

**THE ROLE OF OMBUDSMAN IN EAST JAVA'S PROVINCE DELEGATIONS OF
INDONESIAN REPUBLIC IN SOLVING OF THE REPORT OF MALADMINISTRATION
IN PUBLIC SERVICE MANAGEMENT (Study's Cases of 2013th Registration of New Student
in Surabaya's City)**

by :

Indra Pratama Putra S/ 084674229

Public Administration

State University of Surabaya

2014

Abstract

1998th was the era of reform in Indonesia. At this time, it happened about mass transition, doesn't aside from government system dan the monitoring system. Decentralization was a form of government system transition, one of them is education service. Government must give a full access of education service to civil society because it was the commendation of Indonesian Constitution, there is UUD 1945. Besides that, the monitoring system was realized with the forming of an institution, there is an Ombudsman in Indonesian Republic. Ombudsman has a role function in management of public service, including at education service. At 2013th, ombudsman has a role at the process of education service management problems, it happened in surabaya city. This research intends to describe the role of ombudsman in east java's province delegations of indonesian republic in solving of the report of maladministration in public service management; study's cases of 2013th registration of new student in surabaya's city (PPDB 2013). Searching the fact of the problem of the focus, strenghtened with public service theory and based of ombudsman regulation will describe about how the research has done. And the result, there was happened a problem at education service especially at PPDB 2013 and ombudsman has done the role with betterly.

Keywords : Education services, Maladministration, Ombudsman Role.

**PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR
DALAM PENYELESAIAN LAPORAN ATAS DUGAAN MALADMINISTRASI
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Penerimaan Peserta Didik Baru 2013
di Kota Surabaya)**

Abstrak

Tahun 1998 adalah era reformasi di Indonesia. Pada masa ini, terjadi transisi besar, termasuk dalam sistem pemerintahan dan sistem pengawasannya. Desentralisasi merupakan bentuk transisi sistem pemerintahan, yang salah satu prakteknya adalah pelayanan bidang pendidikan. Pemerintah dalam hal ini wajib memberikan akses penuh atas pelayan pendidikan terhadap masyarakat mengingat hal ini merupakan amanah konstitusi di Indonesia, yakni dalam UUD 1945. Disamping itu, sistem pengawasan yang ada diwujudkan melalui berdirinya sebuah lembaga, yakni Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman memiliki fungsi peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk dalam pelayanan pendidikan. Pada tahun 2013, ombudsman memiliki peran dalam permasalahan proses penyelenggaraan pelayanan pendidikan, terjadi di Kota Surabaya. Penelitian ini bertujuan menjelaskan Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur Dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Maladministrasi Penyelenggara Pelayanan Publik (Studi Kasus Penerimaan Peserta Didik Baru 2013 di Kota Surabaya). Berfokus pada pencarian fakta permasalahan, dikuatkan dengan teori pelayanan publik dan didasarkan pada peraturan ombudsman akan menjelaskan tentang bagaimana penelitian ini dirampungkan. Dan hasilnya, terjadi permasalahan pelayanan pendidikan khususnya pada PPDB 2013 dan Ombudsman telah melakukan perannya dengan baik

Kata Kunci : Pelayanan pendidikan, Maladministrasi, Peran Ombudsman.

I. Pendahuluan

1. Latar Belakang Masalah

Perubahan segala bidang dalam sistem pemerintahan merupakan bentuk dari mulai berjalannya era reformasi. Bentuk dari perubahan sistem pemerintahan adalah perubahan penyelenggaraan sistem pemerintahan yang sebelumnya bersifat sentralistik (terpusat) menjadi desentralistik (penyerahan sebagian kewenangan) kepada pemerintah daerah dibawahnya (Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah). Menurut Syafi'ie dalam Amtu (2011:75), sentralisasi pemerintahan adalah pemusatan wewenang pada pemerintah pusat dalam hubungan pusat dan daerah. Desentralisasi di Indonesia, salah satunya bertujuan untuk peningkatan pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan yang dinyatakan pemerintah ketika pertama kali implementasi otonomi daerah dilaksanakan pada tanggal 1 Januari 2001 berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2001 (Jurnal Bhineka Tunggal Ika Tahun 2011 Volume 2). Adanya tuntutan ini, menyebabkan keberadaan pemerintah daerah untuk melayani kebutuhan masyarakat (*public service*) semakin penting dan mendesak. Pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat tersebut merupakan bentuk aktualisasi isi dari otonomi yang dimiliki supaya sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat.

Menurut Kurniawan dalam Pasalong (2010:199) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan pemerintah. Dari pengertian yang ada, ini sejalan dengan pengertian pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yakni, "Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk

atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Disebutkan dalam Pasal 5 ayat 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, salah satu ruang lingkup Pelayanan Publik yang pertama adalah Pelayanan Pendidikan. Ini artinya terdapat proses penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang dalam hal ini yakni pemerintah, yang kemudian menyediakan pelayanan dalam bidang pendidikan. Sejalan dengan pengertian pelayanan publik sendiri, maka kemudian pelayanan pendidikan ini menjadi kewajiban organisasi penyelenggaraan pelayanan publik dalam bidang pendidikan.

Salah satu bentuk pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang dalam hal ini yakni pemerintah adalah pelayanan pada proses penerimaan peserta didik baru 2013 di Kota Surabaya atau PPDB 2013 Kota Surabaya. Dalam prosesnya sesuai dengan Pasal 8 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah penyedia layanan yang dalam hal ini Dinas Pendidikan Kota Surabaya dan Panitia Pelaksanaan PPDB 2013 Kota Surabaya wajib menyediakan layanan sekurang-kurangnya ; pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi. Jadi 6 (enam) hal tersebut merupakan standar minimal yang harus dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kota Surabaya dan Panitia Pelaksanaan PPDB 2013.

Standar minimal dalam proses pelaksanaan PPDB 2013 Kota Surabaya secara ideal sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun kenyanya, muncul permasalahan dalam proses pelaksanaan PPDB 2013 Kota Surabaya. Dikabarkan dalam portal website Ombudsman Republik Indonesia pada hari

Jumat 5 Juli 2013, Ombudsman telah menerima lima pengaduan tentang Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) 2013 Kota Surabaya. Dalam pelaksanaannya, PPDB 2013 dikeluhkan wali murid dengan melakukan protes secara langsung ke kantor Dinas Pendidikan (Dispendik) Surabaya serta sebagian dari mereka juga melaporkan berbagai kendala yang dihadapi ke Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur berkaitan dengan pelayanan.

