



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGAWASAN OMBUDSMAN PERWAKILAN JAKARTA RAYA
DALAM PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU (PPDB) ONLINE DI
DINAS PENDIDIKAN KOTA DEPOK**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Administrasi Publik (S.A.P)

YULIA ZAA HUDNA

193515516078

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

3 Februari 2023



NATIONAL UNIVERSITY

***SUPERVISION OF JAKARTA RAYA REPRESENTATIVE OMBUDSMAN
IN ONLINE ACCEPTANCE OF NEW STUDENTS (PPDB) AT DEPOK CITY
EDUCATION DEPARTMENT***

THESIS

***Submitted as one of requirements for obtaining
A Bachelor of Public Administration (S.A.P)***

YULIA ZAA HUDNA

193515516078

**FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE PUBLIC
PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM**

3 February 2023



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Yulia Zaa Hudna
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516078
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengawasan Ombudsman Perwakilan Jakarta
Raya Dalam Penerimaan Peserta Didik Baru
(PPDB) Online di Dinas Pendidikan Kota Depok
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik
(S.A.P)

Disahkan

Jakarta, 9 Februari 2023

Dosen Pembimbing

Kepala Program Studi

(Prof. Dr. Drs. Eko Sugiyarto, M.Si.)

(Dr. Mary Ismowati, M.Si.)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Yulia Zaa Hudna

Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516078

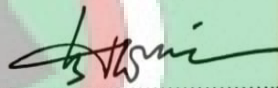
Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pengawasan Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya Dalam
Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online di Dinas
Pendidikan Kota Depok

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

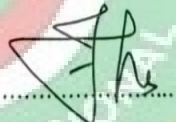
DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang



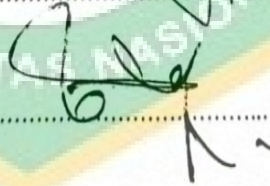
ttd

Pembimbing I/Penguji I



ttd

Pembimbing II/Penguji II



ttd

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : Februari 2023



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

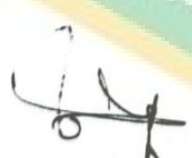
Nama : Yulia Zaa Hudna
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516078
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengawasan Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya Dalam
Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online di Dinas
Pendidikan Kota Depok
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Publik (S.A.P)

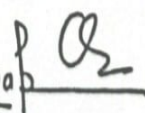
Disahkan

Jakarta, 9 Maret 2023

Dosen Pembimbing

Dekan


(Prof. Dr. Drs. Eko Sugiyanto, M.Si.)


(Dr. Lina Ermawati Chotim, M.Si.)



HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yulia Zaa Hudna

Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516078

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pengawasan Ombudsman Perwakilan Jakarta
Raya Dalam Penerimaan Peserta Didik Baru
(PPDB) Online di Dinas Pendidikan Kota Depok

Menyatakan dengan ini sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagian bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 9 Februari 2023

Yang membuat pernyataan,


udna
(Yulia Zaa Hudna)

1000
METERAI
TEMPEL
017AK/27032/2020

ABSTRAK

Nama : Yulia Zaa Hudna
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengawasan Ombudsman Perwakilan Jakarta
Raya Dalam Penerimaan Peserta Didik Baru

(PPDB) Online di Dinas Pendidikan Kota Depok

<p>Kata Kunci: Pengawasan, Pengawasan Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya, Pelayanan Publik, PPDB Online Kota Depok, Dinas Pendidikan Kota Depok</p>	<p>Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui Pengawasan Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya Dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online di Dinas Pendidikan Kota Depok. Penelitian ini menggunakan Teori Pengawasan Robbins & Coulter (2016) dengan 4 Dimensi Untuk mengukur Pengawasan yaitu Menetapkan Standar, Pengukuran, Membandingkan, dan Melakukan Tindakan Penelitian yang dilakukan bersifat Kualitatif Deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri atau tunggal, sehingga memudahkan peneliti untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami Pengawasan Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya Dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online di Dinas Pendidikan Kota Depok. Pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik observasi, wawancara mendalam dengan lima informan dan studi literatur. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pengawasan Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya Dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online di Dinas Pendidikan Kota Depok dari 4 Dimensi yang menyatakan sudah memuaskan adalah Dimensi Menentukan Standar, Membandingkan, dan Melakukan Tindakan. Dan yang menyatakan belum memuaskan adalah Dimensi Pengukuran.</p>
<p>Pembimbing:</p>	<p>Prof. Dr. Drs. Eko Sugiyanto, M.Si</p>

ABSTRACT

Name : Yulia Zaa Hudna
Study Program : *Public Administration*
Title : *Supervision Of Jakarta Raya Representative
Ombudsman In Online Acceptance Of New
Students (PPDB) At Depok City Education
Department*

