banten sendiri, dimana pada pelaksanaan PPDB 2019 di tingkat SMA/SMK yang dikelola langsung oleh Pemerintah Provinsi Banten dinilai masih minim informasi dan membuat masyarakat kebingungan. Seperti dikutip dalam laman Tangerangnews.com, menurut Tangerang Public Transparency Watch (Truth) menyebut bahwa pengelolaan PPDB 2019 tidak serius. Dilihat dari belum diadakannya koordinasi, belum adanya peraturan yang mengatur hal tersebut hingga belum tersedianya kontak informasi yang dapat diakses oleh masyarakat Banten atau tidak adanya informasi resmi terkait penyelenggaraan PPDB.

Permasalahan lain yang ditemui di Provinsi Banten adanya laporan terkait praktik maladministrasi yaitu kecurangan dalam PPDB. Dikutip dari laman Medcom.id Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI) mencatat laporan adanya praktik kecurangan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). Provinsi Banten merupakan daerah yang paling banyak terjadi kecurangan dalam laporan yang diterima KPAI selama PPDB 2019.

Menurut Bapak Adang Abdurahman selaku Kepala Kurikulum SMA Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Banten, Permasalahan bahkan kendala yang dihadapi oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Banten selaku pelaksana PPDB 2019 juga tidak jauh berbeda dengan kendala-kendala yang terjadi pada tahun-tahun sebelumnya. Permasalahan tersebut tidak lain seputar kelengkapan persyaratan serta perubahan kriteria penerimaan peserta didik.



Faktanya terjadinya permasalahan baru yang terjadi pada pemberlakuan peraturan PPDB dengan sistem zonasi yang telah dikeluarkan, dimana salah satunya mengatur tentang penggunaan Kartu Keluarga (KK) sebagai syarat atau untuk dapat mengetahui tempat tinggal atau domisili dari siswa. Hal ini menjadi sebuah permasalahan baru, seperti yang dikutip dalam poros.id bahwa terdapat 70 siswa berprestasi yang terpaksa harus mencabut berkas di SMAN 3 Kabupaten Tangerang karena terhalang oleh sistem zonasi. Dimana dalam berita tersebut puluhan calon peserta didik telah melakukan pendaftaran dengan menggunakan sistem zonasi karena letak sekolah dan rumah yang cukup dekat. Nyatanya mereka tetap tersisihkan karena banyak siswa lain yang diduga menggunakan surat domisili palsu. Hal ini juga dibuktikan dalam kutipan abouttng.com bahwa terdapat penumpukan antrean di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang Selatan. Dimana terdapat masyarakat yang ingin mengajukan permohonan legalisir KK hingga menimbulkan sedikit perdebatan antar masyarakat dan petugas.

Dalam pernyataan Adang Abdurahman dalam wawancara ia menegaskan bahwa kesalahan yang terjadi pada pemalsuan dokumen seperti Kartu Keluarga dan surat keterangan domisili bukan menjadi kesalahan pihak Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Banten. Ia mengatakan bahwa pihaknya hanya memakai produk pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil atau kelurahan maupun kecamatan saja, atau dengan kata lain Bapak Adang menyebutkan bahwa kesalahan pemalsuan yang terjadi dilakukan oleh pihak lain dan pihaknya tidak mengetahui akan permasalahan tersebut. Beliau bersikeras mengatakan bahwa jika pada pelaksanaan PPDB 2019 tidak terjadi pelanggaran seperti yang telah diberitakan oleh sejumlah media dan beliau juga menegaskan bahwa hanya terdapat pengaduan-pengaduan terkait kesalahpahaman terhadap pelaksanaan.

Permasalahan lain yang terjadi pada pelaksanaan PPDB 2019 yaitu berdasarkan data dari Dindikbud terdapat sebanyak 192.536 calon peserta didik yang terdiri dari lulusan SMP/MTs. Sedangkan daya tampung sekolah hanya 68.126 siswa yang terdiri atas 150 SMAN dan 75 SMKN. Hal ini menyebabkan kurang lebih sebanyak 124.410 calon peserta didik yang mengikuti pelaksanaan PPDB 2019 di tingkat SMA di Provinsi Banten terancam tidak dapat bersekolah di sekolah negeri dan tersingkir. Dengan kata lain jumlah siswa dari lulusan SMPN/MTs lebih banyak dibandingkan dengan jumlah daya tampung di SMAN/SMKN. Ini disebabkan oleh daya tampung sekolah negeri yang tidak sebanding dengan jumlah dari lulusan SMP/MTs.

Permasalahan lain pun timbul yaitu terjadinya kemunduran pengumuman PPDB 2019 yaitu pengunduran pengumuman PPDB pada tanggal 29 Juni 2019 dan kembali dibuka pada tanggal 1 Juni 2019. Dikutip dalam Tribunjakarta.com, pengumuman ini disampaikan oleh Pemprov Banten melalui surat edaran bernomor 421/26/8/Dindikbud/2019 tertanggal Sabtu (29/6/2019) yang bertanda tangan Kepala

Dinas Pendidikan Banten, Kosasih Sumanhudi. Surat tersebut berisikan sebab pengunduran pengumuman yaitu karena adanya masalah teknis. Namun dalam surat tersebut tidak jelaskan secara pasti permasalahan teknis yang dimaksud sehingga menimbulkan kecurigaan bagi masyarakat.

Dikutip dalam Bantenhariini.id, dimana terjadinya pengunduran pengumuman PPDB tersebut juga diikuti dengan penambahan ruang belajar (Rombel) di beberapa daerah, salah satunya di Kota Serang. SMA/SMK di Kota Serang mendadak bertambah rombel sebanyak 5 ruangan. Hal ini dibenarkan oleh Gubernur Banten Wahidin Halim, ia mengatakan dalam apel gabungan ASN Lingkungan Pemprov Banten bahwa penundaan dilakukan karena adanya perubahan Permendikbud No. 15 Tahun 2018 menjadi Permendikbud Nomor 20 Tahun 2019. Dimana kuota ditambahkan dengan presentasi jalur prestasi yang dari 5% menjadi 15%.

Dari beberapa persoalan hingga kendala yang dihadapi oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan selaku penyelenggara PPDB menunjukkan bahwa masih adanya permasalahan yang perlu dikaji kembali dalam pelaksanaan PPDB, khususnya pada sistem zonasi di Provinsi Banten. Dimana sistem ini belum dapat menciptakan keadilan bagi seluruh masyarakat Banten. Permasalahan ini disebabkan oleh faktor jarak dan juga kurangnya sosialisasi yang mendalam kepada masyarakat, dimana faktanya dilapangan masih ditemukan siswa yang memiliki jarak dekat belum juga dapat terakomodir dengan baik lantaran belum jelasnya standar minimal yang diterapkan di setiap sekolah serta banyak dari masyarakat yang masih belum memahami bahkan mengetahui terkait kebijakan PPDB sistem zonasi. Bahkan terdapat beberapa calon peserta didik yang tinggal di area blank spot (tidak terjangkau zona) masih kesulitan dalam mengikuti pelaksanaan PPDB dengan sistem zonasi ini.

