

## Peran Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Sebagai Pengawas Bidang Pendidikan (Studi Kasus Maladministrasi Pelayanan Pendidikan di Kota Padang Tahun 2019)

**Puput Mia Anjela, Henni Muchtar**

Prodi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

FIS Universitas Negeri Padang

E-mail: puputmiaanjela17@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi adanya dugaan maladministrasi di bidang pendidikan pada tahun 2019 terkait penerimaan peserta didik baru, masalah pelaksanaan ujian nasional berbasis komputer dan masalah terkait dengan uang komite. Ombudsman merupakan lembaga negara yang memiliki wewenang untuk mengawasi penyelenggaraan layanan publik yang bebas dari maladministrasi salah satunya adalah layanan pendidikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan peran Ombudsman Sumatera Barat sebagai pengawas di bidang pendidikan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Teknik pemilihan informan menggunakan purposive sampling. Teknik pengumpulan data: Observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisa: reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Teknik pengabsahan: triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan peran Ombudsman Sumatera Barat di bidang pendidikan terbagi dua yaitu: Pertama, peran pencegah maladministrasi di bidang pendidikan. Kedua, penerima dan pemeriksa laporan maladministrasi di bidang pendidikan. Belum semua peran pencegahan terlaksana di seluruh sekolah di Kota Padang. Serta masih ada laporan masyarakat yang belum diselesaikan oleh Ombudsman Sumatera Barat. Kendala yang dialami Ombudsman: Pertama, terbatasnya jumlah asisten Ombudsman Sumatera Barat, kedua wilayah kerja yang cukup luas, ketiga masih ada pihak yang tidak kooperatif dalam proses penyelesaian laporan, keempat pembagian waktu kerja, kelima anggaran dana yang terbatas. Upaya yang dilakukan Ombudsman yaitu dengan memaksimalkan kinerja anggota Ombudsman Sumatera Barat dan melakukan sosialisasi melalui jaringan elektronik dan sosial media.

**Kata Kunci:** *Ombudsman, Pengawasan, Pendidikan*

### ABSTRACT

*This research is motivated by allegations of maladministration in the education sector in 2019 related to the admission of new students, the problem of implementing computer-based national exams and problems related to committee money. The Ombudsman is a state institution that has the authority to oversee the implementation of public services that are free from maladministration, one of which is educational services. The purpose of this study is to describe the role of the West Sumatra Ombudsman as a supervisor in the field of education. This type of research is qualitative research. The technique of selecting informants using purposive sampling. Data collection techniques: Observation, interviews, and documentation. Analysis techniques: data reduction, data presentation, and verification.*

*Validation technique: source triangulation. The results showed that the role of the West Sumatra Ombudsman in education is divided into two, namely: First, the role of preventing maladministration in education. Second, recipients and examiners of maladministration reports in education. Not all prevention roles have been implemented in all schools in Padang City. And there are still public reports that have not been completed by the West Sumatra Ombudsman. Obstacles experienced by the Ombudsman: First, the limited number of Ombudsman Assistants for West Sumatra, the second is quite a large working area, third There are still parties who are not cooperative in the process of completing the report, the fourth is the distribution of work time, the fifth is a limited budget. The efforts made by the Ombudsman are improving performance of the members and socialization through electronic networks and social media.*

**Keywords:** Ombudsman, Supervision, Education



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.  
©2020 by author.

Received: Jun 20 2020

Revised: Agt 24 2020

Accepted: Agt 24 2020

## PENDAHULUAN

Ombudsman Republik Indonesia atau yang biasa disebut dengan Ombudsman adalah lembaga negara yang memiliki otoritas untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. dalam Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 menjelaskan bahwa Ombudsman merupakan lembaga negara yang memiliki fungsi untuk mengawasi penyelenggaraan layanan publik. Ombudsman Republik Indonesia awalnya bernama Komisi Ombudsman Nasional yang pertama kali dibentuk pada masa pemerintahan presiden Abdurrahman Wahid pada tanggal 10 Maret tahun 2000 melalui Peraturan Presiden Nomor 44 Tahun 2000.