Ombudsman RI Perwakilan Jatim menyampaikan bahwasannya pengaduan yang ada terdiri atas tiga laporan mengenai jalur mitra warga, kuota satu persen, dan pengumuman jalur sekolah kawasan. Selain itu, penentuan siswa miskin yang diterima melalui jalur mitra warga adalah yang paling banyak dikeluhkan oleh wali murid. Pemberitaan yang ada menyebutkan adanya kelalaian terkait penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal pengelolaan informasi dan pelayanan konsultasi oleh organisasi penyelenggara pelayanan pendidikan pada masyarakat. Kelalaian ini mengakibatkan adanya kendala terhadap pemenuhan hak dan kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan. Dalam relevansinya dengan undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal (4) tentang asas, permasalahan ini bertentangan dengan asas keterbukaan. Menambahkan lagi dalam pasal 15(e) tentang kewajiban penyelenggara Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, permasalahan ini juga bertentangan dengan kewajiban penyelenggara yang wajib memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, ombudsman sendiri merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik

negara, badan usaha milik daerah, badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun 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. Selain pengertian yang telah dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, disebutkan dalam Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 pasal (6) mengenai fungsi ombudsman sendiri yakni ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara (BUMN), badan usaha milik daerah (BUMD), dan badan hukum milik negara (BHMN) serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Ombudsman Republik Indonesia memiliki kewenangan mengawasi pemberian pelayanan umum oleh penyelenggara negara dan pemerintah kepada masyarakat. Penyelenggara negara dimaksud meliputi Lembaga Peradilan, Kejaksaan, Kepolisian, Badan Pertanahan Nasional, Pemerintah Daerah, Instansi Departemen dan Non-Departemen, BUMN, dan Perguruan Tinggi Negeri, serta badan swasta dan perorangan yang seluruh/sebagian anggarannya menggunakan APBN/APBD.

Sejalan dengan permasalahan yang ada, terdapat kelalaian terkait penyelenggaraan pelayanan publik ini termasuk dalam tindak maladministrasi yang dilakukan oleh pihak organisasi penyelenggara pelayanan publik mengingat tindakan yang ada bertentangan dengan asas-asas pelayanan publik. Bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur, salah satu tindakan yang sangat penting dan harus dilakukan adalah dengan

memberikan pelayanan dan sebagai lembaga pengaduan oleh masyarakat terhadap praktek maladministrasi yang dilakukan organisasi penyelenggara pelayanan publik yang dalam hal ini dilakukan oleh panitia penerimaan peserta didik baru sekaligus merupakan personil pemerintah.

Berdasarkan hal di atas maka peneliti akan meneliti tentang **“Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur Dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Maladministrasi Penyelenggara Pelayanan Publik (Studi Kasus Penerimaan Peserta Didik Baru 2013 di Kota Surabaya)”**.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka rumusan masalah yang ada adalah sebagai berikut: Bagaimana Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur Dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Maladministrasi Penyelenggara Pelayanan Publik (Studi Kasus Penerimaan Peserta Didik Baru 2013 di Kota Surabaya)?.

3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur dalam penyelesaian laporan atas dugaan maladministrasi penyelenggara pelayanan publik dalam pelayanan di bidang pendidikan di Kota Surabaya khususnya pada Proses PPDB 2013.

4. Manfaat Penelitian

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian Ilmu Administrasi Negara khususnya pada fokus Pelayanan Publik. Secara praktis, penelitian ini diharapkan mampu membawa manfaat pada peneliti dalam melakukan penelitian dan instansi terkait pelayanan publik.

II. KAJIAN PUSTAKA

Dalam melakukan penelitian tentang “Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur Dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Maladministrasi Penyelenggara Pelayanan Publik (Studi Kasus Penerimaan Peserta Didik Baru 2013 di Kota Surabaya)”, maka diperlukan landasan teori mengenai pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia, serta penjelasan mengenai bentuk-bentuk tindakan maladministrasi. Landasan teori ini berfungsi untuk menunjang peneliti dalam melakukan pembahasan. Pembahasan landasan teori sebagai dasar dalam analisis masalah adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik

Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan merupakan usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Dari pengertian yang dijelaskan kamus Besar Bahasa Indonesia, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan adalah kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kebutuhan penerima layanan.

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pendapat lain tentang pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Pasolong, 2007:128). Sedangkan menurut Ratminto (2006:5) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah sebuah pelayanan yang diberikan kepada publik oleh pemerintah baik berupa

barang atau jasa publik. Pelayanan publik yang disediakan pemerintah bagi masyarakat meliputi pelayanan yang berupa barang, jasa, dan pelayanan administratif. Setiap kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan prima sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Secara umum, pelayanan dapat berbentuk barang yang nyata (*tangible*), barang tidak nyata (*intangible*), dan juga dapat berupa jasa. Layanan barang tidak nyata dan jasa adalah jenis layanan yang identik. Jenis-jenis pelayanan ini memiliki perbedaan mendasar, misalnya bahwa pelayanan barang sangat mudah diamati dan dinilai kualitasnya, sedangkan pelayanan jasa relatif lebih sulit untuk dinilai. Walaupun demikian dalam prakteknya keduanya sulit untuk dipisahkan. Suatu pelayanan jasa biasanya diikuti dengan pelayanan barang, demikian pula sebaliknya pelayanan barang selalui diikuti dengan pelayanan jasanya.

Nurcholis (2005) membagi fungsi pelayanan publik ke dalam bidang-bidang sebagai berikut: Pendidikan, Kesehatan, Keagamaan, Lingkungan: tata kota, kebersihan, sampah, penerangan; Rekreasi: taman, teater, museum; Sosial, Perumahan, Pemakaman, Registrasi penduduk: kelahiran, kematian; Air minum, Legalitas (hukum), seperti KTP, paspor, sertifikat, dll.

2. Ombudsman Republik Indonesia

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau

perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Sesuai dengan pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah 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.

Salah satu peran Ombudsman Republik Indonesia adalah sebagai bidang penyelesaian laporan. Peran ini dijelaskan dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Organisasi dan Tata Kerja di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia yang secara garis besar mempunyai tugas: Merumuskan kebijakan dan penyusunan rencana kegiatan dalam pelaksanaan penerimaan dan penyelesaian laporan; Menerima dan menyelesaikan laporan; Koordinasi para Asisten Madya dalam pelaksanaan penerimaan dan penyelesaian laporan; Mengendalikan pelaksanaan program kegiatan dan sumber daya dalam hal penerimaan dan penyelesaian laporan; Menyusun dan menyampaikan laporan hasil pelaksanaan, evaluasi dan monitoring, serta saran pertimbangan kepada Pimpinan Ombudsman terkait dengan pelaksanaan penerimaan dan penyelesaian Laporan; dan Koordinasi dengan Kantor Perwakilan dalam hal penyelesaian laporan.

Peran Ombudsman dalam melaksanakan aktivitas penyelesaian laporan dibagi dalam empat (peran) Peran yang masing-masing berupa memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Secara garis besar, masing-masing

perannya yang merupakan penanggung jawab dalam perencanaan dan pelaksanaan penerimaan Laporan yang meliputi :

- a) Sebagai Pihak Penerima Konsultasi dan Verifikasi (konsultator dan verifikator), yakni berperan menerima laporan, membuat kategorisasi laporan, meneliti kelengkapan laporan, menyusun resume, memberi konsultasi, mendokumentasikan laporan, serta menyusun dan menyampaikan laporan penanganan secara berkala.
- b) Sebagai Pihak yang Melakukan Investigasi lapangan, Klarifikasi, Menyusun konsep rekomendasi (Investigator, Klarifikator, dan Penyusun Rekomendasi), yakni berperan melaksanakan klarifikasi, investigasi, pemanggilan, dan mempersiapkan konsep rekomendasi.
- c) Sebagai Pihak yang Mempersiapkan Mediasi, Konsultasi, Ajudikasi khusus (Mediator, Konsultator, dan Adjudikator) yang berperan mempersiapkan kelengkapan materi dan pelaksanaan mediasi, konsultasi, dan ajudikasi khusus.
- d) Sebagai Pihak yang Melakukan Proses Monitoring dan Kepatuhan yang berperan melaksanakan monitoring atas pelaksanaan hasil mediasi, konsultasi, rekomendasi, dan putusan ajudikasi khusus.

