

## Peran Ombudsman Wilayah Riau Dalam Penanganan Pengaduan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Kota Pekanbaru Tahun 2021-2022

Muhammad Rezky Yonanda<sup>1</sup> Zulkarnaini<sup>2</sup>

Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau,  
Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, Indonesia<sup>1,2,3</sup>

Email: [muhammad.rezky3580@student.unri.ac.id](mailto:muhammad.rezky3580@student.unri.ac.id)<sup>1</sup> [zulkarnainifisip@lecturer.unri.ac.id](mailto:zulkarnainifisip@lecturer.unri.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Adanya aduan-aduan terkait penerimaan peserta didik baru oleh orangtua siswa disekolah Pekanbaru, maka dari itu peran Ombudsman Wilayah Riau sangat dibutuhkan kehadirannya dan seberapa berdampak untuk masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Ombudsman Wilayah Riau dalam penanganan pengaduan terkait Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Kota Pekanbaru pada tahun 2021-2022. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengevaluasi seberapa berhasil Ombudsman dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh masyarakat, khususnya orang tua dan siswa, terkait proses PPDB yang sering kali menuai kontroversi dan keluhan. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, alasan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu agar peneliti bisa melihat dan meninjau sejauh mana peran ombudsman wilayah Riau dalam penanganan pengaduan terkait PPDB ini berjalan. Teori pada penelitian kali ini yaitu menggunakan teori peran lembaga publik Patarai yang terdiri dari tata kelola pemerintahan, agregasi masyarakat, dan sebagai pengawas pemerintah. Hasil penelitian kali ini yaitu menunjukkan bahwa Ombudsman Wilayah Riau berperan penting dalam memberikan layanan pengaduan, melakukan investigasi, serta merekomendasikan perbaikan sistem PPDB. Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa terdapat kendala dalam pelaksanaan tugas Ombudsman, seperti kurangnya sosialisasi mengenai hak-hak masyarakat dan batasan anggaran yang mempengaruhi kapasitas kerja. Rekomendasi dari penelitian ini adalah perlunya peningkatan sosialisasi mengenai fungsi dan peran Ombudsman, serta penguatan kerja sama antara Ombudsman dan instansi pendidikan untuk menciptakan sistem PPDB yang lebih transparan dan akuntabel. Dengan demikian, diharapkan peran Ombudsman dapat lebih optimal dalam melindungi hak-hak masyarakat dalam proses pendidikan.

**Kata Kunci:** Ombudsman, Pengaduan, Penerimaan Peserta Didik Baru, Pendidikan



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang transparan, efisien dan adil merupakan salah satu indikator penting bagi kemajuan suatu negara. Di negara-negara selain Indonesia sudah dari lama meningkatkan sistem pelayanan publik guna membantu memudahkan masyarakatnya dalam mengurus administrasi. Di Indonesia upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sudah menjadi fokus terpenting dalam rangka mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan. Sudah menjadi prioritas pemerintah beserta kepala daerah dan negara dalam pemberantasan permasalahan pelayanan publik di Indonesia. Namun, pada prakteknya masih terdapat berbagai, masih terdapat berbagai hambatan yang menghalangi pelaksanaan pelayanan publik agar menjadi optimal. Hal yang menjadi hambatan yang merugikan masyarakat dan menghambat kemajuan daerah adalah pengaduan masyarakat terkait pungutan liar dalam penerimaan siswa baru di sekolah. Bila ditinjau lebih mendalam lagi peran birokrat selaku penyelenggara pelayanan sudah berangsur berpindah sebagai penyelenggara pelayanan untuk mempersiapkan kebutuhan masyarakat selaku yang memperoleh layanan dengan diartikan pelayanan publik sebagai pelayanan yang bisa mesyetatkan terhadap permasalahan tersebut. Maksud seperti itu lebih mengarah menyederhanakan persoalan karena mengabaikan

pendefinisian kita terkait dinamika yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan publik yang vital untuk perubahan aspek-aspek kehidupan masyarakat yang imbasnya belum terlalu luas. Masih banyak yang mengeluhkan terkait pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Mulai dari lambatnya kerja birokrasi, kurang maksimalnya melayani, sampai perlakuan pungutan liar. Hal yang disampaikan tadi merupakan musuh bersama masyarakat sehingga masih banyak pekerjaan dalam penyelesaiannya sebagai warga negara.

