

# ANALISIS EFEKTIVITAS KINERJA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN JATENG DALAM PENANGANAN DUGAAN MALADMINISTRASI PPDB 2023

Laga Sugiarto<sup>a</sup>, Arif Hidayat<sup>b</sup>, Raihan Muhammad<sup>c</sup>, Bintang Rafli

Ananta<sup>d</sup>

<sup>abcd</sup>Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

E-mail : <sup>a</sup>[lagasugiarto@mail.unnes.ac.id](mailto:lagasugiarto@mail.unnes.ac.id); <sup>b</sup>[arifhidayat@mail.unnes.ac.id](mailto:arifhidayat@mail.unnes.ac.id), <sup>c</sup>[raineisia@students.unnes.ac.id](mailto:raineisia@students.unnes.ac.id), <sup>d</sup>[rafliananta3598@students.unnes.ac.id](mailto:rafliananta3598@students.unnes.ac.id)

## ABSTRAK

Pendidikan sebagai pilar utama pembangunan yang diamanatkan oleh Konstitusi, seringkali dihadapkan pada tantangan maladministrasi yang muncul akibat birokrasi yang lamban. Adapun kasus maladministrasi dalam PPDB Jateng 2023 menjadi fokus penelitian ini, yang bertujuan untuk mengeksplorasi peran ORI perwakilan Jawa Tengah dalam mengatasi permasalahan ini. Metode penelitian yang digunakan adalah metode yuridis empiris dengan pendekatan studi kasus intrinsik, dengan menggunakan teori *Administrative Burden Theory* dan teori kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini, menunjukkan efektivitas Ombudsman dalam menangani masalah maladministrasi. Adapun dari sisi analisis menggunakan *Administrative Burden Theory* mengungkapkan bahwa beban administrasi yang memengaruhi partisipasi masyarakat dalam melaporkan maladministrasi masih ditemukan. Di sisi lain, dalam dimensi kualitas pelayanan, ORI perwakilan Jateng mampu memenuhi 5 Dimensi Kualitas (*Servqual*) sebagai indikator *Perceived Service*, meskipun masih terdapat kendala dalam memenuhi *Expected Service*. Penelitian ini menghasilkan temuan mengenai komitmen Ombudsman dalam meningkatkan efektivitas kinerja dalam menangani dugaan maladministrasi PPDB Jateng 2023 meskipun tantangan komunikasi dan sosialisasi masih menjadi kelemahan utama. Implikasinya, penelitian ini menggambarkan upaya Ombudsman dalam menanggulangi maladministrasi, sekaligus menyoroti aspek-aspek yang perlu diperbaiki, khususnya dalam memitigasi beban administrasi dan meningkatkan komunikasi dengan masyarakat sebagai penerima manfaat dari pelayanan

**Kata kunci:** Efektivitas; ORI; Maladministrasi; PPDB Jateng

## ABSTRACT

Education, as the main pillar of development mandated by the Constitution, often faces challenges of maladministration arising from sluggish bureaucracy. The case of maladministration in the Central Java 2023 Student Admission (PPDB) becomes the focus of this research, aiming to explore the role of the ORI Representative Office for Central Java in addressing this issue. The research method employed is juridical-empirical with an intrinsic case study approach, utilizing the *Administrative Burden Theory* and service quality theory. The findings of this research indicate the effectiveness of the Ombudsman in addressing maladministration issues. From the perspective of the *Administrative Burden Theory*, it reveals that administrative burdens affecting public participation in reporting maladministration are still prevalent. On the other hand, in the dimension of service quality, the ORI Representative Office for Central Java is capable of fulfilling the 5 Dimensions of Quality (*Servqual*) as indicators of *Perceived Service*, although there are still constraints in meeting *Expected Service*. This research yields findings regarding the Ombudsman's commitment to enhancing performance effectiveness in handling allegations of maladministration in the Central Java 2023 PPDB, despite communication and socialization challenges remaining the primary weaknesses. The implications portray the Ombudsman's efforts in addressing maladministration while also highlighting aspects that need improvement, particularly in mitigating administrative burdens and enhancing communication with the community as recipients of services.

**Keyword:** Effectiveness; Indonesian Ombudsman; Maladministration; Central Java Student Admission

## A. PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu instrumen yang telah diamanatkan di dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan telah ditetapkan menjadi hak konstitusional warga negara. Terhitung sejak didirikannya Negara Republik Indonesia, pendidikan telah diakui sebagai salah satu pilar penting dalam membangun masyarakat dan negara yang kuat. Lantas, mengenai hal tersebut secara lebih rinci termaktub dalam Pasal 31 ayat (1) UUD NRI 1945 yang menyatakan, “Setiap warga negara berhak mendapatkan pendidikan.”<sup>1</sup> Dengan amanat ini, negara berkewajiban untuk memberikan akses pendidikan kepada seluruh rakyatnya tanpa pengecualian, sebagai wujud kesetaraan dan keadilan. Terlebih dengan Indonesia condong ke ranah pemahaman *welfare state* dalam cita penyelenggaraan negara, maka sudah seharusnya penyelenggaraan pendidikan secara masal menjadi salah satu indikator penciptaan kesejahteraan di masyarakat.

Pendidikan di Indonesia adalah instrumen utama dalam mencapai tujuan pembangunan nasional, dengan peran strategis dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat dan memajukan ekonomi. Negara berkewajiban menjalankan amanat tersebut melalui program dan kebijakan yang mendukung mutu dan aksesibilitas pendidikan. Kualitas dan keadilan dalam akses pendidikan adalah hak setiap warga negara. Oleh karena itu, peran lembaga seperti ORI Jawa Tengah sangat penting dalam memastikan PPDB 2023 berlangsung adil, transparan, dan bebas dari maladministrasi bersama dinas pendidikan.

ORI memiliki fungsi utama dalam mengawasi pelayanan publik, termasuk menerima laporan maladministrasi, melakukan pemeriksaan, dan menindaklanjuti laporan. Mereka juga berwenang untuk menginisiasi investigasi sendiri, berkoordinasi dengan berbagai lembaga terkait, serta melakukan upaya pencegahan maladministrasi. Peran mereka krusial dalam menjaga tata kelola publik yang baik serta mendorong akuntabilitas, transparansi, dan keadilan di Indonesia. Pada tahun 2023, ORI perwakilan Jawa Tengah menerima beragam pengaduan dari masyarakat terkait pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), mencakup jalur zonasi, afirmasi, prestasi, dan perpindahan tugas orang tua. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Jawa Tengah, terdapat laporan sebanyak 46 laporan atau pengaduan masyarakat terkait dengan dugaan maladministrasi PPDB 2023. Kemudian, Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Jawa Tengah memberikan apresiasi terhadap Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Disdikbud) Jawa Tengah atas penanganan sebagian besar pengaduan. Hal ini menegaskan pentingnya perbaikan dalam pelayanan publik, khususnya dalam pelaksanaan PPDB, sebagai prioritas utama ORI dalam menjaga hak dasar masyarakat dan memastikan tata kelola yang baik dalam sektor pendidikan, terutama dalam konteks PPDB.