(Sumber : Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia)

3. Maladministrasi Pelayanan

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, istilah maladministrasi (baca: maladministrasi) diambil dari bahasa Inggris "*maladministration*" yang diartikan: Tata usaha buruk; Pemerintahan buruk. Kata administrasi berasal dari bahasa latin "*administrare*" yang berarti *to*

manage, yang mengandung makna Pemerintah.

Secara umum, maladministrasi adalah perilaku yang tidak wajar, termasuk penundaan pemberian pelayanan; tidak sopan dan kurang peduli terhadap masalah yang menimpa seseorang yang disebabkan oleh perbuatan penyalahgunaan kekuasaan; penggunaan kekuasaan secara semena-mena atau kekuasaan yang digunakan untuk perbuatan yang tidak wajar, tidak adil, intimidatif atau diskriminatif dan tidak patut didasarkan seluruhnya atau sebagian atas ketentuan undang-undang atau fakta, tidak masuk akal atau berdasarkan tindakan yang tidak beralasan (*unreasonable*), tidak adil (*unjust*), menekan (*oppressive*), *improper* dan diskriminatif. Sadjijono (2012) mengartikan maladministrasi adalah suatu tindakan atau perilaku administrasi oleh penyelenggara administrasi negara (pejabat publik) dalam proses pemberian pelayanan umum yang menyimpang dan bertentangan dengan kaidah atau norma hukum yang berlaku atau melakukan penyalahgunaan wewenang yang atas tindakan tersebut menimbulkan kerugian dan ketidakadilan bagi masyarakat, dengan kata lain melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan administrasi.

Ombudsman Republik Indonesia memberikan indikator bentuk-bentuk maladministrasi, antara lain: melakukan tindakan yang janggal (*inappropriate*), menyimpang (*deviate*), sewenang-wenang (*arbitrary*), melanggar ketentuan (*irregular/illegimate*), penyalahgunaan wewenang (*abuse of power*), atau keterlambatan yang tidak perlu (*undue delay*) dan pelanggaran kepatutan (*equity*).

Menurut Sunaryati Hartono (2007), dua puluh substansi permasalahan yang menjadi kompetensi Ombudsman Republik Indonesia, yang dapat diklasifikasikan sebagai suatu tindakan maladministrasi, yaitu: penundaan berlarut, tidak menangani, persekongkolan, pemalsuan, diluar kompetensi, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang,

bertindak sewenang-wenang, permintaan imbalan uang/korupsi, kolusi dan nepotisme, penyimpangan prosedur, melalaikan kewajiban, bertindak tidak layak/tidak patut, penggelapan barang bukti, penguasaan tanpa hak, bertindak tidak adil, intervensi, nyata berpihak (diskriminasi), pelanggaran undang-undang, dan perbuatan melawan hukum. (Sumber : *Komisi Ombudsman Nasional (2007)* ; *Soenaryati Hartono*)

III. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan tujuan mendeskripsikan dan menggambarkan mengenai suatu variabel, gejala, keadaan atau fenomena sosial tertentu. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui deskripsi mengenai Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur Dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Mal-administrasi Penyelenggara Pelayanan Publik dari segi pengawasan dan tindakan terkait Pelayanan PPDB 2013 di Kota Surabaya sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian dengan lokasi penelitian di Kantor Sekretariat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur.

2. Fokus Penelitian

Penelitian yang berjudul “Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur Dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Mal-administrasi Penyelenggara Pelayanan Publik” memfokuskan pada peran ombudsman dalam penyelesaian laporan tindak maladministrasi penerimaan peserta didik baru di Kota Surabaya 2013. Fokus yang ada menekankan pada tindak pelanggaran yang terjadi lalu peran yang kemudian diambil oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur

dalam menyikapi tindak pelanggaran yang ada serta bentuk rekomendasi yang dibuat. Peran ini didasarkan pada ombudsman sebagai:

- a. Sebagai Pihak Penerima Konsultasi dan Verifikasi (konsultator dan verifikator), yakni berperan menerima laporan, membuat kategorisasi laporan, meneliti kelengkapan laporan, menyusun resume, memberi konsultasi, mendokumentasikan laporan, serta menyusun dan menyampaikan laporan penanganan secara berkala.
- b. Sebagai Pihak yang Melakukan Investigasi lapangan, Klarifikasi, Menyusun konsep rekomendasi (Investigator, Klarifikator, dan Penyusun Rekomendasi), yakni berperan melaksanakan klarifikasi, investigasi, pemanggilan, dan mempersiapkan konsep rekomendasi.
- c. Sebagai Pihak yang Mempersiapkan Mediasi, Konsiliasi, Ajudikasi khusus (Mediator, Konsiliator, dan Adjudikator) yang berperan mempersiapkan kelengkapan materi dan pelaksanaan mediasi, konsiliasi, dan ajudikasi khusus.
- d. Sebagai Pihak yang Melakukan Proses Monitoring dan Kepatuhan yang berperan melaksanakan monitoring atas pelaksanaan hasil mediasi, konsiliasi, rekomendasi, dan putusan ajudikasi khusus.

(Sumber : *Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia*).

3. Subjek Penelitian

Subyek penelitian merupakan pihak-pihak yang dianggap mengetahui dan mempunyai pengalaman dengan tujuan penelitian dan diharapkan dapat memberi informasi. Informasi dan data yang dimaksud adalah informasi dan data

yang terkait Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur Dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Mal-administrasi Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam suatu wawancara, personal yang terlibat adalah pewawancara dan informan atau narasumber. Menurut Bungin (2007:108), informan adalah orang yang diwawancarai, dimintai informasi oleh pewawancara. Informan disini merupakan orang yang diharapkan menguasai, memahami data, informasi maupun fakta dari suatu obyek penelitian.

Berdasarkan hal tersebut, maka subyek penelitian ini mencakup beberapa pihak yaitu :

- a. Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur (Dr. Agus Widyarta , S.Sos, M.Si)
- b. Kepala Dinas Pendidikan Kota Surabaya (Dr. Ikhsan, S.Psi, M.Si)
- c. Asisten bidang Penyelesaian Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur (Mufhlikhul Hadi, S.H)
- d. Pelapor (Ibu Fida, Bapak Ahmad Yani, Bapak Soni, Bapak Wahyudi)
- e. Pihak Panitia PPDB 2013 di Kota Surabaya (Bapak Yusuf Masruh/Ibu Eko Prasetyoningsih)

4. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2010). Dalam penelitian kualitatif, peneliti bertindak sebagai human instrument yang berfungsi untuk menetapkan fokus penelitian agar diperoleh data yang sesuai dengan masalah penelitian.

Instrumen yang digunakan untuk memperoleh data yang dibutuhkan adalah pedoman wawancara, peralatan penelitian (*handycam*), lembar catatan data, dan konsep pengolahan serta analisis data yang didapat peneliti setelah terjun

lapangan. Penggunaan perangkat tersebut dimaksudkan untuk mempertahankan kelengkapan dan keutuhan informasi yang diperoleh dari lapangan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Sejarah Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dan Perwakilan

Upaya pembentukan lembaga Ombudsman Republik Indonesia oleh pemerintah dimulai ketika Presiden B.J. Habibie berkuasa, lalu dilanjutkan oleh Presiden selanjutnya, yakni K.H. Abdurrahman Wahid. Pada masa pemerintahan, K.H. Abdurrahman Wahid lah disebut sebagai tonggak sejarah pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia. Pemerintah pada waktu itu sadar akan perlunya lembaga Ombudsman di Indonesia menyusul adanya tuntutan masyarakat yang amat kuat untuk mewujudkan pemerintah yang bersih dan penyelenggaraan negara yang baik atau *clean and good governance*.

