

RESPONSIVITAS OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM MENANGANI LAPORAN MALADMINISTRASI PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU

RESPONSIVITY OF THE OMBUDSMAN OF THE REPUBLIC OF INDONESIA IN HANDLING REPORTS OF MALADMINISTRATION OF NEW STUDENT ADMISSIONS

Oleh:

Sulmiah¹, Sitti Hardiyanti Arhas², Sirajuddin Saleh^{3*}

^{1, 2, 3} Universitas Negeri Makassar, Indonesia

⁴sirajuddin.saleh@unm.ac.id

ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan untuk melihat Responsivitas Lembaga Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan dalam menangani laporan dugaan maladministrasi. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan terdiri dari kondensasi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan dalam menangani laporan dugaan maladministrasi pada Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan sudah memberikan respon yang baik. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan merespon Masyarakat atau pelapor, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, tepat waktu melayani dan merespon keluhan masyarakat atau pelapor terkait penerimaan peserta didik baru. Adapun mekanisme penyelesaian laporan maladministrasi penerimaan peserta didik baru menggunakan mekanisme respon cepat ombudsman.

KATA KUNCI: *responsivitas, ombudsman, maladministrasi.*

ABSTRACT: This study aims to look at the Responsiveness of the Ombudsman Representative Office of the Republic of Indonesia in South Sulawesi Province in handling reports of alleged maladministration. This type of research is qualitative with data collection techniques carried out by means of observation, interviews and documentation. The data analysis technique used consisted of condensation, data presentation, and drawing conclusions. The results showed that the South Sulawesi Province Ombudsman of the Republic of Indonesia in handling reports of alleged maladministration at the South Sulawesi Provincial Education Office had given a good response. This can be seen from the ability to respond to the public or reporters, speed of serving, accuracy of serving, accuracy of serving, serving on time and responding to complaints from the public or reporters regarding the acceptance of new students.

KEYWORDS: *Responsiveness, Ombudsman, Maladministration*

PENDAHULUAN

Reformasi memberikan sebuah perubahan dalam bernegara, berbangsa dan bermasyarakat yang didasarkan pada penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang demokratis dalam rangka meningkatkan kesejahteraan, menciptakan keadilan, dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara sebagaimana dimaksud dalam Undang-

Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Diantaranya keinginan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai pondasi dalam melaksanakan pelayanan kepada seluruh masyarakat.

Salah satu langkah yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengembalikan kepercayaan publik terhadap birokrasi adalah dengan memperkuat pengawasan dengan membentuk lembaga pengawas eksternal yaitu Ombudsman Republik Indonesia. Dasar hukum Ombudsman yang semula ditetapkan melalui keputusan presiden Nomor. 44 tahun 2000 tentang komisi ombudsman nasional. yang kemudian diperkuat dalam Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Sebelum terbentuknya komisi ombudsman nasional pengaduan pelayanan publik hanya disampaikan kepada instansi yang dilaporkan sehingga masyarakat belum memperoleh perlindungan yang memadai. Selain itu, untuk menyelesaikan pengaduan pelayanan publik dilakukan dengan mengajukan gugatan melalui pengadilan yang membutuhkan waktu yang cukup lama dan biaya yang tidak sedikit.

Sejak berdiri pada akhir tahun 2012, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan berupaya dalam meningkatkan perbaikan pelayanan publik. Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan merupakan Lembaga yang mendapat banyak laporan mengenai buruknya pelayanan publik dari berbagai instansi penyelenggara pelayanan publik, sama halnya dengan dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan, dimana terjadi dugaan maladministrasi setiap tahunnya, data dibawah menunjukkan bahwa pelayanan publik pada bidang pendidikan rentan terhadap adanya indikasi dan dugaan maladministrasi terutama pada pelaksanaan penerimaan peserta didik baru.

Tabel 1.2 Data jumlah laporan masuk instansi terlapor disdik yang telah ditindak lanjuti Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan 2018-2021

Tahun	Jumlah laporan yang tangani	Penyelesaian	Proses	Penutupan
2018	3	3	-	3
2019	6	6	-	6
2020	1	1		1
2021	4	-	1	3

Jika dilihat dari tabel laporan yang masuk ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan telah ditangani dengan baik ini menunjukkan responsivitas yang baik dalam menindaklanjuti laporan masyarakat khususnya pada laporan maladministrasi penerimaan peserta didik baru yang setiap tahunnya diselenggarakan oleh dinas Pendidikan provinsi Sulawesi Selatan.