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten Bapak Bambang S juga mengatakan bahwa Provinsi Banten dinilai belum siap untuk mengadakan PPDB 2019 dengan sistem zonasi ini. Hal ini dilihat dari pengunduran pengumuman yang dilakukan dan menimbulkan kecurigaan di kalangan masyarakat juga berpotensi untuk penyalahgunaan jual-beli kursi. Sejalan dengan hal tersebut Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten membentuk tim investigasi untuk menelusurinya dan pihaknya telah mendapatkan laporan terkait jual-beli kursi SMK di Kabupaten Tangerang.

Hal ini menunjukkan, pemerintah belum mampu memenuhi amanat Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 11 ayat (1) yang menjamin hak yang sama bagi setiap warga negara untuk mendapatkan pendidikan bermutu. Provinsi Banten sendiri sudah mengikuti rangkaian aturan dan prosedur yang diberlakukan oleh Kemendikbud berdasarkan Permen No. 51 Tahun 2019 tentang PPDB. Sehingga sebagaimana dikemukakan oleh Kepala Seksi Kurikulum Bidang SMA Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Banten, bahwa pihak Dindikbud telah melaksanakan tugas

serta fungsinya dalam menjalankan penyelenggaraan PPDB ini sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun pada pelaksanaannya banyak terjadi kendala serta persoalan teknis yang tidak dapat terhindarkan mulai dari ketidakjelasan informasi, membludaknya pendaftar, penundaan pengumuman hingga isu jual beli kursi dan pemalsuan kelengkapan persyaratan.

Dari penjelasan di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa pelaksanaan PPDB dengan sistem zonasi tersebut tidak dapat diselenggarakan oleh Dindikbud saja tetapi diperlukan pihak lain yang turut andil dalam mengatur sistem zonasi ini. Sedangkan untuk kesesuaian antara perencanaan dan pelaksanaan PPDB tahun 2019 sudah baik walaupun masih terdapat beberapa keluhan hingga kecurangan yang dilakukan oleh orang tua siswa.

## **2. Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten**

Terkait pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten pada pelayanan publik termasuk bidang pendidikan, yaitu PPDB. Hal ini disampaikan dalam wawancara dengan penanggung jawab pengawasan pelaksanaan PPDB 2019 adalah sebagai berikut:

a. Menerima berbagai macam laporan atau aduan baik dari masyarakat atau kelompok perwakilan masyarakat sehubungan dengan penyelenggaraan PPDB di tingkat SMA/SMK di wilayah Provinsi Banten

Ombudsman memiliki tugas dalam menerima pengaduan atau laporan dari masyarakat terkait maladministrasi pada pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta, dimana hal ini juga diatur dalam Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI.

Berkaitan dengan pengaduan yang diterima terkait penyelenggaraan PPDB SMA 2019 terhitung berjumlah 7 laporan yang masuk di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten, meskipun terdapat sejumlah pengaduan yang serupa sekitar 15-20 pengaduan dari orang tua siswa. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten menerima pengaduan secara umum terkait pelayanan publik termasuk PPDB, dalam pengaduan PPDB Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten membuka posko pengaduan tetapi tidak secara khusus di setiap sekolah. Pengaduan tersebut dapat dilakukan secara langsung di kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten, maupun melalui sarana yang telah disediakan.

Hal tersebut dikarenakan PPDB sendiri merupakan kegiatan yang diselenggarakan oleh Dindikbud Provinsi Banten dan diadakan setiap tahunnya. Sehingga wewenang membuka posko tersebut dipegang oleh Dindikbud Provinsi Banten selaku penyelenggara.

b. Menindaklanjuti laporan atau aduan yang telah masuk dengan melakukan koordinasi, klarifikasi dan pemeriksaan terhadap Dinas Pendidikan terkait.

Tugas lain dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten yaitu melakukan pemeriksaan laporan dan koordinasi serta kerja sama dengan lembaga atau dinas terkait. Hal ini sesuai dengan UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman, yang mana pelaksanaan penyelidikan tersebut dapat berupa klarifikasi, investigasi dan mediasi.

Tahapan pada tindaklanjut atas laporan yang masuk terkait dugaan maladministrasi pada penyelenggaraan PPDB ini tidak jauh berbeda dengan tahapan pada tindak lanjut laporan lainnya. Pertama, laporan yang masuk atau konsultasi dari pelapor didiskusikan bersama dalam sebuah forum rapat kasus yang dihadiri oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Banten dan seluruh Asisten Ombudsman Banten. Dimana laporan yang diterima akan disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku dalam Pasal 24 UU No. 37 Tahun 2008. Kedua, melakukan analisa lebih mendalam terhadap substansi laporan serta kebijakan yang terkait dengan penyelenggaraan PPDB. Ketiga, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten melakukan klarifikasi dengan pihak-pihak terkait dalam hal ini adalah Dindikbud Provinsi Banten, pihak sekolah yang bersangkutan dan masyarakat sebagai pelapor. Setiap tahapan yang ada penting untuk dilakukan terutama tahapan klarifikasi, dimana untuk mendapat informasi yang seimbang dari berbagai pihak agar diperoleh informasi yang cukup lengkap dan komprehensif sebagai bahan untuk merumuskan kesimpulan.

Proses koordinasi juga dibutuhkan dalam kasus penyelenggaraan PPDB, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten melakukan koordinasi dengan berbagai pihak guna memperoleh informasi yang lebih akurat dan mendukung akurasi dalam perumusan hasil akhir dari penyelesaian laporan. Dikemukakan oleh Eka Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten, bahwa koordinasi ini hanya dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten ketika pelaksanaan PPDB berlangsung saja, sehingga tidak ada koordinasi awal untuk pencegahan maladministrasi yang terjadi setiap tahunnya.

c. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terkait penyelenggaraan PPDB

Sesuai dengan tugas Ombudsman RI yang tercantum dalam UU No. 37 Tahun 2008, dalam pelaksanaan investigasi dengan prakarsa sendiri ini Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten melakukannya berdasarkan banyaknya aduan dan pemberitaan yang masuk terkait pelaksanaan penyelenggaraan PPDB 2019. Sehingga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten menindaklanjuti dengan memanggil pihak Sekolah dan Dindikbud Provinsi Banten dengan meminta keterangan serta data siswa yang lulus dan tidak lulus.

d. Memberikan saran korektif sehingga laporan yang sama tidak terulang kembali pada pelaksanaan PPDB berikutnya.

