

**PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
SULAWESI SELATAN DALAM PENGAWASAN PENERIMAAN SISWA
BARU DI KOTA MAKASSAR TAHUN AJARAN 2013/2014**

SYAWALUDDIN

Nomor Stambuk : 10564 00851 10



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2015

**PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
SULAWESI SELATAN DALAM PENGAWASAN PENERIMAAN SISWA
BARU
DI KOTA MAKASSAR TAHUN AJARAN 2013/2014**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Pemerintahan

Disusun dan diusulkan oleh

SYAWALUDDIN

Nomor Stambuk : 105640 0851 10



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2015

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Peran Ombudsman Republik Indonesia
Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Pengawasan
Penerimaan Siswa Baru Di Kota Makassar Tahun
Ajaran 2013/2014
Nama Mahasiswa : Syawaluddin
Nomor Stambuk : 105640085110
Program Studi : Ilmu Pemerintahan



Dekan
Fisipol Unismuh Makassar

Ir. H. Saleh Molla, MM

Ketua Jurusan
Ilmu Pemerintahan

A. Luhur Prianto, S.IP, M.Si

PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat Keputusan/Undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor : 1184/FSP/A.1-VIII/38/2017 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi ilmu pemerintahan di Makassar pada hari Sabtu 26 Agustus 2017.



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Syawaluddin

Nomor Stambuk : 105640085110

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, April 2015

Yang Menyatakan,

Syawaluddin

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Pengawasan Penerimaan Siswa Baru Di Kota Makassar Tahun Ajaran 2013/2014”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Skripsi ini sangatlah jauh dari kesempurnaan dan penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Drs. Alimuddin Said, M.Pd selaku Pembimbing I dan Bapak A. Luhur Prianto, S.IP, M.Si selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Bapak Dr. H. Abd Rahman Rahim, SE, MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak A. Luhur Prianto, S.IP, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

4. Bapak Subhan selaku kepala perwakilan Ombudsman yang telah memberi keterangan data-data yang berhubungan dengan kegiatan pengawasan penerimaan siswa baru.
5. Kedua orang tua tercinta yaitu Bapak Dg. Jabir dan Ibu Megawati yang sangat berjasa dan senantiasa membesarkan, merawat memberikan pendidikan sampai pada jenjang saat ini, mendoakan, memberikan semangat dan motivasi serta bantuan baik moril maupun materil, dan tak lupa kasih sayang yang tak hentinya beliau berikan kepada saya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Ketiga adik tercinta yaitu Syariana, Syawahyuddin dan Muh Syafri Rifai dan kepada kakak pertama Syarifuddin, serta seluruh keluarga besarku yang senantiasa mendukung dan mendoakan serta memberikan semangat dan motivasi yang tinggi untuk bisa meraih cita-cita.
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Muhammadiyah Makassar yang senantiasa meluangkan waktunya untuk memberi ilmu kepada penulis selama menempuh perkuliahan.
8. Sahabat-sahabat tercinta Muh Haedir K, Wahida S.IP, Suriani S.IP, Muh Saleh S.IP, Aslam S.IP, Dian Ekayanti S.IP selalu menemani, merasakan suka duka penyusunan skripsi dan membantu serta berjuang bersama-sama dalam proses penyusunan skripsi ini. Kawan-kawan anak Ilmu Pemerintahan angkatan 2010 yang sama-sama berjuang dalam meraih cita-

cita serta semua pihak yang telah membantu dan mendukung terselesaikannya skripsi ini.

Dan seluruh rekan serta pihak yang penulis tidak sebutkan namanya satu persatu, penulis ucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga atas bantuan dan doanya sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan semaksimal mungkin.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa skripsi ini sangat jauh dari kesempurnaan karena kesempurnaan itu hanyalah milik Allah SWT. Dan oleh karena itu demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, April 2015

Syawaluddin

DAFTAR ISI

Halaman judul	
Halaman Persetujuan	i
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah	iii
Daftar Isi	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Konsep Ombudsman Republik Indonesia	7
B. Konsep Pelayanan Publik	15
C. Konsep Pengawasan	22
D. Konsep Penerimaan Siswa Baru	24
E. Kerangka Pikir	26
F. Fokus Penelitian	30
G. Deskripsi Fokus Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	31
B. Jenis dan Tipe Penelitian	31
C. Informan Penelitian	32
D. Sumber Data	33
E. Teknik Pengumpulan Data	34
F. Teknik Analisis Data	36
G. Keabsahan Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian	38
B. Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Makassar	47
C. Bentuk Pengawasan dalam Penerimaan Siswa Baru	61
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	76
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78

DAFTAR TABEL

Daftar	Judul Tabel	
Tabel 1	: Laporan Masyarakat Berdasarkan Mekanisme Penyampaian	40
Tabel 2	: laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor	41
Tabel 3	: Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor.....	42
Tabel 4	: Tindak Lanjut Ombudsman Terhadap Laporan Masyarakat	43
Tabel 5	: Tanggapan Terlapor Terhadap Tindak Lanjut Ombudsman.....	44
Tabel 6	: Laporan yang Masuk dalam Catatan Ombudsman	68



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dibentuknya suatu pemerintahan, pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan dibentuk tidak untuk melayani diri sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap individu dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk tujuan bersama. Pemerintah merupakan harapan dari kehendak rakyat, karena itu harus memperhatikan kepentingan rakyat dan melaksanakan fungsi rakyat melalui proses dan mekanisme pemerintahan. Pemerintah memiliki peranan untuk melaksanakan fungsi pelayanan dan pengaturan warga Negara.

Untuk mengimplementasikan fungsi tersebut pemerintah melakukan aktivitas pelayanan, pengaturan, pembinaan, koordinasi dan pembangunan dalam berbagai bidang. Pelayanan disediakan pada berbagai lembaga institusi pemerintah dengan aparat sebagai pemberi pelayanan secara langsung kepada masyarakat. Di bidang pemerintahan, masalah pelayanan tidaklah kalah penting, perannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan menjadi kepentingan rakyat secara keseluruhan. Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah semakin terasa dengan adanya kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya dimata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan. Informasi yang ditemukan secara langsung dan melalui berbagai media massa cetak

maupun elektronik seringkali mengungkapkan berbagai kelemahan pelayanan pemerintah yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Kehidupan masyarakat yang semakin kompleks menuntut adanya suatu pelayanan yang semakin berkualitas, yang mana dalam hal ini pemerintah sebagai penyedia harus lebih intensif didalam memperhatikan pelayanan tersebut karena diberbagai kesempatan pemerintah senantiasa menjanjikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, namun dalam kenyataannya belum dilaksanakan secara optimal. Sejak diberlakukan penerapan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan rangka penyelenggaraan otonomi daerah penyerahan, pelimpahan dan penugasan urusan pemerintah kepada daerah secara nyata dan bertanggung jawab harus diikuti dengan pengaturan, pembagian dan pemanfaatan sumber daya nasional secara adil, termasuk pertimbangan keuangan antara pemerintah dan pemerintah daerah.

Hak dan kewajiban masyarakat dalam menerima pelayanan merupakan hak yang mutlak didapatkan oleh setiap masyarakat. Pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 dijelaskan bahwa setiap masyarakat berhak mendapatkan perhatian atas pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tanpa terkecuali. Menurut Nisjar ada beberapa ciri-ciri atau kriteria dari pelayanan umum, sebagaimana yang dikutip oleh Sedarmayanti, yaitu sebagai berikut:

Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti dan mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang sangat berlebihan, berbelit-belit. Pelayanan diberikan secara jelas dan pasti, sehingga ada suatu kejelasan

dan kepastian bagi pelanggannya dalam menerima pelayanan tersebut. Pemberian pelayanan senantiasa diusahakan agar pelayanan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Pelayanan harus senantiasa memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang sudah ditentukan. Pelanggan setiap saat dapat dengan mudah memperoleh berbagai informasi yang berkaitan dengan pelayanan secara terbuka. Dalam berbagai kegiatan pelayanan, baik teknis maupun administrasi pelanggan selalu diperlakukan dengan motto: *customer is king and customer is always right*.

Sedarmayanti, (1999:195) mengemukakan bahwa “Pelayanan kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, sehingga penyelenggaraannya harus terus ditingkatkan sesuai dengan sasaran pembangunan.” Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 telah ditetapkan 8 (delapan) sendi pelayanan yang harus dapat dilaksanakan oleh instansi atau satuan kerja dalam suatu departemen yang berfungsi sebagai unit pelayanan umum. Kedelapan sendi yang dimaksud pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap aparat petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat dari jurusan pelayanan itu sendiri. Berdasarkan Undang-Undang

Dasar 1945 pasal 28H dan Undang- Undang Nomor 23/1992 tentang Kesehatan dan Undang-Undang Nomor 40/2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi rakyat miskin dan tidak mampu.

Setelah sekian lama Ombudsman telah didirikan di Indonesia, masih banyak penyelenggara negara yang belum memahami tentang peran dan arti penting institusi Ombudsman, dimana pemahaman akan tugas dan fungsi Ombudsman sangat mempengaruhi tingkat partisipasi mereka guna mendukung eksistensi dan perkembangan Ombudsman pada masa yang akan datang demi terwujudnya cita-cita bangsa. Sejak ditetapkannya Keppres No. 44 Tahun 2000 pada tanggal 20 Maret 2000 berdirilah lembaga Ombudsman Indonesia dengan nama KON.

Komisi Ombudsman Nasional atau yang juga lazim disebut Ombudsman Nasional dibentuk pada tanggal 10 Maret 2000 dengan Keputusan Presiden Nomor. 44 tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional. Dan sekarang telah diatur dengan UU No. 37 tahun 2008 Pasal 1 ayat (1) UU No. 37 tahun 2008 menyebutkan bahwa Ombudsman RI selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggaraan negara dan pemerintahan, termasuk yang diselenggarakan

oleh BUMN, BUMD, dan BHMN serta badan swasta atau perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan atau APBD.

Dengan adanya lembaga Ombudsman ini, masyarakat diharapkan berperan secara partisipatif dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, disamping adanya pengawasan internal oleh inspektorat dan atasan langsung, pengawasan eksternal oleh Ombudsman RI, pengawasan fungsional oleh BPKP dan BPK serta melibatkan DPR dan DPRD. Pengawasan tersebut di antaranya meliputi tindakan-tindakan maladministrasi yang masih terjadi dalam pelayanan publik yang sangat meresahkan masyarakat. Oleh karena itu lembaga Ombudsman dengan tugas dan wewenangnya sangat diandalkan untuk menangani masalah maladministrasi tersebut

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Peran Ombudsman Indonesia Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Penerimaan Siswa Baru (PSB) Di Kota Makassar ?
2. Bagaimana bentuk pengawasan yang diterapkan Ombudsman Indonesia Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Penerimaan Siswa Baru (PSB) Di Kota Makassar ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Peran Ombudsman Indonesia Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Penerimaan Siswa Baru (PSB) Di Kota Makassar.

2. Untuk mengetahui bentuk pengawasan yang diterapkan Ombudsman Indonesia Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Penerimaan Siswa Baru (PSB) Di Kota Makassar.

