



Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya Dalam Menangani Pengaduan Penerimaan Peserta Didik Baru Di Kota Depok

Nurlita Purnama ¹, Annisa Miskiyah ², Reza Rizkynata ³, Muhammad Khairul Anwar ⁴
¹⁻⁴ Universitas Muhammadiyah Jakarta

Jl. K.H. Ahmad Dahlan, Cireundeu, Kec. Ciputat Timur, Kota Tangerang Selatan, Banten, 15419
Korespondensi penulis : Nurlitapurnama97@gmail.com

Abstract. *This research is based on the large number of public reports that have been submitted to the Greater Jakarta Ombudsman regarding allegations of maladministration that have occurred in the education sector, especially complaints about New Student Admissions. This problem requires a resolution by the Greater Jakarta Ombudsman to handle public complaints and prevent recurring maladministration in the education sector, especially regarding complaints about Acceptance of New Students in Depok City. This study aims to analyze and describe the performance of the Greater Jakarta Ombudsman in handling complaints about Acceptance of New Students in Depok City. This is based on the problems that occurred in the implementation of the Acceptance of New Students which were still colored by allegations of maladministration, which made public services in the field of education inefficient, lack of supervision in the implementation of the acceptance of new students. The results of the study concluded that in the Productivity indicator there are still a number of things that need to be improved such as policies that have been made that are not in accordance with the needs of society in the digitalization era. Service Quality Indicators still need a number of things to pay attention to such as budget constraints, human resources and very limited work space. Responsiveness Indicators There are still a number of things that affect performance achievements. The Responsibility Indicator is still lacking in realization to achieve the target every year. As well as the Accountability indicator, there is still no specific accountability report in the form of the Jakarta Raya Ombudsman annual report on various media platforms.*

Keywords: *Performance, Ombudsman, Complains, PPDB*

Abstrak. Penelitian ini berdasarkan pada banyaknya jumlah laporan masyarakat yang masuk kepada Ombudsman Jakarta Raya terkait dugaan maladministrasi yang terjadi pada bidang pendidikan khususnya pada pengaduan Penerimaan Peserta Didik Baru. Permasalahan tersebut diperlukan penyelesaian oleh Ombudsman Jakarta Raya untuk menangani pengaduan masyarakat serta mencegah terjadinya maladministrasi yang berulang di bidang pendidikan khususnya pada pengaduan Penerimaan Peserta Didik Baru di Kota Depok. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kinerja Ombudsman Jakarta Raya dalam menangani pengaduan Penerimaan Peserta Didik Baru di Kota Depok. Hal ini didasari dari permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru yang masih diwarnai dengan adanya dugaan maladministrasi, yang membuat pelayanan publik dalam bidang pendidikan tidak efisien, kurangnya pengawasan dalam pelaksanaan penerimaan peserta didik baru. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pada indikator Produktivitas masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki seperti kebijakan yang telah dibuat tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat pada era digitalisasi. Indikator Kualitas Layanan masih perlu adanya beberapa hal yang diperhatikan seperti keterbatasan anggaran, sumber daya manusia dan ruang kerja yang sangat terbatas. Indikator Responsivitas masih terdapat beberapa hal yang mempengaruhi capaian kinerja. Indikator Responsibilitas masih kurangnya realisasi untuk mencapai target setiap tahunnya. Serta indikator Akuntabilitas, masih belum adanya laporan pertanggungjawaban berupa laporan tahunan Ombudsman Jakarta Raya secara spesifik di berbagai platform media.

Kata kunci: Kinerja, Ombudsman, Pengaduan, PPDB

LATAR BELAKANG

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan pelayanan pendidikan yang berkeadilan salah satunya melalui kebijakan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) merupakan salah satu kebijakan untuk pemerataan akses dan mutu pendidikan, karena prinsipnya mendekatkan layanan pendidikan ke masyarakat dan pemerataan mutu pendidikan. Titik awal dimulainya pendidikan mengharuskan untuk melewati tahapan penerimaan peserta didik baru yang merupakan salah satu bentuk pelayanan publik di bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Dalam proses penerimaan peserta didik baru terdapat penyeleksian calon peserta didik yang dilakukan oleh satuan pendidikan berdasarkan syarat dan ketentuan yang berlaku agar dapat diterima sebagai peserta didik dalam satuan pendidikan tersebut. Penerimaan peserta didik baru bertujuan memberikan layanan bagi anak usia sekolah/lulusan untuk memasuki satuan pendidikan yang lebih tinggi secara tertib, terarah, dan berkualitas. Penerimaan peserta didik baru dilaksanakan melalui jalur zonasi, afirmasi, perpindahan orang tua, dan prestasi. (Kemendikbud, 2018)

Pelaksanaan penerimaan peserta didik baru bersifat objektif, transparan, akuntabel, tidak diskriminatif, dan kompetitif. Terdapat ketentuan umum yang telah ditetapkan dan harus dipenuhi, serta bersifat terbuka dan dapat diketahui oleh masyarakat termasuk orang tua peserta didik, untuk menghindari penyimpangan-penyimpangan yang mungkin terjadi dan dilakukan melalui seleksi berdasarkan kompetensi yang diisyaratkan oleh satuan pendidikan tertentu.

Sebagai salah satu instrumen pelayanan publik, pemerintah memiliki tugas dan wewenang serta berkewajiban dalam melakukan pengawasan dalam mengawal penyelenggaraan pendidikan. Tujuan dari kebijakan penerimaan siswa didik baru ini tidak akan tercapai maksimal tanpa adanya peran serta para pemangku kepentingan. Salah satu diantaranya adalah pengawasan, peran pengawasan yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien. Dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan upaya meningkatkan pelayanan publik dan penegakan hukum diperlukan keberadaan lembaga pengawas eksternal yang secara efektif mampu mengontrol tugas penyelenggara negara dan pemerintahan.