Definisi maladministrasi menurut *Kamus Cambridge* adalah kurangnya perhatian, penilaian, atau kejujuran dalam pengelolaan sesuatu. Namun, menurut Hartono dkk., maladministrasi dalam konteks pelayanan administrasi publik mencakup perilaku tak wajar seperti penundaan yang tidak dijelaskan, pelayanan kurang optimal, dan penyalahgunaan kekuasaan secara semena-mena, tidak adil, diskriminatif, dan intimidatif. Maladministrasi juga melanggar ketentuan hukum dan norma, tidak didasarkan pada tindakan rasional, dan dapat terjadi dalam berbagai bentuk seperti perbuatan, sikap, prosedur, dan tidak terbatas pada tata usaha saja. Praktik maladministrasi ini berdampak pada ketidak-efisienan administrasi karena kinerja buruk pegawai birokrasi dan dapat melahirkan tindakan melawan hukum.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> “Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”.

<sup>2</sup>Hartono Sunaryati *et al.*, *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia* (Komisi Ombudsman Indonesia, 2003).

Penilaian efektivitas kinerja Ombudsman dalam menangani dugaan maladministrasi dalam PPDB tahun 2023 penting untuk memastikan kualitas dan keadilan dalam sistem pendidikan di Jawa Tengah dan Indonesia secara keseluruhan. Dengan pemeriksaan teliti, tindakan korektif yang tepat, dan transparansi dalam pelaporan hasil pengawasan, Ombudsman akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap integritas sistem pendidikan sesuai konstitusi.

Efektivitas kinerja ORI Perwakilan Jawa Tengah dalam pengawasan maladministrasi PPDB 2023 penting karena sesuai dengan peran ORI dalam memantau, mengevaluasi, dan menginvestigasi proses PPDB oleh berbagai penyelenggara publik dan swasta. Ombudsman harus memastikan transparansi, keadilan, dan ketiadaan diskriminasi sesuai konstitusi. Jika ada indikasi maladministrasi, Ombudsman dapat menerima laporan, melakukan pemeriksaan, dan berkoordinasi dengan lembaga terkait untuk menegakkan prinsip tata kelola yang baik.

Dalam hal efektivitas kinerja ORI Perwakilan Jawa Tengah menjadi sangat krusial karena ORI menjadi salah satu peran utama dalam menjaga keberlangsungan pendidikan yang adil, merata, dan sesuai dengan amanat Konstitusi, yang merupakan hak setiap warga negara. Dengan melakukan pengawasan yang cermat dan tindakan yang tepat, Ombudsman dapat memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa penyelenggaraan PPDB tahun 2023 dilakukan dengan integritas dan transparansi, sesuai dengan amanat Konstitusi yang mengedepankan hak setiap warga untuk mendapatkan pendidikan.

Oleh karena itu, demi menjamin hak dasar konstitusional setiap warga negara Indonesia untuk memperoleh akses pendidikan yang berkeadilan serta mewujudkan pelayanan publik yang optimal, maka penelitian ini penting untuk disegerakan demi ditemukannya solusi atas permasalahan maladministrasi PPDB di Jawa Tengah. Berdasarkan pada gambaran terhadap permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini adalah mempertanyakan bentuk maladministrasi yang ditemukan dalam penyelenggaraan PPDB Jateng 2023 dan efektivitas penanganan maladministrasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.

## B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian yuridis empiris dengan pendekatan studi kasus intrinsik<sup>3</sup>. Mengenai metode penelitian yuridis empiris, sebagai suatu pendekatan yang diangkat dari ilmu hukum normatif untuk meninjau perihal respons yang diberikan masyarakat apabila suatu norma hukum diimplementasikan. Oleh karena itu, penelitian ini juga bisa disebut dengan penelitian bagaimana bekerjanya suatu hukum (*law in action*).<sup>4</sup> Adapun mengenai metode yuridis empiris dalam penelitian ini akan mengkaji kajian dalam pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Sementara itu, pendekatan kasus intrinsik dalam penelitian ini adalah kasus mengenai laporan masyarakat dan kasus nyata mengenai maladministrasi yang ditangani oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah atas kasus Pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Tahun 2023/2023 pada tingkatan SD, SMP, dan SMA/SMK atau setara dengan jenjang tersebut di lingkup wilayah provinsi Jawa Tengah.

Adapun mengenai pengumpulan data, teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*in depth interview*) observasi kinerja, observasi partisipan, dan kajian atas dokumen yang didapatkan. Teknik ini sekiranya relevan untuk digunakan dalam penelitian ini dikarenakan luaran yang didapatkan adalah gambaran yang mendalam, utuh, dan holistik

<sup>3</sup>Assyakurrohim, Dimas, Dewa Ikhrum, Rusdy A Sirodj, and Muhammad Win Afgani. "Metode Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif." *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer* 3, no. 01 (December 21, 2022): 1–9. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1951>.

<sup>4</sup>Dr. Jonaedi Efendi M.H S.H.I., and Prof. Dr. Johnny Ibrahim M.Hum. S.H., S.E., M.M., *Metode Penelitian Hukum: Normatif Dan Empiris* (Prenada Media, 2018).

terhadap permasalahan maladministrasi dalam PPDB tahun 2023/2024 di Jawa Tengah. Adapun dalam penelitian ini, data diklasifikasikan menjadi data primer dan data sekunder. Mengenai data primer, diperoleh dari wawancara dengan informan, yakni Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Jawa Tengah dan Observasi secara langsung dalam pelayanan pengaduan atas dugaan maladministrasi PPDB Jawa Tengah tahun 2023. Sementara itu, data sekunder didapatkan dari sumber literatur dan peraturan perundang-undangan yang relevan guna menjadi pelengkap dari data primer. Berangkat dari data yang dikumpulkan maka diperlukan suatu analisis untuk menjawab rumusan masalah. Oleh karena itu, penelitian ini akan menganalisis data yang didapat secara kualitatif, yakni dengan mereduksi dan menguraikan data yang didapatkan untuk disubstitusikan melalui kata-kata naratif dengan kemudian disajikan dalam pembahasan penelitian dan penarikan kesimpulan.

### C. PEMBAHASAN

#### 1. Praktik Maladministrasi yang Ditemukan dalam PPDB Jawa Tengah Tahun 2023

Penyelenggaraan PPDB merupakan salah satu pelayanan publik yang penting bagi masyarakat, khususnya bagi orang tua yang ingin menyekolahkan anaknya. Maka, penyelenggaraan PPDB mesti dilakukan secara nondiskriminatif, objektif, transparan, akuntabel, dan berkeadilan. Akan tetapi, dalam praktiknya ditemukan sejumlah permasalahan yang mengakibatkan maladministrasi. Dalam rangka memastikan PPDB 2023 sesuai dengan prinsip-prinsip tersebut, ORI (ORI) Jawa Tengah memiliki fungsi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, sebagaimana yang termaktub di dalam Pasal 8 Undang-Undang RI Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.<sup>5</sup> ORI juga bisa menerima laporan masyarakat jika ditemukan dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan PPDB. Jika ditemukan adanya maladministrasi, ORI bisa melakukan pemeriksaan dan mengeluarkan rekomendasi kepada pihak penyelenggara PPDB untuk melakukan perbaikan.