D. Manfaat Penelitian

- a. Bahan referensi bagi peneliti lain yang hendak mengadakan penelitian tentang Peran Ombudsman Indonesia Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Penerimaan Siswa Baru (PSB) Di Kota Makassar.
- b. Bagi instansi terkait dan masyarakat, Sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Daerah dan Dinas Instansi yang terkait, serta pemerintah tingkat kecamatan sendiri di dalam mengevaluasi keberhasilan serta kendala-kendala yang dihadapi untuk pelaksanaan program-program pembangunan di masa-masa mendatang.
- c. Bahan informasi dan kajian bagi Ombudsman Indonesia Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Penerimaan Siswa Baru (PSB) Di Kota Makassar.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Ombudsman

Ombudsman Republik Indonesia (sebelumnya bernama Komisi Ombudsman Nasional) adalah lembaga negara di Indonesia 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 atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Lembaga ini dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang disahkan dalam Rapat Paripurna DPR RI pada tanggal 9 September 2008.

Ombudsman merupakan suatu lembaga yang dibentuk untuk menghadapi penyalahgunaan kekuasaan oleh aparatur pemerintah dan membantu aparatur agar melaksanakan pemerintahan secara efisien dan adil, juga untuk mendorong pemegang kekuasaan melaksanakan pertanggungjawaban serta pelayanan secara baik. Menurut Paullus Effendi Lotolung Ombudsman berarti wakil atau kuasa dari Parlemen yang disertai kepercayaan melakukan kontrol terhadap pemerintah.

Serangkaian kegiatan dalam rangka penyediaan jasa untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam memperoleh ilmu pengetahuan, penalaran dan kecerdasan intelektual melalui proses pembelajaran yang dipergunakan untuk menjalani kehidupan dewasa. Dalam pelayanan publik bidang pendidikan ada dua hal yang begitu penting pelaksanaannya yaitu terkait Ujian Nasional (UN) dan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). Ujian Nasional ialah proses akhir dalam penilaian pembelajaran. Sedangkan, Penerimaan Peserta Didik Baru ialah tahapan penyeleksian siswa ketingkat pendidikan yang lebih tinggi.

Inovasi lain yang juga diterapkan oleh Dinas Pendidikan ialah melaksanakan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) dengan sistem online. Hal tersebut merupakan bentuk transparansi dari Pemerintah Kota Denpasar dalam melaksanakan pelayanan dalam bidang pendidikan. Sistem PPDB berbasis online akan berfungsi menjelang pelaksanaan PPDB online, hingga pengumuman kelulusan. Namun pelaksanaan PPDB online ini justru menyebabkan masyarakat lebih mudah mengetahui adanya tindak penyimpangan. Penyimpangan yang banyak menjadi sorotan masyarakat ialah mengenai perbedaan kuota siswa yang ditentukan dalam PPDB online dengan kuota siswa yang diterima setelah pengumuman disekolah, ternyata jumlahnya jauh melebihi dari jumlah yang ditentukan pada PPDB online. Selain mengenai PPDB, pelaksanaan Ujian Nasional juga menjadi hal sensitif dalam dunia pendidikan, banyak isu terkait dengan kecurangan mengenai pelaksanaan Ujian Nasional yang terdengar, hampir setiap tahun selalu menjadi berita utama dalam pemberitaan di media massa. Seperti isu mengenai kebocoran soal dan

lemahnya pengawasan dalam Ujian Nasional. Hal ini juga menjadi hal penting yang harus ditangani oleh Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan, karena hal-hal tersebut merupakan pelanggaran dalam bidang pendidikan yang tentu dapat merugikan masyarakat.

Keberadaan Ombudsman yang sudah dilandasi oleh UU ini secara nyata memperoleh pengakuan (*recognition*) baik dari institusi terkait maupun dari masyarakat. Institusi terkait memberikan pengakuan keberadaan Ombudsman melalui langkah tindak lanjut serta korespondensi dengan ombudsman, sedangkan masyarakat memberikan pengakuan melalui laporan-laporan yang mereka sampaikan di mana beberapa di antaranya mereka merasa memperoleh manfaat/keberhasilan sehingga mereka kemudian menyampaikan apresiasi kepada Ombudsman.

Pengakuan (*recognition*) atas eksistensi Ombudsman di Indonesia juga diterima dari dunia Internasional, khususnya dari International Ombudsman Institute (IOI), Asian Ombudsman Association (AOA) dan dari United State Ombudsman Association (USOA). Dalam setiap kegiatan konferensi yang diselenggarakan oleh ketiga perhimpunan Ombudsman tersebut, Ombudsman RI selalu diundang sebagai peserta.

Sebagaimana diamanatkan dalam pasal 2 UU No.37 tahun 2008 Ombudsman merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur

tangan kekuasaan lainnya. Sedangkan pasal 4 UU No. 37 tahun 2008 Ombudsman bertujuan:

- a. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera;
- b. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;
- c. Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik;
- d. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan. Selain itu, Ombudsman berwenang:
 1. Menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik;
 2. Menyampaikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah Maladministrasi.

Melihat fungsi, tugas dan wewenang Ombudsman tersebut, jelaslah bahwa pembentukan Ombudsman terutama untuk membantu upaya pemerintah dalam mengawasi jalannya proses pemerintahan. Dengan tujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik yang menerapkan prinsip-prinsip *good*

governance, bersih dari KKN dan meningkatkan pelayanan umum (*service*). Terlihat juga bahwa Ombudsman dibentuk untuk memfasilitasi peran serta masyarakat dalam pengawasan pemerintah. Aspek partisipasi dan pemberdayaan masyarakat dapat lebih terjamin melalui mekanisme Ombudsman. Sehingga, partisipasi masyarakat dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih dari KKN sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang nomor 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari KKN, dapat dilaksanakan secara optimal.

Umumnya ombudsman dikenal sebagai lembaga independen yang menerima dan menyelidiki keluhan-keluhan masyarakat yang menjadi korban kesalahan administrasi (*maladministration*) publik. Sesungguhnya ombudsman tidak sekedar sebuah sistem untuk menyelesaikan keluhan masyarakat kasus demi kasus, yang utama mengambil inisiatif untuk mengkhususkan perbaikan administratif atau sistemik dalam upayanya meningkatkan mutu pelayanan masyarakat.

Lembaga Ombudsman mempunyai peran yang sangat penting dalam menangani maladministrasi. Peran tersebut dapat dilihat dari fungsi lembaga Ombudsman yang dijalankan melalui pelaksanaan tugas-tugasnya, Pasal 7 UU Ombudsman menyebutkan tugas Ombudsman yaitu:

- a. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- b. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;

- c. Menindak lanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. Melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- f. Membangun jaringan kerja;
- g. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. Melakukan tugas lain yang diberikan undang-undang.

Maladministrasi artinya administrasi yang buruk atau pemerintahan yang buruk. maladministrasi dengan perilaku yang tidak wajar, kurang sopan dan tidak peduli terhadap masalah yang menimpa seseorang disebabkan 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 termasuk akal, atau berdasarkan tindakan unreasonable, unjust, oppressive, dan diskriminasi

Tetapi Maladministrasi adalah perbuatan koruptif yang meskipun tidak menimbulkan kerugian negara, namun mengakibatkan kerugian bagi masyarakat (warga negara dan penduduk) karena tidak mendapatkan pelayanan publik yang baik (mudah, murah, cepat, tepat dan berkualitas). Raimondos

Angwarmas Ombudsman adalah seorang pejabat atau badan yang bertugas menyelidiki berbagai keluhan masyarakat.

Kata ombudsman berasal dari bahasa Swedia kuno *umbuðsmann*, artinya perwakilan. Selain di tingkat pemerintahan, ombudsman juga dapat ditemui dalam perusahaan, universitas, dan media massa. Nah itu adalah definisi dari Wikipedia, dan semalam setelah mewakili Road Safety Association bersama bro Rio Octaviano, ane jadi semakin paham mengenai tugas dan kewenangan lembaga negara ini.

Menurut Roy Gregori Ombudsman merujuk kepada seseorang yang bekerja mewakili orang lain untuk menangani permasalahan-permasalahan antara mereka dengan pemerintah atau organisasi kekuasaan pada umumnya. Sedangkan menurut R. M. Surachman arti “ombud” sebenarnya adalah “wakil” sah seseorang, sehingga pengecara yang bertindak untuk kliennya.

Ombudsman Indonesia 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 perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dadanya berasal dari APBN dan/atau APBD. Salah satu tugas Ombudsman adalah menangani keluhan masyarakat korban maladministrasi publik (contohnya: pelayanan yang buruk, tidak adil, diskriminatif, dll.). Ombudsman sendiri berdiri atas dasar Undang-Undang No.

37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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, 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.

B. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Karisma dalam Kamus Bahasa Indonesia (1997:571) Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan atau mengurus segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani. Lamanya pemberian pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa disebabkan adanya kendala internal dan eksternal. Kendala internal meliputi peralatan pendukung yang

tidak memadai, kualitas SDM rendah dan koordinasi antar unit. Sarana dan prasarana yang tidak memadai yang dimiliki oleh instansi sering menghambat pemberian pelayanan kepada pengguna jasa. Selain itu, faktor kualitas SDM yang relatif rendah semakin menghambat pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Kualitas SDM yang rendah tersebut ditandai dengan ketidakmampuan petugas memberikan solusi kepada pelanggan. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, kata pelayanan diartikan sebagai berikut :

1. Perihal cara melayani
2. Servis jasa
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang/jasa.

Pelayanan jika dihubungkan dengan administrasi publik dapat didefinisikan sebagai kualitas pelayanan birokrat kepada masyarakat. Sianipar (1998 : 4) mengemukakan pengertian pelayanan sebagai cara melayani, menyiapkan atau menjamin keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah meladeni atau membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya. Menurut The Liang Gie (1997 : 23) yang mendefinisikan pelayanan bagi masyarakat atau kegiatan dari organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat.

Pengertian pelayanan secara terinci yang dikemukakan oleh Gronroos Ratminto dan Atik, (2004:3) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi

sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Dari beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi). Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan adalah: Segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kegiatan pelayanan dalam suatu organisasi memiliki peran penting dan strategi, terutama bagi organisasi yang berorientasi pada pelayanan jasa. Hal itu tercermin pada pengertian pelayanan yang dikemukakan oleh Moenir (2000 : 12) sebagai berikut : Pelayanan adalah setiap kegiatan oleh pihak lain yang ditujukan untuk memenuhi kepentingan orang banyak, pelayanan ini sifatnya selalu kolektif, sebab pelayanan kepentingan itu masih termasuk dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur termasuk dalam pengertian pelayanan.

Sementara itu Sinambela (2008 : 5) memberikan pengertian Pelayanan Publik sebagai 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. Adapun pengertian Pelayanan Publik menurut Kurniawan (2005 : 4) adalah Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Menurut Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengatakan bahwa yang dimaksud dengan 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. Menurut Nugroho (2004 : 75) mengatakan bahwa tugas pelayanan publik adalah memberikan pelayanan, kepada umum tanpa membedakan dan diberikan secara cuma-cuma atau dengan biaya sedemikian rupa sehingga kelompok paling tidak mampu menjangkaunya. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 yang menyatakan asas-asas pelayanan sebagai berikut :

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, gender, dan status ekonomi.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika

jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

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. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi.

Pada prinsipnya konsep kualitas pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda redaksi, namun pada intinya merujuk pada konsepsi dasar yang sama. Dan berikut diberikan beberapa definisi mengenai pengertian pelayanan. Kotler dialih bahasakan oleh Hendra Teguh, mendefinisikan pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak yang lain yang pada dasarnya tidak menghasilkan kepemilikan.

Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan

mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Dalam melaksanakan pengawasan pada pelayanan publik bidang pendidikan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali berfokus pada pelaksanaan Ujian Nasional dan Penerimaan Peserta Didik Baru yang kemudian disingkat menjadi UN dan PPDB, dimana hal tersebut merupakan isu sensitif dalam bidang pendidikan. Terkait dengan pelaksanaan UN dan PPDB tersebut, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sulawesi

Selatan setiap tahunnya membuka posko pengaduan UN dan PPDB. Posko ini dibentuk untuk memberikan saluran bagi masyarakat yang menemukan kecurangan dalam pelaksanaan UN dan mengalami perlakuan berupa penyelewengan dalam proses pendaftaran peserta didik di sekolah- sekolah. Tujuannya adalah untuk mengawal agar pelayanan pendidikan berjalan dengan tranpasaran, jujur dan meminimalisir terjadinya maladministrasi dan praktik korupsi, serta sebagai bentuk pengawasan tidak langsung oleh Ombudsman yang dilaksanakan oleh masyarakat dan media massa.

C. Konsep Pengawasan

Istilah pengawasan dalam bahasa Indonesia asal katanya adalah “awas”, sedangkan dalam bahasa Inggris disebut *controlling* yang diterjemahkan dengan istilah pengawasan dan pengendalian, sehingga istilah *controlling* lebih luas artinya daripada pengawasan. Akan tetapi dikalangan ahli atau sarjana telah disamakan pengertian “*controlling*” ini dengan pengawasan. Jadi pengawasan adalah termasuk pengendalian. Pengendalian berasal dari kata “kendali”, sehingga pengendalian mengandung arti mengarahkan, memperbaiki, kegiatan, yang salah arah dan meluruskannya menuju arah yang benar. Akan tetapi ada juga yang tidak setuju akan disamakannya istilah *controlling* ini dengan pengawasan, karena *controlling* pengertiannya lebih luas daripada pengawasan dimana dikatakan bahwa pengawasan adalah hanya kegiatan mengawasi saja atau hanya melihat sesuatu dengan seksama dan melaporkan saja hasil kegiatan mengawasi tadi, sedangkan *controlling* adalah

disamping melakukan pengawasan juga melakukan kegiatan pengendalian menggerakkan, memperbaiki dan meluruskan menuju arah yang benar.

1. Maksud dan tujuan pengawasan

Dalam rangka pelaksanaan pekerjaan dan untuk mencapai tujuan dari pemerintah yang telah direncanakan maka perlu ada pengawasan, karena dengan pengawasan tersebut, maka tujuan yang akan dicapai dapat dilihat dengan berpedoman rencana yang telah ditetapkan terlebih dahulu oleh pemerintah.

Dengan demikian pengawasan itu sangat penting dalam melaksanakan pekerjaan dan tugas pemerintahan, sehingga pengawasan diadakan dengan maksud untuk:

- a. Mengetahui jalannya pekerjaan, apakah lancar atau tidak
- b. Memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dibuat oleh pegawai dan mengadakan pencegahan agar tidak terulang kembali kesalahan-kesalahan yang sama atau timbulnya kesalahan yang baru
- c. Mengetahui pelaksanaan kerja sesuai dengan program seperti yang telah ditentukan dalam planning atau tidak

Berkaitan dengan tujuan pengawasan, Situmorang dan Juhir mengemukakan agar terciptanya aparat yang bersih dan berwibawa yang didukung oleh suatu sistem manajemen pemerintah yang berdaya guna dan berhasil guna serta ditunjang oleh partisipasi masyarakat yang konstruksi dan terkendali dalam wujud pengawasan masyarakat (control social) yang obyektif, sehat dan bertanggung jawab.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat diketahui bahwa pada pokoknya tujuan pengawasan adalah membandingkan antara pelaksanaan dan rencana serta instruksi yang telah dibuat, untuk mengetahui ada tidaknya kesulitan, kelemahan atau kegagalan serta efisiensi dan efektivitas kerja dan untuk mencari jalan keluar apabila ada kesulitan, kelemahan dan kegagalan atau dengan kata lain disebut tindakan korektif

2. Proses Pengawasan

Proses pengawasan merupakan hal penting dalam menjalankan kegiatan organisasi, oleh karena itu setiap pimpinan harus dapat menjalankan fungsi pengawasan sebagai salah satu fungsi manajemen. Fungsi pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan organisasi terhadap setiap pegawai yang berada dalam organisasi adalah wujud dari pelaksanaan fungsi administrasi dari pimpinan organisasi terhadap para bawahan, serta mewujudkan peningkatan efektifitas, efisiensi, rasionalitas, dan ketertiban dalam pencapaian tujuan dan pelaksanaan tugas organisasi. Pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan organisasi akan memberikan implikasi terhadap pelaksanaan rencana akan baik jika pengawasan dilakukan secara baik, dan tujuan baru dapat diketahui tercapai dengan baik atau tidak setelah proses pengawasan dilakukan. Dengan demikian peranan pengawasan sangat menentukan baik buruknya pelaksanaan suatu rencana.

D. Konsep Penerimaan Siswa Baru

Siswa baru adalah orang/ individu diawal masuk sekolah yang mendapatkan pelayanan pendidikan sesuai dengan bakat, minat, dan

kemampuannya agar tumbuh dan berkembang dengan baik serta mempunyai kepuasan dalam menerima pelajaran yang diberikan oleh pendidiknya. Sedangkan strategi pengelolaan siswa baru adalah cara, langkah, usaha, atau upaya untuk mengatur siswa baru agar tercapainya kondisi pembelajaran yang efektif dan menyenangkan.

Kebijakan operasional penerimaan siswa, memuat aturan mengenai jumlah siswa yang dapat diterima di suatu sekolah. Penentuan mengenai jumlah siswa, tentu didasarkan atas kenyataan – kenyataan yang ada di sekolah (faktor kondisional sekolah). Faktor kondisional tersebut meliputi: daya tampung kelas baru, kriteria mengenai siswa yang dapat diterima, anggaran yang tersedia, sarana dan prasarana yang ada, tenaga kependidikan yang tersedia, jumlah siswa yang tinggal di kelas satu, dll.

Kebijakan operasional penerimaan peserta didik, juga memuat sistem pendaftaran dan seleksi atau penyaringan yang akan diberlakukan untuk siswa. Selain itu, kebijakan penerimaan siswa baru, juga berisi mengenai waktu pendaftaran, kapan dimulai dan kapan diakhiri. Selanjutnya, kebijakan penerimaan siswa harus juga memuat tentang personalia- personalia yang akan terlihat dalam pendaftaran, seleksi dan penerimaan siswa baru.

Kebijakan penerimaan siswa baru ini dibuat berdasarkan petunjuk-petunjuk yang diberikan oleh dinas pendidikan kabupaten/kota. Petunjuk demikian harus dipedomani, karena ia memang dibuat dalam rangka mendapatkan calon siswa baru sebagaimana yang diinginkan atau diidealkan. Ada beberapa macam sistem penerimaan siswa baru.

Pertama dengan menggunakan sistem promosi. Sistem promosi maksudnya adalah penerimaan siswa baru yang sebelumnya tanpa menggunakan seleksi. Mereka yang mendaftar sebagai siswa di suatu sekolah, diterima begitu saja. Sehingga mereka yang mendaftar menjadi siswa, tidak ada yang ditolak. Sistem promosi demikian, secara umum berlaku pada sekolah- sekolah yang pendaftarannya kurang dari jatah atau daya tampung yang ditentukan.

Kedua melalui rekrutmen siswa baru. Rekrutmen siswa baru di sebuah lembaga pendidikan (sekolah) pada hakikatnya adalah pencarian, menentukan dan menarik pelamar yang mampu untuk menjadi siswa di lembaga pendidikan yang bersangkutan.

E. Kerangka Pikir

Pengawasan penerimaan siswa baru sangat ditentukan oleh adanya pengawasan bagi seluruh elemen pemerintah terutama peran instansi yang bersangkutan dalam pengawasan penerimaan siswa baru instansi yang paling berperan didalamnya adalah Ombudsman. Kegiatan pengawasan yang secara efisien bukan hanya merupakan tanggung jawab instansi yang bersangkutan, melainkan juga dari kesadaran siswa baru itu sendiri. Diperlukan komunikasi yang dilaksanakan secara teratur atau diadakannya pembinaan secara teratur kepada siswa baru. Oleh karena itu, dalam rangka mencapai keberhasilan pengawasan yang dilakukan instansi yang bersangkutan perlu adanya pembinaan atau arahan kepada siswa baru yang akan diterima.

Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara di Indonesia 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 atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Lembaga ini dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang disahkan dalam Rapat Paripurna DPR RI pada tanggal 9 September 2008.

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

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

Dalam melaksanakan pengawasan pada pelayanan publik bidang pendidikan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan berfokus pada pelaksanaan Ujian Nasional dan Penerimaan Peserta Didik Baru yang kemudian disingkat menjadi UN dan PPDB, dimana hal tersebut merupakan isu sensitif dalam bidang pendidikan. Terkait dengan pelaksanaan UN dan PPDB tersebut, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali setiap tahunnya membuka posko pengaduan UN dan PPDB. Posko ini dibentuk untuk memberikan saluran bagi masyarakat yang menemukan kecurangan dalam

pelaksanaan UN dan mengalami perlakuan berupa penyelewengan dalam proses pendaftaran peserta didik di sekolah- sekolah. Tujuannya adalah untuk mengawal agar pelayanan pendidikan berjalan dengan tranpasaran, jujur dan meminimalisir terjadinya maladministrasi dan praktik korupsi, serta sebagai bentuk pengawasan tidak langsung oleh Ombudsman yang dilaksanakan oleh masyarakat dan media massa..

Kebijakan penerimaan siswa baru ini dibuat berdasarkan petunjuk- petunjuk yang diberikan oleh dinas pendidikan kabupaten/ kota. Petunjuk demikian harus dipedomani, karena ia memang dibuat dalam rangka mendapatkan calon siswa baru sebagaimana yang diinginkan atau diidealkan.



F. Fokus Penelitian

Adapun fokus dari penelitian ini adalah peranan peran Ombudsman republik indonesia perwakilan sulawesi selatan dalam pengawasan penerimaan siswa baru di kota makassar tahun ajaran 2013/2014.

G. Deskripsi Fokus Penelitian

1. Peran Ombudsman dalam hal ini adalah peranan kepala ombudsman dan perangkatnya sebagai pengawas dan pelayan.
2. Pelayanan adalah peranan Ombudsman Kota Makassar dalam membangun peningkatan pelayanan kepada pelajar kota Makassar.
3. Pengawasan penerimaan siswa baru adalah Ombudsman Kota Makassar dalam memberikan kesamaan hak kepada siswa baru
4. Faktor pendukung adalah faktor-faktor yang menunjang dan memberi dampak positif Ombudsman dalam meningkatkan pelayanan publik.
5. Faktor penghambat adalah faktor-faktor yang menghambat dan memberi dampak negatif Ombudsman dalam meningkatkan pelayanan publik.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu Dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 08 april 2015 sampai tanggal 10 juni 2015, dan mengambil lokasi penelitian di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan. Yang dimana lokasi ini menjadi objek penelitian kami mengingat peran Ombudsman dalam pengawasan penerimaan siswa baru di kota Makassar.