Agar terwujudnya aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, pemerintah membentuk lembaga negara Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang

Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman 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, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). (Ombudsman RI, 2020)

Sebagai wadah penanganan terhadap pengaduan layanan publik, Ombudsman dapat menjadi pelindung bagi masyarakat agar tidak dicurangi atau dilalaikan dalam pelayanan publik, karena untuk mendapatkan pelayanan publik adalah hak warga Indonesia. Secara tidak langsung Ombudsman dapat melindungi masyarakat dari timbulnya tindak pidana karena dengan adanya wadah pengaduan layanan publik ini, masyarakat tidak perlu bertindak anarkis dan main hakim sendiri terhadap kekecewaan mereka terhadap layanan publik akan tetapi dapat melaporkannya ke Ombudsman.

Ombudsman Republik Indonesia berpusat di Ibukota Republik Indonesia memiliki perwakilan yang tersebar dalam 34 provinsi di Indonesia, setiap perwakilan sendiri memiliki beban tugas yang berbeda pada setiap Provinsinya. Untuk wilayah tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya meliputi pemerintah daerah di Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Depok, Bogor, Bekasi dan khusus Tangerang Selatan hanya layanan publik yang dilakukan Polda Metro Jaya. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya merupakan salah satu lembaga Ombudsman yang tersebar di berbagai provinsi yang berfungsi untuk mendekatkan pelayanan Ombudsman kepada masyarakat luas di seluruh wilayah Jabodebek (Jakarta, Bogor, Depok, Bekasi) serta Tangerang Selatan untuk layanan publik yang dilakukan Polda Metro Jaya. Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Jakarta Raya telah aktif beroperasi sejak tahun 2018. Saat ini Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya menjadi perwakilan Ombudsman terakhir ke-34 yang dibentuk sehingga melengkapi keberadaan perwakilan Ombudsman pada 34 Provinsi di Indonesia. (Nugroho, 2019)

Keberadaan Ombudsman di berbagai perwakilan menjadi perpanjangan tangan dari Ombudsman Republik Indonesia untuk memudahkan kegiatan pengawasan di daerah. Pembentukan Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat di wilayah Jakarta Raya dan daerah sekitarnya untuk mengakses pelayanan Ombudsman dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan untuk

mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan yang baik. Kemudahan akses menjadi relevan terhadap peran penting Ombudsman dalam menjembatani kepentingan masyarakat ketika mengalami maladministrasi atau penyimpangan dalam memperoleh hak pelayanan publik dari penyedia layanan. Selain itu kepercayaan masyarakat sangatlah penting untuk menjadikan Ombudsman sebagai tempat mengeluhkan persoalan pelayanan publik. (Tahunan, 2020)

Hal ini dapat terlihat dengan banyaknya pengaduan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya, sebagaimana dari total 7.186 pengaduan masyarakat yang diterima Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan laporan tahunan 2021, Perwakilan Jakarta Raya termasuk salah satu dari 5 (lima) perwakilan yang menerima pengaduan terbanyak berdasarkan urutan antara lain, Perwakilan Jawa Timur sebanyak 319 laporan, disusul dengan Perwakilan Sumatera Utara 302 laporan, Perwakilan Sumatera Barat 290 laporan, Perwakilan Bali 267 laporan, dan Perwakilan Jakarta Raya 257 laporan. Dalam pengaduan masyarakat tersebut terbagi menjadi 25 (dua puluh lima) substansi di wilayah Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya. Substansi laporan terbanyak yang masuk ke Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya di tahun 2019 hingga tahun 2021 adalah substansi agraria, substansi pendidikan, substansi kepolisian, substansi permukiman dan perumahan, serta substansi kesehatan. Adapun jumlah pengaduan berdasarkan lima (5) substansi tersebut, adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Jumlah Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Substansi

No.	Substansi	Jumlah Pengaduan		
		2019	2020	2021
1.	Agraria	107	73	36
2.	Kepolisian	94	43	19
3.	Pendidikan	42	26	32
4.	Permukiman	15	5	9
5.	Kesehatan	-	16	12
6.	Lain-lain	377	110	87
Total Pengaduan		635	273	195

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia

Perwakilan Jakarta Raya 2019-2021

Pada tabel 1.1 menunjukkan tentang jumlah pengaduan berdasarkan substansi laporan terbanyak yang diterima oleh Ombudsman perwakilan Jakarta Raya sepanjang tahun 2019-2021. Salah satunya terdapat pada substansi pendidikan, jumlah pengaduan masyarakat dalam

substansi pendidikan pada tahun 2021 mengalami peningkatan sebanyak 6 laporan dengan jumlah pengaduan sebanyak 32, hal ini mengingat jika dibandingkan dengan pengaduan pada tahun 2020 yang hanya terdapat 26 laporan.

