

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di Indonesia, Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraan.¹ Pelayanan berfungsi sebagai sistem yang menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh masyarakat. Akan tetapi, pengertian publik yang melekat pada pelayanan publik tidak sepenuhnya sama dengan pengertian pelayanan swasta. Pelayanan publik adalah salah satu tugas aparatur negara dan pemerintah dalam pencapaian tujuan negara. Negara Indonesia yang berlandaskan konstitusinya yaitu Undang-Undang Dasar (UUD) Negara Republik Indonesia 1945 menjamin penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan bagi seluruh rakyat.

Setiap warga negara berhak untuk mendapatkan persamaan perlakuan yang adil, baik dalam hukum maupun pemerintahan. Reformasi pemerintahan, dengan tujuan menciptakan suatu pemerintahan yang baik, bersih dan efisien guna mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh warga negara, namun dalam kenyataannya, dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik masih banyak ditemui penyimpangan, dimana masih ada warga masyarakat yang tidak mendapatkan apa yang menjadi haknya yaitu perlakuan yang sama dan adil. Misalnya adanya pungutan liar, maladministrasi, nepotisme dalam pengurusan surat-surat tertentu, penyalahgunaan kewenangan oleh aparatur negara.

¹ Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Dengan Adanya pemikiran rasional tersebut, maka banyak pemikiran-pemikiran tentang perlunya lembaga Ombudsman di Indonesia sebenarnya sudah muncul sejak lama.

Menurut Satjipto Raharjo dalam Galang Asmara, memandang pentingnya dibentuk lembaga Ombudsman di Indonesia sebagai alat kontrol masyarakat terhadap pemerintah berkaitan dengan besarnya kemungkinan pemerintah untuk berbuat sekehendak hati sebagai konsekuensi penerapan ide Negara Welfare State yang membuka peluang sangat besar bagi pemerintah untuk ikut campur dalam urusan masyarakat dengan dalil demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat.² Tugas utama yang dibebankan kepada tim pengkajian pembentukan lembaga Ombudsman adalah menyusun rancangan Undang-Undang tentang Ombudsman dan melakukan langkah-langkah persiapan serta penyebarluasan pemahaman mengenai lembaga Ombudsman.

Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia diawasi oleh sebuah lembaga independen yang terbebas dari wilayah eksekutif bernama Ombudsman Republik Indonesia. Kewenangan Ombudsman dalam mengawasi pelaksanaan pelayanan publik sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 bahwa Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD dan BHMN serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.³ Bentuk-bentuk tindakan maladminstrasi dalam pelayanan publik adalah ranah

² Antonius Sujata dan Surahman, Ombudsman Indonesia di tengah Ombudsman Internasional, komisi Ombudsman Nasional, Jakarta, 2002.

³ Undang Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman Republik Indonesia. Rekomendasi yang dikeluarkan Ombudsman kepada pimpinan dan pusat-pusat layanan publik sebagai bentuk pengawalan lembaga Ombudsman dalam meningkatkan layanan publik.

Ombudsman sebagai Lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik berhak menerima dan menyelesaikan semua pengaduan dari masyarakat mengenai tindakan maladministrasi dalam hal pelayanan publik.⁴ Laporan atau pengaduan oleh pelapor dalam bentuk surat, dan pengumpulan berkas-berkas pelaporan bisa dikirim melalui daring (online) atau pun datang ke kantor Ombudsman RI akan ditindak lanjuti oleh Ombudsman.