Berdasarkan informasi yang diperoleh penulis menggunakan teknik wawancara dengan ORI perwakilan Jawa Tengah, praktik maladministrasi yang ditemukan dalam PPDB tahun 2023 dapat dibagi menjadi beberapa aspek utama. Pengaduan masyarakat yang diterima menunjukkan adanya sejumlah masalah yang dapat diidentifikasi sebagai bentuk maladministrasi. Pertama, terdapat isu dalam jalur zonasi. Banyak laporan yang menyatakan bahwa kalangan tidak mampu tidak terintegrasi dengan data zonasi, yang seharusnya memberikan prioritas bagi mereka. Hal ini menimbulkan ketidaksetaraan dalam peluang pendidikan, yang merupakan salah satu bentuk maladministrasi karena merugikan kelompok rentan.<sup>6</sup>

Salah satu aspek utama selanjutnya adalah terkait dengan jalur penerimaan siswa. Dalam hal ini, terdapat beberapa sub-aspek yang mencakup jalur afirmasi ekonomi tidak mampu dan jalur afirmasi anak tidak sekolah. Masalah yang muncul dalam jalur afirmasi ekonomi tidak mampu adalah kurangnya integrasi data DTKS dari Kementerian Sosial RI. Sebagai akibatnya, kalangan tidak mampu sering kali tidak terakomodir dengan benar dalam jalur afirmasi ekonomi. Hal ini mengindikasikan kurangnya koordinasi antara pihak terkait dalam mengumpulkan dan memproses data yang relevan.

Selain itu, dalam jalur afirmasi anak tidak sekolah, terdapat permasalahan terkait identifikasi siswa yang berhak. Pemerintah kabupaten dan kota setempat diharapkan untuk mengidentifikasi siswa-siswa yang tidak sekolah, tetapi terdapat kekhawatiran bahwa proses identifikasi ini mungkin tidak selalu akurat. Kemungkinan adanya kesalahan dalam identifikasi ini bisa mengakibatkan siswa yang seharusnya berhak mendapatkan jalur afirmasi anak tidak sekolah menjadi tidak terakomodir. Selanjutnya, terdapat masalah yang muncul

<sup>5</sup>“Undang-Undang RI Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia”

<sup>6</sup>Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Wawancara dengan ORI Jawa Tengah, October 17, 2023.

dalam jalur prestasi, terutama terkait dengan perbedaan peringkat dan pengurangan skor untuk sekolah yang memiliki akreditasi B. Ini mengindikasikan bahwa sistem penilaian dalam jalur prestasi mungkin tidak selalu adil atau transparan. Meskipun nilai rata-rata siswa mungkin sama, peringkat mereka bisa berbeda, yang mengakibatkan ketidakpuasan dan keluhan dari masyarakat.

Lalu, salah satu masalah yang paling banyak muncul adalah terkait dengan kepindahan tugas orang tua. Hal ini menunjukkan bahwa aturan atau prosedur terkait dengan jalur ini tidak selalu jelas atau diterapkan dengan benar, yang pada gilirannya dapat mengakibatkan keluhan dari orang tua yang terkena dampak. Dalam semua aspek ini, data dari ORI perwakilan Jawa Tengah menunjukkan bahwa pengaduan masyarakat terkait dengan praktik maladministrasi dalam PPDB 2023 cukup signifikan, dengan total 56 pengaduan yang diterima dengan rincian 7 konsultasi nonlaporan dan 49 laporan atau yang ditangani menggunakan metode Respons Cepat Ombudsman. Hal ini mencerminkan bahwa masalah yang ada merupakan perhatian serius bagi masyarakat, dan menunjukkan perlunya reformasi atau perbaikan dalam penyelenggaraan PPDB untuk memastikan keadilan, transparansi, dan akuntabilitas dalam penerimaan siswa baru.

Dari hasil wawancara dengan ORI perwakilan Jawa Tengah, terdapat permasalahan utama yang dihadapi ORI perwakilan Jawa Tengah dalam menangani kasus maladministrasi PPDB 2023. Pertama-tama, kendala utama yang disoroti adalah pendeknya waktu pelaksanaan PPDB 2023. Waktu yang terbatas ini menjadi hambatan utama dalam menanggapi laporan masyarakat terkait maladministrasi PPDB dengan cepat dan efektif. Kendala kedua yang diungkapkan adalah luasnya wilayah serta banyaknya kabupaten dan kota di Provinsi Jawa Tengah. Perbedaan ini dibandingkan dengan provinsi lain, seperti Daerah Istimewa Yogyakarta yang hanya memiliki empat kabupaten dan satu kota. Keberagaman geografis dan administratif Jawa Tengah menciptakan tantangan ekstra dalam penanganan kasus-kasus PPDB, yang mungkin tidak sekompleks di provinsi dengan struktur administrasi yang lebih sederhana.<sup>7</sup>

Selanjutnya, permasalahan ketiga berkaitan dengan mekanisme pengelolaan pengaduan yang masih belum memadai. ORI secara konsisten mendorong pihak terkait untuk membentuk mekanisme pengelolaan pengaduan yang sesuai dengan standar yang tercantum dalam Undang-Undang 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.<sup>8</sup> Kurangnya mekanisme yang memadai dapat memperlambat proses penanganan keluhan masyarakat terkait PPDB 2023. Lebih lanjut, permasalahan kepercayaan masyarakat juga menjadi sorotan. Meskipun ORI berupaya untuk meningkatkan mekanisme dan standar penanganan, masih terdapat ketidakpercayaan dari masyarakat untuk menyampaikan laporan mereka kepada Ombudsman. Hal ini bisa dipengaruhi oleh sejumlah faktor, seperti kurangnya pemahaman terhadap peran ORI atau ketidakpastian terkait efektivitas proses pengaduan.

Jika terdapat dugaan praktik maladministrasi, masyarakat bisa melaporkan kepada ORI dengan prosedur seperti Gambar 1. Diagram Alur Penyelesaian. Dari gambar tersebut, dapat diketahui bahwa alur penyelesaian laporan di ORI perwakilan Jawa Tengah terdiri dari tiga tahap, yaitu tahap pemeriksaan dan verifikasi, tahap pemeriksaan, dan tahap resolusi dan *monitoring*. Pada tahap pemeriksaan dan verifikasi, ORI akan menerima laporan masyarakat dan melakukan verifikasi kelengkapan dan kewenangan. Laporan yang lengkap dan berwenang akan ditindaklanjuti ke tahap pemeriksaan. Pada tahap ini, ORI akan menerima laporan masyarakat, memeriksa kelengkapan laporan, meliputi nama dan alamat pelapor, uraian peristiwa dugaan maladministrasi, dan bukti-bukti pendukung.

---

<sup>7</sup>*Ibid.*

<sup>8</sup>“Undang-Undang 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik”.



Pada tahap pemeriksaan, ORI akan melakukan pemeriksaan terhadap laporan masyarakat. Pemeriksaan dapat dilakukan dengan meminta data dan informasi dari terlapor, melakukan pemeriksaan lapangan, dan memanggil terlapor untuk dimintai keterangan. Hasil pemeriksaan ORI akan dituangkan dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP). LAHP dapat berisi rekomendasi untuk terlapor untuk melakukan perbaikan atau tindakan tertentu.