Komisi Ombudsman Nasional bertujuan membantu menciptakan dan mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan korupsi, kolusi, nepotisme serta meningkatkan perlindungan hak masyarakat agar memperoleh pelayanan publik,

keadilan, dan kesejahteraan. Untuk lebih mengoptimalkan fungsi, tugas, dan wewenang Komisi Ombudsman Nasional, perlu dibentuk Undang-Undang tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai landasan hukum yang lebih jelas dan kuat (Penjelasan UU No. 37 Tentang Ombudsman Republik Indonesia). Amanat Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor VIII/MPR/2001 tentang Rekomendasi Arah Kebijakan Pemberantasan dan Pencegahan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme memerintahkan dibentuknya Ombudsman dengan Undang-Undang. Kemudian pada tanggal 27 Oktober 2008, Ombudsman Republik Indonesia dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang disahkan oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono. (Sirajudin, 2012:144).

Perkembangan Ombudsman Republik Indonesia ditandai dengan adanya perwakilan-perwakilan disetiap provinsi diseluruh Indonesia, sesuai dengan pembentukan kantor perwakilan bertujuan untuk

mendekatkan fungsi Ombudsman sebagai lembaga pengawas layanan publik kepada masyarakat di daerah-daerah. Perwakilan Ombudsman sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 5 dan Pasal 43 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia mempunyai kedudukan yang strategis dalam membantu atau mempermudah akses masyarakat untuk memperoleh pelayanan dari Ombudsman Republik Indonesia. Pendirian perwakilan Ombudsman dapat mempermudah pelaksanaan fungsi, tugas dan wewenangnya ke seluruh wilayah Republik Indonesia karena perwakilan Ombudsman merupakan perpanjangan tangan dan memiliki hubungan hierarkis dengan Ombudsman RI. Ombudsman Republik Indonesia membentuk badan perwakilan yang tersebar diberbagai Provinsi, salah satunya di Sumatera Barat.

Peran Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik termasuk pelayanan pendidikan bersifat eksternal seperti yang terdapat dalam Pasal 35 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peran Ombudsman di bidang pendidikan terdapat dua yaitu peran sebagai pencegah maladministrasi di bidang pendidikan dan sebagai pemeriksa di bidang pendidikan. Peran tersebut terdapat pada tugas Ombudsman berdasarkan pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Pertama peran sebagai pencegah maladministrasi di bidang pendidikan, kedua peran sebagai penerima dan pemeriksa laporan maladministrasi di bidang pendidikan. Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37

Tahun 2008 menyebutkan Ombudsman memiliki tugas:

- a. menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. melakukan pemeriksaan substansi atas laporan
- c. menindaklanjuti 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 kerja sama 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; dan
- h. melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Hasil *grand tour observation* yang peneliti lakukan di kantor Ombudsman Sumatera Barat didapati bahwa peran sebagai pencegah di bidang pendidikan yaitu kelas layanan publik, belum semua sekolah mendapatkan layanan kelas pelayanan publik. Pembentukan posko penerimaan peserta didik baru (PPDB) diselenggarakan oleh Ombudsman setiap tahun ajaran baru. Pembentukan posko ujian nasional berbasis komputer (UNBK) dilaksanakan ketika tiba ujian nasional. Tim pengawas PPDB dan UNBK pergi ke sekolah-sekolah untuk melihat jalannya proses PPDB dan UNBK. Pelaksanaan peran *Ombudsman go to school* hanya terlaksana pada dua belas sekolah di Kota Padang hal tersebut

sangat sedikit jika dibandingkan dengan jumlah sekolah yang ada di Kota Padang.

Laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman Sumatera Barat menunjukkan Kota Padang sebagai daerah dengan terlapor di bidang pendidikan terbanyak dibandingkan kabupaten/kota lain dengan 52 laporan pada November 2019. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik di bidang pendidikan di Kota Padang belum berjalan dengan baik. Dari data tersebut rata-rata laporan yang banyak masuk adalah laporan mengenai dugaan maladministrasi terkait dengan uang komite di sekolah yang mana permintaan uang komite tersebut tidak sesuai dengan Permendikbud No.75 tentang Komite Sekolah. Dalam Permendikbud tersebut komite sekolah hanya boleh meminta sumbangan bukan pungutan.