Tabel 1. 2 Jumlah Pengaduan Instansi Terlapor

No.	Instansi Terlapor	Jumlah
1.	Pemerintah Daerah	80
2.	Badan Pertanahan Nasional	29
3.	Lembaga Pendidikan Negeri	22
4.	Kepolisian	20
5.	BUMN/BUMD	17
6.	Lembaga Kesehatan Pemerintah	8
7.	Lembaga Peradilan	6
8.	Kementerian	4
9.	Badan Hukum Milik Negara (BHMN)	3
10.	Lembaga Kesehatan Swasta	2
11.	Lembaga Pendidikan Swasta	2
12.	Perbankan	1
13.	Lain-lain	1
Total		195

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia

Perwakilan Jakarta Raya 2021

Pada tabel 1.2 menunjukkan lembaga pendidikan negeri menjadi salah satu instansi publik yang paling banyak dilaporkan ke Ombudsman Jakarta Raya. Laporan terkait lembaga pendidikan negeri yakni berupa aduan kebijakan pendidikan dan pelayanan pendidikan. Berdasarkan sumber data Sistem Informasi Pelaporan (SIMPeL) yang merupakan aplikasi database pengaduan yang digunakan oleh Ombudsman, dimana dalam substansi pendidikan, Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya mendapatkan pengaduan terbanyak dari masyarakat terkait permasalahan pada Penerimaan Peserta Didik Baru. Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya menerima pengaduan terkait Penerimaan Peserta Didik Baru pada tahun 2019 terdapat 11 laporan, tahun 2020 terdapat 21 laporan, tahun 2021 terdapat 30 laporan. Permasalahan yang di laporkan kepada Ombudsman yang antara lain mencakup aplikasi, server, jaringan, kelemahan pada desain regulasi, dukungan anggaran, peningkatan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) yang minim, mekanisme layanan dan tindak lanjut pengaduan yang lemah, serta persiapan yang kurang memadai dan seterusnya. Selanjutnya pada permasalahan utama yang sering sekali merusak penerimaan peserta didik baru adalah adanya intervensi, intimidasi, pungli, suap/gratifikasi kepada para penyelenggara penerimaan peserta didik baru. (Perwakilan Jakarta Raya, 2022)

Kota Depok merupakan salah satu daerah yang meliputi wilayah tugas Ombudsman perwakilan Jakarta Raya. Berdasarkan laman Ombudsman Republik Indonesia (Perwakilan Jakarta Raya, 2021) terdapat beberapa temuan maladministrasi atas inisiatif Ombudsman yang mendeteksi suatu permasalahan pelayanan publik dalam penerimaan peserta didik baru. Temuan dari tindakan maladministrasi dalam penerimaan peserta didik baru, yaitu proses pengusulan kuota siswa pada beberapa SMA di Kota Depok yakni adanya ketidaksesuaian dari yang diusulkan dengan yang dipublikasikan, terjadinya pengurangan nilai yang signifikan dari data yang sudah di input dan berimplikasi pada tidak diterimanya dalam jalur prestasi, adanya transaksional tertentu diluar jalur online yang sudah ditetapkan oleh Pemerintah dan jalur zonasi yang diterapkan masih belum sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan. Atas beberapa permasalahan diatas Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya berkoordinasi dengan Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat untuk memastikan agar permasalahan penerimaan peserta didik baru di Depok serta dengan banyaknya desakan dari sejumlah kelompok masyarakat untuk melakukan optimalisasi penerimaan peserta didik baru, tidak terulang lagi sehingga pelaksanaan penerimaan peserta didik baru di Kota Depok pada umumnya akan berjalan sesuai koridor yang berlaku. (Laptah, 2021)

Dalam menjembatani antara rakyat sebagai sumber kekuasaan dengan pemerintah sebagai pemegang mandat kekuasaan, Ombudsman dapat menerima dan menindaklanjuti keluhan masyarakat terhadap dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik. Setiap laporan yang diterima oleh Ombudsman harus ditanggapi dan ditindaklanjuti oleh petugas pengelola pengaduan berdasarkan mekanisme dan pengelolaan pengaduan yang telah disusun. Kinerja Ombudsman dalam menangani pengaduan masyarakat merupakan salah satu langkah untuk mewujudkan perbaikan layanan yang diberikan oleh pemerintah/negara agar penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan koridor pemenuhan kebutuhan dasar. Pengaruh Ombudsman menjadi catatan penting bagi setiap instansi dalam mengevaluasi kinerja penyelenggaranya, bahkan masyarakat juga semakin berekspektasi tinggi dengan membuat laporan. Hal ini menjadi cerminan bahwa dengan adanya Ombudsman dapat memantik partisipasi masyarakat untuk mengambil peran dalam perbaikan pelayanan publik.

Sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, Ombudsman melakukan pemantauan agar proses penerimaan peserta didik baru berjalan secara objektif, akuntabel, dan tanpa diskriminasi sehingga mendorong peningkatan akses layanan pendidikan. Setiap tahun, Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya aktif melakukan pemantauan dan juga banyak menerima laporan masyarakat terkait pelaksanaan penerimaan peserta didik baru. Hal ini menunjukkan ketidakseriusan Pemerintah dalam memperbaiki layanan pendidikan meskipun Pemerintah

mengatakan telah berupaya melakukan perbaikan. Kegiatan pengawasan berupa pemantauan ini diharapkan dapat mendorong penyelenggaraan pelayanan pendidikan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta untuk meningkatkan mutu pelayanan publik di bidang pendidikan. (Wibowo, 2018)

Permasalahan dalam penerimaan peserta didik baru yang tak kunjung usai, dalam hal ini kinerja Ombudsman harus melihat dan mengenali apa yang menjadi kebutuhan masyarakat yang dilayani, dan regulasi yang ada pun ikut mendukung dalam rangka penanganan pengaduan masyarakat. Ombudsman menjadi salah satu faktor penting untuk mendukung ketercapaian kinerja organisasi dengan menyelesaikan laporan aduan masyarakat terkait keluhannya terhadap penyelenggara pelayanan publik yang diduga mengandung unsur maladministrasi. Agar permasalahan penerimaan peserta didik baru tidak terjadi berulang dan berkesinambungan untuk memperbaiki sistem dan pelaksanaannya dari tahun ke tahun. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini berjudul "*Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya Dalam Menangani Pengaduan Penerimaan Peserta Didik Baru di Kota Depok*".