B. Jenis Dan Tipe Penelitian

1. Pada skripsi ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.
2. Tipe penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian diarahkan untuk menggambarkan fakta dengan argument yang tepat. Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada. Tujuan penelitian deskriptif yaitu untuk membuat penjelasan secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta-fakta menjelaskan tentang peningkatan pelayanan di kota Makassar

C. Informan Penelitian

Penelitian mengenai Peran Ombudsman Indonesia Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Penerimaan Siswa Baru (PSB) Di Makassar ini memerlukan informan yang mempunyai pemahaman yang berkaitan langsung dengan masalah penelitian guna memperoleh data dan informasi yang lebih akurat. Oleh sebab itu, informan yang dimaksud adalah sebagai berikut :

No	Nama	Inisial	Jabatan	Ket
1	Subhan	S	Kepala Ombudsman	
2	Amri Syam	AS	Bid. Keuangan	
3	Aswiwin Sirua	AS	Ass. Bid Pengawan	
4	Muslimin B. Putra	MP	Ass. Bid Pencegahan	
5	Maria Ulfa	MU	Ass. Bid Penyelesaian Laporan Pengaduan	
6	Abd. Karim	AK	Kepala Sekolah SMAN 6 Makassar	
7	Abdul Salam	AS	Bagian Penerimaan Siswa Baru	
8	Hadjiah	H	Orang Tua Calon Siswa Baru	
9	Andi Kahar	AK	Orang Tua Calon Siswa Baru	
10	Manghfirah Fahrur	MF	Calon Siswa Baru	
11	Husain Irwansyah	HI	Calon Siswa Baru	
Jumlah				11 orang

D. Sumber Data

Sumber adalah sumber-sumber yang di mukakan seorang peneliti mendapatkan sejumlah informasi atau data-data yang dibutuhkan dalam dalam sebuah penelitian, baik data primer, data skunder maupun data tersier. Sumber data penelitian ini terutama di jaring dari sumber data primer, data skunder,dan data tersier dengan proporsi sesuai dengan tujuan penelitian ini.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil dari teknik wawancara yang dilakukan melalui tatap muka langsung, pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung terhadap objek penelitian, dan pencatatan dokumen atau data yang berhubungan dengan penelitian ini.

2. Data Sekunder

Data skunder adalah melalui kajian-kajian buku-buku, jurnal, literature yang relevan dengan objek yang diteliti. Dalam hal ini penulis memakai dan jurnal tentang peran dinas juga menggunakan situs-situs internet untuk memperoleh data yang berhubungan dengan objek penelitian tentang peran Ombudsman dalam upaya meningkatkan kualitas pengawasan penerimaan siswa baru di Makassar.

3. Data Tersier

Data tersier yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap data primer maupun data skunder seperti kamus hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), ensiklopedia dan lain-lain.Data tersebut sebagai pedoman dan petunjuk apabila ada hal yang tidak di ketahui sebelumnya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat, relevan, dan dapat dipertanggungjawabkan maka penulis menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data karena masing-masing mempunyai kelebihan dan kekurangan. Adapun beberapa teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu :

1. Observasi

Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui hasil pengamatan secara langsung pada obyek penelitian mengenai pengawasan penerimaan siswa baru yang dilakukan oleh Ombudsman Kota Makassar.

2. Wawancara

Dalam penelitian peneliti menggunakan teknik wawancara. Wawancara merupakan alat pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan. Proses pengumpulan data dengan wawancara mendalam peneliti membaginya menjadi dua tahap, yakni:

Pertama peneliti membuat pedoman wawancara yang disusun berdasarkan dimensi kebermaknaan hidup sesuai dengan permasalahan yang dihadapi subjek. Pedoman wawancara ini berisi pertanyaan-pertanyaan mendasar yang nantinya akan berkembang dalam wawancara.

Kemudian mempersiapkan diri untuk melakukan wawancara. Sebelum wawancara dilaksanakan peneliti bertanya kepada subyek tentang kesiapannya untuk di wawancarai. Setelah subek bersedia peneliti membuat kesepakatan dengan subjek tersebut mengenai waktu dan tempat untuk melakukan wawancara.

Kedua, peneliti membuat kesepakatan dengan subjek mengenai waktu dan tempat untuk melakukan wawancara berdasarkan pedoman yang dibuat. Setelah wawancara dilakukan, peneliti memindahkan hasil rekaman berdasarkan wawancara dalam bentuk tertulis. Selanjutnya peneliti melakukan analisis data dan interpretasi data sesuai dengan langkah-langkah yang dijabarkan pada bagian metode analisis data di akhir di BAB ini. Setelah itu, peneliti membuat kesimpulan, peneliti memberikan saran-saran untuk penelitian selanjutnya. Peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara wawancara mendalam menggunakan pedoman wawancara sehingga berada pada focus penelitian, meski tidak menutup kemungkinan terdapat pertanyaan-pertanyaan berlanjut.

3. Dokumentasi

Kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh data yang diperlukan dengan menelusuri dan mempelajari dokumen-dokumen yang sudah ada. Hal ini dimaksud untuk mendapatkan data dan informasi yang berhubungan dengan materi penelitian. Studi dokumentasi dilakukan dengan mempelajari buku-buku dan hasil laporan lain yang ada kaitannya dengan penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data sampai diperoleh suatu kesimpulan, sehingga analisis data tersebut dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

Proses analisis data dilakukan bertahap sebagai berikut :

1. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia.
2. hasil wawancara mendalam, pengamatan (observasi) dan catatan lapangan.
3. Mereduksi data dengan cara membuat rangkuman (inti dan proses pernyataan dari informasi).
4. Penyajian Data

Penyajian data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah mengorganisasikan informasi secara sistematis, menggabungkan dan merangkai keterkaitan antar data, menggambarkan proses dan fenomena yang ada dari obyek penelitian.

5. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dapat berupa kegiatan yang berupa pengembangan ketelitian dalam satuan data. penarikan kesimpulan dalam penelitian ini dihubungkan dengan pihak yang relevan.

G. Keabsahan Data

Setelah menganalisis data, peneliti harus memastikan apakah interpretasi dan temuan penelitian akurat. Validasi temuan menurut Creswell berarti bahwa peneliti menentukan keakuratan dan kredibilitas temuan melalui beberapa strategi, antara lain *member checking*, *triangulasi* dan *auditing*.

1. *Member checking*, adalah proses peneliti mengajukan pertanyaan pada satu atau lebih partisipan untuk tujuan seperti yang telah dijelaskan di atas. Aktivitas ini juga dilakukan untuk mengambil temuan kembali pada partisipan dan menanyakan pada mereka baik lisan maupun tertulis tentang keakuratan laporan penelitian. Pertanyaan dapat meliputi berbagai aspek dalam penelitian tersebut, misalnya apakah deskripsi data telah lengkap, apakah interpretasi bersifat representatif dan dilakukan tanpa kecenderungan.
2. *Triangulasi* merupakan proses penyokongan bukti terhadap temuan, analisis dan interpretasi data yang telah dilakukan peneliti yang berasal dari: 1) individu (informan) yang berbeda (guru dan murid), 2) tipe atau sumber data (wawancara, pengamatan dan dokumen), serta 3) metode pengumpulan data (wawancara, pengamatan dan dokumen).
3. *External audit*, yaitu untuk menghindari bias atas hasil temuan, peneliti perlu melakukan cek silang dengan seseorang di luar penelitian. Seseorang tersebut dapat berupa pakar yang dapat memberikan penilaian yang akurat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatanyang 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.

a. Gambaran Umum Tentang Ombudsman

1. Pengertian Ombudsman

Ombudsman merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Gambaran Umum Tentang Ombudsman

No	Nama	Jabatan
1	Subhan	Kepala Perwakilan
2	Amri Syam	Bid. Keuangan
3	Muh Resha Irawan	Bid. Administrasi umum
4	Aswiwin Sirua	Ass. Bid Pengawasan
5	Muslimin B. Putra	Ass. Bid Pencegahan
6	Maria Ulfa	Ass. Bid penyelesaian laporan pengaduan

Sumber: Laporan Tahunan 2013 Ombudsman Republik Indonesia

2. Tujuan Ombudsman

Ombudsman bertujuan:

- a. mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera;
- b. mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme
- c. meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik
- d. membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktekpraktek Maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme
- e. meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

3. Fungsi, Tugas dan Wewenang

a. Fungsi

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.

b. Tugas

Ombudsman bertugas:

1. menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
2. melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan
3. menindak lanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman
4. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan
5. melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan
6. membangun jaringan kerja

7. melakukan upaya pencegahan Mal administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan
8. melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang undang.

c. Wewenang

1. Dalam menjalankan fungsi dan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dan Pasal 7, Ombudsman berwenang:

- a) meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai Laporan yang disampaikan kepada Ombudsman
- b) memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu Laporan
- c) meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan Laporan dari instansi Terlapor
- d) melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan Laporan
- e) menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak
- f) membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian Laporan, termasuk Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan

- g) demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan Rekomendasi.

4. Laporan

a. Penanganan laporan

Sejak dibentuk tahun 2000, Ombudsman RI telah menerima lebih dari 17.000 (tujuh belas ribu) laporan masyarakat dan hampir menindaklanjuti seluruh laporan. Laporan yang belum ditindaklanjuti merupakan laporan masyarakat pada akhir tahun 2013 yang masih dalam proses.

Pada tabel 1 Ombudsman RI pada tahun 2013 telah menerima laporan/pengaduan masyarakat atau dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 5173 laporan, yang disampaikan melalui berbagai cara yaitu datang langsung ke Ombudsman RI sebanyak 2524 laporan (48,79%), melalui surat sebanyak 1367 laporan (26,43%), melalui media sebanyak 736 laporan (14,23%), dan selebihnya melalui faksimili, website, email, telepon dan form pengaduan.

Gambaran jumlah laporan masyarakat (periode 2009-2013) ditunjukkan dengan garis kecenderungan yang makin meningkat pada tabel berikut:

Tabel 1: Laporan Masyarakat Berdasarkan Mekanisme Penyampaian

Mekanisme	Jumlah	%
Surat	1367	26,43%
Datang langsung	2524	48,79%
Telepon	299	5,78%
Website	95	1,84%
Email	101	1,95%
Media	736	14,23%
Faksimili	23	0,44%
Form Pengaduan	28	0,54%
Jumlah	5173	100%

Sumber: Laporan Tahunan 2013 Ombudsman Republik Indonesia

b. Pelapor

Berdasarkan data klasifikasi Pelapor menunjukkan bahwa masyarakat yang paling banyak melaporkan keluhan tentang dugaan maladministrasi relatif masih tetap. Data klasifikasi Pelapor dapat dilihat dalam tabel berikut:

Berdasarkan tabel 2 sebagaimana laporan-laporan sebelumnya yaitu Perorangan/Korban langsung sebanyak 3146 laporan (60,82%). Kondisi ini mencerminkan tingkat kesadaran masyarakat untuk mendapatkan hak atas pelayanan yang baik dari penyelenggara pelayanan publik. Selain itu sebanyak 664 laporan (12,84%) berasal dari media. Selanjutnya laporan yang berasal dari Kelompok Masyarakat sebanyak 308 laporan (5,95%) dan Lembaga Swadaya Masyarakat sebanyak 293 laporan (5,66%). Hal ini menunjukkan tingkat kepedulian kelompok masyarakat dalam memperjuangkan hak atas pelayanan publik yang berkualitas.

Tabel 2: laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor

KLASIFIKASI PELAPOR	JUMLAH	%
Perorangan/Korban Langsung	3146	60,82%
Kuasa Hukum	284	5,49%
Badan Hukum	53	1,02%
Lembaga Bantuan Hukum	47	0,91%
Lembaga Swadaya Masyarakat	293	5,66%
Kelompok Masyarakat	308	5,95%
Organisasi Profesi	37	0,72%
Instansi Pemerintah	40	0,77%
Keluarga Korban	182	3,52%
Investigasi Inisiatif/Media	664	12,84%
Lain-Lain	119	2,30%
Total	5173	100%

Sumber: Laporan Tahunan 2013 Ombudsman Republik Indonesia

c. Terlapor

Berdasarkan tabel 3 klasifikasi Terlapor, instansi yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak yang dilaporkan atas dugaan maladministrasi adalah Pemerintah Daerah 2329 laporan (45,02%), Kepolisian sebanyak 668 laporan (12,91%), dan Instansi Kementerian sebanyak 520 laporan (10,05%). Sebagaimana diketahui bahwapelayanan sebagian besar berada pada penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Daerah.