Penelitian terdahulu mengenai peran Ombudsman di bidang pendidikan telah dilakukan oleh Ubaidillah (2017). Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran pengawasan Ombudsman R.I Perwakilan D.I.Y terhadap pelayanan pendidikan di Kota Yogyakarta dilakukan dengan bentuk pengawasan aktif dan pengawasan pasif dengan mengacu pada UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman R.I dan juga upaya-upaya pencegahan yang dilakukan untuk meminimalisir terjadinya pelanggaran-pelanggaran pelayanan publik.

Kedua, Ni Putu Anik Prabawati dkk, pada tahun 2014 Pengawasan Ombudsman Perwakilan Republik Indonesia Provinsi Bali di bidang pendidikan dapat meminimalisir terjadinya kecurangan dalam

pelaksanaan pelayanan publik di bidang pendidikan terkait pelaksanaan PPDB. Tetapi, dalam pelaksanaan Ujian Nasional masih perlu dikaji lebih dalam untuk menemukan solusi dari penyimpangan tersebut.

Ketiga, M. Shokhi dan Nursadi pada (2016). Hasil penelitian menunjukkan maladministrasi di bidang pendidikan terjadi pada proses penerimaan peserta didik baru. Pengawasan Ombudsman dapat dilihat dari pemeriksaan laporan masyarakat terkait tindakan maladministrasi di bidang pendidikan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian dilakukan di Kota Padang tepatnya di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat. Teknik Pemilihan informan yang peneliti gunakan adalah *purposive sampling* dimana peneliti memilih informan yang berkaitan dengan peran Ombudsman Sumbar di bidang pendidikan Kota Padang. Diantaranya Asisten Ombudsman bidang pencegahan dan Pemeriksaan. Sekretaris Dinas Pendidikan Kota Padang. Kasubag Umum Dinas Pendidikan Sumatera Barat. Kepala Sekolah SMAN 14 Padang dan SMPN 10 Padang.

Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan berupa observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Teknik analisis data dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan temuan penelitian maka peran Ombudsman Sumatera

Barat bidang pendidikan di Kota Padang terbagi menjadi dua. Pertama peran sebagai pencegah maladministrasi di bidang pendidikan. Kedua peran sebagai penerima dan pemeriksa laporan maladministrasi di bidang pendidikan. Peran tersebut berpatokan pada tugas Ombudsman Republik Indonesia yang berpatokan pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

#### **Peran Ombudsman Sumbar sebagai pengawas di Bidang pendidikan Kota Padang**

Peran merupakan patokan dalam berperilaku semntara dalam suatu organisasi sendiri peran merupakan acuan yang terdapat dalam tugas organisasi/ lembaga. Hal tersebut sama dengan yang diungkapkan oleh Syahri (2018:7-8) ditinjau dari perilaku organisasi, peran merupakan salah satu komponen dari sistem sosial organisasi. Ombudsman RI perwakilan Sumatera Barat memiliki peran yang secara umum terdapat dalam tugas Ombudsman.

Berdasarkan hasil Observasi dan wawancara penelitian Peran Ombudsman terbagi menjadi dua yaitu peran sebagai pencegah maladministrasi di bidang pendidikan, serta peran sebagai penerima dan pemeriksa laporan maladministrasi di bidang pendidikan. Peran pencegahan merupakan peranan yang dilakukan sebelum terjadi tindakan maladministrasi sedangkan peran penerima dan pemeriksa laporan merupakan peranan yang dilakukan setelah terjadi laporan dugaan maladministrasi di bidang pendidikan.