Kemudian, pada tahap resolusi dan *monitoring*, ORI akan melakukan upaya resolusi untuk menyelesaikan laporan masyarakat secara damai. Upaya resolusi dapat dilakukan melalui mediasi atau konsiliasi. Jika upaya resolusi tidak berhasil, ORI akan melakukan adjudikasi untuk menyelesaikan laporan masyarakat secara hukum. ORI perwakilan Jawa Tengah juga berkomitmen untuk menyelesaikan laporan masyarakat secara cepat, tepat, dan adil.

Jika dalam mengatasi permasalahan PPDB, ORI Jateng menggunakan metode Respons Cepat Ombudsman (RCO). ORI Perwakilan Jawa Tengah merespons laporan masyarakat terkait PPDB 2023 melalui mekanisme RCO, salah satu contohnya adalah penyelesaian terkait aduan PPDB di Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah. ORI Perwakilan Jawa Tengah berkoordinasi dengan lembaga terkait untuk menyelesaikan kasus tersebut, termasuk laporan dari pelajar dengan inisial ARS. Dalam penanganan kasus ARS, ORI menyatakan bahwa jalur afirmasi yatim piatu tidak dapat diikuti sesuai dengan aturan yang menghususkan pada anak-anak yang orang tua mereka menjadi korban Covid-19.

Sebagai alternatif, ORI perwakilan Jawa Tengah mendorong Pemerintah Provinsi Jawa Tengah untuk memperhatikan kondisi faktual anak yatim piatu dan yang memiliki kondisi ekonomi yang tidak mampu. Disdikbud Provinsi Jawa Tengah kemudian memberikan Bantuan Unit Penyelenggara Zakat (UPZ) kepada anak-anak seperti ARS agar mereka dapat melanjutkan sekolah. ORI Perwakilan Jawa Tengah menegaskan komitmennya dengan Pemerintah Daerah Jawa Tengah untuk memastikan bahwa tidak ada anak usia sekolah yang terputus pendidikannya. Kerja sama dengan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Tengah dilakukan guna memberikan solusi kepada anak-anak yang mengalami kendala dalam bersekolah. Upaya ini mencakup koordinasi dengan BAZNAS untuk memberikan beasiswa kepada siswa-siswa yang membutuhkan. Solusi-solusi atas kesulitan yang dihadapi ARS dan anak-anak sejenisnya

diperjuangkan dengan komitmen kuat oleh ORI perwakilan Jawa Tengah bersama pihak terkait untuk memastikan kelangsungan pendidikan mereka.

Pada PPDB 2023, ORI perwakilan Jawa Tengah juga telah membuka posko aduan untuk pelaporan masalah terkait proses PPDB hingga Juli 2023. Masyarakat dapat melaporkan kendala melalui media sosial Ombudsman atau *call center* WhatsApp dengan nomor 08119983737. Kemudian, untuk memudahkan masyarakat, Ombudsman juga membuka kanal aduan di *bit.ly/FormulirPengaduanPPDB2023*.<sup>9</sup> Laporan yang diterima mencakup pungutan liar, kurangnya sosialisasi, zonasi, jalur afirmasi, dan kecurangan lainnya. ORI meminta verifikasi kartu keluarga peserta didik untuk mencegah kecurangan terkait alamat. ORI juga memastikan pelayanan yang baik bagi kelompok rentan, seperti difabel dan kaum marjinal. Tujuan posko ini adalah untuk memastikan integritas PPDB sesuai aturan serta memungkinkan yang berhak masuk sekolah dapat melakukannya. Selain itu, ORI perwakilan Jawa Tengah juga telah melakukan pengawasan langsung untuk *sampling* di beberapa kabupaten/kota, seperti Pati, Kudus, dan Magelang.

Kerja sama terintegrasi dan kolaboratif dalam menangani kasus-kasus, menunjukkan kinerja ORI Perwakilan Jawa Tengah. Dengan mengedepankan solusi alternatif dan memperhatikan kondisi faktual anak yatim piatu dan kelompok rentan lainnya, ORI tidak hanya menyelesaikan kasus individu, tetapi juga mendorong perbaikan sistemik. Pendekatan ini mencerminkan komitmen untuk reformasi struktural dan pencegahan permasalahan serupa di masa depan. Dengan Respons Cepat Ombudsman (RCO)<sup>10</sup> dan strategi kolaboratif, ORI tidak hanya menangani kasus secara individu, tetapi juga merumuskan solusi jangka panjang yang menguntungkan semua pihak dalam pendidikan. Menguntungkan bagi semua pihak terlibat dalam proses pendidikan.

## 2. Efektivitas Penanganan PPDB Jawa Tengah Tahun 2023 yang Dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Jawa Tengah

ORI telah diamanatkan oleh Undang-Undang RI No. 37 Tahun 2008 untuk menengahi masalah akibat maladministrasi oleh birokrasi. Organisasi pelayanan publik perlu melihat Ombudsman sebagai konstituen penting untuk memastikan proses pengawasan objektif demi administrasi yang baik, sejalan dengan prinsip demokrasi. Ini didukung oleh Sarundajang dalam Muhammad Sawir, yang menekankan perlunya pelayanan publik yang baik untuk menciptakan profesionalisme, pelayanan yang efisien, dan kepemimpinan administrasi yang baik.<sup>11</sup> Oleh karena itu, peran pengawasan dalam mengawal permasalahan maladministrasi dalam pelaksanaan PPDB Jawa Tengah tahun 2023 oleh ORI Perwakilan Jawa Tengah menjadi penting demi menciptakan kontrol untuk pencegahan atas penyelewengan tujuan dan sasaran serta pelaksanaan tugas-tugas organisasi pemerintahan, yang dalam konteks ini adalah menjadi kontrol untuk dinas pendidikan di provinsi Jawa Tengah maupun lembaga pendidikan yang terkait.

Sebelum beranjak pada pembahasan efektivitas kinerja ORI dalam menangani laporan dugaan maladministrasi pada PPDB Jateng 2023, maka diperlukan landasan mengenai arti dari layanan publik. Pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai salah satu upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan atas ketentuan perundang-undangan. Adapun lapangan pelayanan publik secara sederhana terdiri dari pelaksanaan, pengelolaan pengaduan masyarakat serta informasi, pengawasan internal, penyuluhan, dan konsultasi. Konkretnya terdapat dalam UU No. 25

<sup>9</sup>Angling Adhitya Purbaya, "Ombudsman Buka Posko Pengaduan PPDB Jateng 2023, Begini Cara Lapornya," *Detikcom*, June 17, 2023, <https://www.detik.com/jateng/berita/d-6777657/ombudsman-buka-posko-pengaduan-ppdb-jateng-2023-begini-cara-lapornya>.

<sup>10</sup>Ombudsman RI, "Berita," Ombudsman RI, accessed 2023, <https://ombudsman.go.id/news/index?tag=RCO>.

<sup>11</sup>Sawir, *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi* (Deepublish, 2020).

Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<sup>12</sup> yang menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan yang terdiri dari barang, jasa, dan pelayanan administratif. Adapun pada saat ini ORI dikenal sebagai lembaga yang berfungsi untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara. Di sisi lain, apabila dilihat dari tugas pokok ORI, tertulis bahwa salah satu tugas ORI adalah menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik. Berdasarkan informasi tersebut, walaupun ORI bukan merupakan penyelenggara pelayanan publik, tetapi beberapa peran dan wewenangnya dalam menerima, mengawasi, dan menanggapi keluhan masyarakat terkait dengan pelayanan publik membuatnya secara tidak langsung terlihat memiliki peran selayaknya penyelenggara pelayanan publik yang mengerjakan sektor pengawasan yang pada hakikatnya memberikan dampak untuk memastikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Terlebih dalam pemaknaan mengenai pelayanan publik yang didefinisikan sebagai melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi yang dimaksud sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.<sup>13</sup> Meskipun begitu, tidak serta merta penulis menganggap ORI sebagai organisasi penyelenggara pelayanan publik. Namun, paradigma mengenai kesamaan dengan penyelenggara pelayanan publik hanya terbatas pada beberapa pokok kinerja saja. Dengan begitu, batasan paradigma tersebut akan menunjukkan bahwa penelitian ini tidak bertentangan dengan UU. No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI.

Di sisi lain, untuk mengetahui bagaimana penyelenggara pelayanan publik telah berhasil melakukan tugasnya secara efektif dan efisien, maka diperlukan analisis efektivitas atas kinerja. Pasolong menyatakan bahwa efektivitas merupakan sebuah pencapaian dari sasaran yang telah dijadikan strategi pada suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Sementara itu, tujuan yang telah tercapai dapat dikatakan menjadi efektif apabila tujuan itu telah memenuhi persyaratan dari landasan hukum yang disepakati dalam organisasi tersebut.<sup>14</sup> Oleh karena itu, untuk menakar bagaimana efektivitas kinerja ORI Perwakilan Jawa Tengah dalam penanganan laporan dugaan maladministrasi dalam PPDB Jawa Tengah tahun 2003, maka penulis juga mengajukan analisis melalui *Administrative Burden Theory* dan Teori Implementasi Kualitas Pelayanan Publik.

Sejatinya, *Administrative Burden Theory* merupakan pendekatan untuk menganalisis bagaimana kinerja penyelenggara pelayanan publik mempengaruhi partisipasi masyarakat. Kemudian, telah disebutkan sebelumnya bahwa memang pada dasarnya ORI bukan merupakan penyelenggara pelayanan publik. Akan tetapi, Ombudsman memiliki sedikit bagian dari tugas yang serupa seperti penyelenggara pelayanan publik pada ranah menerima dan mengelola laporan dari masyarakat. Oleh karena itu, penulis mencoba menggunakan pendekatan ini untuk menganalisis efektivitas kinerja ORI dalam menangani dugaan maladministrasi PPDB Jateng 2023. Adapun mengenai *Administrative Burden Theory*, sejatinya merupakan pendekatan yang juga pernah diajukan oleh Herd dan Moynihan dalam bukunya yang berjudul *Administrative Burden: Policy Making by Other Means*<sup>15</sup> dengan didefinisikan sebagai suatu pengalaman bagi individu dalam peran masyarakat terhadap implementasi kebijakan yang menyusahkan<sup>16</sup>. Apabila didasarkan dari pendapat tersebut, beban administrasi sejatinya menunjukkan perbedaannya dengan aturan yang berbelit (*redtape*) dan lebih merujuk pada biaya yang dialami individu

<sup>12</sup>UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

<sup>13</sup>*Transformasi Pelayanan Publik Indonesia*, 2014.

<sup>14</sup>Dwiyanto, Agus. *Teori Administrasi Publik Dan Penerapannya Di Indonesia*. UGM PRESS, 2022.

<sup>15</sup>Herd, Pamela, and Donald P. Moynihan. *Administrative Burden: Policymaking by Other Means*. Russell Sage Foundation, 2019.

<sup>16</sup>Barry C. Burden *et al.*, "The Effect of Administrative Burden on Bureaucratic Perception of Policies: Evidence from Election Administration," *Public Administration Review* 72, no. 5 (August 2012): 741–51, <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2012.02600.x>.

dalam interaksinya dengan negara. Adapun biaya yang dialami individu dalam interaksinya dengan negara terdiri dari: *Learning Costs* atau biaya pembelajaran, *Psychological Costs* atau biaya psikologis, dan *Compliance Costs* atau biaya kepatuhan.

Moynihan, Heard, dan Harvey dalam tulisannya telah menjabarkan ketiga biaya tersebut secara lebih jelas. Adapun, *learning costs* dalam pandangannya disebutkan sebagai keharusan warga negara dalam mempelajari program yang diterbitkan administrator. Secara nyata, warga negara harus mengetahui kelayakan, memenuhi syarat, dan cara mengakses layanan. Kemudian, masih dalam pendapatnya, mengenai biaya psikologi disebutkan sebagai upaya warga negara dalam menerima stigma saat berpartisipasi dalam suatu program. Terakhir dalam pendapatnya, mengenai biaya kepatuhan didefinisikan sebagai usaha yang dilakukan warga negara dalam melaksanakan administrasi seperti mengisi formulir, pendaftaran ulang, mengakomodasi dokumen status, dan menghindari ataupun merespons permintaan yang tidak diatur dalam peraturan yang berlaku.<sup>17</sup>

Pada intinya, eksistensi beban administrasi dalam suatu fungsi administrasi negara mampu meningkatkan rasa enggan warga negara untuk mengakses bantuan pelayanan publik atau program pemerintah yang seharusnya mereka membutuhkan, sehingga pendekatan *administrative burden* secara langsung berkorelasi dengan teori *red tape* karena dalam teori tersebut lebih menekankan kepada bagaimana aturan-aturan berpengaruh kepada pegawai administrasi dalam hal ini adalah pihak ORI Perwakilan Jateng. Adapun, dalam *Administrative Burden Theory* lebih menekankan pengalaman warga terhadap aturan-aturan yang memengaruhi beban warga negara dalam menjalankan serangkaian prosedur administrasi atau pelayanan publik.<sup>18</sup>

Melalui *Administrative Burden Theory* untuk menilai efektivitas kinerja Ombudsman RI perwakilan Jateng dalam menangani dugaan maladministrasi PPDB Jateng 2023, dapat dipahami bahwa dalam mengkorelasikan dengan *Learning Costs* terdapat suatu temuan yang menunjukkan bahwa mayoritas pelapor terkait dugaan maladministrasi PPDB Jawa Tengah 2023 adalah warga negara yang berpendidikan. Artinya, secara umum bahwa eksistensi ORI Perwakilan Jawa Tengah dalam konteks ini masih belum mampu menyentuh kalangan bawah. Selaras dengan hal itu, Abbas dan Lodan dalam penelitiannya juga menyebutkan secara general bahwasanya dalam perspektif teritorial, masyarakat di daerah masih banyak yang belum mengetahui eksistensi dari ORI sebagai wadah untuk melaporkan maladministrasi dalam pelayanan publik. Ataupun apabila sudah mengetahui eksistensi ORI, masyarakat merasa khawatir dipersulit dalam mengakses pelayanan publik, mendapatkan diskriminasi, dan kekhawatiran mengenai ketidakjelasan mekanisme pengaduan.