Apabila memperhatikan fungsi Ombudsman sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, maka Ombudsman sesungguhnya merupakan salah satu unsur dalam sistem pengawasan di Indonesia yakni unsur pengawasan masyarakat. Pengawasan masyarakat adalah salah satu bentuk pengawasan dalam sistem pengawasan di Indonesia yakni bentuk pengawasan yang bersifat eksternal yang dilakukan oleh masyarakat secara langsung atau oleh organisasi masyarakat, pers, NGO (Non Governmental Organization) dan lain-lain. Pada sistem pengawasan Ombudsman, partisipasi adalah prasyarat penting dan menjadi *mainstream* utama. Untuk mencapai tujuannya (mewujudkan *good governance*) Ombudsman di Indonesia bertugas antara lain mengupayakan partisipasi masyarakat dengan menciptakan keadaan yang kondusif bagi terwujudnya birokrasi sederhana yang bersih, pelayanan umum yang baik, penyelenggaraan peradilan yang efisien dan profesional termasuk proses peradilan yang independen dan fair sehingga dapat dijamin tidak akan ada keberpihakan.⁵

⁴ <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--ombudsman-melindungi-dan-dilindungi>. Diakses pada tanggal 12 Desember 2022 Pukul 19.00 WIB.

⁵ Antonius Sujata dan Surahman, Ombudsman Indonesia di tengah Ombudsman Internasional, komisi Ombudsman Nasional, Jakarta, 2002.

Masyarakat memiliki hak untuk melakukan pengawasan karena penyelenggaraan pemerintahan dan penyelenggaraan Negara pada hakikatnya didasarkan atas mandat yang diberikan oleh rakyat melalui Pemilihan umum. Pengawasan oleh Ombudsman adalah pengawasan yang riil, yaitu pengawasan untuk memperoleh pelayanan sebaikbaiknya dari aparatur pemerintah. Masyarakat berhak mengawasi dan menilai apakah mandat yang diberikan kepada pemerintahnya untuk menyelenggarakan pemerintahan serta memberikan kesejahteraan kepada rakyatnya telah dilaksanakan dengan baik atau belum. Penyelenggaraan Negara khususnya penyelenggaraan pemerintahan tanpa disertai kontrol oleh masyarakat akan cenderung represif sehingga dalam jangka panjang bukan saja kurang memperoleh dukungan tetapi juga tidak memberi kesejahteraan kepada rakyatnya. Pengawasan oleh masyarakat akan dapat mencegah instabilitas, penyalahgunaan wewenang serta disintegrasi.

Sebelum ada Lembaga Ombudsman pengaduan pelayanan publik hanya disampaikan kepada instansi yang dilaporkan dan penanganannya sering dilakukan oleh pejabat yang dilaporkan sehingga masyarakat belum memperoleh perlindungan yang memadai. Selain itu, untuk menyelesaikan pengaduan pelayanan publik, selama ini dilakukan dengan mengajukan gugatan melalui pengadilan. Penyelesaian melalui pengadilan tersebut memerlukan waktu cukup lama dan biaya yang tidak sedikit. Untuk itu, dibentuklah lembaga tersendiri yakni Ombudsman Republik Indonesia yang dapat menangani pengaduan pelayanan publik dengan mudah dan dengan tidak memungut biaya. Ombudsman Republik Indonesia tersebut merupakan lembaga negara yang dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya. Cara kerja Ombudsman meliputi bagaimana dan dengan cara apa Ombudsman menerima

laporan masyarakat, proses penelitian administrasi, proses penyusunan resume, penyusunan permintaan klarifikasi sampai dengan keluarnya rekomendasi Ombudsman.⁶ Namun terkadang pengawasan Ombudsman RI khususnya Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya memiliki banyak kendala, seperti anggaran dalam pelaksanaan pengawasan sangat kurang dan juga SDM yang ada di Ombudsman kurang tidak sebanding dengan banyaknya laporan yang masuk. Berikut adalah alur pengaduan masyarakat di Ombudsman:



Sumber: Ombudsman Republik Indonesia

⁶ Budhi Masthuri, *Mengenal Ombudsman Indonesia*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta, 2005, hal.54.