KAJIAN TEORITIS

Kinerja organisasi dapat dikatakan juga sebagai indikator tingkatan prestasi yang dapat dicapai dan mencerminkan keberhasilan suatu organisasi, serta merupakan hasil yang dicapai dari perilaku anggota organisasi, sejalan dengan berbagai perspektif para ahli mengenai kinerja organisasi, Dwiyanto dalam (Zaenal, 2016) berpendapat bahwa untuk mengukur kinerja sebuah organisasi publik terbagi menjadi 5 (lima) yaitu:

1. Produktivitas, dengan mengukur tingkat efisiensi, efektivitas pelayanan, dan tingkat pelayanan publik dalam rangka mencapai hasil yang diharapkan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dan *output*.
2. Kualitas layanan, dengan mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat dapat menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.
3. Responsivitas, dengan mengukur kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

4. **Responsibilitas**, menjelaskan/mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.
5. **Akuntabilitas**, seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat atau ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki para *stakeholder*.

Untuk mendukung penelitian, diperoleh beberapa penelitian terdahulu yang relevan sebagai acuan dalam penelitian dengan menggunakan beberapa referensi terkait penanganan pengaduan masyarakat oleh Ombudsman. Beberapa penelitian terdahulu yang akan menjadi bahan tinjauan pada penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian oleh Megawati Putri Pertiwi (2020), yang berjudul “*Efektivitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Pengawasan Penyelenggaraan PPDB Tingkat SMA Tahun 2017-2018*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam Pengawasan Pelaksanaan PPDB untuk SMA. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori efektivitas kinerja organisasi dari Etzioni. Teori ini menggunakan empat indikator penilaian yaitu adaptasi, integrasi, motivasi dan produksi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam pelaksanaan PPDB tingkat SMA belum terlaksana secara efektif. Hal ini terlihat melalui empat indikator penilaian yang disebabkan tidak mampu melakukan adaptasi, integrasi, motivasi dan produksi yang optimal. (Pertiwi, 2020)
2. Penelitian oleh Puput Mia Anjela dan Henni Muchtar (2020), yang berjudul “*Peran Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Sebagai Pengawas Bidang Pendidikan (Studi Kasus Maladministrasi Pelayanan Pendidikan di Kota Padang Tahun 2019)*”. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran Ombudsman Sumatera Barat sebagai pengawas di bidang pendidikan. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan peran Ombudsman Sumatera Barat di bidang pendidikan terbagi dua yaitu peran mencegah maladministrasi di bidang pendidikan serta penerima dan pemeriksa laporan maladministrasi di bidang pendidikan. Hasil penelitian dikatakan bahwa belum

semua peran pencegahan terlaksana di seluruh sekolah di Kota Padang. Serta masih ada laporan masyarakat yang belum diselesaikan oleh Ombudsman Sumatera Barat. Kendala yang dialami Ombudsman, terbatasnya jumlah asisten Ombudsman Sumatera Barat, kedua wilayah kerja yang cukup luas, ketiga masih ada pihak yang tidak kooperatif dalam proses penyelesaian laporan, keempat pembagian waktu kerja, kelima anggaran dana yang terbatas. Upaya yang dilakukan Ombudsman yaitu dengan memaksimalkan kinerja anggota Ombudsman Sumatera Barat dan melakukan sosialisasi melalui jaringan elektronik dan sosial media. Peran Ombudsman perwakilan Sumatera Barat sebagai pengawas bidang pendidikan belum berjalan maksimal. Hal tersebut dibuktikan dengan belum semua peran pencegahan terlaksana di seluruh sekolah di Kota Padang, serta masih ada laporan masyarakat yang belum terselesaikan oleh Ombudsman Sumatera Barat. (Anjela & Muchtar, 2021)

3. Penelitian oleh Titin Widhi Astuti (2021), yang berjudul “*Advokasi Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Menyelesaikan Aduan Masalah Pendidikan*”. Penelitian ini meneliti tentang Advokasi Lembaga Ombudsman dalam menyelesaikan aduan masalah pendidikan dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat Lembaga Ombudsman dalam mengadvokasi masalah pendidikan. Penelitian ini menggunakan model analisis data kualitatif dari Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yaitu pengumpulan data (*data collection*), kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusions: drawing/ verifying*). Jenis penelitian ini berupa metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aduan masalah pendidikan dipetakan menjadi aduan reguler dan aduan *temporary*. Tahapan advokasi Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu tahap persiapan berupa konsultasi, klarifikasi; tahap pelaksanaan berupa koordinasi, investigasi, mediasi; tahap penilaian berupa monitoring. Sedangkan pada faktor pendukung, adanya PIC dinas pendidikan, kelengkapan dokumen, sikap kooperatif, dan monitoring, serta faktor penghambatnya kurangnya Sumber Daya Manusia, kekhawatiran masyarakat atas dampak laporan, sekolah tidak memahami definisi sumbangan dan pungutan, produk akhir rekomendasi sebagai masukan, dan persepsi salah masyarakat. (In et al., 2021)

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah

maupun rekayasa manusia. Menurut Bogdan dan Taylor dalam (Moloeng, 2016), kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan realita yang ada di lapangan berkaitan dengan kinerja Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya dalam melaksanakan tugas penanganan pengaduan dalam penerimaan peserta didik baru, melalui data-data yang dikumpulkan dan mencocokkan dengan teori yang dapat menjawab pertanyaan dari tujuan penelitian, sehingga dapat memperoleh jawaban dan informasi yang akurat mengenai kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya dalam menangani pengaduan Penerimaan Peserta Didik Baru di Kota Depok.