Menjawab tantangan tersebut, ORI perwakilan Jateng dalam menangani kasus maladministrasi PPDB Jateng 2023 telah berupaya mengakomodir kebutuhan atas informasi kepada publik dengan menyediakan posko khusus dan membuka kanal pengaduan untuk berbagai platform. Selain itu, sebelum masa PPDB di mulai, Ombudsman telah melakukan berbagai kegiatan publikasi maupun sosialisasi. Akan tetapi, cerita lama mengenai keterbatasan SDM Ombudsman di daerah yang jauh dari kantor perwakilan Ombudsman, masih turut hadir dalam permasalahan ini. Akibatnya, penyelesaian permasalahan yang terjadi di daerah-daerah menjadi tidak optimal karena alasan tersebut. Alhasil, ketidaktahuan masyarakat daerah maupun kalangan yang berpendidikan rendah tentang tugas bahkan eksistensi ORI menjadi beban bagi ORI dalam penanganan maladministrasi PPDB Jawa Tengah 2023 karena dengan

<sup>17</sup>D. Moynihan, P. Herd, and H. Harvey, "Administrative Burden: Learning, Psychological, and Compliance Costs in Citizen-State Interactions," *Journal of Public Administration Research and Theory* 25, no. 1 (February 27, 2014): 43–69, <https://doi.org/10.1093/jopart/muu009>.

<sup>18</sup>Barry Bozeman and Mary K. Feeney, *Rules and Red Tape: A Prism for Public Administration Theory and Research: A Prism for Public Administration Theory and Research* (Routledge, 2014).

menilai hal ini sudah cukup memungkinkan apabila sejatinya masih banyak permasalahan maladministrasi yang tidak dilaporkan karena ketidaktahuan masyarakat.

Menanggapi fakta tersebut, Direktur Pattiro Semarang berpendapat bahwa secara realita ORI secara organisasi masih bersifat elitis karena tidak menggandeng dan membangun jaringan dengan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM). Imbasnya, dalam setiap operasionalnya, ORI perwakilan Jawa Tengah tidak mampu menjaring basis massa yang dimiliki oleh LSM yang terfokus pada kalangan menengah ke bawah. Imbuhnya, untuk menarik partisipasi masyarakat untuk melaporkan dugaan maladministrasi PPDB Jateng, Ombudsman dalam sosialisasinya harus berkoordinasi dengan LSM agar tidak terjadi disparitas informasi karena minimnya basis massa yang dimiliki ORI perwakilan Jawa Tengah.<sup>19</sup>

Sementara itu, dalam kaitannya dengan *psychological costs* dalam pelaporan dugaan maladministrasi, terdapat permasalahan yang sejatinya relevan. ORI perwakilan Jawa Tengah menyampaikan bahwa dalam menangani dugaan maladministrasi PPDB Jateng 2023, terdapat hambatan berupa singkatnya masa PPDB sebagaimana disebutkan dalam wawancara. Adapun, dengan mengkorelasikan fakta tersebut, secara nyata juga berdampak pada peserta PPDB yang mengalami permasalahan maladministrasi dengan lebih memilih penyelesaian masalah tersebut dengan menyuap pejabat administrasi pencatatan sipil atau pejabat yang berwenang mengurus PPDB, dan bahkan lebih memilih sekolah swasta alih-alih melaporkan permasalahan maladministrasi tersebut kepada ORI Perwakilan Jateng 2023 karena kekhawatiran mereka tentang tidak mendapatkan hak pendidikan karena tuntutan terbatasnya waktu PPDB.

Dalam konteks ini, studi Stuber & Marks menyoroti bahwa individu dapat memilih untuk tidak berpartisipasi dalam suatu program demi menjaga identitas, menghindari perlakuan negatif, dan untuk melindungi hak mereka. Pemberitaan dari JPPI menunjukkan bahwa pemerintah cenderung melemparkan kesalahan administratif kepada orang tua calon peserta didik dalam PPDB, yang dapat memperkuat stigma dan menghilangkan otonomi pribadi. Adanya stigma ini dapat menyebabkan rasa frustrasi, tidak berdaya, stres, dan menurunkan kepercayaan masyarakat kepada pejabat administrasi, termasuk pelaksana PPDB dan petugas pencatatan sipil. Meskipun beban administrasi ini bukan disebabkan oleh Ombudsman, akan tetapi dampaknya ialah kecenderungan masyarakat untuk enggan melapor karena stres yang ditimbulkan oleh ketidakpastian. Sehingga penelitian yang menunjukkan bahwa biaya psikologi dapat mengurangi partisipasi sipil benar adanya meskipun bukti bagaimana biaya psikologis mampu memengaruhi keikutsertaan sipil dalam suatu program belum sekuat bukti untuk jenis beban lainnya.

Dalam konteks maladministrasi PPDB Jawa Tengah 2023, *compliance costs* mengacu pada hambatan yang dihadapi warga saat mencoba memperbaiki masalah administrasi yang dilakukan oleh pejabat PPDB dan pencatatan sipil. Sebelum melaporkan masalah kepada ORI Perwakilan Jawa Tengah, warga sudah mengalami tekanan batin dan stres, sehingga wajar jika mereka berekspektasi bahwa pelaporan masalah tersebut juga akan membutuhkan waktu dan persyaratan yang rumit. Pandangan kognitif dan psikologis memainkan peran penting dalam beban administrasi, dan eksperimen alam menunjukkan bahwa persyaratan administrasi dapat mengurangi partisipasi dalam suatu program.<sup>20</sup>

Penyederhanaan aturan dapat mengurangi biaya kepatuhan dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam melaporkan dugaan maladministrasi dalam PPDB. Melalui RCO, Ombudsman telah menyederhanakan alur dan aturan serta memudahkan akses masyarakat

<sup>19</sup>Pattiro Semarang, Wawancara dengan Pattiro Semarang mengenai Kasus Maladministrasi, November 28, 2023.

<sup>20</sup>Jennifer K. Bosson and William B. Swann Jr., "Self-Liking, Self-Competence, and the Quest for Self-Verification," *Personality and Social Psychology Bulletin* 25, no. 10 (October 1999): 1230-41, <https://doi.org/10.1177/0146167299258005>.

untuk melaporkan maladministrasi PPDB Jateng 2023. Namun, ketidaktahuan masyarakat mengenai RCO menjadi hambatan yang disebabkan oleh biaya psikologi dan pembelajaran yang telah membebani masyarakat. Oleh karena itu, Ombudsman perlu fokus pada sosialisasi mekanisme pelaporan maladministrasi terutama di daerah, untuk menghindari kesalahan pemahaman mekanisme pelaporan yang disebabkan oleh pengalaman negatif masyarakat dengan pelayanan publik instansi lain.