Berikut adalah data laporan masyarakat PPDB Online ke Ombudsman Perwakilan Jakarta tahun 2019-2022:⁷

Tabel 1.1

Data Laporan Masyarakat PPDB Online Ke Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya
Tahun 2019-2022

Tahun	Laporan Masyarakat PPDB Online Jakarta Raya	Laporan Masyarakat PPDB Online Kota Depok	Laporan Masyarakat yang Ditindaklanjuti	Pelaksanaan Tindak Korektif Terlapor
2019	11	3	3	3 dikerjakan sebagian
2020	21	2	2	2 dikerjakan sebagian
2021	30	3	3	1 dikerjakan keseluruhan 2 dikerjakan sebagian

Sumber: Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya

Pemanfaatan teknologi di Indonesia telah diterapkan diberbagai bidang diantaranya kesehatan, pemerintahan, pertanian maupun pendidikan. Hasil dalam bidang pendidikan, pemerintah mewajibkan lembaga-lembaga pendidikan untuk memanfaatkan teknologi,

⁷ Data Laporan Masyarakat Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya tentang PPDB Online tahun 2019-2022.

termasuk pada saat pelaksanaan seleksi untuk mendaftar di suatu sekolah, baik SD, SMP maupun SMA/SMK sederajat. Pemanfaatan teknologi informasi semakin optimal seiring dengan perkembangan sistem informasi berbasis teknologi yang begitu cepat.

Kemampuan untuk terlibat secara efektif dalam revolusi jaringan informasi akan menentukan masa depan kesejahteraan bangsa, sebelum adanya kemajuan teknologi informasi seperti sekarang dahulu sebuah pemerintahan dikenal dengan birokrasinya yang sangat lambat, boros dan sangat fungsional maka masyarakat saat ini membutuhkan sebuah kinerja pemerintah yang cepat dan berorientasi pada proses agar dapat memberikan sebuah pelayanan yang baik kepada customer-nya yaitu individu, stakeholder lain dan terutama kepada masyarakat. Tentu saja perubahan paradigma tersebut bukanlah sesuatu hal yang mudah namun disisi lain perubahan tersebut harus dilaksanakan bukan hanya sekedar pilihan dan pada saat inilah Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) online diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas pelayanan khususnya di bidang pendidikan di Kota Depok.

Kota Depok merupakan salah satu kota di Indonesia yang berupaya mengembangkan sistem informasi berbasis online. Salah satunya pengembangan dalam sektor pendidikan yaitu penerapan program PPDB. Penerimaan peserta didik baru di Kota Depok sudah 2 tahun dilaksanakan secara online. PPDB Online merupakan produk layanan aplikasi perangkat lunak yang online real time 100% berbasis web. Salah satu tujuan dari penerapan program PPDB online ini yaitu mengupayakan agar penerimaan peserta didik baru dapat terlaksana sesuai ketentuan yang telah ditetapkan, yaitu objektif, transparan, akuntabel, dan tidak diskriminatif.

Pemanfaatan teknologi informasi pada PPDB merupakan langkah nyata mendorong terciptanya good governance di sektor pendidikan. PPDB dipilih, karena menjadi input awal dari proses manajemen pendidikan yang dilakukan oleh pihak sekolah.⁸ Jika inputnya terkelola dengan baik maka diharapkan proses lanjutannya bisa berjalan baik. Good governance berorientasi pada bagaimana upaya dalam mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Sehingga jika penerapan program PPDB online ini berjalan secara efektif dan efisien dapat terciptanya good governance di sektor Pendidikan.

Sistem PPDB online berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya bagi wali murid dan calon murid untuk dapat melaksanakan pendaftaran ke sekolah-sekolah dengan aman dan tertib dengan menyediakan fitur otomatis proses PPDB Online secara langsung menggunakan media internet, mulai dari proses pendaftaran, proses seleksi hingga pengumuman hasil penerimaan siswa secara langsung nyata melalui internet. Setiap tahunnya PPDB Online di Kota Depok mengalami banyak perubahan dari mulai sistem pendaftaran dan juga sistem pembagian jalurnya. Salah satu manfaat yang hendak dituju dari penerapan SIAP PPDB yakni mengurangi risiko terjadinya kolusi, korupsi, dan nepotisme (KKN). Karena sistemnya diklaim terintegrasi, akurat dan transparan. Berikut adalah data temuan Hasil Pengawasan Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya Tahun 2017-2018:⁹

⁸ Arifianto, S. 2013. *Dinamika Perkembangan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Serta Implikasinya di Masyarakat*. Jakarta:Media Bangsa.