Presiden K.H. Abdurrahman Wahid segera mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 55 Tahun 1999 tentang Tim Pengkajian Pembentukan Lembaga Ombudsman. Menurut konsideran keputusan tersebut, latar belakang pemikiran perlunya dibentuk lembaga Ombudsman Indonesia adalah untuk lebih meningkatkan pemberian perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat dari pelaku penyelenggara negara yang tidak sesuai dengan kewajiban hukumnya, dengan memberikan kesempatan kepada anggota masyarakat yang dirugikan untuk mengadu kepada suatu lembaga yang independen yang dikenal dengan nama Ombudsman. Pada bulan Maret 2000, K.H. Abdurrahman Wahid mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional, sehingga mulai saat itu, Indonesia memasuki babak baru dalam sistem pengawasan. Demikianlah sejak ditetapkannya Keputusan Presiden Nomor

44 Tahun 2000 pada tanggal 10 Maret 2000, berdirilah Lembaga Ombudsman Indonesia dengan dengan nama Komisi Ombudsman Nasional. Masa awal pembentukan pada era K.H. Abdurrahman Wahid, Ombudsman terbentuk dengan dua tujuan. Pertama, Ombudsman dibentuk untuk membantu menciptakan dan/atau mengembangkan kondisi yang kondusif dalam proses pemberantasan KKN, dengan melibatkan partisipasi masyarakat. Kedua, adalah untuk meningkatkan perlindungan terhadap hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan umum, keadilan, dan kesejahteraan secara lebih baik.

Kemudian untuk lebih mengoptimalkan fungsi, tugas, dan wewenang komisi Ombudsman Nasional, perlu dibentuk Undang-undang tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai landasan hukum yang lebih jelas dan kuat. Hal ini sesuai pula dengan amanat ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor/MPR/2001 tentang rekomendasi arah kebijakan pemberantasan dan pencegahan korupsi, kolusi, dan nepotisme yang salah satunya memerintahkan dibentuknya Ombudsman dengan Undang-undang. Akhirnya pada tanggal 7 Oktober 2008 ditetapkanlah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Setelah berlakunya Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia, maka Komisi Ombudsman Nasional berubah menjadi Ombudsman Republik Indonesia. Perubahan nama tersebut mengisyaratkan bahwa Ombudsman tidak lagi berbentuk Komisi Negara yang bersifat sementara, tapi merupakan lembaga negara yang permanen sebagaimana lembaga-lembaga negara yang lain, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Pada tahun 2010, Ombudsman Republik Indonesia memiliki 7 (tujuh) Perwakilan yang masing-masing ada di Nusa Tenggara Timur, Jogjakarta,

Manado, Medan (Sumatera Utara), Jawa Timur, Kalimantan Selatan, dan Jawa Barat. Jawa Timur sendiri merupakan perwakilan keempat yang didirikan oleh Ombudsman Republik Indonesia.

Untuk saat ini, terdapat 32 (Tiga Puluh Dua) Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia yang tersebar di berbagai propinsi di Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur sendiri merupakan Perwakilan keempat yang berdiri di Indonesia. Terbentuk pada pertengahan triwulan terakhir di tahun 2010, yakni tepatnya pada bulan November tahun 2010. Namun Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur ini sendiri mulai aktif pada awal tahun 2011.

2. Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Propinsi Jawa Timur

Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Kantor Sekertariat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur berlokasi di Jl. Embong Kemiri no. 23 Surabaya.

Dalam menjalankan aktivitasnya, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur memiliki visi dan misi sebagai sebuah acuan. Visi dari ombudsman adalah sebagai berikut: "Mewujudkan Pelayanan Publik Prima

yang Menyejahterakan dan Berkeadilan bagi Seluruh Rakyat Indonesia”.

Sementara misi yang dimiliki Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur adalah yakni:

1. Melakukan tindakan pengawasan, menyampaikan saran dan rekomendasi serta mencegah maladministrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik.
2. Mendorong penyelenggara negara dan pemerintah agar lebih efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.
3. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan pelayanan, kebenaran serta keadilan
4. Mendorong terwujudnya sistem pengaduan masyarakat yang terintegrasi berbasis teknologi informasi

(Sumber : Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur/2014)

3. Maladministrasi pada proses PPDB 2013 di Kota Surabaya

Dalam proses penerimaan peserta didik baru tahun 2013, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur menerima sedikitnya 10 (sepuluh) laporan tindak maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan pendidikan yang ada. Laporan terbanyak berasal dari Kota Surabaya sendiri yakni terdapat 5 (lima) laporan pengaduan. Berikut ini adalah data yang menunjukkan adanya tindak maladministrasi pelayanan pendidikan pada penyelenggaraan pelayanan penerimaan peserta didik baru 2013 di Kota Surabaya yang didapatkan oleh peneliti dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur:

DAFTAR PELAPOR TINDAK MALADMINISTRASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PENDIDIKAN PADA PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU KOTA SURABAYA TAHUN 2013 (PPDB 2013)

No	Nomor Registrasi Laporan	Tanggal	Nama Pelapor	Alamat Pelapor	Tindakan yang Dialami	Pihak yang Dilaporkan	No HP/Telp.	Ket.
1	01191.M/VI/2013/Sby	19 Juni 2013	Fida	Perumahan Lembah Harapan Blog AF/20 Surabaya	Permasalahan Laporan Online	Dinas Pendidikan	08123576796	-
2	01201.M/VI/2013/Sby	24 Juni 2013	Asmiati	Gayungari Regency Blog J/34 Surabaya	Diskriminasi Pelayanan	Dinas Pendidikan	-	-
3	01241.M/VI/2013/Sby	24 Juni 2013	Ahmad Yani	Blauren IV/25 Surabaya	Aparat Tidak Kompeten	Penitua PPDB dan Dinas Pendidikan	(031) 71417702	-
4	01271.M/VII/2013/Sby	4 Juli 2013	Wahyudi	Gibeng Klingsingan I/32 Surabaya	Diskriminasi dan Informasi Tidak Transparan	Humas PPDB dan Dinas Pendidikan	087855878299	-
5	01281.M/VII/2013/Sby	4 Juli 2013	Seni (nama disamarkan)	Jl. Grogol 31 Surabaya	Diskriminasi dan Informasi Tidak Transparan	Dinas Pendidikan	085851080037	-

(Sumber : Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur/2013)