Teknik penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2019). Penentuan informan sesuai dengan kapasitas yang dimiliki oleh informan berdasarkan kriteria yang ditetapkan yakni dianggap cakap, dan kredibel untuk menjawab pertanyaan sesuai topik penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Produktivitas

Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya setiap tahunnya rutin melakukan pengawasan terhadap proses Penerimaan Peserta Didik Baru dengan tujuan agar dapat berjalan secara objektif, akuntabel, transparan dan tanpa diskriminasi sehingga mendorong peningkatan akses dan kualitas layanan pendidikan. Beragam jenis kegiatan dalam mengatasi permasalahan pendidikan termasuk Penerimaan Peserta Didik Baru telah tertuang dalam nota dinas Ombudsman Pusat salah satunya yaitu pembukaan posko pengaduan. Posko pengaduan ini merupakan salah satu bentuk pengawasan Ombudsman dalam proses Penerimaan Peserta Didik Baru dengan membuka kanal pengaduan melalui call center, whatsapp center, email, instagram maupun twitter. Namun kanal pengaduan tidak hanya melalui media sosial tetapi juga dapat melalui pembukaan stand posko pengaduan yang berada pada sekolah atau instansi yang terdapat potensi dugaan maladministrasi dan tersebar pada wilayah kerja Ombudsman Jakarta Raya. Pembukaan posko ini diharapkan dapat meminimalisasi terjadinya praktik maladministrasi pada sekolah atau instansi dan mendekatkan masyarakat untuk melakukan pengaduan agar tidak perlu jauh-jauh ke kantor.

Sebelum berlangsungnya Penerimaan Peserta Didik Baru, Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya melakukan riset terhadap regulasi yang dikeluarkan oleh peraturan daerah pada

wilayah kerja Ombudsman Jakarta Raya yang kemudian menjadi temuan dan dibuktikan terkait adanya dugaan maladministrasi atau tidak apabila ditemukannya maladministrasi dalam penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru maka Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya memberikan tindakan korektif kepada instansi tersebut. Meski demikian pembukaan stand posko pengaduan memperoleh jumlah laporan yang sedikit perharinya hanya 1-2 laporan yang masuk tidak sebanyak melalui kanal media sosial. Akan tetapi pembukaan stand posko pengaduan Penerimaan Peserta Didik Baru harus tetap dilakukan karena terdapat nota dinas dari Ombudsman Pusat, serta pengaduan melalui stand posko pengaduan yang bertujuan mendekatkan masyarakat untuk melakukan pengaduan hanya pada tahap awal saja yaitu mengisi formulir pengaduan dan untuk proses penyelesaian pengaduan masyarakat harus tetap datang ke kantor. Seharusnya apabila salah satu tujuan adanya stand posko pengaduan Penerimaan Peserta Didik yaitu untuk mendekatkan masyarakat untuk melakukan pengaduan, maka seharusnya dalam penanganan laporan tersebut dapat dilakukan penyelesaian pada stand posko pengaduan agar kegiatan berjalan sebagaimana dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam penyelesaian laporan yang dapat dilakukan pada stand posko pengaduan perlu adanya kerja sama yang baik antara Ombudsman Jakarta Raya dengan Pemerintah Kota dalam pencegahan maladministrasi. Kerja sama dalam penyelesaian laporan masyarakat, akan mempercepat penyelesaian laporan. Maka keberhasilan akan tercipta jika ada sinergi antara Ombudsman Jakarta Raya dengan Pemerintah Kota untuk sama-sama mencegah terjadinya maladministrasi.

2. Kualitas Layanan

Menurut Peraturan Ombudsman (PO) Nomor 48 tahun 2020 pada Bab II terkait Penerimaan, Konsultasi dan Verifikasi Laporan, pada bab tersebut dijelaskan terkait prosedur penanganan laporan masyarakat, Ombudsman Jakarta Raya bahwa dalam menangani laporan masyarakat sudah menjalankan sesuai dengan peraturan yang tertuang. Hal ini ditunjukkan dari pernyataan para pelapor mengenai prosedur pengaduan di Ombudsman Jakarta Raya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi terdapat prosedur yang dilakukan oleh Ombudsman Jakarta Raya dalam menangani laporan yang tidak sesuai berdasarkan Peraturan Ombudsman yaitu, dengan mengunjungi pihak pelapor hanya meninjau tanpa membuat perjanjian dan tanpa ada verifikasi dengan pelapor terkait laporannya.

Dari segi kualitas, sumber daya manusia yang terdapat di Ombudsman Jakarta Raya dalam menangani laporan Penerimaan Peserta Didik Baru sudah sangat cepat dapat menyesuaikan dengan periode Penerimaan Peserta Didik Baru yang sangat terbatas waktunya,

serta bersikap profesionalitas dan memiliki ability skill yang sudah mumpuni, serta memiliki kompetensi yang dapat menjadi representatif bagi lembaga Ombudsman Jakarta Raya. Dalam pemanggilan pihak terlapor, sumber daya manusia yang terdapat di Ombudsman Jakarta Raya selalu memberikan solusi atas pengaduan yang telah diajukan oleh pelapor terhadap terlapor. Akan tetapi ketersediaan sumber daya manusia yang sangat terbatas dengan jumlah pengaduan yang masuk sangat banyak, sehingga mempengaruhi terhadap penanganan pengaduan dikarenakan masing-masing staf saling membantu unit lain untuk mempercepat proses pengaduan terlebih pada pengaduan Penerimaan Peserta Didik Baru, sehingga penanganan laporan masyarakat umum lainnya menjadi tertunda dikarenakan mendahulukan laporan pengaduan Penerimaan Peserta Didik Baru.