Pada tahun 2000 dimana pemerintah mendirikan Komisi Ombudsman Nasional melalui keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 yang dimana juga menyebutkan peran serta tugas dari Komisi Ombudsman Nasional melakukan klarifikasi serta monitoring terkait laporan masyarakat atas penyelenggaraan negara khususnya pelaksanaan yang dilaksanakan aparatur pemerintahan termasuk kedalamnya lembaga peradilan, terutama dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Perspektif lebih lanjut menunjukkan bahwa peran birokrat sebagai penyelenggara pelayanan telah berubah untuk mempersiapkan kebutuhan masyarakat yang memperoleh layanan. Selama ini, pelayanan publik dianggap sebagai pelayanan yang dapat menyedapkan. Sambil berjalannya waktu, pandangan ini dinilai tidak sesuai dengan prinsip-prinsip dari demokrasi. Pelayanan publik adalah kegiatan administrasi negara dalam memenuhi kepentingan masyarakat umum. Dalam memenuhi kepentingan orang banyak, tentunya harus disupport dengan kesiapan administrator publik yang mempunyai rasa tanggung jawab kepada masyarakat. Reformasi pelayanan publik adalah pilihan yang pas dalam menjawab kebutuhan serta keinginan publik akan pelayanan yang berkualitas. Acap kali publik mempermasalahkan buruknya pelayanan terhadap masyarakat, salah satu jalan untuk menyampaikan keluhan tentang pelayanan publik sebenarnya sudah ada terdapat dan bisa dilihat melalui Komisi Ombudsman Nasional yang kemudian diubah namanya menjadi Ombudsman RI berdasarkan UU No. 37 Tahun 2008.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif menurut Aurbech dan Silverstein dalam Sugiyono (2020:3) penelitian kualitatif adalah penelitian yang melakukan analisis dan interpretasi teks dan hasil interview dengan tujuan untuk menemukan makna dari suatu fenomena. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, menggambarkan, dan menemukan jawaban dari suatu permasalahan pada penelitian peran ombudsman wilayah Riau dalam penanganan pengaduan penerimaan peserta didik baru (PPDB) di Kota Pekanbaru tahun 2021-2022. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu data primer dan data sekunder. Sedangkan untuk metode pengumpulan data, terdapat 3 metode, yaitu observasi, dokumentasi, dan wawancara.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan publik yang transparan, efisien dan adil merupakan salah satu indikator penting bagi kemajuan suatu negara. Di negara-negara selain Indonesia sudah dari lama meningkatkan sistem pelayanan publik guna membantu memudahkan masyarakatnya dalam mengurus administrasi. Di Indonesia upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sudah menjadi fokus terpenting dalam rangka mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan. Sudah menjadi prioritas pemerintah beserta kepala daerah dan negara dalam pemberantasan permasalahan pelayanan publik di Indonesia. Namun, pada prakteknya masih terdapat berbagai, masih terdapat berbagai hambatan yang menghalangi pelaksanaan pelayanan publik agar menjadi optimal. Hal yang menjadi hambatan yang merugikan masyarakat dan menghambat kemajuan daerah adalah pengaduan masyarakat terkait pungutan liar dalam penerimaan siswa baru di sekolah. Bila ditinjau lebih mendalam lagi peran birokrat selaku penyelenggara pelayanan sudah berangsur berpindah sebagai penyelenggara pelayanan untuk

mempersiapkan kebutuhan masyarakat selaku yang memperoleh layanan dengan diartikan pelayanan publik sebagai pelayanan yang bisa menyelesaikan terhadap permasalahan tersebut. Maksud seperti itu lebih mengarah menyederhanakan persoalan karena mengabaikan pendefinisian kita terkait dinamika yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan publik yang vital untuk perubahan aspek-aspek kehidupan masyarakat yang imbasnya belum terlalu luas. Masih banyak yang mengeluhkan terkait pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Mulai dari lambatnya kerja birokrasi, kurang maksimalnya melayani, sampai perlakuan pungutan liar. Hal yang disampaikan tadi merupakan musuh bersama masyarakat sehingga masih banyak pekerjaan dalam penyelesaiannya sebagai warga negara.

Pada tahun 2000 dimana pemerintah mendirikan Komisi Ombudsman Nasional melalui keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 yang dimana juga menyebutkan peran serta tugas dari Komisi Ombudsman Nasional melakukan klarifikasi serta monitoring terkait laporan masyarakat atas penyelenggaraan negara khususnya pelaksanaan yang dilaksanakan aparatur pemerintahan termasuk kedalamnya lembaga peradilan, terutama dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Perspektif lebih lanjut menunjukkan bahwa peran birokrat sebagai penyelenggara pelayanan telah berubah untuk mempersiapkan kebutuhan masyarakat yang memperoleh layanan. Selama ini, pelayanan publik dianggap sebagai pelayanan yang dapat menyelesaikan. Sambil berjalannya waktu, pandangan ini dinilai tidak sesuai dengan prinsip-prinsip dari demokrasi. Pelayanan publik adalah kegiatan administrasi negara dalam memenuhi kepentingan masyarakat umum. Dalam memenuhi kepentingan orang banyak, tentunya harus disupport dengan kesiapan administrator publik yang mempunyai rasa tanggung jawab kepada masyarakat. Reformasi pelayanan publik adalah pilihan yang pas dalam menjawab kebutuhan serta keinginan publik akan pelayanan yang berkualitas. Acap kali publik memperlakukan buruknya pelayanan terhadap masyarakat, salah satu jalan untuk menyampaikan keluhan tentang pelayanan publik sebenarnya sudah ada terdapat dan bisa dilihat melalui Komisi Ombudsman Nasional yang kemudian diubah namanya menjadi Ombudsman RI berdasarkan UU No. 37 Tahun 2008.