Secara rinci klasifikasi dan jumlah instansi Terlapor dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3: Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor

INSTANSI	Jumlah	%
Pemerintah Daerah	2329	45,02%
Kepolisian	668	12,91%
Instansi Kementerian	520	10,05%
Badan Pertanahan	365	7,06%
BUMN/BUMD	350	6,77%
Lembaga Peradilan	237	4,58%
Lain-Lain	236	4,56%
Kejaksaan	127	2,46%
Komisi Negara	96	1,86%
Perbankan	66	1,26%
Lembaga Pemerintah Non Kementerian	60	1,26%
Lembaga Pendidikan Negeri	60	1,16%
TNI	29	0,56%
DPRD Prov/Kab/Kota	28	0,54%
BPK	3	0,06%
Total	5173	100%

Sumber: Laporan Tahunan 2013 Ombudsman Republik Indonesia

d. Tindak Lanjut Ombudsman RI

Proses penanganan laporan/pengaduan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman RI dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, baik secara administratif maupun substantif. Dalam proses penanganan laporan/pengaduan, sebelum disimpulkan terhadap permasalahan yang diadukan, diperlukan data yang diperoleh melalui kegiatan investigasi maupun pengamatan langsung terhadap instansi yang diduga melakukan maladministrasi dalam memberikan pelayanan masyarakat. Secara rinci tindak lanjut Ombudsman RI dapat dilihat pada tabel dan grafik berikut:

Tabel 4 : Tindak Lanjut Ombudsman Terhadap Laporan Masyarakat

TINDAK LANJUT	JUMLAH	%
Klarifikasi	2408	32,28%
Rekomendasi	11	0,15%
Saran	76	1,02%
Bukan Wewenang	128	1,72%
Melengkapi Data	339	4,54%
Pemberitahuan	667	8,94%
Surat	1485	19,91%
Pemeriksaan Lanjutan	1176	15,77%
Lain-lain	815	10,93%
Pelimpahan	64	0,86%
Selesai	290	3,89%
Jumlah	7459	100%

Sumber: Laporan Tahunan 2013 Ombudsman Republik Indonesia

Berdasarkan tabel 4 Tindak lanjut atas laporan/pengaduan masyarakat berupa: permintaan klarifikasi kepada Terlapor, pemberitahuan kepada Pelapor, investigasi, monitoring, mediasi, dan penyampaian Rekomendasi kepada Terlapor dan atasannya. Pada tahun 2013, tindak lanjut yang dilakukan sebanyak 7459. Tindak lanjut tersebut, merupakan tindak lanjut terhadap laporan/pengaduan masyarakat yang diterima Ombudsman RI tahun 2013 dan tahun-tahun sebelumnya.

e. Tanggapan Terlapor

Untuk mengetahui kebenaran laporan/pengaduan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi, Ombudsman RI menyampaikan permintaan klarifikasi kepada instansi Terlapor. Selanjutnya instansi Terlapor menyampaikan tanggapan. Pada tahun 2013, instansi Terlapor dan instansi terkait telah menyampaikan 4391 tanggapan. Substansi tanggapan meliputi selesai menurut pelapor: 1361(31,00%); menindaklanjuti laporan: 1168 (26,60%); memberikan penjelasan atas permasalahan 1065 (24,25%); dan respon instansi terkait: 691

(15,74%). Secara rinci tanggapan terlapor dapat dilihat pada tabel dan grafik berikut:

Tabel 5: Tanggapan Terlapor Terhadap Tindak Lanjut Ombudsman

SUBSTANSI TANGGAPAN	JUMLAH	%
Melakukan Penelitian	69	1,57%
Menindaklanjuti Laporan	1168	26,60%
Penjelasan	1065	24,25%
Respon Instansi Terkait	691	15,74%
Selesai Menurut Pelapor	1361	31,00%
Lain-lain	37	0,84%
TOTAL	4391	100%

Sumber: Laporan Tahunan 2013 Ombudsman Republik Indonesia

B. Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Makassar.

Pada bab ini, pertama-tama penulis membahas dasar-dasar kewenangan yang menjadi basis eksistensi dan aksi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dengan tujuan untuk lebih mengetahui tentang Ombudsman Kota Makassar dan sebagai pengantar untuk memasuki pembahasan kedua. Kemudian setelah itu penulis melangkah ke topik kedua yang merupakan pokok dan inti pembahasan untuk menjabarkan berbagai hal untuk menjawab rumusan masalah pertama yang diajukan oleh karya ilmiah ini yang pembahasannya berkenaan dengan kewenangan-kewenangan yang dimiliki oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan. Pembahasan ketiga merupakan topik yang menurut penulis merupakan topik suplemen dari pembahasan kedua.

1. Peningkatan pelayanan penerimaan siswa baru

Ombudsman yang diharapkan mampu mengembangkan amanat untuk memastikan bahwa hak masyarakat terutama hak ekonomi, sosial dan budaya

dalam konteks hak asasi manusia dapat terlindungi dan terpenuhi. Bahwa untuk mewujudkan pelayanan yang terbaik diperlukan pemberdayaan pengawasan eksternal terhadap penyelenggaraan pelayanan umum dan swasta di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan sebagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang berhubungan dengan salah satu upaya pemberdayaan pengawasan eksternal serta memperhatikan aspirasi yang berkembang agar penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat senantiasa berlangsung adil dan benar maka dibentuklah lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan.

Seperti halnya yang dikatakan Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan:

“ Untuk mewujudkan pelayanan yang terbaik diperlukan pemberdayaan pengawasan eksternal terhadap penyelenggaraan pelayanan umum atau di Kota Makassar sebagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan salah satu upaya pemberdayaan pengawasan eksternal perlu memperhatikan aspirasi yang berkembang agar penyelenggaraan pelayanan berlangsung dengan adil dan benar”. (Wawancara S, Pukul 08:00, 01 april 2015).

Sama halnya yang dikatakan oleh Asisten Bidang Penyelesaian Laporan Pengaduan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan, mengatakan bahwa:

“ Pelayanan yang baik diperlukan adanya suatu pengawasan terhadap pelayanan umum atau swasta, dalam pengawasan tersebut perlu memperhatikan aspirasi yang berkembang, agar penyelenggaraan pengawasan akan adil terhadap pelayanan umum dan swasta”. (Wawancara MU, pukul 08:15, 02 april 2015).

Berdasarkan dari kedua informan di atas dapat disimpulkan bahwa Ombudsman harus memastikan bahwa hak masyarakat terutama hak ekonomi, sosial dan budaya dalam konteks hak asasi manusia dapat terlindungi dan

terpenuhi. Dalam hal untuk mewujudkan pelayanan yang terbaik diperlukan adanya suatu pengawasan eksternal, agar pelayanan bisa berjalan sesuai dengan kebutuhan siswa baru.

Ditinjau dari sudut pandang filosofis, bahwa pendirian organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan adalah salah satu upaya perbaikan dan pembaharuan tata pemerintahan, khususnya dalam kerangka memastikan adanya akses/kontrol warga masyarakat terhadap pelayanan publik dari organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan, maka diperlukan adanya lembaga seperti halnya yang dikatakan dari salah satu elemen masyarakat atau calon siswa baru. Adapun pendapat orang tua calon siswa baru yang mengatakan bahwa:

“ Dalam hal untuk memastikan adanya akses control masyarakat terhadap pelayanan publik dari perwakilan Republik Indonesia, diperlukan adanya suatu lembaga untuk menjadi pengawas dalam pelayanan publik, agar perbaikan dan pembaharuan tata pemerintah meningkat”. (Wawancara H, Pukul 15:30, 05 April 2015).

Sama halnya yang dikatakan oleh salah satu elemen masyarakat atau calon siswa baru, mengatakan bahwa”

“ Pelayanan terhadap masyarakat Kota Makassar diperlukan adanya suatu lembaga yang berperan dalam hal pengawasan agar pelayanan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan berjalan secara adil dan benar terhadap seluruh warga yang ada di Kota Makassar”. (Wawancara HI, Pukul 15:45, 05 April 2015).

Berdasarkan hasil wawancara dari kedua informan di atas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pendirian suatu lembaga di perwakilan ombudsman yang berperan dalam hal pengawasan memang diperlukan, pendirian lembaga yang disebut Ombudsman oleh suatu langkah yang tepat dalam perbaikan dan pembaharuan tata pemerintah, dan di harapkan berperan dalam pengawasan

terhadap pelayanan yang ada, agar hak masyarakat bisa terjamin dengan adanya lembaga sebagai pengawasan.

Pelayanan publik diartikan sebagai: “suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi atau undang-undang kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga Negara atau penduduk atas suatu layanan (publik)”. Secara tegas menekankan bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah (negara). Batasan ini berbeda dengan batasan yang diberikan oleh Menpan yang mendefinisikan pelayanan publik hanya sebagai kegiatan instansi pemerintah.

Seperti pemahaman yang dikatakan Kepala Perwakilan Ombudsman Kota Makassar, mengatakan bahwa:

“ Pada hakekatnya pelayanan publik merupakan amanat yang diberikan rakyat kepada penyelenggara negara (eksekutif dan legislatif) untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Peningkatan kesejahteraan ini dilakukan dengan memprioritaskan pelayanan-pelayanan dasar bagi masyarakat”. (Wawancara S, Pukul 11:00, 09 april 2015)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Pada hakekatnya penyelenggaraan pelayanan publik merupakan amanat yang diberikan rakyat kepada penyelenggara negara (eksekutif dan legislatif) untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Peningkatan kesejahteraan ini dilakukan dengan memprioritaskan pelayanan-pelayanan dasar bagi masyarakat. Dalam kenyataannya, masih sedikit dari masyarakat yang bisa memahami pelayanan siswa baru sebagai hak dan bukan pemberian pemerintah.

Dalam UU N0.25 tahun 2009 tentang pelayanan siswa baru dikatakan Bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan penerimaan

siswa baru yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan siswa baru yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan siswa baru.

Seperti halnya yang dikatakan oleh Asisten Bidang Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan. Mengatakan bahwa:

“ Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara atau masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya, sama halnya dengan Ombudsman, kami berkewajiban melayani masyarakat Kota Makassar yang merupakan peran ombudsman untuk mengawasi para siswa baru”. (Wawancara MP, pukul 09:00, 03 April 2015).

Dari hasil wawancara diatas bahwa Ombudsman berkewajiban untuk melayani masyarakat atau siswa baru agar pengawasannya semakin meningkat hal ini merupakan amanat dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia dalam hal pelayanan Ombudsman mengacu pada UU N0.25 tahun 2009 tentang pelayanan , UU tersebut dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggaraan dalam pelayanan baik di siswa baru.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Seperti halnya yang dikatakan salah satu pegawai bagian penerimaan siswa baru di SMA Negeri 6 Makassar, Mengatakan bahwa:

“Seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung”. (Wawancara AS, pukul 09:00, 06 April 2015).