Dari segi sarana dan prasarana, kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya terletak di daerah Kuningan, Kota Jakarta Selatan. Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya berada didalam gedung Ombudsman Pusat tepatnya pada lantai 3. Lokasi ini sangatlah strategis, karena berdekatan dengan kantor instansi pemerintahan lainnya. Akan tetapi sangat terbatasnya ruang kantor Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya yang hanya pada 1 unit ruangan saja di lantai 3 dan masih menggunakan ruangan pengaduan milik Ombudsman Pusat apabila terdapat pelapor yang datang langsung atau melakukan permintaan keterangan, hal ini membuat sedikit terdapat rasa ketidaknyamanan dalam penerimaan pengaduan atau terdapat kunjungan ke kantor Ombudsman Jakarta Raya. Kemudian minimnya anggaran yang diperoleh dalam proses penanganan pengaduan yang mana dalam proses penanganan pengaduan Penerimaan Peserta Didik Baru mengambil porsi anggaran yang cukup banyak, dan tidak ada anggaran khusus dalam penanganan pengaduan Penerimaan Peserta Didik Baru, sehingga mengakibatkan jumlah anggaran untuk penanganan laporan masyarakat sudah habis sebelum akhir tahun dan hal tentu sedikit mempengaruhi proses dalam penanganan pengaduan laporan masyarakat umum lainnya, maka membutuhkan dukungan yang memadai dan lebih ditingkatkan kembali.

3. Responsivitas

Dari segi daya tanggap Ombudsman Jakarta Raya dalam menangani laporan masyarakat terkait Penerimaan Peserta Didik Baru sudah sangat sigap, karena jika tidak segera direspon khawatir periode Penerimaan Peserta Didik Baru telah berakhir. Pengaduan Penerimaan Peserta Didik Baru di Ombudsman ada 3 klasifikasi penyelesaian laporan yaitu, Laporan Masyarakat regular biasa, Reaksi Cepat Ombudsman (RCO) untuk laporan masyarakat yang mempunyai nilai kegawatdaruratan seperti kesehatan, hak hidup hak dasar

manusia serta Penerimaan Peserta Didik Baru, dan Inisiatif Ombudsman (tanpa adanya laporan masyarakat Ombudsman terjun langsung). Untuk pengaduan Penerimaan Peserta Didik Baru masuk ke Reaksi Cepat Ombudsman (RCO) yang mana harus secepat mungkin ditangani, dengan sudah masuk kategori Reaksi Cepat Ombudsman (RCO) harus segera ditindaklanjuti.

Responsivitas disini dilihat dari tindakan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya dalam menerima laporan/pengaduan dalam pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru. Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya dalam hal ini telah menerima laporan/pengaduan masyarakat dengan baik, memeriksa laporan serta melakukan pemeriksaan substantif telah sesuai dengan prosedur penyelesaian laporan. Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya dalam merespon kebutuhan masyarakat yaitu memberikan kemudahan kepada masyarakat melalui dialog interaktif di media sosial. Kemudahan tersebut mempuatkan Ombudsman untuk mengenali kebutuhan dan masalah yang terjadi di masyarakat, dengan demikian tindakan yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya yaitu dengan mengadakan Investigasi atas prakarsa sendiri. Investigasi ini dilakukan Ombudsman untuk melihat apakah instansi pemberi pelayanan telah melakukan pelayanannya sesuai dengan asas-asas pelayanan publik. Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya membangun jaringan yang luas kepada seluruh stakeholder guna memperlancar kinerjanya terutama dalam mencari informasi dan data yang akurat terkait dengan pelaksanaan pelayanan yang bersifat maladministratif.

4. Responsibilitas

Responsibilitas Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya dapat dilihat dari bagaimana cara ombudsman dalam menindaklanjuti laporan/pengaduan dari masyarakat. Ombudsman melakukan koordinasi dan kerjasama dengan para lembaga negara atau lembaga pemerintahan lain serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan. Koordinasi yang dilakukan yaitu dalam rangka penyelesaian laporan, yakni meminta keterangan baik secara lisan maupun secara tertulis kepada pelapor, terlapor atau pihak yang terkait dengan laporan yang diadakan. Ombudsman memberikan pemahaman kepada para instansi-instansi, dan masyarakat bahwa Ombudsman merupakan lembaga negara yang berfungsi untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh instansi-instansi pemerintah, baik itu BUMD, BUMN, Badan Swasta dan Perseorangan, dengan memberikan pemahaman-pemahaman seperti itu harapannya pelayanan yang diberikan oleh Ombudsman tepat sasaran bagi masyarakat yang membutuhkan.