Beban yang dialami oleh ORI Perwakilan Jawa Tengah tidak terjadi karena kinerja buruk Ombudsman dalam menangani laporan dari publik, melainkan karena rasa pesimisme masyarakat untuk melaporkan maladministrasi setelah pengalaman buruk atas maladministrasi PPDB Jateng 2023. Ningtyas menyarankan peningkatan kualitas pelayanan dalam birokrasi sebagai solusi untuk mengatasi pesimisme ini, dengan tujuan memperbaiki citra birokrasi. ORI Perwakilan Jawa Tengah dapat melakukan pengawasan dan monitoring terhadap kesiapan pelayanan publik jauh sebelum masa PPDB tahun berikutnya dimulai untuk mencegah terulangnya beban yang serupa.<sup>21</sup>

Hardiansyah menyatakan bahwa penurunan kualitas pelayanan akan menyebabkan pelayanan yang rumit, mahal, lambat, dan tidak menjamin solusi, karena persyaratan yang tidak rasional. Untuk mengatasi hal ini, peningkatan kualitas pelayanan diusulkan sebagai langkah bijaksana. Zeithaml menyarankan menggunakan indikator kualitas seperti *Expected Service* dan *Perceived Service*, yang mencakup 5 dimensi yang terdiri dari *Tangibles*, *Reliable*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, untuk menilai efektivitas program pelayanan.<sup>22</sup> Sejalan dengan peningkatan kualitas dalam pelayanan, maka sesungguhnya hal tersebut akan berbanding lurus dengan kepuasan penerima manfaat hingga mampu membangun hubungan harmonis, menciptakan loyalitas, membentuk suatu rekomendasi, dan perbaikan atas reputasi.<sup>23</sup>

Menimbang teori kualitas pelayanan melalui 5 dimensi kualitas (*SERVQUAL*) yang diajukan oleh Zeithaml pada tahun 1990, penulis menggunakan teori ini untuk menilai bagaimana keefektifan kinerja ORI Perwakilan Jateng dalam menangani dugaan maladministrasi PPDB Jateng 2023 ditinjau dari mutu pelayanan publik. Adapun logika yang didapat dari menganalisis teori ini, akan menjawab bagaimana *Perceived Service* yang dialami oleh masyarakat dapat berimbang dengan *Expected Service* dalam melaporkan permasalahan tersebut. Adapun analisis yang dilakukan oleh peneliti akan disajikan dalam tabel berikut:

No.	Dimensi Kualitas	Analisis Indikator Penilaian
1.	Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud)	<p>Bermakna sebagai dimensi yang terwujud dan dapat diindikasikan melalui fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi</p> <p>Dalam menangani laporan masyarakat, petugas/aparatur berpenampilan layak dan rapi sesuai dengan SOP yang berlaku</p> <p>Dalam menerima laporan masyarakat, ORI Perwakilan Jawa Tengah menyediakan fasilitas yang nyaman selama pelayanan berlangsung dengan membuka berbagai akses kanal aduan</p> <p>Dalam menangani aduan masyarakat, petugas Ombudsman melayani masyarakat sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Ombudsman</p> <p>Dalam memberikan pelayanan pada masyarakat berkebutuhan khusus, ORI Perwakilan Jawa Tengah menyediakan fasilitas prioritas bagi kaum disabilitas</p>

<sup>21</sup>Trimurti Ningtyas, "NEW PUBLIC SERVICE: PELAYAN PUBLIK BERBASIS HUMANISTIK UNTUK KESUKSESAN REFORMASI BIROKRASI," *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial* 1, no. 1 (July 20, 2017), <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v1i1.283>.

<sup>22</sup>Zeithaml, Valarie A. *Delivering Quality Service*. Simon and Schuster, 2010.

<sup>23</sup>M.M, Dr. Anis Marjukah, S.E., *KONSEP DASAR MANAJEMEN JASA*. Cendikia Mulia Mandiri, 2023.

2.	Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan)	<p>Bermakna sebagai kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tempat</p> <p>Dalam menangani laporan masyarakat, petugas ORI Perwakilan Jawa Tengah menjalankan tugasnya secara cermat</p> <p>ORI perwakilan Jawa Tengah memiliki standar pelayanan yang jelas, sebagaimana yang terpampang di kantor pelayanan ORI perwakilan Jawa Tengah</p> <p>Petugas/aparatur ORI perwakilan Jawa Tengah memiliki kemampuan yang baik dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan</p> <p>Petugas ORI perwakilan Jawa Tengah memiliki keahlian yang baik dalam proses pelayanan</p>
3.	Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	<p>Kemauan untuk membantu masyarakat dengan bertanggungjawab kepada kualitas pelayanan yang diberikan</p> <p>ORI Perwakilan Jawa Tengah menangani dugaan maladministrasi PPDB Jateng 2023 menggunakan metode Respon Cepat Ombudsman (RCO)</p> <p>ORI Perwakilan Jawa Tengah memastikan pelayanan yang berkaitan dengan hak yang terancam menggunakan metode RCO dan menjamin kecepatan, kecermatan, dan ketepatan</p> <p>ORI Perwakilan Jawa Tengah memastikan semua keluhan mengenai maladministrasi PPDB Jateng 2023 ditangani dengan maksimal oleh Ombudsman</p> <p>ORI Perwakilan Jawa Tengah menyediakan posko pengaduan di titik vital maladministrasi birokrasi demi menjangkau partisipasi masyarakat untuk mengadukan permasalahan yang dialaminya.</p>
4.	Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	<p>Petugas ORI perwakilan Jawa Tengah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan</p> <p>Petugas ORI perwakilan Jawa Tengah memberikan jaminan gratis tanpa dipungut biaya dalam pelayanan</p> <p>Petugas ORI perwakilan Jawa Tengah memberikan jaminan legalitas (sesuai dengan amanat undang-undang yang berlaku) dalam pelayanan</p>
5.	Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	<p>ORI perwakilan Jawa Tengah mendahulukan kepentingan masyarakat</p> <p>Petugas ORI perwakilan Jawa Tengah melayani dengan sikap ramah</p> <p>Petugas ORI perwakilan Jawa Tengah melayani dengan sikap sopan santun</p> <p>Petugas ORI perwakilan Jawa Tengah melayani dengan tidak diskriminatif (tidak membedakan)</p> <p>Petugas ORI perwakilan Jawa Tengah melayani sepenuh hati dan menghargai setiap masyarakat</p>

**Tabel Penjelasan Teori Kualitas Pelayanan Publik Melalui 5 Dimensi Kualitas (SERVQUAL)**

Berdasarkan tabel yang disajikan, standar pelayanan yang diterapkan oleh ORI Perwakilan Jawa Tengah dapat dianggap memenuhi standar kualitas berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang diajukan oleh Zeithaml pada tahun 1990. Untuk menilai *expected service*, atau pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat, penting untuk mengkaji

komunikasi antara pemberi layanan dan penerima manfaat. Zeithaml menegaskan bahwa komunikasi mempengaruhi dimensi kualitas pelayanan, yang mana komunikasi yang ideal adalah mendengarkan penerima manfaat, menerima masukan, dan memberikan informasi sesuai dengan kemampuan pemahaman bahasa mereka. Pandangan ini didukung oleh Špaček & Špalek, yang menggarisbawahi peran penting komunikasi dalam proses pengambilan keputusan dalam administrasi publik.<sup>24</sup>