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Seperti halnya yang dikatakan oleh Kepala Sekolah SMA Negeri 6 Makassar, mengatakan bahwa:

“Dalam hal penerimaan siswa baru di SMA Negeri 6 Makassar kami memberikan pelayanan yang baik dan mengacu pada perundangan yang berlaku, ini bertujuan agar tidak ada element masyarakat dibedakan, pelayanan yang kami lakukan begitu adil dan benar”. (Wawancara AK, pukul 10:00, 06 April 2015).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

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, 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.

Seperti yang di dikatakan salah Asisten Bidang Keuangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan, mengatakan bahwa:

“ Kami sebagai lembaga Negara yang mempunyai sebagai penyelenggara pengawas 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, maupun perseorangan seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara, perlunya adanya pengawas dari penggunaan dana tersebut”. (Wawancara AS, pukul 09:00, 04 April 2015).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Ombudsman sebagai penyelenggara pengawas pelayanan , baik yang diselenggarakan Negara dan pemerintahan perlu adanya suaru pengawasan terhadap pelayanan yang diselenggarakan, karena dana dari penyelenggaraan tersebut bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara.

Pelayanan publik yang merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan seperti ini masih menjadi impian, dan jauh dari realisasi dalam pelaksanaannya padahal pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara, dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal. Tetapi tidak melayani tetapi minta dilayani; kedua, Rakyat menjadi objek,

menjadi korban, menjadi abdi Penyelenggara Negara; Ketiga, Tidak ada tolak ukur jelas mengenai pemberian pelayanan.

Seperti halnya yang dikatakan salah satu masyarakat atau calon siswa baru, mengemukakan bahwa:

“ Pelayanan publik yang baik masih menjadi impian bagi seluruh elemen masyarakat penerima pelayanan, diharapkan dari pelayanan ini adalah pelayanan publik yang maksimal dan merata, Keluhan dan permasalahan terhadap pelayanan publik yang terjadi selama ini masih menunjukkan kuatnya dominasi birokrasi yang dalam praktik penyelenggara negara sebagai subyek sementara masyarakat menjadi objek”. (Wawancara HI, pukul 15:45, 04 April 2015).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pelayanan publik yang maksimal masih belum meningkat dalam pelayanannya, Keluhan dan permasalahan terhadap pelayanan publik yang terjadi selama ini masih menunjukkan kuatnya dominasi birokrasi yang dalam praktik penyelenggara negara sebagai subyek sementara masyarakat menjadi objek. Dalam keluhan dan permasalahan yang diterima oleh masyarakat diharapkan kepada lembaga yang berperan dalam pengawasan penyelenggara pelayanan meningkatkan dalam hal pengawasannya.

2. Pengawasan penyelenggaraan penerimaan siswa baru

Pengawasan adalah termasuk pengendalian. Pengendalian berasal dari kata “kendali”, sehingga pengendalian mengandung arti mengarahkan, memperbaiki, kegiatan, yang salah arah dan meluruskannya menuju arah yang benar. Akan tetapi ada juga yang tidak setuju akan disamakannya istilah controlling ini dengan pengawasan, karena controlling pengertiannya lebih luas daripada pengawasan dimana dikatakan bahwa pengawasan adalah hanya

kegiatan mengawasi saja atau hanya melihat sesuatu dengan seksama dan melaporkan saja hasil kegiatan mengawasi tadi, sedangkan controlling adalah disamping melakukan pengawasan juga melakukan kegiatan pengendalian menggerakkan, memperbaiki dan meluruskan menuju arah yang benar.

Ombudsman sebagai sebuah lembaga boleh dikata baru dan asing didengar dalam keseharian khususnya dalam pengawasan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara/Daerah (BUMN/BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN) serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara/Daerah (APBN/APBD). Beranjak pada Ombudsman sebagai sebuah institusi pengawas eksternal independen yang diberi kewenangan dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, perlu kita ketahui pentingnya kesejarahan daripada keberadaan Ombudsman itu sendiri.

Seperti yang dikatakan salah satu Asisten Bidang Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan, mengemukakan bahwa:

“ Kami adalah salah satu organisasi yang berperan dalam pengawasan pelayanan , dan pengawasan kami berpatokan dengan UU yang ada”.
(Wawancara AS, pukul 13:00, 01 april 2015).

Sama halnya yang dikatakan salah satu Asisten Bidang Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan, mengemukakan Bahwa:

“ Pengawasan penyelenggara pelayanan adalah salah satu tugas kami, pengawasan ini bertujuan agar tidak terjadi maladministrasi di element pemerintah dalam pelayanan ”. (Wawancara MP, Pukul 13:30, 01 April).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa ombudsman adalah sebuah lembaga yang terbentuk dan berperan dalam pengawasan pelayanan baik yang diselenggarakan pemerintah daerah maupun pusat, pengawasan yang dilakukan ini juga bertujuan agar pelayanan terhadap masyarakat adil dan benar.

Ombudsman Republik Indonesia, diawali dengan terbentuknya Komisi Ombudsman Nasional (KON) berdasarkan Keputusan Presiden (Kepres) Nomor. 44 tahun 2000 di masa pemerintahan Abdurrahman Wahid, Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor. VIII/MPR/2001 tentang Rekomendasi Arah Kebijakan Pemberantasan Korupsi dan Nepotisme, memberikan mandat membentuk Undang-Undang beserta peraturan pelaksanaannya untuk pencegahan korupsi termasuk didalamnya adalah Ombudsman hingga akhirnya pada tahun 2008 baru disahkan Undang-Undang Nomor. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Seperti yang dikatakan Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan, mengemukakan bahwa:

“ Dalam pembentukan lembaga Ombudsman ini dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden (Kepres) Nomor. 44 tahun 2000 dan Undang-Undang Nomor. 37 tahun 2008, kami Ombudsman berperan berdasarkan UU yang telah disahkan oleh presiden”. (Wawancara S, pukul 13:45, 01 April 2015).

Ide pembentukan lembaga Ombudsman tidak terlepas dari kritik dan dorongan publik tentang sejauh mana efektifitas dan independesinya seperti halnya dipersoalkan terhadap lembaga-lembaga pengawasan sebelumnya. Pertanyaan tersebut merupakan sesuatu yang wajar ditengah-tengah ketidakpercayaan masyarakat terhadap aparatur penyelenggara negara yang melaksanakan urusan pelayanan publik tidak melakukan sebagaimana mestinya, sebagaimana yang terjadi dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau imateriil bagi masyarakat dan perseorangan tidak terus menerus terjadi.

Seperti yang dikatakan oleh Asisten Bidang penyelesaian Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan, mengemukakan bahwa:

“ Pembentukan Lembaga Ombudsman tidak terlepas dari kritik dan dorongan terhadap lembaga pengawas sebelumnya, dalam pembentukan lembaga ini tidak lain bertujuan mengawasi pelaksana urusan pelayanan yang tidak semestinya, agar pelayanan yang di Kota Makassar bisa adil dan merata terhadap masyarakat”. (Wawancara MU, pukul 14:00, 01 April 2015).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan dalam pembentukan Ombudsman didasari Keputusan Presiden (KEPRES) Nomor.

44 tahun 2000, dan Undang-Undang Nomor. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dalam UU tersebut dijelaskan tentang wewenang, fungsi dan tujuan ombudsman itu sendiri. Peran Ombudsman dalam hal pengawasan yang diselenggarakan pemerintah memang sangat diperlukan agar pelayanan bisa adil dan benar terhadap masyarakat.

Pengawasan adalah termasuk pengendalian. Pengendalian mengandung arti mengarahkan, memperbaiki, kegiatan, yang salah arah dan meluruskannya menuju arah yang benar. Akan tetapi ada juga yang tidak setuju akan disamakannya istilah controlling ini dengan pengawasan, karena controlling pengertiannya lebih luas daripada pengawasan dimana dikatakan bahwa pengawasan adalah hanya kegiatan mengawasi saja atau hanya melihat sesuatu dengan seksama dan melaporkan saja hasil kegiatan mengawasi tadi, sedangkan controlling adalah disamping melakukan pengawasan juga melakukan kegiatan pengendalian menggerakkan, memperbaiki dan meluruskan menuju arah yang benar.

Seperti yang dikatakan salah satu Bagian Penerimaan Siswa Baru Di SMA Negeri 6 Makassar, mengatakan bahwa:

“ Pengawasan atau yang disebut dengan pengendalian mengandung arti mengarahkan yang salah arah dan meluruskannya menuju arah yang benar, dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat kami berpatokan terhadap UU tentang pelayanan , agar pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat atau calon siswa baru bisa merata dan tidak ada perbedaan dengan siswa lain”. (Wawancara AS, pukul 10:00, 07 April 2015).

Suatu hal yang berbeda dikatakan oleh calon siswa baru SMA Negeri 6 Makassar, mengemukakan bahwa:

“ Dalam makna pengawasan yaitu mengarahkan atau mengendalikan terkadang sering terjadi pengarahannya yang tidak sesuai dengan UU pelayanan yang terjadi. Pelayanan yang diselenggarakan oleh SMA Negeri 6 Makassar terkadang terjadi suatu maladministrasi atau biasa disebut dengan adanya pungutan biaya yang tidak jelas. (Wawancara MF, Pukul 15:00, 08 April 2015).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa makna yang terkandung dalam kata pengawasan terhadap pelayanan publik yaitu pengendalian atau pemberi arahan kepada penyelenggara pelayanan, pengawasan terhadap pelayanan tersebut dilaksanakan oleh Lembaga Ombudsman Kota Makassar. Dalam pengawasan ini bertujuan agar pelayanan tersebut tidak terjadi suatu hal yang ganjil, seperti salah satunya yaitu adanya pungutan biaya yang kurang jelas. Dan juga bertujuan memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dibuat oleh pegawai dan mengadakan pencegahan agar tidak terulang kembali kesalahan-kesalahan yang sama atau timbulnya kesalahan yang baru.

Proses pengawasan pelayanan publik merupakan hal penting, oleh karena itu setiap pimpinan harus dapat menjalankan fungsi pengawasan sebagai salah satu fungsi manajemen. Fungsi pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan lembaga seperti Ombudsman terhadap setiap penyelenggara pelayanan publik, serta mewujudkan peningkatan efektifitas, efisiensi, rasionalitas, dan ketertiban dalam pencapaian tujuan dan pelaksanaan tugas organisasi. Pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan organisasi akan memberikan implikasi terhadap pelaksanaan rencana akan baik jika

pengawasan dilakukan secara baik, dan tujuan baru dapat diketahui tercapai dengan baik atau tidak setelah proses pengawasan dilakukan. Dengan demikian peranan pengawasan sangat menentukan baik buruknya pelaksanaan suatu rencana.

Seperti halnya yang dikatakan oleh Asisten Bidang Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan, menegemukakan bahwa:

“ Dari proses pengawasan memang sangatlah penting, oleh karena itu setiap pimpinan harus dapat menjalankan fungsi pengawasan, Fungsi pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan lembaga seperti Ombudsman terhadap setiap penyelenggara pelayanan publik, serta mewujudkan peningkatan efektifitas, efisiensi, rasionalitas, dan ketertiban dalam pencapaian tujuan dan pelaksanaan tugas suatu lembaga”. (Wawancara AS, Pukul 11:00, 02 April 2015).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa proses pengawasan itu sendiri itu sangat amatlah penting, karena proses pengawasan adalah salah satu factor penunjang dalam menjalankan fungsi dan peran suatu lembaga seperti apa yang sudah ditetapkan dalam UU yang ditetapkan, Ombudsman adalah salah satu lembaga yang berperan dalam hal pengawasan terhadap penyelenggara pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat.