Hal tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh Faizun (2014:34) Peran pengawasan Ombudsman dibidang pendidikan terbagi menjadi

dua peran yaitu: peran pencegah maladministrasi di bidang pendidikan, dan penanganan pengaduan masyarakat di bidang pendidikan. Dalam pembahasan kali ini yang dimaksud dengan peran pencegah maladministrasi di bidang pendidikan dan peran sebagai penerima serta pemeriksa laporan maladministrasi sebagai berikut

#### **Peran pencegahan maladministrasi di bidang pendidikan**

Pencegahan merupakan peranan yang dilakukan oleh Ombudsman untuk mencegah terjadinya tindakan maladministrasi di bidang pendidikan berdasarkan hasil penelitian peran pencegahan Ombudsman terdiri dari beberapa program/kegiatan sebagai berikut:

*Pertama*, melakukan koordinasi dengan dinas Pendidikan. Ombudsman melakukan koodinasi dengan dinas pendidikan Kota Padang dan dinas pendidikan Sumbar dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang prima. Koordinasi dilakukan untuk mencegah terjadinya tindakan maladministrasi.

*Kedua*, melakukan upaya pencegahan aladministrasi. Dalam upaya pencegahan maladministrasi terdapat beberapa program pencegahan di bidang pendidikan diantaranya: Ombudsman *Goes To School*. Ini merupakan agenda Ombudsman untuk melakukan sosialisasi ke sekolah-sekolah, ada beberapa kegiatan yang dilakukan seperti menjadi pembina Upacara, melakukan bimbingan teknis kepada para guru tentang tugasnya dalam menjalankan pelayanan pendidikan, memberikan arahan tentang komite disekolah, lalu melakukan sosialisasi kepada organisasi siswa di Sekolah. Dalam pelaksanaannya Ombudsman

*Goes To School* hanya terlaksana pada 12 Sekolah di Kota Padang.

Program berikutnya yaitu kelas Pelayanan Publik dalam program ini Ombudsman memberikan undangan ke 12 Sekolah di Kota Padang. Kemudian sekolah tersebut mengirimkan perwakilan sebanyak dua orang untuk selanjutnya akan dilakukan pelatihan oleh pihak Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat. Pelatihan tersebut pada hari pertama para siswa diberikan pemahaman dan edukasi mengenai Ombudsman, pelayanan publik dan bentuk-bentuk maladministrasi. Sehingga siswa mendapatkan penambahan pengetahuan dan wawasan yang baik mengenai apa itu Ombudsman serta pelayanan publik. Hari kedua para siswa diajak untuk melakukan pengawasan terhadap sarana dan prasarana layanan publik. Peserta pelatihan diminta untuk melihat keadaan jalan di salah satu Kota Padang yang ternyata ada yang berlubang juga lampu jalan yang sudah tidak berfungsi.

Berdasarkan temuan tersebut para siswa membuat laporan observasi yang mereka lakukan lalu menyerahkan kepada Ombudsman Sumatera Barat. Tujuan dari kelas layanan publik ini adalah nantinya para peserta diharapkan bisa menjadi pemberi informasi dan mengedukasi teman nya yang lain terkait apa yang ia peroleh dari Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, sehingga nantinya banyak yang mengetahui apa itu Ombudsman, pelayanan publik, dan maladministrasi.

Selanjutnya adalah Lomba Debat. Lomba ini dilaksanakan bagi SMA se derajat yang ada di Sumatera barat. Peserta diminta mengirimkan

video presentasi yang telah ditentukan temanya, lalu akhirnya diseleksi menjadi 45 peserta. Dengan diadakannya lomba debat ini diharapkan dapat menambah pengetahuan siswa mengenai pelayanan publik dan menciptakan daya saing yang sehat diantara para siswa.

Berdasarkan observasi dan wawancara serta studi dokumentasi penelitian didapatkan temuan bahwa program kelas layanan publik baru terlaksana pada dua belas sekolah menengah atas sederajat. Lomba debat pelayanan publik juga hanya diikuti oleh tingkat sekolah menengah atas sederajat. Sedangkan untuk tingkat menengah pertama hanya melakukan upaya pencegahan dengan koordinasi bersama Dinas Pendidikan Kota Padang.