Penilaian terhadap *expected service* ORI Perwakilan Jawa Tengah didasarkan pada komunikasi dengan masyarakat untuk menerima masukan dan kritik terkait maladministrasi dalam PPDB Jateng. Meskipun Ombudsman telah menyediakan berbagai saluran pengaduan, seperti yang diungkapkan dalam wawancara. Akan tetapi, tidak ada umpan balik yang diterima dari masyarakat mengenai pelaporan maladministrasi PPDB Jawa Tengah. Berdasarkan hal tersebut, Ombudsman menilai kinerja mereka efektif karena tidak ada umpan balik. Namun, Direktur Pattiro Semarang, Saharudin Iskandar, menekankan bahwa Ombudsman seharusnya aktif mencari data dan tidak hanya menunggu umpan balik dari masyarakat. Pandangan ini didukung oleh kultur filosofi Jawa yang berbunyi *nrimo ing pandum* atau menerima dengan lapang dada, yang bisa membuat masyarakat bertindak secara pasif dalam memberikan umpan balik. Zeithaml juga mengatakan bahwa disparitas informasi antara pemerintah dan masyarakat dalam pelayanan publik menunjukkan ketidaktahuan pemerintah terhadap harapan masyarakat. Oleh karena itu, tidak adanya umpan balik tidak berarti masyarakat puas terhadap pelayanan, dan pemerintah perlu aktif mencari informasi untuk memahami harapan dan kebutuhan masyarakat.<sup>25</sup>

ORI belum efektif dalam menyosialisasikan kinerjanya kepada masyarakat kelas bawah dan daerah, sehingga mereka tidak tertarik untuk berpartisipasi dalam melaporkan maladministrasi dalam PPDB Jateng 2023. Kritik ini berpusat pada kurangnya basis massa Ombudsman di kalangan bawah, serta pendekatan sosialisasi yang dinilai elitis dan tidak memadai untuk mengakomodasi suara masyarakat kelas bawah. Menurut Zeithaml, model komunikasi yang ideal adalah memberikan informasi kepada penerima manfaat dengan bahasa yang mudah dipahami. Adapun hal ini sejatinya belum sepenuhnya dilakukan oleh Ombudsman. Oleh karena itu, diperlukan perubahan dalam pola komunikasi dan sosialisasi Ombudsman agar dapat mencakup jangkauan massa yang lebih luas.

#### D. KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan beragam bentuk maladministrasi dalam pelaksanaan PPDB, termasuk penundaan yang tidak dijelaskan, pelayanan kurang optimal, dan penyalahgunaan kekuasaan yang diskriminatif. Pentingnya ORI dalam memastikan keadilan, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pendidikan sebagai hak konstitusional warga negara Indonesia. Namun, evaluasi terhadap kinerja ORI menyoroti kebutuhan akan perbaikan dalam menyosialisasikan peran mereka kepada masyarakat, khususnya di kalangan bawah, serta meningkatkan basis massa dan pendekatan komunikasi yang inklusif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pelaporan maladministrasi dan perubahan dalam pola komunikasi ORI Jawa Tengah menjadi krusial demi menjamin keberlangsungan pendidikan yang adil, merata, dan sesuai dengan amanat konstitusi.

Perlu ditekankan lagi bahwa ORI bukanlah lembaga penyelenggara pelayanan publik. Akan tetapi, dengan beberapa peran dan wewenangnya dalam menerima, mengawasi, dan menanggapi keluhan masyarakat terkait dengan pelayanan publik membuatnya secara tidak

<sup>24</sup>David Špaček and Jiří Špalek, "Communication and Electronic Public Administration: Some Issues in the Context of the Czech System of Public Administration," *NISPAcee*, 2007.

<sup>25</sup>Pattiro Semarang, Wawancara dengan Pattiro Semarang mengenai Kasus Maladministrasi, November 28, 2023.

langsung terlihat memiliki peran selayaknya penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, penulis mencoba bereksperimen untuk menilai efektivitas kinerja ORI melalui *Administrative Burden Theory* dan teori kualitas pelayanan melalui 5 dimensi kualitas (*SERVQUAL*). Hasilnya, ORI secara struktural berhasil menangani berbagai macam problematika maladministrasi berkaitan dengan PPDB. Akan tetapi terdapat beban krusial yang dialami oleh ORI, yakni partisipasi masyarakat dalam melaporkan praktik maladministrasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Assyakurrohim, Dimas, Dewa Ikhrum, Rusdy A Sirodj, and Muhammad Win Afgani. "Metode Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif." *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer* 3, no. 01 (December 21, 2022): 1–9. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1951>.
- Bosson, Jennifer K., and William B. Swann Jr. "Self-Liking, Self-Competence, and the Quest for Self-Verification." *Personality and Social Psychology Bulletin* 25, no. 10 (October 1999): 1230–41. <https://doi.org/10.1177/0146167299258005>.
- Bozeman, Barry, and Mary K. Feeney. *Rules and Red Tape: A Prism for Public Administration Theory and Research: A Prism for Public Administration Theory and Research*. Routledge, 2014.
- Burden, Barry C., David T. Canon, Kenneth R. Mayer, and Donald P. Moynihan. "The Effect of Administrative Burden on Bureaucratic Perception of Policies: Evidence from Election Administration." *Public Administration Review* 72, no. 5 (August 2012): 741–51. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2012.02600.x>.
- Dwiyanto, Agus. *Teori Administrasi Publik Dan Penerapannya Di Indonesia*. UGM PRESS, 2022.
- Herd, Pamela, and Donald P. Moynihan. *Administrative Burden: Policymaking by Other Means*. Russell Sage Foundation, 2019.
- M.H, Dr. Jonaedi Efendi, S.H.I., and Prof. Dr. Johnny Ibrahim M.Hum. S.H., S.E., M.M., *Metode Penelitian Hukum: Normatif Dan Empiris*. Prenada Media, 2018.
- M.M, Dr. Anis Marjukah, S.E., *KONSEP DASAR MANAJEMEN JASA*. Cendikia Mulia Mandiri, 2023.
- Moynihan, D., P. Herd, and H. Harvey. "Administrative Burden: Learning, Psychological, and Compliance Costs in Citizen-State Interactions." *Journal of Public Administration Research and Theory* 25, no. 1 (February 27, 2014): 43–69. <https://doi.org/10.1093/jopart/muu009>.
- Ningtyas, Trimurti. "NEW PUBLIC SERVICE : PELAYAN PUBLIK BERBASIS HUMANISTIK UNTUK KESUKSESAN REFORMASI BIROKRASI." *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial* 1, no. 1 (July 20, 2017). <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v1i1.283>.
- Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Wawancara dengan ORI Jawa Tengah, October 17, 2023.
- Pattiro Semarang. Wawancara dengan Pattiro Semarang mengenai Kasus Maladministrasi, November 28, 2023.
- Purbaya, Angling Adhitya. "Ombudsman Buka Posko Pengaduan PPDB Jateng 2023, Begini Cara Lapornya." *Detikcom*, June 17, 2023. <https://www.detik.com/jateng/>

berita/d-6777657/ombudsman-buka-posko-pengaduan-ppdb-jateng-2023-begini-cara-lapornya.

RI, Ombudsman. "Berita." Ombudsman RI. Accessed 2023. <https://ombudsman.go.id/news/index?tag=RCO>.

Sawir, Muhammad. *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Deepublish, 2020.

Špaček, David, and Jiří Špalek. "Communication and Electronic Public Administration: Some Issues in the Context of the Czech System of Public Administration ." *NISPAcee*, 2007.

Sunaryati, Hartono, Budi Masthuri, Enni Rochmaeni, and Winarso. *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia*. Komisi Ombudsman Indonesia, 2003.

*Transformasi Pelayanan Publik Indonesia*, 2014.

Undang-Undang 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang RI Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Zeithaml, Valarie A. *Delivering Quality Service*. Simon and Schuster, 2010.