Maladministrasi dalam Penerimaan Peserta Didik Baru pada tahun 2013 di Kota Surabaya diwarnai dengan adanya tindakan-tindakan dan perlakuan buruk oleh penyelenggara dan pelaksana pelayanan pendidikan. Tindak maladministrasi ini sendiri dialami oleh warga Kota Surabaya dalam upaya mendapatkan pelayanan pendidikan pada saat penyelenggaraan pelayanan penerimaan peserta didik baru 2013 di Kota Surabaya.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh beberapa dugaan yang sudah dipastikan bahwasannya terjadi tindak maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara dan pelaksana pelayanan pendidikan kepada penerima layanan. Tindakan-tindakan dan perlakuan buruk tersebut antara lain adalah adanya tindakan diskriminasi, ketidaktransparanan informasi, aparat yang tidak kompeten (berbelit-belit dan saling lempar tanggung jawab), dan pelayanan yang memberatkan.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, tindakan maladministrasi yang ada terjadi sangat kompleks dan berakibat secara sistemik. Artinya, satu tindakan maladministrasi tidak hanya disitu saja namun ada yang akibat yang kemudian menjadikan nilai buruk bagi penyelenggaraan pelayanan publik. Terjadi tindakan maladministrasi berupa ketidaktransparanan dalam penyampaian informasi, diskriminasi terhadap warga miskin, dan sikap penyelenggara serta pelaksana pelayanan publik yang tidak

berkompeten dalam melaksanakan tugasnya. Berdasarkan hasil wawancara oleh peneliti terhadap narasumber, maka peneliti menyimpulkan bahwa adanya keterangan-keterangan yang diungkapkan oleh masing-masing pelapor membuktikan ada tindakan dan perlakuan maladministrasi oleh penyelenggara serta pelaksana pelayanan publik dalam proses penerimaan peserta didik baru tahun 2013 di Kota Surabaya.

Maladministrasi adalah tindakan menyimpang dan janggal dalam proses penyelenggaraan serta pelaksanaan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan aturan yang ada. Tindakan ini merupakan tindakan yang merugikan baik secara materiil maupun immateriil yang dilakukan oleh penyelenggara serta pelaksana pelayanan publik dan sangat merugikan bagi penerima layanan.

Dalam proses penerimaan peserta didik baru 2013 di Kota Surabaya, telah dijelaskan dan diketahui melalui laporan melalui situs ombudsman republik indonesia. Secara umum, berita yang dilaporkan sedikitnya mengungkap ada lima laporan dugaan penyimpangan dalam proses penerimaan peserta didik baru 2013 di Kota Surabaya. Hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti pun menjelaskan bahwa terbukti adanya tindakan maladministrasi dalam penerimaan peserta didik baru 2013 di Kota Surabaya. Tindakan tersebut berupa tindak diskriminasi, sikap pemberi layanan yang tidak kompeten, dan adanya perbuatan melanggar undang-undang.

Tindakan maladministrasi pertama yakni adanya diskriminasi dalam proses penerimaan peserta didik baru 2013 di Kota Surabaya. Tindakan diskriminasi oleh penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik ini berupa adanya perlakuan yang tidak sama dalam memberikan pelayanan pendidikan. Perlakuan yang tidak sama dalam proses penerimaan peserta didik baru 2013 di Kota Surabaya ini timbul baik pada jalur sekolah kawasan maupun pada jalur mitra

warga. Dalam jalur sekolah kawasan, ketidaksamaan perlakuan dalam pemberian layanan ini dibuktikan dengan adanya laporan dari pelapor yang menyebutkan adanya upaya dikumpulkannya beberapa pihak yang dirasa mampu membayar, maka pihak tersebut diberikan pelayanan lebih dalam proses penerimaan peserta didik baru 2013 oleh sekolah. Sedangkan untuk beberapa pihak yang dirasa tidak mampu membayar, maka sekolah cenderung mempersulit penerima layanan dalam proses penerimaan peserta didik baru 2013 oleh sekolah. Selain itu, pelapor juga menambahkan bahwasannya dalam jalur sekolah kawasan, tindakan diskriminasi ini ditunjukkan melalui adanya perlakuan khusus untuk pihak lain dalam hal syarat administratif guna mengikuti ujian masuk sekolah kawasan. Pelapor menyebutkan bahwa nilai yang didapatkan oleh putra-putrinya lebih tinggi, namun ada pihak lain yang nilainya lebih rendah dari putra-putrinya namun pihak lain justru mendapatkan perlakuan khusus. Hal ini yang kemudian menjadikan dugaan adanya penyimpangan dalam proses penerimaan peserta didik baru 2013 yakni adanya upaya jual beli bangku kosong. Untuk jalur mitra warga, pelapor juga menyebutkan adanya dugaan tindak maladministrasi dalam pemberian pelayanan. Menurut pelapor, dugaan tindak maladministrasi ini berupa adanya perlakuan khusus untuk pihak lain yang dirasa lebih mampu oleh pelapor, namun justru pihak lain ini yang mendapatkan bantuan. Hal ini juga menimbulkan kecenderungan adanya tindakan menyimpang.

Tindakan maladministrasi kedua adalah sikap tidak kompeten yang dilakukan oleh penyelenggara dan pelaksana layanan publik dalam proses penerimaan peserta didik baru 2013 di Kota Surabaya. Sikap tidak kompeten yang dilakukan oleh penyelenggara dan pelaksana layanan publik dibuktikan dengan adanya ketidakmampuan para penyelenggara dan pelaksana layanan

publik dalam memberikan layanan terhadap pelapor. Hal ini ditunjukkan pada saat pelapor meminta jawaban atas pertanyaan yang diberikan, namun justru sikap berbelit-belit dan alasan yang diberikan tidak memberikan solusi dari kebingungan penerima layanan.

Yang ketiga yaitu adanya perbuatan melanggar undang-undang berupa ketidaktransparanan informasi yang seharusnya didapat oleh penerima layanan publik. Pelapor menyebutkan bahwasannya mereka ketika berusaha untuk bertanya terkait prosedur yang ada, mereka justru tidak ditemui oleh pihak penyelenggara dan pelaksana layanan publik. Namun ketika pelapor sudah mampu menemui pihak penyelenggara dan pelaksana, justru jawaban yang ada cenderung ditutup-tutupi. Selain itu, adanya gangguan sistem online ditengah pelaksanaan layanan dan tingkat urgensi dari sistem online ini sangat penting, menimbulkan adanya dugaan yang bersifat negatif oleh pelapor. Sikap dan sistem tersebut yang membuat para pelapor kecewa atas ketidaktransparanan informasi yang diberikan oleh pihak penyelenggara dan pelaksana.

Proses penelitian yang ada menunjukkan adanya tindak maladministrasi oleh penyelenggara dan pelaksana layanan publik dalam proses penerimaan peserta didik baru 2013 di Kota Surabaya. Tindakan maladministrasi yang terjadi berupa tindak diskriminasi, sikap pemberi layanan yang tidak kompeten, dan adanya perbuatan melanggar undang-undang merupakan tindakan negatif yang sangat tidak sesuai dengan peraturan perundangan yang ada dan mampu menimbulkan kerugian. Kerugian yang timbul akibat adanya tindakan maladministrasi ini merupakan tindakan yang sangat merugikan bagi penerima layanan baik secara materiil maupun immateriil.

4. Peran ORI Perwakilan Propinsi Jawa Timur Dalam Penyelesaian Laporan

Atas Dugaan Maladministrasi Penyelenggara Pelayanan Publik

Menurut Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Dalam menjalankan kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, ombudsman berdasar pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Timbulnya dugaan adanya tindakan menyimpang diluar peraturan yang berlaku disebut maladministrasi pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh Sadjijono (2012) bahwasannya maladministrasi adalah suatu tindakan atau perilaku administrasi oleh penyelenggara administrasi negara (pejabat publik) dalam proses pemberian pelayanan umum yang menyimpang dan bertentangan dengan kaidah atau norma hukum yang berlaku atau melakukan penyalahgunaan wewenang yang atas tindakan tersebut menimbulkan kerugian dan ketidakadilan bagi masyarakat, dengan kata lain melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan administrasi. Sesuai dengan pasal 35 angka 2(b) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ketika terjadi adanya tindakan menyimpang diluar peraturan yang berlaku atau disebut maladministrasi

pelayanan publik, salah satu yang berperan yakni ombudsman yang kemudian memiliki kewenangan untuk mengatasi maladministrasi yang ada.