⁹ Ombudsman Republik Indonesia, 2018. *Potret Pelayanan Publik Jakarta Raya*. Jakarta:Ombudsman Republik Indonesia.

Tabel 1.1.1

Data Temuan Hasil Pengawasan Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya Tahun 2017-
2018

Kategorisasi Maladministrasi	Temuan Maladministrasi di Dinas Pendidikan Kota Depok
Penyimpangan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya persyaratan lain yang tidak diatur dalam juknis PPDB Kota Depok; 2. Terjadinya penahanan KK pada proses PPDB Kota Depok.
Tidak Kompeten	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak melaksanakan sosialisasi secara maksimal kepada masyarakat terkait PPDB Online Kota Depok; 2. Sistem Online PPDB di Kota Depok mengalami masalah (Server Down) sehingga sekolah merasa terganggu dalam memberikan jawaban kepada masyarakat terkait masalah tersebut.
Penyalahgunaan Wewenang	Memberikan perlakuan khusus berupa penyederhanaan persyaratan bagi calon peserta didik tertentu.

Memperhatikan kasus-kasus PPDB saat ini digambarkan bahwa permasalahan dunia pendidikan kita sesungguhnya adalah integritas. Problem integritas wajib terlebih dahulu dibenahi sebagai upaya mewujudkan pendidikan berkarakter. Intitusi pendidikan, pendidik dan orangtua harus mengedepankan dan menanamkan pentingnya kejujuran, menghargai potensi diri, dan tidak meracuni serta mewariskan kepada anak-anak perilaku KKN. Hal-hal ini jelas menyimpang dari tujuan pelaksanaan PPDB online. Maka dari itu, peran Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya sebagai lembaga pengawasan sangat diperlukan disini untuk membuat permasalahan integritas terkait PPDB Online di Dinas Pendidikan Kota Depok.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul Pengawasan Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya Dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online di Dinas Pendidikan Kota Depok.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana Pengawasan Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya Dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online di Dinas Pendidikan Kota Depok?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian adalah untuk mengetahui Pengawasan Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya Dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online di Dinas Pendidikan Kota Depok.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi nilai tambah bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya tentang Pengawasan Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya Dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online di Dinas Pendidikan Kota Depok dan diharapkan bisa menjadi bahan studi perbandingan bagi peneliti selanjutnya dalam melengkapi kajian dengan topik pembahasan yang sama.

b. Manfaat Praktis

Penulis berharap agar penelitian ini dapat dijadikan referensi dan sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi oleh Ombudsman Republik Indonesia agar Penyelenggaraan Pelayanan Publik bisa lebih baik lagi kedepannya.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan serta membagikan arah dan cerminan modul yang tercantum dalam riset ini, penulis menyusun riset ini dengan sistematika yang terdiri dari 5 bab, yaitu:

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis hendak menguraikan hal-hal yang menyangkut latar belakang penelitian, pokok permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis hendak menguraikan teori-teori dan konsep yang diambil dari beberapa literatur yang relevan sebagai landasan dari penelitian ini.

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis hendak menguraikan pendekatan penelitian, kategori penelitian, Metode Pengumpulan Informasi, Metode pengecekan keabsahan informasi, serta analisis informasi lewat pengelolaan informasi serta interpretasi ataupun pemaknaan informasi.

4. BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini dijabarkan mengenai gambaran secara umum tentang Pengawasan Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya Dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online di Dinas Pendidikan Kota Depok.

5. BAB V PENUTUP

Pada bab terakhir dijabarkan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang akan dijadikan beberapa saran serta anjuran yang bisa diimplementasikan untuk peningkatan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti sebelumnya.