Bentuk dari produk akhir yang dikeluarkan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten terbagi menjadi 4 kategori yang pertama yaitu kesimpulan, kesimpulan dan rekomendasi, pendapat hukum, dan penghentian kasus. Dalam pelaksanaan perumusan produk akhir pada laporan dugaan maladministrasi terkait PPDB, Eka selaku Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten menjelaskan sesuai dengan peraturan terkait Rekomendasi dikeluarkan oleh Ombudsman RI, untuk Perwakilan mengeluarkan Saran Korektif. Setelah memperoleh data-data dan keterangan hasil pemeriksaan dan melakukan analisis, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten memberikan saran korektif sehingga laporan yang sama tidak terulang kembali pada pelaksanaan PPDB berikutnya. Ombudsman RI Perwakilan Banten, memberikan saran korektif kepada Dindikbud Provinsi Banten, antara lain yang pertama dalam hal rekomendasi merujuk kepada Pasal 35 huruf b dan Pasal 37 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Kedua, kewenangan menerbitkan Rekomendasi hanya dimiliki oleh ketua Ombudsman RI.

Rekomendasi maupun saran korektif sendiri memiliki tujuan untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih (good governance). Rekomendasi ini tidak memiliki kekuatan hukum secara mengikat, namun hanya secara moral. Oleh karenanya diperlukan kerja sama dan itikad baik dari berbagai pihak, sehingga semua rekomendasi yang telah dikeluarkan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dapat dijalankan dengan baik dan efektif dan dapat menciptakan pemerintahan yang baik dan bersih (good governance.)

e. Melakukan monitoring PPDB di tingkat SMA/SMK di wilayah Provinsi Banten.

Rangkaian akhir dari tugas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten tidak lain adalah monitoring. Dimana dalam hal ini monitoring yang dilakukan pada penyelenggaraan PPDB terbagi menjadi dua tahapan, yaitu ketika penyelenggaraan PPDB berlangsung dan ketika hasil rekomendasi atau saran korektif dikeluarkan. Pada kegiatan monitoring yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten ketika penyelenggaraan PPDB 2019 berlangsung hanya dilakukan di beberapa daerah yaitu Kota Serang. Tidak seperti pada tahun 2017 yang diberlakukannya monitoring di seluruh daerah di Provinsi Banten. Untuk tahapan yang kedua yaitu monitoring ketika saran korektif dikeluarkan, namun pelaksanaan monitoring tersebut dilakukan pada penyelenggaraan ditahun berikutnya.

Dalam melakukan pengawasannya Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten memiliki kendala dalam pengawasan penyelenggaraan PPDB tingkat SMA sendiri tidak lain berupa dana serta SDM yang dimiliki oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten sendiri. Kendala-kendala yang dialami oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi

Banten secara tidak langsung mengakibatkan kegiatan pengawasan yang berlangsung tidak efektif. Sehingga pengawasan yang dilakukan tidak melalui kordinasi secara menyeluruh dan hanya dilakukan di beberapa daerah saja serta kondisi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten yang hanya memiliki 8 asisten termasuk pada 4 asisten yang ditunjuk sebagai penanggung jawab PPDB tingkat SMA dianggap belum dapat mencakup keseluruhan daerah yang ada di Provinsi Banten.

### **3. Efektivitas Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam Pengawasan Penyelenggaraan PPDB Tingkat SMA**

Dalam rangka menjalankan tugas dan fungsinya berdasarkan UU No. 37 tahun 2008 yaitu melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten juga melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan PPDB tingkat SMA. Pengawasan tersebut memerlukan unsur partisipasi, pasalnya partisipasi dapat dikatakan sebagai komponen utama yang digunakan dalam pengawasan.

Penyelenggaraan PPDB tingkat SMA di Provinsi Banten sendiri dilakukan setiap tahunnya dan pelaksanaannya didasari dengan tujuan pemerintah dalam pemerataan pendidikan. Dari tujuan dan pelaksanaan dari PPDB tingkat SMA, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten memiliki peranan dalam melakukan pengawasan guna mewujudkan negara yang demokratis.

Menurut Georgopualos dan Tannebaum dalam Tangkilisan (2005:139), mengemukakan bahwa efektivitas organisasi adalah tingkat sejauh mana suatu organisasi yang merupakan sistem sosial dengan segala sumber daya dan sarana tertentu yang tersedia memenuhi tujuan-tujuannya tanpa pemborosan dan menghindari ketegangan yang tidak perlu diantara anggota-anggotanya. Dari konsep yang dikemukakan oleh Georgopualos dan Tannebaum dapat diartikan bahwa efektivitas kinerja dapat diartikan sebagai kemampuan dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam mewujudkan tujuannya.

Tujuan dari kehadiran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten salah satunya yaitu meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga memperoleh keadilan, rasa aman dan kesejahteraan yang semakin baik. Sejalan dengan hal tersebut, maka melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang mana salah satunya adalah penyelenggaraan PPDB tingkat SMA. Untuk dapat melihat atau mengukur efektivitas kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten, penulis menggunakan teori dari Etzioni (Indrawijaya, 2002: 227) yang meliputi beberapa indikator yaitu adaptasi, integrasi, motivasi dan produksi.

### a. Adaptasi

Adaptasi disini diartikan sebagai kemampuan yang dimiliki oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten untuk menyesuaikan diri terhadap lingkungan sekitar. Dengan kata lain Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dituntut untuk dapat membaaur sehingga mampu bermanfaat bagi dengan lingkungan dimana ia berdiri atau regional Provinsi Banten. Terdapat beberapa unsur yang dijadikan tolak ukur penilaian Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam beradaptasi yaitu pengadaan dan pengisian anggota Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten, ruang lingkup kegiatan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten, dan kebermanfaatan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten.

#### 1) Pengisian Anggota Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten

Terkait dengan pengadaan dan pengisian dari pegawai di setiap kantor perwakilan dalam hal ini diantaranya yaitu kepala perwakilan hingga asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dilakukan secara terbuka secara nasional dan serentak. Proses yang dilakukan Ombudsman dalam merekrut pegawai dilakukan secara online untuk pendaftaran dan offline untuk tahapan seleksi. Ombudsman RI sendiri melakukan penerimaan pegawai secara online dengan cara membuka pendaftaran melalui website resmi yang dimiliki Ombudsman RI yaitu [www.Ombudsman.go.id](http://www.Ombudsman.go.id), melalui media sosial dan juga media massa.

Sejalan dengan proses pendaftaran hingga penyeleksian yang diberlakukan oleh Ombudsman RI, pihak Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten hanya mengikuti proses yang dilakukan Ombudsman RI. Ditetapkan dalam Undang-Undang bahwa anggota Ombudsman RI Perwakilan khususnya asisten hanya diperbolehkan sebanyak 5 asisten saja. Tetapi hal ini menjadi salah satu kelemahan dari proses pengadaan dan penempatan pegawai yang ada di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten, hal ini pun senada dengan pernyataan penanggung jawab PPDB tingkat SMA Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten bahwa jumlah atau komposisi pegawai di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dirasa masih kurang. Dari jumlah Asisten, dengan wilayah Banten yang terdiri dari 4 kabupaten dan 4 kota serta jumlah Laporan yang ada, jumlah Asisten yang ada saat ini dirasa masih kurang.