Ombudsman berwenang untuk mengatasi maladministrasi yang terjadi dalam penyelenggaraan dan pelaksanaan pelayanan publik sesuai aturan yang berlaku. Sunaryati Hartono (2007) menjelaskan bahwasannya ada dua puluh substansi permasalahan yang menjadi kompetensi Ombudsman Republik Indonesia, yang dapat diklasifikasikan sebagai suatu tindakan maladministrasi. Beberapa hal diantaranya yakni diskriminasi, tidak kompeten, dan perbuatan melanggar undang-undang. Dalam kasus maladministrasi dalam pelayanan penerimaan peserta didik baru tahun 2013 di Kota Surabaya, tindakan maladministrasi tersebut menjadi substansi latar belakang permasalahan yang ada berikut laporan yang kemudian menimbulkan inisiatif untuk diselesaikan.

Laporan tindak maladministrasi dalam pelayanan penerimaan peserta didik baru tahun 2013 di Kota Surabaya menjadi sebuah substansi permasalahan yang harus diselesaikan. Salah satu pihak yang berperan untuk mampu menyelesaikan laporan tindak maladministrasi dalam pelayanan penerimaan peserta didik baru tahun 2013 di Kota Surabaya adalah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur. Peran penyelesaian laporan tindak maladministrasi dalam pelayanan penerimaan peserta didik baru tahun 2013 di Kota Surabaya pun tidak semata-mata asal menyelesaikan. Dibutuhkan proses penjelasan mengenai tugas dan kewenangan ombudsman secara garis besar diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, dan untuk penyelesaian laporan sendiri diatur dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan. Penelitian yang dilakukan

diharapkan mampu mengetahui deskripsi dari laporan tindak maladministrasi dalam pelayanan penerimaan peserta didik baru tahun 2013 di Kota Surabaya dan Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur dalam penyelesaian laporan yang ada.

Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur dalam penyelesaian laporan maladministrasi dalam pelayanan penerimaan peserta didik baru tahun 2013 di Kota Surabaya menjelaskan bagaimana kemudian ombudsman ini pasca menerima laporan tindak maladministrasi.

Adapun analisis dalam penelitian ini didasarkan pada Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2009 dan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 yakni khususnya pada peran Ombudsman.

Peran oleh ombudsman dalam permasalahan yang ada yakni Ombudsman sebagai konsultator dan verifikator, Ombudsman sebagai klarifikator, investigator, dan penyusun rekomendasi, Ombudsman sebagai mediator, konsiliator, dan adjudikator, serta Ombudsman sebagai pihak yang berperan dalam melakukan monitoring dan kepatuhan. Empat indikator Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur dalam penyelesaian laporan atas adanya dugaan maladministrasi dalam laporan pelayanan penerimaan peserta didik baru tahun 2013 di Kota Surabaya digunakan untuk mengetahui sejauh mana ombudsman mampu melaksanakan perannya dengan baik.

Aktivitas pertama ombudsman sebagai konsultator dan verifikator dalam proses penerimaan laporan yakni berkaitan dengan registrasi dan kelengkapan syarat administratif. Dari hasil penelitian, aktifitas penerimaan laporan yang berkaitan dengan syarat administratif yang bersamaan dengan pemberian pertanyaan mengenai berbagai macam hal berupa alur dan kronologis kejadian hingga terjadi

tindak maladministrasi, saksi dan bukti jika ada, dan tuntutan yang diajukan. Aktivitas kedua yakni ombudsman memberikan konsultasi terhadap pelapor saat melaporkan tindakan maladministrasi yang ada. Hasil penelitian menunjukkan adanya respon positif oleh pelapor terhadap sikap ombudsman dalam menerima laporan. Masing-masing pelapor menyebutkan bahwasannya ombudsman menerima dan menanggapi dengan baik dalam memberikan penjelasan dalam tiap-tiap poin dalam alur kronologi. Ombudsman memperhatikan tiap-tiap poin laporan secara rinci namun jelas. Ombudsman menjelaskan bahwasannya dalam memberikan konsultasi, ombudsman mendengarkan keluhan pelapor dan menganalisa tiap-tiap poin penting dari permasalahan yang ada. Aktivitas ketiga dalam perannya sebagai konsultator dan verifikator adalah ombudsman melakukan verifikasi dan analisa terhadap laporan yang ada. Verifikasi dan analisa ini dilakukan guna mendapatkan laporan yang benar-benar valid terjadi. Hasil wawancara dengan ombudsman menunjukkan bahwa ombudsman melakukan analisa dan verifikasi sebelum memutuskan terjadi tindak maladministrasi dalam penyelenggaraan dan pelaksana layanan publik. Dan pada proses penerimaan peserta didik baru tahun 2013 di Kota Surabaya, analisa dan verifikasi yang dilakukan ombudsman menunjukkan terbukti adanya tindak maladministrasi.

Ombudsman dalam perannya sebagai klarifikator, investigator, dan penyusun rekomendasi merupakan peran berupa pelaksanaan klarifikasi, investigasi, pemanggilan, dan persiapan konsep rekomendasi. Upaya ini merupakan upaya dimana ombudsman melakukan interaksi dengan terlapor yang dalam hal ini adalah masing-masing pelapor dan dinas pendidikan.

Dari penelitian yang telah dilakukan, proses pertama kali yang dilakukan yakni melakukan klarifikasi

kepada Dinas Pendidikan Kota Surabaya atas tindak maladministrasi yang ada dalam penyelenggaraan dan pelaksanaan proses penerimaan peserta didik baru tahun 2013 di Kota Surabaya. Klarifikasi yang dilakukan oleh pihak ombudsman bersifat langsung. Hal ini ditunjukkan melalui pernyataan asisten ombudsman bidang penyelesaian laporan yang mengatakan bahwasannya klarifikasi dilakukan secara langsung melalui telpon. Upaya klarifikasi langsung ini dilakukan dengan cepat mengingat permasalahan dugaan maladministrasi dalam laporan pelayanan penerimaan peserta didik baru tahun 2013 di Kota Surabaya memiliki jangka waktu yang sangat singkat. Selain itu, dari pihak dinas pendidikan pun membenarkan adanya upaya klarifikasi langsung dari pihak ombudsman. Dinas Pendidikan Kota Surabaya juga menambahkan bahwasannya dari pihak Dinas Pendidikan Kota Surabaya sendiri juga sangat mendukung upaya dari ombudsman sendiri dalam melakukan investigasi.

Ombudsman sempat melakukan pemanggilan dalam permasalahan adanya dugaan maladministrasi dalam laporan pelayanan penerimaan peserta didik baru tahun 2013 di Kota Surabaya. Asisten ombudsman menyatakan bahwasannya pemanggilan yang dilakukan adalah untuk melakukan investigasi atas laporan yang ada. Upaya pemanggilan dan investigasi yang dilakukan nantinya akan membuktikan ada tidaknya terdapat adanya dugaan maladministrasi dalam laporan pelayanan penerimaan peserta didik baru tahun 2013 di Kota Surabaya.