Dalam rangka pelaksanaan pekerjaan dan untuk mencapai tujuan dari pemerintah yang telah direncanakan maka perlu ada pengawasan, karena dengan pengawasan tersebut, maka tujuan yang akan dicapai dapat dilihat dengan berpedoman rencana yang telah ditetapkan terlebih dahulu oleh pemerintah.

Dengan demikian pengawasan itu sangat penting dalam melaksanakan pekerjaan dan tugas pemerintahan, sehingga pengawasan diadakan dengan maksud yaitu, Mengetahui jalannya pekerjaan, apakah lancar atau tidak, Memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dibuat oleh pegawai dan mengadakan pencegahan agar tidak terulang kembali kesalahan-kesalahan yang sama atau timbulnya kesalahan yang baru, dan untuk Mengetahui pelaksanaan kerja sesuai dengan program seperti yang telah ditentukan dalam planning atau tidak.

Berkaitan dengan tujuan pengawasan, Kepala Sekolah SMA Negeri 6 Makassar, mengemukakan bahwa:

“ Agar terciptanya aparat yang bersih dan berwibawa yang didukung oleh suatu sistem manajemen pemerintah yang berdaya guna dan berhasil guna serta ditunjang oleh partisipasi masyarakat yang konstruksi dan terkendali dalam wujud pengawasan masyarakat (control social) yang obyektif, sehat dan bertanggung jawab. (Wawancara Ak, pukul 10:15, 06 april 2015).

Berdasarkan di atas, dapat diketahui bahwa pada pokoknya tujuan pengawasan adalah membandingkan antara pelaksanaan dan rencana serta instruksi yang telah dibuat, untuk mengetahui ada tidaknya kesulitan, kelemahan atau kegagalan serta efisiensi dan efektivitas kerja dan untuk mencari jalan keluar apabila ada kesulitan, kelemahan dan kegagalan atau dengan kata lain disebut tindakan korektif.

C. Bentuk Pengawasan dalam Penerimaan siswa baru

Ombudsman merupakan sebuah lembaga yang memiliki kewenangan melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik

Daerah yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik. Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman terhadap penyelenggaraan pelayanan publik merupakan bentuk pengawasan eksternal yang bersifat represif. karena pengawasan tersebut dilakukan oleh lembaga diluar lembaga atau organ pemerintahan yang diawasi dan pada dasarnya pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman tersebut berbasis dari pengawasan masyarakat kemudian pengawasan lebih lanjut dilakukan oleh Ombudsman dan pengawasan tersebut dilakukan terhadap pengaduan oleh masyarakat terhadap tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh pejabat publik. Jadi Pengawasan Ombudsman disini merupakan upaya bagaimana tindak lanjut atau penegakkan hukum dari penyimpangan yang dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Bentuk-bentuk pengawasan menurut Asisten Bidang Pengawasan Ombudsman, antara lain: “1) Melalui laporan; 2) Memantau melalui media; 3) Menjalin kerja sama atau merangkul lembaga-lembaga organisasi; 4) Membuka loket pengaduan” (Wawancara AS, pukul 11:20 02 april 2015).

1) Melalui Laporan

Sebagai lembaga negara yang mengawasi segala bentuk pelayanan publik di Indonesia, Ombudsman Republik Indonesia mengimbau masyarakat berperan aktif mengawasi proses PSB. Untuk masyarakat yang mau melapor kecurangan atau kegagalan dalam proses PSB, bisa dilakukan dengan datang langsung ke Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi.

Meskipun penyelenggaraan penerimaan siswa baru (PSB) merupakan agenda tahunan yang seharusnya sudah memiliki aturan yang jelas, namun seperti tahun-tahun kemarin masih ditemukan adanya unsur maladministrasi yang terjadi.

Berdasarkan monitoring penerimaan siswa baru (PSB) tahun lalu yang dilakukan oleh Ombudsman RI, masih ditemukan adanya penarikan sejumlah biaya tanpa dasar hukum yang jelas pada saat pendaftaran ulang siswa baru, masih adanya diskriminasi, masih adanya dipungut biaya dengan istilah “uang bangku”, masih adanya penyimpangan prosedur dan penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan penerimaan siswa baru (PSB), bahkan hal tersebut berdasarkan laporan/pengaduan masyarakat ke Ombudsman.

Salah seorang orang tua calon siswa baru mengatakan bahwa adanya kecurangan pada saat tes tulis berlangsung. Ia mengatakan bahwa

“saat selesai melaksanakan tes tertulis anak saya mengadu pada saya. Ia mengatakan bahwa, Ia melihat seorang guru yang dengan terang-terangan memberi sebuah kunci jawaban pada seorang perempuan yang juga mengikuti tes tertulis di ruangannya waktu itu” (Wawancara Ak, pukul 10:30, 06 April 2015).

Senada dengan yang dikatakan oleh orang tua siswa tersebut, seorang calon siswa baru di SMA Negeri 6 Makassar, juga mengatakan bahwa “pada saat tes tertulis berlangsung ada beberapa guru yang keluar masuk dari ruangan guna mengunjungi peserta lainnya, saya sendiri tidak tau apa yang dilakukan guru tersebut”. (Wawancara MF, pukul 14:20, 29 Juni 2015).

Seperti yang dikatakan oleh Asisten Bidang Penyelesaian Laporan Pengaduan Ombudsman bahwa “Laporkan ke Ombudsman bila mengalami atau

mengetahui kecurangan penerimaan siswa baru”(Wawancara MU, pukul 13:30 02 april 2015).

2) Memantau Melalui Media

Dalam mengumpulkan sebuah informasi, media menjadi salah satu cara yang bisa digunakan. Media menjadi salah satu sarana yang bisa diandalkan dalam mencari sebuah informasi. Seiring berkembangnya zaman, dalam mencari sebuah informasi dapat dipermudah dengan adanya sarana internet. Dimana dengan adanya koneksi internet dapat mempermudah seseorang dalam mengumpulkan informasi dari berbagai media sosial.

Seperti yang dikatakan oleh Asisten Bidang Penyelesaian Laporan Pengaduan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan, bahwa

“sejauh ini media sangat membantu pihak ombudsman dalam mencari sebuah informasi, ada beberapa informasi yang dapat diperoleh melalui berita online maupun postingan-postingan beberapa orang melalui akun media sosialnya”. (Wawancara MU, Pukul 13:50 02 April 2015).

Hal ini sesuai dengan yang pernah dilakukan oleh salah seorang siswa SMA Negeri 6 Makassar, Ia mengatakan bahwa “sama seperti remaja lainnya, sewaktu proses pendaftaran berlangsung saya tidak henti-hentinya mengupdate status melalui akun media sosial saya”. (Wawancara HI, pukul 14:10, 06 April 2015).

3) Menjalin Kerja Sama atau Merangkul Lembaga-Lembaga Organisasi

Demi meningkatkan efektifitas kinerjanya, Pihak Ombudsman aktif melakukan komunikasi dengan berbagai pihak demi memperbaiki kualitas pelayanan publik bidang pendidikan. Baik itu lembaga Pemerintah maupun Non Pemerintah.

Berikut ini ialah lembaga-lembaga pengawasan yang aktif melakukan diskusi dengan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sulsel terkait dengan pengawasan pelayanan publik, yaitu:

a) Inspektorat Kota Makassar

Inspektorat Kota Makassar merupakan lembaga pengawasan internal yang masuk dalam lingkup Pemerintah Daerah Kota Makassar, dimana pengawasan yang dilakukan merupakan intruksi dari Walikota Kota Makassar untuk melakukan monitoring pelaksanaan PPDB, sedangkan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sul-sel melakukan pengawasan berdasarkan tupoksi mereka dalam Undang-Undang serta atas perintah dari Ombudsman Pusat.

Asisten Bidang Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan mengemukakan bahwa :

“Bentuk kerjasama antara Inspektorat dan Ombudsman ialah saling berkomunikasi terkait dengan permasalahan pelayanan publik salah satunya dalam bidang pendidikan, dan pihak Ombudsman biasanya menyampaikan saran-saran untuk perbaikan Inspektorat dalam melaksanakan pengawasan kedepannya.” (Wawancara AS, Pukul 14:20 02 April 2015).

b) Indonesia Corruption Watch (ICW)

Indonesia Corruption Watch (ICW) bersama Ombudsman Republik Indonesia membuka pos pengaduan penyimpangan penerimaan peserta didik baru (PPDB). Pos pengaduan ini akan dibuka di 7 daerah perwakilan Ombudsman RI dan di 35 jaringan ICW di daerah, termasuk Jakarta.

Peneliti Senior ICW mengatakan bahwa,

“masyarakat pelapor akan diberikan advokasi yang didasarkan pada pasal 18 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa pengguna layanan publik (murid dan orang tua) berhak untuk mengadukan pelayanan yang menyimpang dari standar pelayanan.” (Wawancara SJ, pukul 13:20 07 April 2015).

c) Perum Lembaga Kantor Berita Antara Biro Makassar

Kerjasama yang dilaksanakan dengan Kantor Berita Nasional Antara Biro Makassar ialah kerjasama dalam bentuk penyebaran informasi. Kerjasama tersebut sudah dalam bentuk Nota Kesepahaman (MoU). Dimana penyebaran informasi yang dimaksud ialah Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sul-Sel sebagai lembaga pengawas memerlukan media massa untuk membantu menyebarkan hasil dari temuannya di lapangan, yang dapat menyebabkan efek malu pada pihak yang diberitakan, sehingga instansi terkait berusaha untuk meningkatkan pelayanannya agar lebih baik. Selain itu, pihak Ombudsman juga memanfaatkan media sebagai partner untuk menyebarkan informasi mengenai kaidah-kaidah dalam pelayanan publik yang wajib dilaksanakan oleh penyelenggara Negara berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4) Membuka Loker Pengaduan

Dalam PPDB pihak Ombudsman tidak meminta atau memungut terkait gratifikasi yang ada pada sekolah, yang ingin masuk disekolah favorit berdasarkan hukum dan ketentuan/persyaratan yang sudah ditetapkan/ditentukan oleh peraturannya.

Secara Nasional, Ombudsman RI membuka sms center pengaduan PPDB tahun ajaran 2016/2017 melalui nomor 0897-6449-566. Dengan format laporan, nama pelapor*No.KTP*Nama Sekolah*Isi laporan.

Asisten Bidang Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan mengemukakan bahwa :

“warga Kota Makassar dapat mengadu langsung pada Lembaga Pendidikan Rakyat Anti Korupsi di Jl. melati VI No 3 Komp. Maizonette, Panakkukang Makassar, Telp/Fax: 0411 – 453058, email : perakoinstitute@yahoo.com Kontak Person : Mawadi 081242296314/mawadinks@gmail.com”. (Wawancara AS, Pukul 14:20 02 April 2015).

Seperti halnya yang di katakan oleh Kepala perwakilan Kota Makassar, mengatakan bahwa:

“Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman terhadap penyelenggaraan pelayanan publik merupakan bentuk pengawasan eksternal yang bersifat represif.” (Wawancara S, pukul 11:30, 09 April 2015).

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa Ombudsman adalah suatu lembaga yang berperan pada bidang pengawasan pelayanan publik, dalam pengawasan Ombudsman bentuk pengawasan yang dilakukan yaitu secara eksternal yang bersifat represif karena pengawasan tersebut dilakukan oleh lembaga diluar lembaga atau organ pemerintahan yang diawasi. Jadi Pengawasan Ombudsman disini merupakan upaya bagaimana tindak lanjut atau penegakkan hukum dari penyimpangan yang dilakukan oleh penyelenggaran pelayanan publik.

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 sebaik-baiknya dari aparaturnya pemerintah.

Jadi 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.