Menurut Santosa mengatakan bahwa responsivitas merupakan kemampuan lembaga publik dalam merespon kebutuhan masyarakat terutama yang berkaitan dengan basic needs (kebutuhan dasar) dan HAM (hak sipil, hak politik, hak ekonomi, hak sosial, dan hak budaya) (Putri & Adnan, 2020)

Responsivitas dari pemberi layanan dapat menjadi sebuah bukti tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Baik atau buruknya

respon terhadap pelayanan dapat mencerminkan kinerja pemberi layanan itu sendiri, seperti dalam Hardiyansyah, 2018:46 responsivitas dijabarkan menjadi beberapa indikator yaitu:

1. Merespon setiap Masyarakat/pelapor Indikator ini artinya mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari penyedia layanan.
2. Pegawai/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan masyarakat atau pelapor.
3. Pegawai/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat Indikator ini artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas layanan yang diberikan.
4. Pegawai/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat Pelayanan yang cermat berarti penyedia layanan harus selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat.
5. Pegawai/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat waktu Waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat.
6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai setiap penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dicarikan solusi yang terbaik.(Hardiyansyah, 2018)

Selanjutnya berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia menjelaskan bahwa Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah Lembaga negara yang 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.

Dengan demikian apa yang menjadi *concern* ombudsman di Indonesia pada dasarnya adalah bagian penting dari prasyarat terselenggaranya proses demokratisasi dan mendukung upaya mewujudkan transparansi publik. Lebih khusus lagi, dalam proses demokratisasi di Indonesia Ombudsman merupakan bagian penting dari upaya untuk mendorong adanya jaminan kebebasan memperoleh informasi, pengawasan yang efektif terhadap eksekutif (*check and balance system*) dan menegakan hukum yang menjadi keadilan.(Santosa, 2017)

Oleh karena itu, penyelenggara atau Ombudsman wajib menanggapi pengaduan dari masyarakat. Sesuai dengan Pasal 46 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah dikemukakan mekanismenya, yakni sebagai berikut:

1. Ombudsman wajib menerima dan berwenang memproses pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Ombudsman wajib menyelesaikan pengaduan masyarakat apabila pengadu menghendaki penyelesaian pengaduan tidak dilakukan oleh penyelenggara;
3. Ombudsman wajib melakukan mediasi dan konsiliasi dalam menyelesaikan pengaduan atas permintaan para pihak. (Salabbaet, 2018)

Menurut Hartono, dkk (2003) maladministrasi adalah perilaku yang tidak sopan, tidak wajar dan kurang kepedulian terhadap masalah yang ada pada seseorang disebabkan

oleh perbuatan penyalahgunaan kekuasaan secara semenamena dinilai sebagai 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 masuk akal, atau tidak berdasarkan tindakan unreasonable, unjust, oppressive, improper, dan diskriminatif. Jadi maladministrasi adalah sesuatu perbuatan melawan hukum, tidak sesuai dan bertentangan dengan Undang-undang 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. (Putri & Adnan, 2020)

Bentuk-bentuk Maladministrasi meliputi sebagai berikut:

1. Penundaan Berlarut, merupakan perbuatan mengulur waktu penyelesaian layanan atau memberikan layanan melebihi baku mutu waktu dari janji layanan.
2. Tidak Memberikan Layanan, merupakan perilaku mengabaikan tugas layanan sebagian atau keseluruhan kepada masyarakat yang berhak atas layanan tersebut.
3. Tidak Kompeten, merupakan penyelenggara layanan yang memberikan layanan tidak sesuai dengan kompetensi.
4. Penyalahgunaan Wewenang, merupakan perbuatan melampui wewenang, melawan hukum, dan/atau penggunaan wewenang untuk tujuan lain dari tujuan wewenang tersebut dalam proses pelayanan publik.
5. Penyimpangan Prosedur, merupakan penyelenggaraan layanan publik yang tidak sesuai dengan alur/ prosedur layanan.
6. Permintaan Imbalan, merupakan permintaan imbalan dalam bentuk uang, jasa maupun barang secara melawan hukum atas layanan yang diberikan kepada pengguna layanan.
7. Tidak Patut, merupakan perilaku yang tidak layak dan patut yang dilakukan oleh penyelenggaraan layanan publik dalam memberikan layanan yang baik kepada masyarakat pengguna layanan.
8. Berpihak, merupakan keberpihakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam memberikan layanan yang baik kepada masyarakat pengguna layanan
9. Diskriminasi, merupakan pemberian layanan secara berbeda, perlakuan khusus atau tidak adil di antara sesama pengguna layanan.
10. Konflik Kepentingan, merupakan penyelenggaraan layanan publik yang dipengaruhi karena adanya hubungan kelompok, golongan, suku atau hubungan kekeluargaan baik secara hubungan darah maupun karena hubungan perkawinan sehingga layanan yang diberikan tidak sebagaimana mestinya. (Rumaja, 2020)