5. Akuntabilitas

Terkait tindakan Ombudsman Jakarta Raya dalam penanganan pengaduan Penerimaan Peserta Didik Baru dengan menyampaikan temuan seperti misalnya ada praktik jual beli kursi, biaya transaksi dll. Temuan tersebut dirangkum dan dilaporkan ke Ombudsman Pusat. Kemudian Pusat akan menyampaikan pada conference pers dan kemudian akan ada pemanggilan untuk mengingatkan kepada Kemendikbud dan Ombudsman Jakarta Raya pemanggilan pada tingkat Kab/Kota. Dalam pelaporan masyarakat terdapat Laporan Hasil Akhir Pemeriksaan (LHAP) yang menggambarkan seluruh rangkaian pemeriksaan dari awal sampai akhir untuk menentukan ada atau tidaknya maladministrasi sedangkan laporan pengaduan Penerimaan Peserta Didik Baru terdapat laporan akhir khusus Penerimaan Peserta Didik Baru, hal ini menjadi bentuk pertanggung jawaban dalam penyelesaian pengaduan yaitu Laporan Hasil Akhir Pemeriksaan (LHAP) dan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) besar untuk Penerimaan Peserta Didik Baru. Kehadiran Ombudsman itu penting dan memberikan satu positive effect untuk instansi atau lembaga dalam pengawasan pelayanan public. Akan tetapi ekspektasi pelapor atas harapan yang diajukan tidak selamanya dapat diwujudkan.

Akuntabilitas dalam hal ini merupakan bentuk pertanggung jawaban organisasi terhadap hasil yang dicapai, pelaksanaan tugas dan kinerja organisasi tertuang dalam laporan kinerja organisasi tersebut. Pengertian akuntabilitas mengandung aspek bahwa publik mempunyai hak untuk mengetahui kebijakan-kebijakan yang di ambil oleh para pemimpin yang dipercayainya. Pertanggung jawaban dalam hal akuntabilitas tidak terbatas oleh laporan pertanggungjawaban saja, namun juga soal kemudahan masyarakat untuk mendapatkan informasi tersebut baik secara lisan maupun tulisan. Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya memiliki laporan pertanggungjawaban berupa laporan berkala dan laporan tahunan. Laporan bentuk pertanggungjawaban Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya yang bersifat kelembagaan yang dimana Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya melaporkan hasil kerjanya kepada Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman sebagai lembaga vertikal wajib untuk menyampaikan laporannya kepada Ombudsman pusat, selanjutnya Ombudsman pusat akan mengakumulasi serta mempublikasikan laporan dari setiap perwakilan Ombudsman ke publik. Penyampaian laporan ini merupakan sebagai bentuk pertanggungjawaban secara kelembagaan yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya untuk menjaga akuntabilitas kelembagaannya. Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya sebagai pelayan publik tentunya mempunyai kewajiban untuk mempertanggungjawabkan semua amanat yang diterima dari masyarakat, baik itu dalam hal perkembangan penanganan laporan serta hasilnya. Pertanggungjawaban ini sangat penting untuk di komunikasikan kepada masyarakat,

mengingat hakikat dari akuntabilitas itu sendiri. Masyarakat mempunyai hak untuk mengetahui kebijakan maupun keputusan yang diambil oleh organisasi penyelenggara kebijakan publik. Bentuk pertanggungjawaban ini tidak hanya sebatas laporan semata namun juga kemudahan masyarakat untuk mengakses laporan pertanggungjawaban tersebut. Adapun bentuk pertanggungjawaban oleh Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya kepada masyarakat umum yaitu melalui media sosial, laporan bentuk tertulis tidak ada terkhusus ke masyarakat hanya saja laporan tahunan yang dikeluarkan ke publik yaitu Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijabarkan, maka dapat disimpulkan terkait kinerja Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya dalam penanganan pengaduan penerimaan peserta didik baru di Kota Depok, serta faktor-faktor yang mempengaruhinya maka diperoleh kesimpulan Kinerja Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya dalam penanganan pengaduan penerimaan peserta didik baru di Kota Depok, dilihat dari indikator kinerja Agus Dwiyanto (2006) yaitu: (1) indikator produktivitas kinerja Ombudsman, upaya yang dilakukan oleh Ombudsman Jakarta Raya dalam melakukan penanganan pengaduan pada proses Penerimaan Peserta Didik Baru sudah berjalan dengan baik, meskipun terdapat beberapa kekurangan pada kegiatan yang dilakukan, (2) indikator kualitas layanan juga sudah dapat dikatakan baik, karena sumber daya manusia yang terdapat di Ombudsman sangat berkompeten, akan tetapi terdapat jumlah staf yang belum mencukupi karena banyaknya laporan yang masuk setiap harinya serta sarana dan prasarana yaitu unit kantor perwakilan yang sangat terbatas membuat sedikit rasa ketidaknyamanan pada ruang kerja, (3) indikator responsivitas juga dapat dikatakan baik karena Ombudsman memberikan pelayanan dengan cepat sesuai standar pelayanan yang ada dan Ombudsman juga memiliki sistem Respon Cepat Ombudsman (RCO) dalam menangani laporan, akan tetapi program yang dijalankan oleh Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya dalam mencegah terjadinya maladministrasi kurang efektif dikarenakan terdapat nota dinas yaitu ketergantungan pada peraturan yang telah ditetapkan, (4) indikator responsibilitas juga sudah dapat dikatakan baik, karena Ombudsman melakukan tugas dan fungsinya sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan, akan tetapi realisasinya belum mencapai pada target yang telah ditentukan, (5) indikator akuntabilitas kinerja Ombudsman belum akuntabel, karena laporan yang disampaikan oleh Ombudsman Pusat melalui website Ombudsman Republik Indonesia hanya sebatas laporan umum, hal ini dikarenakan tidak semua informasi dapat disebarluaskan kepada masyarakat umum.