Setelah melakukan klarifikasi, pemanggilan, dan investigasi, ombudsman kemudian coba memberikan alternatif solusi dan kepada terlapor untuk kemudian membenahi sistem yang ada. Hal ini guna mendapatkan jalan keluar atas solusi yang ada. Hasil wawancara dengan ombudsman terkait perannya sebagai klarifikator, investigator, dan penyusun rekomendasi menunjukkan bahwa ombudsman

melakukan perannya dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang ada. Ombudsman juga memberikan saran atas terjadinya tindak maladministrasi dalam penyelenggaraan dan pelaksana layanan publik.

Peran Ombudsman dalam Penyelesaian Laporan Tindak Maladministrasi selanjutnya sebagai mediator, konsiliator, dan adjudikator. Peran ini secara teknis berupa adanya persiapan kelengkapan materi dan pelaksanaan mediasi, konsiliasi, dan adjudikasi khusus. Dalam perannya sebagai mediator, konsiliator, dan adjudikator dalam penyelesaian laporan atas dugaan adanya maladministrasi pada pelayanan penerimaan peserta didik baru di Kota Surabaya tahun 2013, disini ombudsman sendiri memfokuskan peran dalam mempersiapkan kelengkapan materi dan pelaksanaan mediasi.

Dalam perannya yang lebih memfokuskan dalam mempersiapkan kelengkapan materi dan pelaksanaan mediasi, asisten ombudsman bidang penyelesaian laporan menyatakan dalam wawancaranya bahwasannya peran ini dilakukan guna mendapatkan solusi yang maksimal dan sinkron antara satu dengan yang lain. Ombudsman dalam hal ini mempersiapkan alur dan kronologi laporan yang telah didapatkan dari pelapor untuk kemudian ditindaklanjuti bersama. Selain ombudsman, pelapor juga memperkuat dalam wawancara yang ada bahwasannya dipertemukan dengan pihak Dinas Pendidikan Kota Surabaya atas adanya dugaan maladministrasi dalam laporan pelayanan penerimaan peserta didik baru tahun 2013 di Kota Surabaya. Pelaksanaan mediasi ini dilakukan pasca ombudsman melakukan klarifikasi dan investigasi.

Ombudsman sendiri tidak melakukan adanya adjudikasi dan konsiliasi. Disampaikan dalam wawancara dengan asisten ombudsman bidang penyelesaian laporan bahwasannya jika hal ini dilakukan, hal ini akan memakan proses yang panjang dan memakan waktu

yang sangat lama. Jadi dalam perannya sebagai mediator, konsiliator, dan adjudikator, ombudsman lebih berperan sebagai mediator mengingat ada hal-hal yang harus dipertimbangkan ketika melakukan peran sebagai konsiliator dan adjudikator.

Peran ombudsman yang terakhir adalah sebagai pihak yang berperan dalam melakukan monitoring dan kepatuhan. Pasca memberikan saran dan rekomendasi terhadap adanya dugaan maladministrasi pada pelayanan penerimaan peserta didik baru tahun 2013 di Kota Surabaya yang merupakan proses akhir dari rangkaian dari, tentunya dibutuhkan upaya pemantauan atas pelaksanaan dari pemberian saran tersebut. Adanya pemantauan dan monitoring adalah supaya kemudian saran dan rekomendasi mampu dilaksanakan dengan baik dan penuh tanggung jawab. Hal ini diungkapkan oleh asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur bidang penanganan laporan bahwasannya pihak ombudsman ikut memantau atas saran yang diberikan. Selain itu, pemantauan atas saran yang diberikan pada penanganan permasalahan yang ada untuk kemudian menjadi bahan evaluasi pada periode selanjutnya.

Masing-masing pernyataan terkait dengan saran yang dikeluarkan oleh ombudsman dan hasil dari mediasi tentunya membutuhkan monitoring dan pemantauan. Aktivitas ini dilakukan guna menjamin bahwasannya saran dan hasil dari mediasi yang ada dilaksanakan dengan baik dan penuh tanggung jawab meskipun nantinya oleh pihak ombudsman ada hal-hal yang dirasa menyesuaikan dengan keadaan dan bisa dimaklumi. Meskipun ada dua pelapor yang kemudian lebih mengambil keputusan lebih dulu, namun hal ini tidak mengganggu peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur dalam memberikan saran dan melakukan pemantauan terhadap kasus maladministrasi dalam pelayanan

penerimaan peserta didik baru tahun 2013 di Kota Surabaya. Dari saran dan pemantauan yang dilakukan ombudsman terhadap kasus maladministrasi dalam pelayanan penerimaan peserta didik baru tahun 2013 di Kota Surabaya, maka kemudian ditemukan solusi untuk masing-masing pelapor. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian menunjukkan adanya seluruh aspek indikator peran ombudsman dalam penyelesaian laporan tindak maladministrasi penerimaan peserta didik baru di Kota Surabaya 2013 telah terpenuhi.

V. KESIMPULAN

Dari penelitian yang berjudul “Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur dalam Penyelesaian Laporan atas Dugaan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Penerimaan Peserta Didik Baru 2013 di Kota Surabaya)”, dalam berbagai pernyataan yang disampaikan, pelapor menjelaskan secara rinci terkait permasalahan pelayanan yang dialami dalam penyelenggaraan penerimaan peserta didik baru tahun 2013 di Kota Surabaya. Hasilnya, melalui pernyataan yang disampaikan, pelapor menjelaskan bahwa memang terjadi dugaan tindak maladministrasi berupa pemberian informasi yang tidak transparan dan tindak diskriminasi dalam pemberian pelayanan yang kemudian memicu adanya dugaan permainan dibalik proses pelaksanaan, permasalahan biaya, sistem informasi elektronik (*online*) yang kurang berjalan dengan baik, dan pihak aparat yang tidak kompeten (berbelit-belit dan saling lempar tanggung jawab dalam memberikan sikap). Bentuk maladministrasi yang ada tentunya sangat merugikan bagi penerima layanan.

Dalam proses menjalankan peran, ombudsman merupakan pihak yang berwenang memiliki peran dalam adanya

tindak maladministrasi pelayanan publik. Dalam hal ini, peran ombudsman dibagi menjadi 4 (empat) peran.

Pertama, ombudsman sebagai konsultator dan verifikator. Dalam peran yang pertama ini, ombudsman memberikan peran yang cukup maksimal dalam pelaksanaannya. Peran ini dibuktikan melalui adanya konsultasi awal yang baik yang diberikan ombudsman dalam mendengarkan penjelasan pelapor, adanya penyusunan alur kronologis kejadian mulai awal hingga muncul adanya dugaan tindak maladministrasi layanan, adanya penguatan oleh masing-masing pelapor yang menyatakan ombudsman menjalankan perannya dengan baik dalam memberikan konsultasi dan melakukan verifikasi.