Tulisan ini akan mengkaji Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan Dalam Menangani Laporan Maladministrasi Penerimaan Peserta Didik Baru.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif bertujuan untuk mengetahui Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Menangani laporan dugaan maladministrasi penerimaan peserta didik baru.

Penelitian ini dilakukan pada Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan, Data primer penelitian ini didapatkan dari hasil wawancara yang dilakukan kepada pegawai Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan, Pegawai dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan atau pihak terlapor dan Masyarakat atau orang tua calon siswa yang menjadi pihak pelapor.

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Adapun data-data sekunder yang didapat peneliti adalah data-data dan dokumentasi yang ada hubungannya dengan maladministrasi Penerimaan peserta didik baru.

Pengecekan dan keabsahan data bertujuan untuk menguji kredibilitas data atau untuk mendapatkan kepercayaan terhadap data hasil penelitian. Pengujian dan keabsahan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara Triangulasi dan member check. Analisis data adalah langkah selanjutnya untuk mengolah hasil penelitian menjadi data, dimana data yang diperoleh dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa sehingga dapat menyimpulkan persoalan diajukan dalam penyusunan penelitian. Adapun langkah-langkahnya yaitu Kondensasi Data, Penyajian data, dan Penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dihubungkan dengan indikator teori Zeithaml, (Hardiansyah 2018), Teori ini menjelaskan bagaimana responsivitas Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan Dalam Menangani Laporan Maladministrasi penerimaan peserta didik baru dengan memperhatikan teori kualitas pelayanan publik, merespon semua Masyarakat atau pelapor yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai melakukan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat waktu dan keluhan Masyarakat atau pelapor di respon oleh pegawai.

Merespon semua Masyarakat atau pelapor yang ingin mendapatkan pelayanan

Penerimaan peserta didik baru adalah sistem yang dirancang sebagai sumber/pusat informasi dan pengelolaan proses seleksi penerimaan siswa baru jenjang SMA, SMK dan SLB mulai dari proses pendaftaran, proses seleksi hingga pengumuman hasil seleksi berdasarkan Teknologi Informasi dan Komunikasi

Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari pegawai Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan Ketika ada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dalam hal ini sebagai masyarakat yang ingin melakukan sebuah konsultasi dan melaporkan tindakan dugaan maladministrasi. Respon pegawai di kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan terhadap masyarakat yang melapor sudah baik, sopan dan tanggap, terlihat saat pelapor yang ingin melaporkan laporan mengenai proses penyelenggaraan penerimaan peserta didik baru yang diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan, pegawai segera melayani dan menanyakan segala keluhan dan memberikan arahan serta bagaimana harapan pelapor terkait laporan maladministrasi penerimaan peserta didik baru yang proses penyelesaiannya ditangani oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan. Tujuan PPDB Tahun Ajaran 2021/2022 diharapkan dapat menyelesaikan masalah pada satuan pendidikan serta pemerataan guru dan peserta didik, dengan mengedepankan prinsip obyektif, transparan dan akuntabel untuk mendorong akses yang lebih luas terhadap layanan pendidikan

Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat

Penerimaan peserta didik baru Tahun Ajaran 2021/2022 diharapkan dapat menyelesaikan masalah pada satuan pendidikan serta pemerataan guru dan peserta didik, dengan mengedepankan prinsip obyektif, transparan dan akuntabel untuk mendorong akses yang lebih luas terhadap layanan pendidikan

Kecepatan adalah sebuah tingkatan dalam pemberian layanan yang tentunya masyarakat ingin laporannya diselesaikan dengan cepat, para pelapor akan merasa senang saat pegawai melakukan proses pelayanan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang di diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam memberikan pelayanan yang di butuhkan.