Pegawai Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten yang terdapat di dalam struktur terdiri dari 1 Kepala Perwakilan, 8 asisten, 1 sekretariat, 1 pramubakti, dan 2 keamanan. Jumlah tersebut dianggap kurang jika dibandingkan dengan cakupan wilayah dan juga beban tugas yang diterima. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten menyatakan menyebutkan bahwa setidaknya 2 asisten yang bertanggung pada setiap tingkatan wilayah, sehingga idealnya sekitar 16 asisten. Dalam wawancara, Angga selaku perwakilan LSM Pattiro juga menyatakan bahwa dengan wilayah yang luas seperti Banten itu terlihat kurang. Apalagi misalnya di

Pemprov aja ada 43 OPD itu kan harus dilihat dan dipantau. sedangkan dilihat dari jumlah SDM aja kurang.

Dengan beban kerja yang tidak sedikit, wilayah kerja yang luas, jumlah tenaga kerja yang dikatakan sedikit serta minimnya anggaran yang dimiliki Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten menjadi tantangan tersendiri dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai lembaga pengawas.

Seperti yang telah diketahui bersama bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten hanya memiliki 8 asisten. Dalam menangani pengawasan penyelenggaraan PPDB, yang mana ke 8 asisten tersebut dibagi kembali berdasarkan tingkatan pendidikan dan hanya terdapat 4 asisten yang menjadi penanggung jawab pengawasan penyelenggaraan PPDB tingkat SMA yang mana juga tidak disertai dengan pembagian wilayah kerja.

Pada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten hanya terdapat pembagian kerja meliputi penyelesaian laporan, pencegahan, serta pengawasan. Sehingga tidak adanya pembagian kerja berdasarkan substansi laporan, yang mana seperti kita ketahui bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten menerima berbagai macam substansi dengan jumlah sekitar 200 laporan setiap tahunnya. Dengan kata lain tidak adanya pembagian kerja berdasarkan substansi tersebut mempersulit asisten dengan menuntut setiap asisten untuk dapat memahami semua substansi yang masuk di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten.

Dapat dilihat bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten sangat kekurangan sumber daya manusia. Oleh karenanya dalam pengadaan dan penempatan dari pegawai Ombudsman RI sendiri perlu dikaji kembali dan disesuaikan dengan tugas, wilayah hingga beban kerja setiap asisten atau pegawai. Sehingga kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam menjalankan tugas dan fungsi dapat dilakukan dengan efektif.

## 2) Ruang Lingkup Kegiatan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten

Sesuai dengan Pasal 7 UU No. 37 Tahun 2008 telah diatur terkait ruang lingkup kegiatan Ombudsman RI. Sejalan dengan hal tersebut Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten juga telah melaksanakan berbagai kegiatan meliputi tujuan, tugas, hingga fungsinya. Untuk ketiga aspek tersebut berbagai pihak yang menjadi narasumber penelitian ini mengetahui dan paham mulai dari pihak Dindikbud Provinsi Banten, LSM Pattiro, dan sedangkan masyarakat yang dalam hal ini berstatus sebagai pelapor tidak mengetahui secara langsung.

Pada kenyataannya masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui keberadaan dari lembaga pengawas pelayanan publik ini, dimana hal ini juga dibenarkan oleh pelapor yang menjadi narasumber di penelitian ini. ia menyatakan bahwa minimnya pengetahuan masyarakat terkait Ombudsman ini sangat



disayangkan menurut saya Karena peranan penting begitu. Maka perlu disosialisasikan ke bawah (masyarakat) lagi.

Dalam rangka melakukan pengawasan pada penyelenggaraan PPDB tingkat SMA, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten telah melakukan berbagai upaya seperti melakukan kordinasi dengan Dindikbud Provinsi Banten, membuka posko pengaduan, melakukan monitoring PPDB tingkat SMA/SMK Provinsi Banten. Dengan demikian terlihat bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten telah menjalankan tugas, fungsi serta tujuannya. Namun dalam pelaksanaannya juga belum dapat dikatakan maksimal, mulai dari masih adanya masyarakat yang belum mengetahui tugas dan fungsi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten hingga kurangnya sosialisasi.

Hal ini juga sesuai dengan pengamatan yang dilakukan oleh penulis bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten belum mampu melakukan sosialisasi secara mendalam di masyarakat, seperti halnya pada pelaksanaan PPDB. Dimana dari beberapa orang tua murid, hanya terdapat segelintir yang memahami apa itu Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten. Dengan kata lain sosialisasi yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten belum mencapai pada seluruh masyarakat Banten. Sehingga kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam menjalankan tugas dan fungsi belum dapat dikatakan maksimal.

### 3) Kebermanfaatan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten

Terkait aspek kebermanfaatan, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam menjalankan tugas dan fungsinya telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan, namun masih belum signifikan manfaatnya dalam perubahan sistem penyelenggaraan pelayanan publik. Pada bidang pendidikan khususnya PPDB tingkat SMA kebermanfaatan akan kehadiran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dianggap kurang. Hal ini dinyatakan oleh pelapor ke-2 bahwa ia kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten. karena tidak ditemukannya maladministrasi yang saya laporkan sehingga anaknya tidak dapat diterima di sekolah yang diinginkan.

Hal ini pun senada dikatakan oleh LSM Pattiro bahwa sudah memperhatikan dan merasa under estimate dengan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten. Berbanding terbalik dengan pernyataan kedua informan tersebut, informan lain yaitu pelapor pertama menyatakan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten sudah memberikan manfaat yang cukup bahkan baik dalam pengawasan penyelenggaraan PPDB tingkat SMA.

Berdasarkan penjelasan diatas penulis mengatakan indikator adaptasi yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten belum efektif. Hal ini dapat dilihat pada ketiga unsur dalam adaptasi yaitu pengisian atau pengadaan pegawai, ruang lingkup kegiatan, dan kebermanfaatan.

Pada unsur pertama Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten perlu mengkaji kembali proses pengisian hingga penyeleksian yang beracuan pada proses yang ada di Ombudsman RI, dimana hal ini tidak mempertimbangkan lebih lanjut terkait kondisi mulai dari beban kerja, luas wilayah hingga anggaran serta tidak adanya pembagian substansi yang menuntut setiap asisten untuk mampu menangani semua laporan yang masuk khususnya pada pengawasan PPDB tingkat SMA. Pada unsur yang kedua, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam pelaksanaannya juga belum dapat dikatakan maksimal. Dimana masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui keberadaan hingga tugas dan fungsi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten. Hal ini juga sesuai dengan belum maksimal dalam sosialisasi, seperti halnya pada pelaksanaan PPDB yang mana banyak dari orang tua murid tidak mengetahui Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten. Pada unsur ketiga, dimana belum signifikan manfaatnya dalam perubahan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang juga bergantung pada pengetahuan akan keberadaan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten di masyarakat. Pada bidang pendidikan khususnya PPDB tingkat SMA kebermanfaatan akan kehadiran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dianggap kurang.