#### **Peran penerima, dan pemeriksa laporan maladministrasi**

Penerima laporan masyarakat merupakan peranan yang paling awal dilakukan sebelum memasuki pemeriksaan. Menurut Undang-Undang No. 38 Tahun 2008, Laporan adalah pengaduan atau penyampaian fakta yang diselesaikan atau ditindaklanjuti oleh Ombudsman yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban maladministrasi. Peran penerima dan pemeriksa laporan maladministrasi terbagi atas: menerima laporan atas dugaan maladministrasi laporan dari masyarakat di bidang pendidikan biasanya berisi tentang dugaan maladministrasi di bidang pendidikan. Menurut Haliq dkk (2017:64), maladministrasi adalah perilaku yang tidak wajar, atau berdasarkan tindakan yang tidak baralasan (*unreasonable*),

tidak adil (unjust), menekan (oppressive), impropier dan diskriminatif.

Laporan dugaan maladministrasi yang masuk akan diterima oleh pihak Ombudsman dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi diantaranya: Pelapor adalah warga negara Indonesia, laporan tersebut tidak dalam proses pengadilan. Pelapor pernah menyampaikan permasalahan tersebut kepada instansi terlapor namun tidak dipedulikan. Setelah syarat terpenuhi maka akan ada verifikasi formil dan materil. Permasalahan yang dilaporkan atas dugaan uang komite dari masyarakat didasarkan pada adanya pungutan dari komite sekolah untuk membayar uang komite dengan cara dipatok. Sedangkan dalam Pasal 10 Ayat (2) Permendikbud No. 75 disebutkan bahwa tidak diperbolehkan untuk melakukan pungutan komite.

Berdasarkan observasi penelitian identitas pelapor dirahasiakan oleh Ombudsman Sumatera Barat. Pelaporan juga paling banyak dilakukan secara langsung ke Kantor Ombudsman Sumatera Barat. Dari 52 laporan pendidikan yang masuk pada 2019 31 laporan telah terselesaikan. Dan sisanya belum terselesaikan.

*Kedua*, melakukan pemeriksaan substansi laporan. Setelah laporan diterima dan diverifikasi maka Asisten Ombudsman akan melakukan pemeriksaan terhadap substansi laporan. Setelah dikelompokkan maka selanjutnya kepala keasistenan pemeriksaan memberikan disposisi penyelesaian laporan kepada Asisten Ombudsman. Berdasarkan Observasi penelitian dalam pemeriksaan

substansi laporan pada tahun 2019, laporan terbanyak ditempati oleh substansi pendidikan dengan jumlah laporan mencapai 52 laporan masyarakat.

*Ketiga*, menindaklanjuti laporan dalam kewenangan Ombudsman. Dalam proses pemeriksaan, asisten Ombudsman akan mencoba meminta klarifikasi kepada terlapor akan kebenaran laporan tersebut. Jika ada indikasi dugaan maladministrasi maka Ombudsman akan memberikan saran yang harus ditepati oleh terlapor. Setelah selesai maka laporan ditutup. Berdasarkan Observasi penelitian bahwasannya saran yang diberikan Ombudsman bertujuan untuk memperbaiki tindakan maladministrasi tersebut sehingga nantinya instansi terlapor dapat terhindar dari perbuatan maladministrasi. Hal tersebut juga disambut baik oleh instansi terlapor karena dengan adanya teguran dan saran dari Ombudsman agar mereka dapat lebih berhati-hati lagi dalam melakukan suatu tindakan.

*Keempat*, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri. Investigasi atas prakarsa sendiri dilakukan Ombudsman tanpa adanya laporan terlebih dahulu dari masyarakat. Biasanya Ombudsman melakukan investigasi atas prakarsa sendiri jika ditemukan isu-isu yang dipertanyakan masyarakat banyak. Hasil observasi, wawancara dan studi dokumentasi menunjukkan bahwa investigasi atas prakarsa sendiri dilakukan Ombudsman dalam pengawasan penerimaan peserta didik baru dan ujian nasional berbasis komputer pada tahun 2019. Hal tersebut dilakukan karena kedua fenomena tersebut rentan akan maladministrasi dan

menjadi isu yang menarik perhatian masyarakat.