Dalam Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 1 disebutkan Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Dalam hal pelaporan masyarakat harus memenuhi persyaratan formil dan materiil apabila terdapat kekurangan didalamnya Ombudsman memberitahukan secara tertulis kepada pelapor untuk melengkapi laporan tersebut yang dijelaskan pada pasal 25 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Adapun berdasarkan hasil wawancara dari informan dan hasil pengamatan berdasarkan mekanisme yang digunakan ombudsman dalam laporan menangani laporan dugaan maladministrasi terkait proses penerimaan peserta didik baru yang di selenggarakan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan.

Dalam mekanisme penyelesaian laporan aduan maladministrasi penerimaan peserta didik baru yang diterima oleh Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan ditangani dengan mekanisme penyelesaian RCO (Respon Cepat Ombudsman). Maladministrasi Penerimaan peserta didik baru memenuhi kriteria.

Adapun penjelasan mengenai kriteria respon cepat ombudsman dalam menangani laporan dugaan maladministrasi penerimaan peserta didik baru yaitu:

1. Respon cepat Ombudsman adalah mekanisme penyelesaian laporan masyarakat yang dilaksanakan dalam kondisi darurat
2. Kriteria laporan yang bisa ditindaklanjuti dengan respon cepat ombudsman berupa:
 - a. Kondisi darurat
 - b. Mengancam keselamatan jiwa atau
 - c. Mengancam hak hidup.

Penyelesaian laporan penerimaan peserta didik ditetapkan sebagai penyelesaian laporan dengan mekanisme berupa klarifikasi langsung, pemeriksaan lapangan, atau mediasi/konsiliasi sebelum proses pemeriksaan dokumen penyelesaian dengan mekanisme respon cepat ombudsman dilakukan setelah persetujuan Deputi/Koordinator Bidang Penyelesaian Laporan atau Kepala Perwakilan. Pelaksanaan klarifikasi langsung, pemeriksaan lapangan atau Mediasi/Konsiliasi pada respon cepat Ombudsman dilaksanakan sesuai dengan kaidah sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan ombudsman.

Pegawai melakukan pelayanan dengan tepat

Ketepatan sangat penting untuk diterapkan dalam penanganan laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi penerimaan peserta didik baru yang di lakukan

oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini dinas Pendidikan sebagai pihak terlapor Ombudsman sebagai tim penyelesaian sengketa dalam penerimaan peserta didik baru berfungsi sebagai tolok ukur atau acuan dalam menyelesaikan sebuah laporan yang diadukan oleh masyarakat atau melakukan tindakan selanjutnya dengan tercapainya ketepatan dalam menangani laporan masyarakat, maka dapat memberikan dampak positif, baik ke semua pegawai dalam bekerja pada organisasi atau pihak penyelenggara juga masyarakat sebagai penerima layanan atau pihak yang melaporkan maladministrasi terkait penerimaan peserta didik baru. Indikator ketepatan dalam penelitian responsivitas Ombudsman dalam Menangani Laporan dugaan maladministrasi terkait proses penyelenggaraan penerimaan peserta didik baru yang di selenggarakan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan adalah untuk memahami sejauh mana daya tanggap atau ketepatan ombudsman dalam memenuhi harapan dari Masyarakat.

Proses penyelesaian laporan maladministrasi penerimaan peserta didik baru yang diterima oleh lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan yaitu melalui tiga (3) tahap sebagai berikut:

1. Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Tahapan dalam penerimaan laporan adalah sebagai berikut:

- a. Menerima laporan dalam yang disampaikan dengan cara datang langsung, surat dan/atau surat elektronik, telepon, media sosial, dan media lain yang ditujukan kepada Ombudsman.
- b. Pelapor dapat memberikan kuasa kepada pihak lain untuk membuat laporan dengan disertai surat kuasa.
- c. Ombudsman merahasiakan identitas pelapor atas permintaan pelapor dan/atau atas pertimbangan ombudsman.
- d. Bagi pelapor yang datang langsung untuk mengisi laporan laporan, dan diberikan tanda terima laporan.
- e. Semua laporan harus dicatat dalam agenda penerimaan laporan untuk keperluan pendataan