Untuk mengatasi hal-hal yang masih dianggap kurang baik, maka dapat disarankan sebagai berikut:

1. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya sebagai Pengawas Eksternal dalam penyelenggaraan pendidikan khususnya pada saat penerimaan peserta didik baru agar lebih aktif dalam mengawasi jalannya penyelenggaraan penerimaan peserta didik baru dan tersebar hingga ke daerah pelosok, supaya tidak ada lagi laporan dugaan maladministrasi yang dilaporkan masyarakat terkait dengan penerimaan peserta didik baru. Pelaksanaan Pengawasan tersebut bertujuan untuk tercapainya pelaksanaan pelayanan pendidikan saat penerimaan peserta didik baru yang lebih efektif.
2. Perlunya perubahan kebijakan dengan mempertimbangkan kebutuhan masyarakat di era digitalisasi, dengan penguatan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).
3. Penguatan kolaborasi dan sinergi Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya dengan lembaga-lembaga yang ada, baik dalam pencegahan maladministrasi maupun penyelesaian laporan/aduan masyarakat.
4. Upaya pencegahan terjadinya maladministrasi yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya saat penerimaan peserta didik baru agar lebih meningkatkan kinerjanya dalam upaya pencegahan maladministrasi agar tindakan maladministrasi saat penerimaan siswa baru tidak terjadi lagi.
5. Perlunya penambahan asisten Ombudsman, hal ini dikarenakan Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya tidak hanya menangani pengaduan wilayah DKI Jakarta akan tetapi menangani pengaduan dari daerah penyangga dan juga pelimpahan laporan dari Ombudsman Pusat serta menambah fasilitas pendukung kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan.

DAFTAR REFERENSI

Artikel Jurnal

- Anjela, P. M., & Muchtar, H. (2021). Peran Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Sebagai Pengawas Bidang Pendidikan. *Journal of Civic Education*, 3(4), 440–449. <https://doi.org/10.24036/jce.v3i4.428>.
- Habe, H., & Ahruddin, A. (2017). Sistem Pendidikan Nasional. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 2(1), 39–45. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v2i1.48>

Ilmu, J., Jisip, P., Juli, N., Fadila, F., & Magriasti, L. (2022). *Peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat Dalam Penyelesaian Laporan Maladministrasi Bidang Pendidikan Di Kota Padang Program Studi Ilmu Administrasi Negara , Fakultas Ilmu Sosial dirinya melalui proses pembelajaran yang diperolehnya (Fadia ., 6(3), 10218–10226. <https://doi.org/10.36312/jisip.v6i3.3376/http>.*

In, Y., The, C., & Of, C. (2021). *ADVOKASI LEMBAGA OMBUDSMAN DIY DALAM ADVOCACY OF THE OMBUDSMAN INSTITUTE FOR THE SPECIAL REGION OF. 10(3), 18–34.*

Pertiwi, M. P. (2020). Efektivitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Pengawasan Penyelenggaraan PPDB Tingkat SMA Tahun 2017-2018. *Epistemik: Indonesian Journal of Social and ...*, 1(1). <https://journal.epistemikpress.id/index.php/Epistemik/article/view/30>

Tesis

Aidil Putra, I. (2022). Perspektif Kebijakan Pendidikan Sistem Zonasi Di Sekolah Menengah Atas (Sma) Kota Depok. *JISPE: Journal of Islamic Primary Education*, 3(1), 55–66. <https://doi.org/10.51875/jispe.v3i1.47>

Buku Teks

Dwiyanto, A. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.

Moloeng. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.

Mulyadi, D. (2018). *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan*. Penerbit Alfabeta.

P Nugroho, T. (2019). *Catatan Akhir Tahun 2018*.

Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.

Wibowo, M. Arief, dkk. (2018). *Potret Pelayanan Publik Jakarta Raya*.

Zaenal, M. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. CV Pustaka Setia.

Laporan Lembaga

Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya Tahun 2019.

Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya Tahun 2020.

Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya Tahun 2021.

Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2021.

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia.

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan.

Permendikbud Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Penerimaan Peserta Didik Baru Pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, Sekolah Menengah Kejuruan, Atau Bentuk Lain Yang Sederajat.

Permendikbud Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Penerimaan Peserta Didik Baru Pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, Sekolah Menengah Kejuruan, Atau Bentuk Lain Yang Sederajat.

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.

Artikel

Kemendikbud. (2018). Penerimaan Peserta Didik Baru Pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, Sekolah Menengah Kejuruan, Atau Bentuk Lain Yang Sederajat. *Jdih Bpk Ri*, 660, 5–7. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/138190/permendikbud-no-14-tahun-2018>. Diakses pada 30 Agustus 2022.

Ombudsman. (2020). R d f a. *Ombudsman.Go.Id*. https://ombudsman.go.id/produk/lihat/573/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20210226_140136.pdf. Diakses pada 25 Februari 2023.

Perwakilan Jakarta Raya. (2021). *Carut Marut PPDB SMA/SMK Ombudsman Akan Panggil Kadisdik Jawa Barat*. Ombudsman Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--carut-marut-ppdb-smasmk-ombudsman-akan-panggil-kadisdik-jawa-barat>. Diakses pada 1 September 2022.

Perwakilan Jakarta Raya. (2022). *Ombudsman Jakarta Raya Seru Semua Pihak Jaga Integritas PPDB 2022*. Ombudsman Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwksiaran--ombudsman-jakarta-raya-seru-semua-pihak-jaga-integritas-ppdb-2022>. Diakses pada 30 Agustus 2022.

Sri Lastoto, H. (2018). *Kedudukan Ombudsman Perwakilan*. Ombudsman Republik Indonesia. <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--kedudukan-ombudsman-perwakilan>. Diakses pada 25 Februari 2023.