<i>Keywords:</i> <i>Supervision, Oversight of the Greater Jakarta Representative Ombudsman, Public Services, PPDB Online for Depok City, Depok City Education Office</i>	<i>This research was conducted with the aim of knowing the Oversight of the Greater Jakarta Representative Ombudsman in Accepting New Students (PPDB) Online at the Depok City Education Office. This study uses Robbins & Coulter's (2016) Theory of Supervision with 4 Dimensions To measure Supervision, namely Setting Standards, Measurements, Comparing, and Taking Actions. The research conducted is qualitative-descriptive, namely to find out or describe the reality of the events studied or research conducted on variables independent or single, making it easier for researchers to obtain objective data in order to know and understand the Oversight of the Greater Jakarta Representative Ombudsman in Online New Student Admissions (PPDB) at the Depok City Education Office. Data collection was carried out using observation techniques, in-depth interviews with five informants and literature studies. The results of this study indicate that the Oversight of the Ombudsman Representative of Greater Jakarta in Accepting New Students (PPDB) Online at the Depok City Education Office from 4 dimensions which stated that they were satisfactory were the Dimensions of Setting Standards, Comparing, and Taking Action. And what states that it is not satisfactory is the Measurement Dimension..</i>
<i>Mentor:</i>	Prof. Dr. Drs. Eko Sugiyanto, M.Si

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan kasih karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengawasan Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya Dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online di Dinas Pendidikan Kota Depok” tepat pada waktunya untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Strata Satu pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional. Dan penulis menyadari segala keterbatasan yang dimiliki, untuk itu perlu dukungan dan bantuan dari berbagai pihak demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Penghargaan dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ayahanda tercinta Syamsul Hadi dan Ibunda yang disayangi Siti Zarwini yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang serta perhatian moril maupun materil. Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melimpahkan Rahmat, Kesehatan, Karunia dan keberkahan di dunia dan di akhirat atas kasih dan cinta yang telah diberikan kepada penulis.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya atas doa, bantuan, bimbingan, dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis demi terselesaikannya skripsi ini, terutama kepada:

1. Dr.Drs. El Amry Bermawi Putra, M.A, selaku rektor Universitas Nasional.

2. Prof. Dr. Drs. Eko Sugiyanto, M.Si. selaku Wakil Rektor Universitas Nasional sekaligus Pembimbing peneliti. Terima kasih telah dengan sabra membimbing, meluangkan waktu dan pikirannya dalam penulisan skripsi ini.
3. Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si, selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si, selaku Wakil Dekan II Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
6. Dr. Marry Ismowati, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional, serta selaku dosen pembimbing penulis.
7. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
8. Seluruh dosen, staff, dan karyawan Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya kepada peneliti.
9. Seluruh Pegawai dan pengurus Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya yang telah membantu penulis dalam pengambilan data untuk penulisan skripsi ini.
10. Seluruh Pegawai dan pengurus Dinas Pendidikan Kota Depok yang telah membantu penulis dalam pengambilan data untuk penulisan skripsi ini.

11. Untuk Seluruh Asisten Keasistenan Utama Manajemen Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI yang telah memberikan banyak motivasi, masukan, dan doanya kepada peneliti agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Untuk semua keluarga besar peneliti yang telah memberikan motivasi, masukan, dan doanya kepada peneliti agar peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Untuk teman hidup penulis Asrul Rifqi yang senantiasa menemani peneliti selama masa studi, PKL, serta menemani dan membantu peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
14. Untuk sahabat penulis Sari Meitami dan Aura Rahdiatul yang senantiasa menemani penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
15. Untuk jajaran Badan Pengurus Harian HIMAPUBLIK periode 2021/2022, Halimah, Meyka, dan Ares , yang senantiasa menemani, membantu, dan memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Untuk teman-teman MTsN 2 Jakarta “BISMILLAH” peneliti, Rafifarhan, Farhan, Kevin, Rully, Arul, Faqih, Iky, Ilham, Zidan, Fauzan, Azky Fikri terima kasih sudah meluangkan waktu menemani peneliti
17. Untuk teman-teman Administrasi Publik Angkatan 2019, terima kasih banyak telah memberikan banyak pelajaran yang berharga selama ini dan menjadi teman perjuangan selama 3.5 tahun terakhir.

Peneliti juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini dan peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 9 Februari 2023

Peneliti,



Yulia Zaa Hudna

(193515516078)



DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	13
DAFTAR TABEL	16
DAFTAR GAMBAR.....	16
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Konsep Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Konsep Pengawasan	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Konsep Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.