Keberadaan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten yang hadir selama kurang lebih 7 tahun telah menjadi sebuah wadah dan harapan dalam mewujudkan pelayanan publik yang bersih dan berkualitas. Namun dengan segala keterbatasannya Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten telah menjalankan tugas serta fungsinya walaupun belum dapat dikatakan maksimal. Sehingga yang menjadi perhatian penting disini bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten juga memerlukan berbagai dukungan mulai kewenangan hingga jumlah pegawai yang sesuai dengan beban tugas serta luas wilayah yang ada. Sehingga dengan terpenuhinya hal-hal tersebut maka Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dapat meningkatkan kinerja secara lebih efektif dan lebih memberi kebermanfaatan bagi lingkungan Provinsi Banten.

## b. Integrasi

Integrasi merupakan kemampuan suatu organisasi untuk melakukan sosialisasi dan membangun komunikasi dengan berbagai pihak, dalam hal ini yaitu pengawasan penyelenggaraan PPDB tingkat SMA. Seperti yang tertuang dalam Peraturan Ombudsman RI Nomor 4 Tahun 2010 yang menyatakan bahwa setiap pimpinan satuan organisasi wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi yang mana Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten juga melakukan hal tersebut.

### 1. Sosialisasi

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten memiliki agenda rutin yang dilakukan setiap tahunnya. Dimana diselenggarakan kegiatan sosialisasi terkait tujuan, tugas

hingga fungsi. Sosialisasi ini diagendakan setiap tahunnya seperti diselenggarakannya Pekan Pelayanan Publik dan juga melalui berbagai media yang menjadi saluran sosialisasi secara online.

Namun ketiga akun media sosial yang dimiliki Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten terlihat baru aktif kembali mensosialisasikan kegiatan yang dilakukan pada tahun 2020. Hal ini ditunjukkan dari berbagai macam postingan yang baru diupload terhitung mulai dari Januari 2020. Sangat disayangkan, pasalnya Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten dibentuk pada tanggal 14 Maret 2013 sesuai dengan Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 022/ORI-SK/II/2013.

## 2. Kordinasi dan Kerjasama

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten menjalin koordinasi dengan berbagai lembaga negara, lembaga kemasyarakatan serta perseorangan. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten juga melakukan kerja sama dengan berbagai pihak mulai dari mahasiswa, LSM, Media, (Pers) serta instansi terkait guna menunjang pelaksanaan pengawasan.

Berdasarkan hasil wawancara, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten menyatakan mereka telah melakukan kerja sama yang baik dengan organisasi lain yaitu Dindikbud Provinsi Banten, media (pers) untuk mempublikasikan kinerja serta mempermudah dalam mendapatkan informasi, serta mitra strategis yang berada di bawah naungan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten secara langsung yaitu Sedulur Ombudsman.

Kordinasi yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dengan Dindikbud Provinsi Banten dalam pengawasan penyelenggaraan PPDB tingkat SMA dilakukan setiap tahunnya. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam kurun waktu tiga tahun terhitung sejak 2017 melakukan kordinasi secara menyeluruh meliputi segala aspek dan semua tahapan dari awal hingga akhir. Hal ini sejalan dengan kajian cepat yang dijalankan pada tahun yang sama yaitu 2017. Pada dua tahun berikutnya 2018-2019 tidak dilakukan kajian keseluruhan serupa dengan tahun 2017 dan hanya dilakukan kordinasi dengan instansi pelaksana sebelum pelaksanaan dan melakukan pengawasan saat PPDB berlangsung.

Pihak Dindikbud Provinsi Banten pun membenarkan adanya kerja sama terkait pengawasan penyelenggaraan PPDB tingkat SMA, namun tidak ada kerja sama kongkrit terkait pencegahan maladministrasi pada PPDB tingkat SMA. Sehingga dengan kata lain kerjasama yang ada hanya sebatas penyampaian pengaduan atau laporan yang masuk. Sejalan dengan kordinasi yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam rangka pengawasan penyelenggaraan PPDB, LSM

Pattiro juga ikut serta dalam kordinasi tersebut dalam hal ini sebagai pendamping dari pelapor dengan mengikuti tahapan prosedur.

Selain kordinasi, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten juga melakukan kerja sama dengan Sedulur Ombudsman yang merupakan organisasi sayap yang dibawah langsung oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten. Kerja sama ini dilakukan dalam rangka pencegahan terkait maladministrasi.

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai indikator penilaian kedua yaitu integrasi, penulis dapat mengatakan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten belum efektif serta maksimal sehingga perlu ditingkatkan kembali. Hal ini dapat dilihat pada aspek sosialisasi, penulis menilai bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten masih kurang masif dalam melakukannya, pasalnya kegiatan sosialisasi hanya dilakukan pada "Pekan Pelayanan Publik" dan pada media sosial yang juga tidak aktif dalam memberikan informasi dan baru aktif kembali pada tahun 2020. Selanjutnya, pada aspek kordinasi, penulis juga menilai Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten belum maksimal. Dimana pada pengawasan penyelenggaraan PPDB tingkat SMA, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten hanya melakukan kordinasi pada awal penyelenggaraan PPDB pada tahun 2018 dan 2019 tidak seperti tahun 2017 yang menyeluruh. Pada aspek terakhir yaitu kerja sama, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dinilai juga belum maksimal. Dapat dilihat bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten telah menjalin kerja sama dengan berbagai pihak. Namun pada kerja sama yang dilakukan tersebut, hanya dilibatkan pada monitoring penyelenggaraan PPDB. Padahal jika dikaji lebih lanjut Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dapat melakukan kerja sama lebih jauh untuk dapat mencegah terjadi pengulangan maladministrasi yang setiap tahunnya terjadi pada penyelenggaraan PPDB tingkat SMA.

### c. Motivasi

Motivasi yang dimaksud dalam penelitian dapat diartikan sebagai keterikatan atau hubungan yang dijalin oleh pelaku organisasi dengan organisasi sendiri serta dengan kelengkapan sarana maupun prasarana yang digunakan guna menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi dari organisasi, dalam hal ini hubungan antara pegawai dengan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten sendiri menjalin hubungan dengan Ombudsman RI dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsinya, yang salah satunya adalah kegiatan pengawasan penyelenggaraan PPDB tingkat SMA.

Hubungan yang ada diantara pegawai dengan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten sendiri dalam pengawasan penyelenggaraan PPDB tingkat SMA dikatakan saling mendukung. Dimana hal ini tunjukan dengan penunjukan 4 asisten penanggung

jawab pengawasan PPDB tingkat SMA yang disertai dengan tugas pembantuan oleh asisten lain di luar 4 asisten penanggung jawab tersebut.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten memiliki keterbatasan baik dalam sarana maupun prasarananya. Hal ini tidak lain disebabkan oleh keterbatasan anggaran, dimana pembiayaan seluruh kegiatan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten bersumber dari APBN. Berdasarkan dengan pengamatan yang dilakukan oleh penulis bahwa setiap pegawai Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten hanya dilengkapi dengan meja kerja juga komputer masing-masing dan disertai dengan kendaraan operasional kantor yaitu 1 sepeda motor dan 1 mobil. Fasilitas lain yang dimiliki oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten diantaranya resepsionis, ruang rapat atau pertemuan, ruang pengaduan, serta lobi. Dengan kondisi tersebut dinilai belum dapat mencukupi serta menunjang kinerja kerja dari setiap pegawai yang mana pegawai Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten juga banyak melakukan tugas di luar kantor seperti monitoring sekolah, klarifikasi, serta investigasi.