Salah satu agenda penting di bidang pendidikan yang sangat menentukan keberhasilan proses pendidikan di setiap satuan pendidikan adalah penerimaan siswa baru (PSB). Bagi sekolah, proses ini sangat menentukan input calon peserta didik yang akan menjadi peserta didiknya, bagi dan segi kualitas maupun kuantitasnya. Oleh karena itu, pada pelaksanaannya unit pendidikan menjangkau atau menyeleksi peserta didik yang akan diterima di sekolah yang bersangkutan.

Sementara bagi peserta didik dan orangtua, tahapan ini diperlukan untuk menentukan sekolah mana yang akan dipilih untuk menjadi tempat menuntut ilmu.

Sebagaimana dalam penerimaan siswa baru (PSB) di sekolah-sekolah negeri baik setingkat Sekolah Dasar, SMP, dan SMA/SMK/Madrasah maupun

yang sederajat agar betul-betul objektif, transparan, akuntabel, dan tidak diskriminasi.

Selain itu dalam penerimaan siswa baru (PSB) pihak Ombudsman meminta sekolah tidak memungut biaya tanpa ada dasar hukumnya, dan atau tidak si terkait siswa ingin mendapatkan sekmenenerima gratifikasi yang favorit, atau karena ingin masuk sekolah diluar ketentuan/persyaratan yang sudah ditetapkan/ditentukan oleh peraturannya.

Tentu saja, peserta didik dan orangtuanya dapat memilih sekolah yang akan dituju berdasarkan kriteria-kriteria yang dipandang baik, misalnya prestasi sekolah, jarak terpuh dan rumah ke sekolah tersebut, dan sebagainya.

Mengingat cukup pentingnya proses ini PSB menjadi satu isu penting pelayanan bidang pendidikan.

Oleh sebabnya, untuk mengantisipasi dan mengatasi praktek-praktek kecurangan penerimaan siswa baru (PSB), sekarang sudah ada sekolah-sekolah yang memulai dengan dilaksanakan penerimaan siswa baru (PSB) Online.

Metode ini memang cukup efektif dalam rangka menekan praktek kecurangan penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) karena prosesnya berjalan lebih transparan, partisipatif dan umum.

Proses ini pun menjadi lebih kompetitif karena antara satu calon siswa dengan siswa lainnya bersaing berdasarkan kemampuan mereka yang ditunjukkan dengan nilai akhir mereka di jenjang pendidikan sebelumnya. Namun, sistem

online itu juga tidak lepas dan masalah dilihat dan kesiapan teknologi maupun sumber daya manusia. Masyarakat yang tidak cukup siap dengan teknologi akan dirugikan oleh kebijakan penerimaan siswa baru (PSB) Online apabila tidak disosialisasikan secara memadai. Maka dalam hal ini, sosialisasi harus dioptimalkan, serta mempertimbangkan kemudahan akses dan kecepatan jaringan, mudah dipahami dan digunakan, kehandalan sistem, proses tindak lanjut yang adil dan transparan. penerimaan siswa baru (PSB) online juga belum tentu bisa menjamin tidak adanya kecurangan apabila tidak diawasi oleh semua pihak terkait," jelas Jumli.

Oleh sebab itu, untuk mengantisipasi munculnya maladministrasi dan melakukan tindakan ketika ditemukan unsur maladministrasi dalam penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru tahun 2016, serta diharapkan bisa meminimalisir terjadinya kecurangan baik pelaksanaan penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) secara tertulis maupun secara online.

Ombudsman RI sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik melaksanakan kegiatan monitoring atau pemantauan penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) tahun ajaran 2015/2016.

Kegiatan monitoring penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru tahun 2015 ini dilaksanakan di Ombudsman RI di Jakarta dan 32 (tiga puluh dua)

Provinsi melalui Kantor Perwakilan Ombudsman RI di masing-masing daerah. pendaftaran penerimaan siswa baru ini tidak memungut biaya.

Ombudsman menghimbau jika masyarakat ada menemukan tindakan penyimpangan dan atau pelanggaran terkait penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) ini agar untuk melapor ke Ombudsman Republik Indonesia, bisa melalui SMS Center Pengaduan PPDB.

Seperti halnya yang dikatakan oleh salah satu Asisten Bidang Pengawasan Ombudsman, Mengemukakan Bahwa:

"Ombudsman berharap dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) untuk tahun ajaran 2016/2017 di sekolah-sekolah negeri baik setingkat Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, SMP, dan SMA/SMK/Madrasah maupun yang sederajat agar betul-betul objektif, transparan, akuntabel, dan tidak diskriminasi. Agar tidak memungut biaya tanpa ada dasar hukumnya, dan atau tidak menerima gratifikasi terkait siswa ingin mendapatkan sekolah yang favorit, atau karena ingin masuk sekolah diluar ketentuan/persyaratan yang sudah ditetapkan/ditentukan oleh peraturannya"(Wawancara AS, pukul 13:25 02 april 2015).

Tabel 6 : laporan yang masuk dalam catatan ombudsman

No	Tanggal	Nama Sekolah	Alamat	Uraian	Besaran Biaya	Pihak Yang Terlibat
1	03-Jul-13	SMUN 1 Makassar	Jl. Gunung Bawakar aeng	1. Ada penjualan map oleh orang-orang yang berasal dari luar sekolah, hal ini diketahui pihak sekolah (tanpa paksaan)	1000,-	

				2. ada salah seorang panitia penerimaan yang berprofesi guru, masuk ke ruang kepala sekolah membawa 2 kartu tes, dimana seharusnya kartu tes itu memiliki loket tersendiri		Pantia penerimaan (Guru dan Kepsek)
2.		SMUN 17 Makassar	Jl. Sunu	Ada penjualan map oleh orang-orang yang berasal dari luar sekolah, hal ini diketahui pihak sekolah (tanpa paksaan).	2.000	
3		SMKN 8 Makassar	Jl. Monginsi di	1. Map dibeli di koperasi.	5.000	
				2. Tes kesehatan.	25.000	
				3. tes wawancara yang didampingi oleh orang tua/wali murid disodori beberapa pertanyaan berikut: Pekerjaan Orang Tua, rekening Listrik.		
				4. orang tua/wali murid diberikan surat pernyataan		

				tidak keberatan memberikan sumbangan.		
				5. Dalam proses PPDB, panitia melibatkan siswa/siswi untuk membantu panitia		
				6. Ada sikap diskriminatif terhadap orang tua/wali yang tidak mampu. Hal ini kelihatan dari pertanyaan "orang tua kerja di mana, anak siapa"		
4	04-Jul-13	SMUN 2 Makassar	Jl. Baji Gau	Map dijual di kantin sekolah	5.000	
5		SMUN 3 Makassar	Jl. Baji Areng	Map dijual di loket khusus, di samping loket pengambilan formulir	2.000	Panitia Penerimaan (Guru dan Kepsek)
6		SMUN 8 Makassar	Jl. Andi Mangera ngi	Map dijual di lingkungan sekolah/ halaman dekat pintu masuk sekolah	2.000	Panitia Penerimaan (Guru dan Kepsek)
7		SMKN 8 Makassar	Jl. Andi Mangera ngi	1. Map dijual di depan koperasi dengan membubuhkan stempel		
				2. Tes kesehatan	25.000	
				3. surat pernyataan		

				oleh orangtua, bersedia membantu sekolah dengan ikhlas bila lulus		
8		SMKN 1 Pallangga	Jl. Baso Dg. Ngawing Kel. Mangalli Kec. Pallangga Kab. Gowa (0411) 8210860	Penerimaan siswa baru, sering terjadi percaloan/ tidak melalui prosedur "lewat jendela"		Guru Sekolah
9	10-Jul-13	SMAN 17 Makassar	Jl. Sunu	Penerimaan siswa baru yang tidak jujur, dimana setiap siswa mendapat kunci jawaban lewat HP		
10	12-Jul-13	SMAN 14 Makassar	Jl. Baji Minasa	1. Pada saat pendaftaran ulang, ada permintaan uang pangkal, yang bisa dicicil sampai 4x 2. Tahun sebelumnya juga ada permintaan uang pangkal	2.500.000	Kepala Sekolah, Guru, Komite
					1.750.000	
11	16-Jul-13	SMAN 3 Makassar	Jl. Baji Areng No. 18	Siswa yang masuk tanpa prosedur	13.000.000	Guru
12		SMAN 8 Mandai – Kab. Maros	Jl. Poros Kariango km. 5	Uang pembangunan dan uang seragan	2.200.000	Kepala Sekolah

Sumber: Laporan Tahunan 2015 Ombudsman Republik Indonesia

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka penulis menyimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam meningkatkan pengawasan penerimaan siswa baru di Makassar yaitu: 1. Peningkatan pelayanan penerimaan siswa baru terhadap masyarakat atau calon siswa baru telah ditingkatkan, dalam peningkatan tersebut adalah sebagai salah langkah Ombudsman menjalankan peran dalam pengawasan pelayanan yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah,
2. Pengawasan penyelenggaraan penerimaan siswa baru terhadap aparatur pemerintah penyelenggara pelayanan publik telah dilakukan oleh Ombudsman, dalam hal tersebut bertujuan agar pelayanan yang diselenggarakan oleh beberapa instansi pemerintah bisa adil dan benar terhadap seluruh masyarakat penerima pelayanan . Dari kedua peran Ombudsman diatas adalah sebagai strategi atau langkah dalam meningkatkan pengawasan penerimaan siswa baru di Makassar.

B. Saran

Dengan memperhatikan kesimpulan di atas dan menganalisa hasil pembahasan pada bab sebelumnya maka penulis merasa perlu memberikan masukan sebagai berikut :

1. Bagi Perangkat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dapat meningkatkan kinerja dan menjalin kerjasama dengan baik penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat Kota Makassar agar peningkatan pengawasan bisa dijalankan.
2. Bagi setiap pegawai yang bekerja pada bidangnya masing-masing agar lebih bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan fungsinya, dan dapat lebih meluangkan waktu dengan kelompok masyarakat.
3. Hendaknya dalam pelaksanaan program peningkatan pengawasan pihak Ombudsman, penyelenggara pelayanan publik serta masyarakat senantiasa bersama-sama meningkatkan dalam program pengawasan, agar peningkatan pengawasan penerimaan siswa baru sesuai dengan keinginan yang diharapkan.



DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Said Zaenal. 2004. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Pancar Siwah
- Agustino Leo. 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Gronroos Ratminto Dan Atik. 2004. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Jakarta : LAN.Moenir (2000 : 12)
- Hariwijaya, Triton. 2008. *Pedoman Penulisan Ilmiah Proposal dan Skripsi*. Yogyakarta: Oryza
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kurniawan. 2005. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Mas'ood Mohtar, 1994 *Politik, Birokrasi dan Pembangunan*, diterbitkan oleh Pustaka Pelajar Yogyakarta,
- Moenir, A.S. 2002, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nugroho. 2004. *Pelayanan Di Indonesia*. Bandung : Alfabeta.
- Paullus Effendi Lotolung. 2012. *Ombudsman Republik Indonesia*. Surabaya : Laksbang Yustitia.
- Raimondos Angwarmas. 2012. *Ombudsman Republik Indonesia*. Surabaya : Laksbang Yustitia.
- Rewansyah Asmawi. 2011. *Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: STIA-LAN
- R. M. Surachman. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Roy Gregori. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sianipar 1998. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.

- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung
- Syarifin, Jubaedah Dedah. 2006. *Pemerintahan Daerah di Indonesia*. CV. Pustaka Setia, Bandung Indonesia
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta : An