2. Pemeriksaan laporan

Tahapan berikutnya setelah dilakukan verifikasi terhadap laporan adalah pemeriksaan. Adapun tahapan pemeriksaan laporan yaitu menentukan tindakan Maladministrasi terkait penerimaan peserta didik baru, pemeriksaan dokumen calon siswa, klarifikasi dan pemanggilan baik Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan atau pihak terlapor maupun orang tua dan calon siswa atau pihak terkait dalam proses penerimaan peserta didik baru , pemeriksaan lapangan, laporan akhir hasil pemeriksaan dan respon cepat Ombudsman.

3. Resolusi dan Monitoring

Penyelesaian laporan tahap resolusi dan monitoring adalah tahap akhir dari tahapan penyelesaian laporan maladministrasi penerimaan peserta didik baru setelah adanya proses penerimaan dan verifikasi laporan serta pemeriksaan laporan, yang ditandai adanya Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) dengan memberikan tindakan korektif kepada Instansi Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan atau pihak terlapor apabila ditemukannya maladministrasi. Tindakan korektif adalah serangkaian tindakan perbaikan pertanggungjawaban oleh terlapor apabila Tindakan korektif tersebut tidak di lakukan oleh dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan maka akan di berikan sanksi berupa pemotongan gaji, penurunan jabatan serta pemberhentian secara tidak terhormat pada jabatan yang didudukinya.

Pegawai melakukan pelayanan dengan cermat

Ombudsman sudah dapat dikatakan cermat dalam menangani laporan dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan terkait proses penerimaan peserta didik baru hal tersebut dapat di lihat bagaimana ombudsman dalam menagani laporan masyarakat yang diselesaikan dengan mekanisme respon cepat ombudsman serta memperhatikan setiap tahapan proses penanganan dan prosedur yang berlaku sehingga didalam penyelesaian laporan ini dapat diselesaikan sesuai dengan harapan dan tidak terdapat pihak yang dirugikan. Adapun informasi yang diperoleh pada saat penelitian di Lembaga Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Sulawesi selatan bahwa dalam menaganani laporan dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik pegawai ombudsman harus cermat memperhatikan dokumen yang didapatkan pada saat proses pemeriksaan Pembuktian pemeriksaan laporan dilakukan untuk menemukan bukti materiil dan/atau formil yang mendukung terpenuhinya unsur maladministrasi. Penyelenggara PPDB tingkat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, dan Cabang Dinas Pendidikan Wilayah, sesuai dengan kewenangan masing-masing, menindaklanjuti pengaduan masyarakat dalam bentuk klarifikasi, verifikasi, atau investigasi apabila pengaduan disertai dengan identitas pengadu yang jelas dan pengadu memberi bukti adanya penyimpangan pada proses penyelenggaraan penerimaan peserta didik baru.

Pegawai melakukan pelayanan dengan tepat waktu

Dalam menyelesaikan laporan ombudsman terkait penerimaan peserta didik baru mengikuti klasifikasi waktu yang telah ditentukan namun tidak semua laporan dapat diselesaikan dengan tepat waktu terkecualikan pada saat ombudsman melakukan penyelesaian laporan dugaan maladministrasi terkait proses penyelenggaraan penerimaan peserta didik baru yang di selenggarakan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi selatan. Dalam penyelesaian laporan masyarakat ini sudah dapat memenuhi kategori tepat waktu melihat pada proses penyelesaiannya dilakukan secara mekanisme respon cepat ombudsman sehingga ombudsman mengoptimalkan penyelesaian laporan dengan cepat karena memiliki rentang waktu yang singkat dan darurat.

Klasifikasi laporan penerimaan peserta didik baru masyarakat dibagi ke dalam 3 (tiga) kategori diantaranya Laporan Sederhana, Laporan Sedang, dan Laporan Berat. Serta Klasifikasi laporan masyarakat berdasarkan hasil penilaian, yaitu Laporan Sederhana, dengan jangka waktu 60 hari, Laporan Sedang, dengan jangka waktu 120 hari. Laporan Berat, dengan jangka waktu 180 hari.