### **Kendala Ombudsman Sumbar Sebagai Pengawas Pelayanan Pendidikan di Kota Padang**

Kendala merupakan hambatan yang menghalangi pencapaian suatu tujuan. Menurut Saputri dan Henni (2019:330-331) terdapat beberapa kendala dalam melaksanakan peran, diantaranya adalah bantuan dana yang diberikan oleh sumber dana masih minim. Berdasarkan hasil penelitian didapati temuan bahwa anggaran dana yang dimiliki Ombudsman masih terbatas sehingga menjadi kendala dalam melaksanakan perannya sebagai pengawas layanan publik seperti pengawasan di bidang pendidikan. Kendala yang ditemui Ombudsman selanjutnya menurut Puruhito (2014:11-13) adalah sumber daya manusia. Kuantitas SDM di Ombudsman yang terbatas juga menjadi kendala dalam melaksanakan perannya. Puruhito (2014:11-13) kembali menuliskan bahwa kendala dari luar seperti dari sikap takut penyelenggara layanan publik terhadap Ombudsman juga menjadi hambatan bagi Ombudsman.

Berdasarkan observasi Penelitian, jumlah asisten Ombudsman berjumlah 12 orang hal ini menyebabkan Asisten Ombudsman dalam menjalankan tugasnya melakukan rangkap tugas. Asisten pencegahan bisa merangkap tugas untuk membantu Asisten Pemeriksaan dalam memeriksa dan menindaklanjuti laporan masyarakat dikarenakan laporan yang masuk ke Ombudsman tidak hanya dari pendidikan saja melainkan seluruh ranah pelayanan publik, oleh karena

itu sudah biasa jika Asisten merangkap tugas dari Asisten lainnya.

*Kedua*, wilayah kerja yang cukup luas. Wilayah kerja yang luas juga menyebabkan tidak semua tempat mendapatkan kunjungan atau sosialisasi langsung oleh Ombudsman kecuali ada laporan terlebih dahulu. Ketiga adalah anggaran yang kecil karena jika melakukan kunjungan ke seluruh sekolah tentu memerlukan biaya yang tidak sedikit. Begitu juga untuk kunjungan ke daerah di seluruh Sumatera Barat juga memerlukan biaya yang besar.

*Ketiga*, kurang kooperatifnya pihak terlapor dalam proses pemeriksaan. Ketika Ombudsman melakukan pemeriksaan terkadang pihak terlapor yang biasanya berasal dari penyelenggara layanan publik bersikap kurang kooperatif. Hal tersebut seperti menghindari dari pemeriksaan dan tidak memenuhi panggilan Ombudsman. Sehingga menjadi kendala dalam penyelesaian laporan oleh Ombudsman.

*Keempat*, kesulitan untuk membagi waktu. Berdasarkan observasi dan studi dokumentasi laporan tahunan Ombudsman dapat diketahui bahwa pembagian waktu menjadi kendala karena program pencegahan yang banyak juga harus mempertimbangkan proses penyelesaian laporan yang masuk ke Ombudsman Sumatera Barat

*Kelima*, anggaran dana yang terbatas. Berdasarkan penelitian anggaran yang tersedia tidak cukup untuk melakukan tugas yang banyak dan wilayah yang luas.

### Upaya Ombudsman Sumbar dalam mengawasi maladministrasi pelayanan pendidikan di Kota Padang

Upaya merupakan usaha yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan. Menurut Pratiwie (2012:76) upaya yang dapat dilakukan Ombudsman pertama melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Sosialisasi tersebut dapat dilakukan baik secara langsung maupun melalui media massa. Selaras dengan pendapat tersebut, Ombudsman Sumatera Barat juga melakukan upaya pengawasan maladministrasi pelayanan pendidikan yaitu dengan cara melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui media seperti email, WhatsApp, Facebook, Youtube, dan Twitter.