- 2.2.3 Ombudsman Republik Indonesia.....**Error! Bookmark not defined.**
- 2.2.3 Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya**Error! Bookmark not defined.**
- 2.2.4 Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online**Error! Bookmark not defined.**
- 2.3 Kerangka Pemikiran.....**Error! Bookmark not defined.**

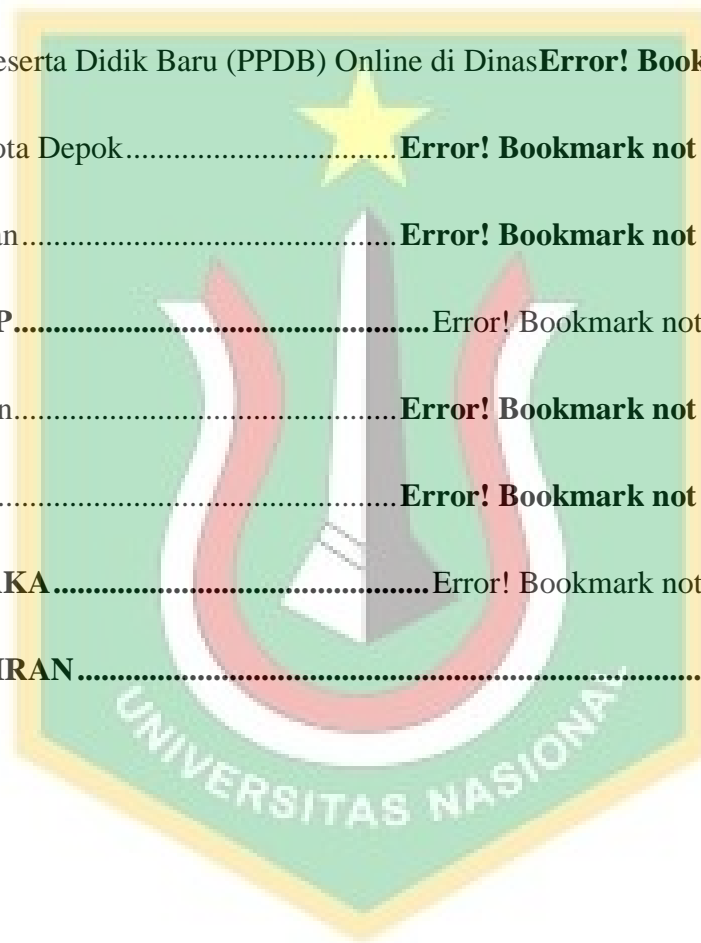
BAB III METODE PENELITIAN**Error! Bookmark not defined.**

- 3.1 Pendekatan Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- 3.2 Informan Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- 3.3 Teknik Pengumpulan Data**Error! Bookmark not defined.**
- 3.4 Sumber Data.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.5 Teknik Pengelolaan Data**Error! Bookmark not defined.**
- 3.6 Teknik Analisis Data.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**Error! Bookmark not defined.**

- 4.1 Hasil Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.1 Sejarah dan **Gambaran Umum tentang Ombudsman****Error! Bookmark not defined.**
defined.
 - Perwakilan Jakarta Raya.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.2 Tugas Pokok, Struktur dan Visi Misi Ombudsman Jakarta**Error! Bookmark not defined.**
defined.
 - Raya.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.3 Sejarah dan Gambaran Umum tentang Dinas Pendidikan Kota**Error! Bookmark not defined.**
not defined.

Depok.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Tugas Pokok, Struktur dan Visi Misi tentang Dinas Pendidikan	Error! Bookmark not defined.
Kota Depok.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.5 Pengawasan Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya Dalam	Error! Bookmark not defined.
Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online di Dinas	Error! Bookmark not defined.
Pendidikan Kota Depok.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN	105



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Laporan Masyarakat PPDB Online Ke Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya Tahun 2019-2022.....	6
Tabel 1.1.1 Data Temuan Hasil Pengawasan Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya Tahun 2017-2018.....	9
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 2.3. Kerangka Pemikiran.....	43
Tabel 3.2. Informan Penelitian.....	46
Tabel 3.5. Jadwal Penelitian.....	58
Tabel 4.1.5 Data Permasalahan yang ditemukan oleh Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya dalam pelaksanaan PPDB Online Tahun 2019-2022.....	72
Tabel 4.1.5.1 Data Temuan Hasil Pengawasan Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya Tahun 2017-2018.....	74
Tabel 4.2 Penilaian Pengawasan Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya Dalam Melakukan Pengawasan PPDB Online di Dinas Pendidikan Kota Depok.....	91
Tabel 4.2.1 Tabel Hasil Observasi Lapangan.....	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1.2 Struktur Organisasi Ombudsman RI.....	64
Gambar 4.1.4 Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kota Depok.....	67
Gambar 4.1.5 Posko Pengaduan PPDB Online di Kota Depok.....	71