Kemudian dari keberadaan dari kantor Perwakilan Ombudsman RI yang berada di pusat Kota Serang yang juga merupakan Ibu Kota Provinsi Banten, berdasarkan pengamatan dari penulis belum dapat mengakomodir seluruh wilayah kerja. Sehingga dengan demikian akan timbul kecenderungan keberadaan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten hanya diperuntukkan bagi Kota Serang saja. Hal ini juga terbukti pada kegiatan pengawasan penyelenggaraan PPDB tingkat SMA yang hanya dilakukan di Kota Serang saja. Angga selaku perwakilan LSM Pattiro juga mengkritisi terkait sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten, khususnya pada maklumat pelayanan milik Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten yang sebatas pernyataan serta kurangnya SDM serta jarak kantor yang dirasa masih belum menjangkau masyarakat desa.

Berdasarkan penjelasan diatas penulis dapat mengatakan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten belum efektif. Pada aspek pertama, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dinilai belum maksimal dalam menjalankan hubungan internalnya, dimana pembagian kerja belum jelas khususnya dalam hal substansi laporan. Dimana seluruh asisten yang ada dibebankan semua substansi laporan termasuk pada penyelenggaraan PPDB tingkat SMA dari berbagai wilayah di Provinsi Banten sehingga jika dibandingkan dengan jumlah asisten yang ada dirasa tidak efektif. Pada aspek kedua yaitu sarana dan prasarana Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dilihat belum memenuhi kebutuhan, dimana fasilitas yang ada jika dibandingkan dengan luas wilayah kerja serta jumlah laporan yang masuk, belum dapat menunjang kinerja secara maksimal.

#### d. Produksi

Produksi dalam penelitian ini berkaitan dengan jumlah dan mutu keluaran serta intensitas kegiatan yang dilaksanakan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam pengawasan penyelenggaraan PPDB. Berdasarkan jumlah laporan yang masuk dapat dikatakan bahwa maladministrasi pada penyelenggaraan PPDB menyumbang 29%, dimana hal ini menjadikan maladministrasi yang terjadi pada penyelenggaraan PPDB cukup besar. Masih terjadi pengulangan maladministrasi pada penyelenggaraan PPDB tingkat SMA di Provinsi Banten setiap tahunnya mengindikasikan bahwa tingkat partisipasi dan pengetahuan masyarakat akan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten masih kurang. Hal ini dapat diartikan bahwa kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam melaksanakan tugasnya dalam mengawasi penyelenggaraan PPDB tingkat SMA belum efektif.

Pada tahun 2019 terdapat 9 laporan yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten, namun laporan yang dapat ditindak lanjuti hanya 7 laporan yang berasal dari wilayah Tangerang. Jika dilihat pada jumlah laporan yang masuk hanya 9 laporan tetapi terdapat 8 laporan lain yang masuk tetapi tidak memenuhi persyaratan atau berkas administrasi. Sehingga dengan kata lain pada pelaksanaan PPDB tahun 2019, maladministrasi yang terjadi di bidang pendidikan memiliki kenaikan cukup tinggi hingga dua kali lipat dari tahun sebelumnya.

Jika dilihat dari data yang telah dikumpulkan peneliti, jumlah laporan mengalami kenaikan pada tahun 2019 dari tahun 2017 dan 2018. Namun kenaikan tersebut dapat dikatakan tidak signifikan jika dibandingkan dengan wilayah kerja Provinsi Banten. Hal ini bukan serta merta disebabkan oleh penyelenggaraan PPDB tingkat SMA di Provinsi Banten dikategorikan baik, namun hal ini bisa diindikasikan bahwa kurang partisipasi masyarakat dalam mengawasi pelayanan publik yang masih rendah. Sebagaimana dikatakan oleh LSM Pattiro bahwa masyarakat sendiri belum paham Ombudsman ini siapa.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten juga melakukan tugas lainnya dalam rangka pengawasan penyelenggaraan PPDB tingkat SMA, yaitu melakukan investigasi atas prakarsa sendiri berdasarkan laporan-laporan yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten melalui berbagai platform. Sehingga pelaksanaan investigasi atas prakarsa sendiri ini tidak dapat dijadwalkan atau diagendakan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten, hal ini dipertimbangkan atas kondisi mendesak yang memerlukan penanganan atau perbaikan sistem.

Dalam menindaklanjuti laporan serta aduan yang masuk Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten memiliki prosedur tindak lanjut. Pada bagian pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten, laporan tersebut kemudian diproses dan diberlakukan tidak lanjut mulai dari penerimaan laporan, proses verifikasi syarat oleh tim PVL, analisis serta klarifikasi oleh tim pemeriksaan, pemberian saran korektif,

hingga monitoring, Seiring dilakukannya tindak lanjut laporan tersebut, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten memberikan informasi lanjutan kepada pihak pelapor serta pelapor guna menerapkan asas transparansi.

Hasil akhir yang diberikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam proses tindak lanjut yaitu diberikannya saran korektif untuk pelaksanaan PPDB selanjutnya. Berdasarkan wawancara penanggung jawab pengawasan PPDB tingkat SMA menyatakan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Banten, memberikan saran korektif kepada Dindikbud Provinsi Banten yang merujuk Pasal 35 huruf b dan Pasal 37 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dalam mengeluarkan hasil akhirnya Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam rangka pengawasan penyelenggaraan PPDB tingkat SMA tidak memiliki batas waktu tertentu seperti kasus lainnya. Hal ini sebabkan oleh permasalahan penyelenggaraan PPDB tingkat SMA ini termasuk ke dalam Respon Cepat Ombudsman (RCO). Diatur dalam Pasal 2 Peraturan Ombudsman RI No. 26 Tahun 2017, RCO adalah mekanisme penyelesaian laporan masyarakat yang dilaksanakan dalam kondisi darurat seperti halnya penyelenggaraan PPDB yang memiliki waktu pelaksanaan yang cukup singkat dan disertai dengan berbagai permasalahan.

Ombudsman RI maupun Perwakilan Provinsi Banten hanya memiliki kewenangan dalam monitoring terhadap pelaksanaan dari rekomendasi yang diberikan dan apabila instansi terlapor tidak mengindahkan rekomendasi tersebut maka Ombudsman akan menyampaikan kepada instansi diatas instansi terlapor. Dengan kata lain Ombudsman RI maupun Perwakilan Provinsi Banten tidak memiliki kewenangan yang lebih untuk memberikan sanksi, sehingga kedudukan Ombudsman dikatakan kurang kuat di tengah-tengah birokrasi Indonesia saat ini.