Puruhito (2014:13) menuliskan bahwa upaya yang dilakukan Ombudsman dalam mengawasi layanan publik dengan melakukan upaya preventif dan represif. Hal tersebut juga sesuai dengan temuan penelitian yaitu memaksimalkan dan mengoptimalkan kinerja anggota Ombudsman Sumatera Barat merupakan upaya yang dilakukan baik secara preventif dengan sosialisasi, maupun secara represif dalam penyelesaian laporan. Berdasarkan pembahasan di atas maka dapat peneliti uraikan upaya yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam mengawasi maladministrasi pelayanan pendidikan adalah:

*Pertama*, memaksimalkan dan mengoptimalkan kinerja anggota Ombudsman Sumatera Barat. Jumlah asisten anggota Ombudsman Perwakilan Sumbar yang hanya berjumlah dua belas orang secara keseluruhan menjadi kendala.

Berdasarkan hasil temuan penelitian Ombudsman berusaha untuk memaksimalkan dan mengoptimalkan kinerja anggota.

*Kedua*, mempergunakan media sosial sebagai tempat untuk bersosialisasi. Media sosial seperti Facebook, twitter, youtube digunakan oleh Ombudsman RI Sumatera Barat sebagai sarana untuk memberikan sosialisasi dan informasi kepada masyarakat terkait. Jika masyarakat melakukan pengaduan melalui media sosial maka akan diarahkan untuk melakukan laporan pada nomor yang disediakan. Laporan masyarakat juga bisa dilakukan melalui WhatsApp, email dan sarana media informasi Ombudsman, sehingga masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor.

### PENUTUP

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa peran Ombudsman perwakilan Sumatera Barat sebagai pengawas bidang pendidikan belum berjalan maksimal. Hal tersebut dibuktikan dengan belum semua peran pencegahan terlaksana diseluruh sekolah di Kota Padang, serta masih ada laporan masyarakat yang belum terselesaikan oleh Ombudsman Sumatera Barat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Faizun, A. N. (2017). Fungsi Lembaga Ombudsman Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Bidang Pendidikan Di Kota Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2).
- Haliq, A., Makawi, U., & Normajatun, N. (2017). Analisis Kasus Mal Administrasi Di Ombudsman Ri Perwakilan Kalimantan Selatan Tahun 2013-2015. *AS-*

- SIYASAH: *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(1).
- Permendikbud. No. 75 tahun 2016 Tentang Komite Sekolah
- Prabawati, N. P. A., Pascarani, D., Nyoman, N., & Supriyanti, N. W. (2015). Peran Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus: Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Kota Denpasar). *Citizen Charter*, 1(2).
- Pratiwie, D. W. (2012). Urgensi Keberadaan Ombudsman Republik Indonesia dalam Rangka Mewujudkan Good Governance (Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia). *Yuriska: Jurnal Ilmiah Hukum*, 4(1), 63-79.
- Puruhito, G., Harsasto, P., & Adnan, M. (2014). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Peningkatan dan Perbaikan Pelayanan Publik. *Journal of Politic and Government STUDIES*, 3(4), 16-30.
- Saputri, R., & Muchtar, H. (2019). Peran Pokmaswas Laskar Pemuda Peduli Lingkungan dalam Pengelolaan Wilayah Pesisir Pantai di Ampiang Parak Pesisir Selatan. *Journal of Civic Education*, 2(5), 324-335.
- Shokhi. M dan Nursadi Harsanto. 2016. *Maladministrasi Pelayanan Publik dalam Proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Sektor Pendidikan dari Lingkungan Pengawasan Ombudsman (Studi Laporan Pengaduan 2013-2014)*. Universitas Indonesia
- Sirajuddin. 2012. *Hukum pelayanan publik berbasis partisipasi & keterbukaan*. Jakarta: Intras Publishing
- Syahri, M.A (2018) Peran dan Wewenang Majelis Tuha Peut Dalam Membuat Kebijakan Partai Aceh (Studi kasus dewan pimpinan partai Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*. 3(3)
- Ubaidillah, Affan. 2017. *Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Di Yogyakarta Dalam Melakukan Pengawasan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Pendidikan Di Kota Yogyakarta*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Undang-Undang No 37. tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.