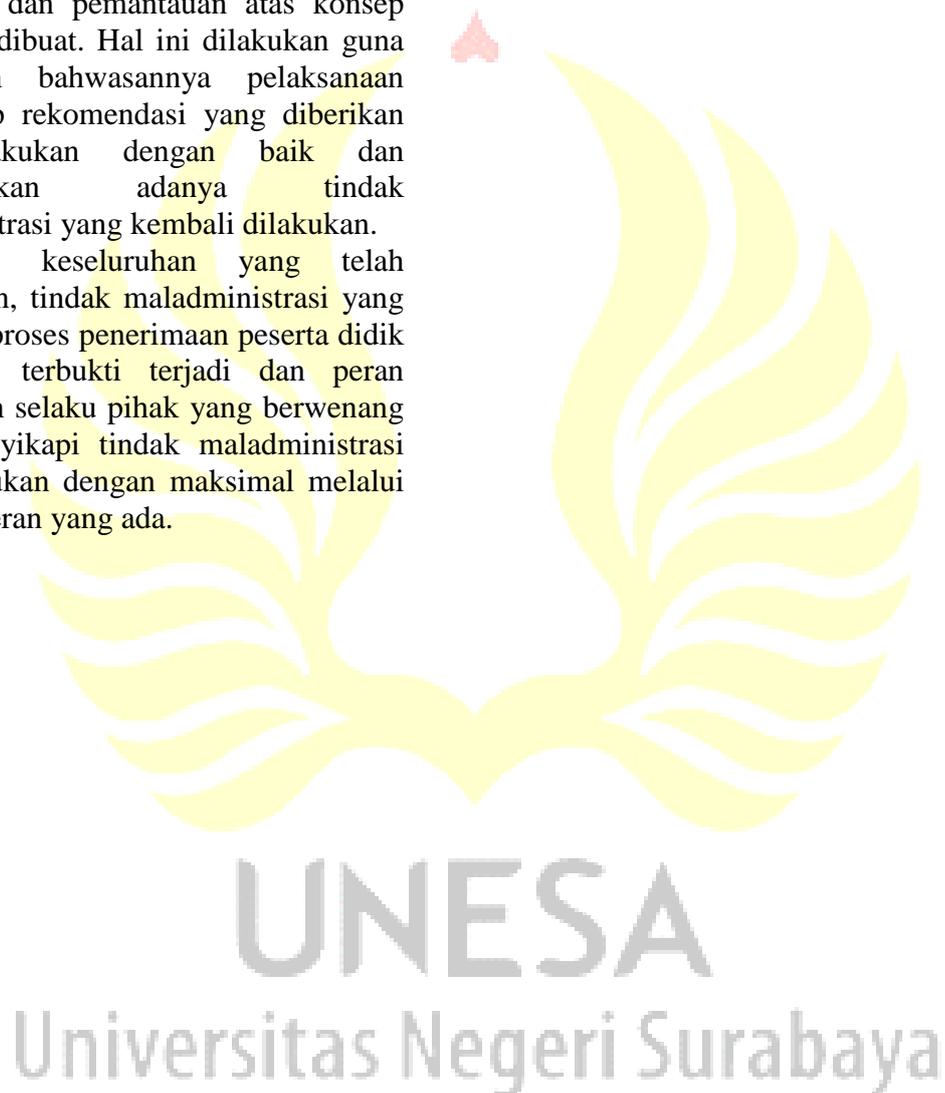
Peran kedua yakni ombudsman sebagai investigator, klarifikator, dan penyusun rekomendasi. Secara teknis, investigasi dan klarifikasi dilakukan secara menyeluruh. Peran ini pun dilakukan dengan baik dan cepat oleh ombudsman mengingat jangka waktu dari proses penerimaan peserta didik baru ini sangat singkat. Pasca itu, kemudian ombudsman melakukan analisis dan ternyata terbukti dugaan yang disebutkan terbukti benar dan disinilah kemudian ombudsman menjalankan perannya sebagai penyusun konsep rekomendasi ini berlangsung. Hal ini dibuktikan melalui wawancara dengan asisten ombudsman bidang penyelesaian laporan dan dibenarkan oleh pihak Dinas Pendidikan Kota Surabaya.

Peran ketiga adalah peran ombudsman sebagai mediator, konsiliator, dan adjudikator. Dalam peran yang ketiga ini, ombudsman hanya melakukan perannya sebagai mediator dan tidak melakukan peran sebagai konsiliator dan adjudikator. Ombudsman menyatakan bahwasannya mediasi yang dilakukan guna mempertemukan pihak yang bersengketa yang kemudian berharap menemukan solusi terbaik. Ombudsman tidak melakukan perannya untuk melakukan konsiliasi dan adjudikasi mengingat

kendala jangka waktu yang pendek dalam pelaksanaan penerimaan peserta didik baru tahun 2013, jadi harus segera melakukan pemberian rekomendasi.

Dan peran yang terakhir yakni peran ombudsman sebagai pihak yang berperan dalam melakukan monitoring serta kepatuhan. Dalam peran yang terakhir, ombudsman telah melakukan monitoring dan pemantauan atas konsep yang telah dibuat. Hal ini dilakukan guna memastikan bahwasannya pelaksanaan atas konsep rekomendasi yang diberikan telah dilakukan dengan baik dan meminimalkan adanya tindak maladministrasi yang kembali dilakukan.

Dari keseluruhan yang telah disampaikan, tindak maladministrasi yang ada dalam proses penerimaan peserta didik baru telah terbukti terjadi dan peran ombudsman selaku pihak yang berwenang dalam menyikapi tindak maladministrasi telah dilakukan dengan maksimal melalui indikator peran yang ada.



Daftar Pustaka

- Amtu, Onisimus. 2011. *Manajemen Pendidikan di Era Otonomi Daerah*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Bakar, Siti Nurbaya. 2011. Pendekatan Efektivitas Birokrasi untuk Kesejahteraan Masyarakat. Dalam *Jurnal Bhinneka Tunggal Ika* Vol. 2/Nomor 1/Tahun 2011. Jakarta.
- Bungin, M. Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1994. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Effendi. 2001. *Pelayanan Publik*. <http://ml.scribd.com/doc/11319551/Pengertian-Pelayanan-Publik>. Diakses pada tanggal 24 Februari 2014.
- George, Federickson, H. 1984. *Administrasi Negara Baru* (Diterjemahkan oleh Al Ghozei Usman). Jakarta : LP3ES.
- Hartono, Soenaryati. 2007. *Komisi Ombudsman Nasional*. Jakarta : PT Pradnya Paramita.
- Haryatmoko. 2013. *Etila Publik*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Jonathan, Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Keppres Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional (Ombudsman Nasional)
- Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Masthuri, Budhi. 2005. *Mengenal Ombudsman Indonesia*. Jakarta : PT Pradnya Paramita.
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution. 1988. *Metode Naturalistik Kualitatif*. Bandung : Tarsito.
- Nugroho, Rian. 2008. *Public Policy*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Ombudsman Republik Indonesia. 2012. *Ombudsprudensi*. Jakarta : Ombudsman.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV Alfabeta.
- Suharto, Edi. 2010. *Analisis Kebijakan Publik*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sujata, Antonius. 2000. "Kajian Komparatif atas Sistem Ombudsman di Afrika dan Eropa. Dalam laporan tahunan Komisi Ombudsman Nasional. Jakarta.
- Nawawi, Hadari. 2003. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Penerbit Alfabeta.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Widodo, Joko. 2001. *Good Governance Telaah dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya : Insan Cendekia.

<http://www.ipmg-online.com> diakses pada 22 Agustus 2013

[http://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan publik](http://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik) diakses pada tanggal 12 Desember 2014.

[http://id.wikipedia.org/wiki/Ombudsman RI](http://id.wikipedia.org/wiki/Ombudsman_RI) diakses pada tanggal 26 Januari 2014.