Terkait dengan upaya pencegahan maladministrasi yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam rangka permasalahan PPDB tingkat SMA tidak melakukan tindakan pencegahan yang cukup masif, pasalnya Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten hanya membuka stand pengaduan dan monitoring pada beberapa sekolah dalam upaya pencegahan maladministrasi. Hal senada juga dikemukakan oleh Kepala Bidang Kurikulum SMA Provinsi Banten, dimana ia menyatakan bahwa terdapat monitoring dilakukan oleh kepada setiap sekolah melalui Dinas Pendidikan di Kabupaten/Kota guna meminimalisir timbulnya maladministrasi berulang.

Berdasarkan data yang dikumpulkan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa terdapat berbagai hambatan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam pengawasan PPDB tingkat SMA yang disebabkan oleh anggaran serta SDM. Dimana seperti yang sudah dijelaskan sebelum bahwa anggaran yang dimiliki berasal dari APBN sehingga anggaran tersebut tidak serta merta hanya diperuntukkan kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten saja tetapi juga kepada kantor perwakilan lainnya.

Sedangkan dalam hal SDM, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten sendiri tidak memiliki hak untuk dapat menambah jumlah pegawai atau dengan kata lain hal ini ditelaah ditentukan oleh Ombudsman RI.

Hambatan lain yang ditemui oleh penulis yaitu kondisi dimana kurangnya pengetahuan masyarakat Banten terhadap Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten. Hal ini pun dibenarkan oleh LSM Pattiro bahwa dari namanya Ombudsman bukan merupakan. Sehingga Ombudsman tidak banyak masyarakat yang tahu dan hanya beberapa orang saja itulah yang menjadi faktor penghambat. Senada dengan LSM Pattiro, salah satu pelapor menyatakan hal serupa yaitu ia menyatakan bahwa perilaku masyarakat menjadi kelemahannya, dimana masyarakat masih memiliki perasaan takut untuk melaporkan kejadian dan masyarakat juga masih banyak yang belum memahami kebijakan yang berlaku terutama pada pelaksanaan PPDB tingkat SMA Provinsi Banten yang baru pertama kali dilaksanakan. Namun berbeda dengan tanggapan lainnya, Dindikbud Provinsi Banten menyatakan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten tidak memiliki hambatan, pasalnya masyarakat dapat mengajukan pengaduan dimana pun. Dengan kata lain, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dapat menerima informasi dari mana saja.

Seiring dengan hambatan yang ada dalam pengawasan penyelenggaraan PPDB tingkat SMA ini juga memiliki faktor pendukung baik dari internal maupun eksternal. Dari internal sendiri, yang menjadi faktor pendukungnya diantara lain adalah adanya kerja sama tim Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam pengawasan PPDB. Dimana seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten hanya memiliki 8 asisten yang saling membantu satu sama lainnya.

Dalam menilai faktor pendukung yang dimiliki oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten, LSM Pattiro berpandangan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten memiliki banyak sekali hal-hal yang dapat dijadikan faktor pendukung dalam pengawasan PPDB tingkat SMA ini, seperti halnya keberadaan Sedulur Ombudsman yang bisa diberdayakan lagi. Kemudian tingginya kepercayaan masyarakat kepada Ombudsman serta peraturan yang mendukung seperti Permenpan yang menunjang tugas dan fungsi dari Ombudsman.

Berdasarkan berbagai pandangan yang dinyatakan oleh informan dapat disimpulkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten telah melakukan kewenangannya sesuai dengan tugas, fungsi serta tujuannya. Walaupun demikian, jumlah dan mutu keluaran serta intensitas kegiatan yang dilaksanakan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten sendiri dianggap belum maksimal dalam mengawasi penyelenggaraan PPDB tingkat SMA, dimana hal ini disebabkan pada beberapa aspek. Pertama, yang dimaksud dengan jumlah laporan sedikit bukan karena disebabkan oleh tidak terjadinya maladministrasi tetapi dikarenakan oleh rendahnya partisipasi juga pengetahuan masyarakat akan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten. Kedua,



tidak adanya kegiatan pencegahan pengulangan maladministrasi yang terjadi setiap tahunnya pada penyelenggaraan PPDB tingkat SMA. Ketiga, tidak adanya kewenangan lebih dalam memberikan sanksi. Terakhir, belum mampunya mengatasi faktor penghambat maupun memberdayakan faktor pendukung yang dimilikinya.

## **SIMPULAN**

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten merupakan salah satu lembaga pengawas eksternal yang memiliki kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik termasuk pada penyelenggaraan PPDB tingkat SMA. Berdasarkan rumusan permasalahan yang diajukan dalam penelitian yaitu terkait efektivitas kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten terhadap pengawasan penyelenggaraan PPDB tingkat SMA, maka penulis menyimpulkan bahwa kinerja pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten belum dilaksanakan dengan efektif.

Hal ini dapat dilihat melalui keempat indikator penilaian yang telah dijelaskan pada pembahasan. Pada indikator pertama, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dapat dikatakan belum mampu melakukan adaptasi pada wilayah kerjanya dalam hal ini Provinsi Banten. Hal ini ditunjukkan melalui ketiga aspek penilaian dalam beradaptasi yaitu pengadaan dan pengisian anggota Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten, ruang lingkup kegiatan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten, dan kebermanfaatan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten.

Pada indikator kedua, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten telah melakukan integrasi dengan berbagai pihak mulai dari instansi terkait yaitu Dindikbud Provinsi Banten, LSM, media (pers) hingga masyarakat. Namun integrasi yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten ini belum dilakukan secara efektif, dimana integrasi hanya dilakukan pada awal penyelenggaraan PPDB di tahun 2019 dan 2018 sedangkan pada tahun 2017 dilakukan integrasi secara lebih menyeluruh melalui kajian cepat.

Pada indikator ketiga, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten telah memiliki motivasi yang berindikator pada hubungan internal organisasi dan juga kelengkapan sarana serta prasarana. Namun pada indikator tersebut, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten belum maksimal hal ini dapat dilihat pada sarana dan prasarana yang dimiliki Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam rangka menunjang kerjanya dirasa belum efektif.

Pada indikator terakhir, yaitu produksi dapat disimpulkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam pengawasan penyelenggaraan PPDB tingkat SMA belum efektif. Hal ini disebabkan paling tidak meliputi jumlah laporan, kegiatan yang

dilakukan dalam pengawasan PPDB tingkat SMA, serta belum memanfaatkan faktor pendukung dan belum mampu mengatasi faktor penghambat.