Semua keluhan direspon oleh pegawai

Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan dalam menangani laporan dugaan maladministrasi yang dilakukan Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan dalam proses penyelenggaraan penerimaan peserta didik baru dalam konteks semua keluhan direspon oleh pegawai ombudsman terhadap masyarakat atau pelapor yang akan mengadukan laporannya. Adapun dalam indikator ini ombudsman dalam pemenuhannya sudah dapat dikategorikan semua keluhan direspon oleh pegawai ombudsman hal tersebut dapat dilihat dari media yang di Sediakan oleh ombudsman serta panitia penyelenggara penerimaan peserta didik baru baik menerima pengaduan internal atas kepuasan masyarakat atau pelapor juga menyediakan media berupa sosial media untuk mempermudah masyarakat yang ingin mengadukan laporannya ke ombudsman, ombudsman menerima laporan atau keluhan dari masyarakat

dengan berbagai cara, jalur penyampainya dibuat dengan sebanyak mungkin dengan harapan tidak mempersulit pelapor, laporan disampaikan secara langsung atau media seperti email, telepon, whatsapp, Instagram, facebook, dan website resmi ombudsman sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 2 di sebutkan Ombudsman menerima Laporan yang disampaikan dengan cara datang langsung, surat dan/atau surat elektronik, telepon, media sosial, dan media lainnya yang ditujukan langsung kepada Ombudsman.serta Panitia PPDB Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan, Cabang Dinas Pendidikan Wilayah dan Satuan Pendidikan membentuk kanal pelaporan berupa media: laman, facebook, twitter, Instagram.

PENUTUP

Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan dalam menangani laporan dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan dalam proses penyelenggaraan penerimaan peserta didik baru telah mendapatkan penanganan yang baik dari pegawai ombudsman hal tersebut terlihat dari bagaimana indikator-indikator responsivitas telah diimplementasikan dengan baik kepada masyarakat yang ingin melapor. Ombudsman menggunakan model respon cepat ombudsman (RCO) dimana mekanisme tersebut digunakan pada saat menangani laporan dugaan maladministrasi yang dilaporkan oleh masyarakat terkait penerimaan peserta didik baru yang diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan sehingga pengukuran responsivitas yang ideal yang meliputi merespon masyarakat/pelapor yang ingin mendapatkan pelayanan, melakukan pelayanan cepat, tepat, cermat, tepat waktu serta semua keluhan di respon oleh pegawai, sepenuhnya telah dipenuhi oleh pegawai Ombudsman Republik Indonesia dalam Menangani Laporan Dugaan Maladministrasi terkait proses penyelenggaraan penerimaan peserta didik baru yang diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Fetrik etman komul. (2019). Responsivitas pelayanan publik lembaga pemasyarakatan kelas iia pematangsiantar dalam pemenuhan hak narapidana untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang layak. 151.
- Fitrianingsih. (2017). Responsivitas Pemerintah Atas Rekomendasi Ombudsman Di Sekretariat Pemerintah Kota Makassar.
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik. Penerbit Gava Media.
- Huda, K. (2014). Pertanggungjawaban Hukum Tindakan Mal-Administrasi Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Heritage*, 2(2), 30–42.
- Java, C., Setyowati, A., Slamet, U., Surakarta, R., Perwakilan, I., & Tengah, J. (2022). Penanganan Laporan Masyarakat terkait Maladministrasi pada masa Pandemi Covid 19 oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah. 2(3), 1–16.
- Kasus, S., Pelayanan, K., & Kota, T. (1996). Reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles. 1–15.
- Putri, F. A., & Adnan, M. F. (2020). Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Di Provinsi Sumatera Barat.

Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP),2(1), 33–41.<https://doi.org/10.24036/jmiap.v2i1.33>

- Rodi, Malek, J. A., & Aziz, A. (2015). Perilaku Maladministrasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau: Faktor Penyebab Dan Solusinya *Cours de vacances de français moderne*. Jurnal Administrasi Publik, 12(1), 55–70.
<http://journal.unpar.ac.id/index.php/JAP/article/view/1501>
- Rumaja, A. C. (2020). Sanksi Hukum Bagi Kepala Daerah Yang Tidak Menjalankan Pelayanan Publik Berdasarkan Rekomendasi Ombudsman. *Lex Administratum*, 8(32), 73–92. http://hpj.journals.pnu.ac.ir/article_6498.html