## **SARAN**

1. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten memerlukan kajian kembali terkait kebutuhan pegawai pada setiap perwakilan khususnya pada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten, meningkatkan kegiatan sosialisasi kepada seluruh masyarakat Banten
2. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten perlu mengagendakan kegiatan rutin serta menyeluruh dalam rangka menciptakan sinergitas dan upaya pencegahan dengan Dindikbud Provinsi Banten serta pihak-pihak pendukung lain pada pengawasan penyelenggaraan PPDB tingkat SMA. Diperlukan juga mengevaluasi integrasi yang dilakukan khususnya pada organisasi Sedulur Ombudsman yang menjadi mitranya.
3. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten perlu dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang lebih memadai seperti penambahan kendaraan operasional guna menunjang kegiatan pengawasan.
4. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten perlu memasifkan kembali kegiatan pencegahan maupun sosialisasi, memanfaatkan faktor pendukung seperti integrasi dengan pihak-pihak terkait serta mengatasi hambatan dengan menambahkan kewenangan sanksi atau mengubah hasil akhir yang lebih mengikat, sehingga memberikan efek jera.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Basrowi dan Suwandi. 2008. "Memahami Penelitian Kualitatif". Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2003. "Analisis Data Penelitian Kualitatif" . Jakarta: PT Raja. Grafindo Persada.
- Bungin, Burhan. 2006 "Sosiologi Komunikasi" Kencana Prenada Media Grup: Jakarta.
- Creswell, John W. 2010. "Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed".Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Harahap, Sofyan Syafari. 2001. "Sistem Pengawasan Manajemen". Jakarta:PT Pustaka Quantum
- Indrawijaya, Adam.2014 "Teori, Perilaku dan Budaya Organisasi"Bandung: PT.Refika Aditama
- Juniarso, Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat. 2010. "Hukum Administrasi Negaradan Kebijakan Pelayanan Publik". Bandung: Penerbit Nuansa
- Masthuri, Budi. 2005. "Mengenal Ombudsman Indonesia". Jakarta: Pradnya Pramita.
- Moenir, H. A. S. 1992. "Manajemen Pelayanan Umum". Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2007. "Metodologi Penelitian Kualitatif". Bandung : Remaja. Rosdakarya.
- Nugroho, R. 2008. "Pendidikan Indonesia: Harapan, Visi, dan Strategi". Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nurfadilah, Sifa. 2018. "Partisipasi Politik Civil Society Dalam Pilkada (Studi Kasus Rumah Dunia Dalam Pilkada Banten 2017)". Skripsi Prodi Ilmu Pemerintahan: Banten
- Pasalong, Harbani. 2010. "Teori Administrasi Publik". Bandung : PT. Alfabet
- Simbolon, Maringan Masry. 2004. "Dasar-Dasar Administrasi dan Manajemen". Jakarta:Ghalia
- Steers, Ricard.1986. "Efektifitas Organisasi". Jakarta:Erlangga.
- Sugiyono. 2009. "Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif". Bandung: CV. Alfabeta.
- Sumayardi, Nyoeman. 2005. "Efektifitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah". Jakarta: Citra Utama

Syarli dan Akhmad Qashlim. 2017. "Pemetaan Pemerataan Pendidikan Menggunakan Self Metode Self Organizing Maps (SOM) Terintegrasi Sistem Informasi Geografis"

Tangkilisan, Hessel Nogi. S. 2005. "Manajemen Publik". Jakarta; PT. Gramedia Pustaka.

Widodo, Joko. 2001. "Good Governance, Telaah dan Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi". Surabaya: Insan Cendekia

### **Undang-Undang**

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011

Permendikbud Nomor 17 Tahun 2017

Permendikbud Nomor 51 Tahun 2018

Permendikbud Nomor 20 Tahun 2019

MENPAN Nomor 81/1993

Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012

Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2018 2018 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan.

Rencana Strategi Ombudsman Republik Indonesia 2015-2019

Petunjuk Operasional Kegiatan Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten Tahun Anggaran 2015-2019

### **Internet**

Anonim Abouttng. "Legalisir KK Jadi Syarat PPDB SMA, Disdukcapil Tangsel dan Warga Adu Mulut". Diakses melalui <https://www.facebook.com/abouttng/posts/926146664393166> pada 11 Maret pukul 19.55 WIB

Anonim Kabar Banten. "PPDB SMA/SMKN di Banten 'Overload', 124.410 Peserta Terancam tak Lolos". Diakses melalui <https://www.kabar-banten.com/ppdb-sma-smkn-di-banten-overload-124-410-peserta-terancam-tak-lolos/> pada 11 Oktober 2019 pukul 19.40 WIB

- Anonim poros.id. "Jadi 'Korban' Zonasi PPDB, 70 Siswa Berprestasi di Tangerang Terancam Tak Lanjut Sekolah" Diakses melalui <https://poros.id/4589/jadi-korban-zonasi-ppdb-70-siswa-berprestasi-di-tangerang-terancam-tak-lanjut-sekolah.html> pada 11 Oktober 2019 pukul 19.40 WIB
- Aji, Rosseno & Endri Kurniawati. "Ombudsman Ingin Punya Tiga Tambahan Wewenang". Diakses melalui <https://nasional.tempo.co/read/1068473/ombudsman-ingin-punya-tiga-tambahan-wewenang>. Diakses pada 11 Oktober 2019 pukul 17:51 WIB
- Deniansyah, Rachman. "TRUTH Sebut Pemprov Banten Tak Serius Kelola PPDB 2019". Diakses melalui <http://tangerangnews.com/tangsel/read/27322/TRUTH-Sebut-Pemprov-Banten-Tak-Serius-Kelola-PPDB-2019>. pada 11 Maret 2020 pukul 19.10 WIB.
- Nazmudin, Acep. "Ini Alasan Sebenarnya Pengumuman Hasil PPDB SMA dan SMK Banten Ditunda" Diakses melalui <https://regional.kompas.com/read/2019/07/01/09224451/ini-alasan-sebenarnya-pengumuman-hasil-ppdb-sma-dan-smk-banten-ditunda> pada 11 Oktober 2019 pukul 19.40 WIB
- Lembaga Swadaya Masyarakat Pattrio, Laman Resmi melalui <http://pattiro.org/>
- Ombudsman Republik Indonesia, Laman Resmi melalui <https://ombudsman.go.id/>
- Rahman Tohir, Jaisy. "Pengumuman PPDB SMA se-Banten Diundur, Wali Murid Kesal". Diakses melalui <https://jakarta.tribunnews.com/2019/06/29/pengumuman-ppdb-sma-se-banten-diundur-wali-murid-kesal> pada 11 Oktober 2020 pukul 20.35 WIB
- Santoso, Bangun. "Ombudsman Selidiki Dugaan Siswa Titipan dan Pungli PPDB Online". Diakses melalui <https://banten.suara.com/read/2019/07/02/084918/ombudsman-selidiki-dugaan-siswa-titipan-dan-pungli-ppdb-online> pada 11 Oktober 2019 pukul 19.11 WIB
- Suaedi, Ahmad. "Ombudsman Beberkan Dugaan Maladministrasi PPDB 2019 Pada Kemendikbud". Diakses melalui <https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/ombudsman-beberkan-dugaan-maladministrasi-ppdb-2019-pada-kemendikbud> pada 11 Oktober 2019 pukul 19.40 WIB
- Yunelia, Intan. "Laporan Kecurangan PPDB 2019 di Banten Terbanyak". Diakses melalui <https://www.medcom.id/pendidikan/news-pendidikan/eN4R5y2k->

laporan-kecurangan-ppdb-2019-di-banten-terbanyak. pada 11 Maret 2020 pukul 19.40 WIB