Menurut bapak Dasuki, S.Sos, selaku kepala bagian keasistenan pemeriksaan laporan ORI Wilyah Riau, Ombudsman merupakan lembaga negara yang tugasnya mengawasi pelayanan publik, salah satunya di sektor pendidikan, khususnya PPDB yang menjadi perhatian ombudsman sebagai institusi pelayanan publik. Masyarakat haruslah berani untuk melaporkan apabila adanya kejanggalan yang terjadi didalam proses pelayanan publik dan masyarakat juga harus tahu bagaimana alur pelaporan kepada Ombudsman agar tidak lagi bingung atau takut dalam mealaporkan tindak kejahatan yang terjadi. Berikut adalah tahapan dalam pelaporan kepada Ombudsman apabila terjadi kejanggalan dalam proses pelayanan publik:

1. Pelapor menghubungi atau mendatangi Ombudsman dan pihak Ombudsman Menerima laporan dalam yang disampaikan dengan cara datang langsung, surat dan/atau surat elektronik, telepon, media sosial, dan media lain yang ditujukan kepada Ombudsman.
2. Pelapor dapat memberikan kuasa kepada pihak lain untuk membuat laporan dengan disertai surat kuasa dan yang pastinya Ombudsman tidak akan menyebarluaskan dan merahasiakan identitas pelapor atas permintaan pelapor atau atas pertimbangan ombudsman.
3. Setelah itu pelapor yang datang langsung diarahkan untuk mengisi formulir penyerahan laporan, dan diberikan tanda terima laporan.
4. Terakhir, Semua laporan harus dicatat dalam agenda penerimaan laporan oleh pihak Ombudsman untuk keperluan pendataan.

Hal itu hadir juga di Riau sebagai kantor perwakilan yang bertujuan untuk mewujudkan pelayanan kepada masyarakat yang prima hingga pada tingkat daerah yang satu tujuan dengan dibentuknya Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia perwakilan

wilayah Riau merupakan salah satu perangkat yang membantu kerja Ombudsman Republik Indonesia dalam menjalankan tugasnya guna membantu menampung keluhan masyarakat terkait pelayanan publik. Disini khususnya PPDB menggunakan sistem atau aplikasi sehingga rawan untuk disalahgunakan dan perlu pengawasan agar tidak terjadi maladministrasi. Dalam hal ini masih banyak yang harus ditanggulangi untuk mengurangi perilaku masyarakat yang masih menerapkan budaya lama dan tidak mau susah untuk mendapatkan suatu hal yang mereka inginkan. Maka dari itu Peran ombudsman khususnya Ombudsman Wilayah Riau dalam hal ini adalah melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan PPDB yang tengah berlangsung, pengawasan ombudsman dilakukan secara bertahap antara lain, yaitu:

**Tabel 1. Alur Pengawasan Pelaksanaan PPDB yang Dilakukan Oleh ORI Wilayah Riau**

No.	Alur Pengawasan Pelaksanaan PPDB	Penjelasan
1.	Pra PPDB	Pada tahapan ini ombudsman wilayah Riau melakukan wawancara kepada sekolah, dinas, dan kementerian yang membidangi hal tersebut untuk mengetahui dan mendapatkan informasi dari pihak terkait.
2.	Melakukan kunjungan secara langsung ke setiap sekolah	Ombudsman Wilayah Riau meninjau langsung keberlangsungan penerimaan peserta didik baru di setiap sekolah guna mengecek mengurangi indikasi maladministrasi dan mengontrol berlangsungnya pelaksanaan penerimaan peserta didik baru di setiap sekolah.
3.	Membuka kanal pengaduan	Peran OMBUDSMAN Republik Indonesia wilayah Riau salah satu sebagai lembaga pengawas untuk mengurangi tindakan kecurangan dan adanya permainan didalam pelaksanaan pelayanan publik khususnya penerimaan peserta didik baru juga melakukan antisipasi tindakan kecurangan dengan cara mewadahi peserta dengan membuka kanal aduan untuk peserta dengan harapan para peserta bisa melaporkan kepada ombudsman jika terjadi maladministrasi pada penerimaan peserta didik baru.

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia Wilayah Riau

Setiap provinsi memiliki perwakilan Ombudsman Republik Indonesia. Perwakilan ini berfungsi sebagai kepanjangan tangan Ombudsman Republik Indonesia dan memiliki tugas strategis untuk membantu dan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan layanan yang disediakan oleh Ombudsman Republik Indonesia. Pelayanan publik saat ini masih dilakukan dalam kondisi yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan perubahan yang terjadi dalam seluruh bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. karena kemajuan pesat dalam bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan, masyarakat Indonesia saat ini dihadapkan pada kedua harapan dan tantangan global. Bersumber pada hasil Survei Indeks Persepsi Maladministrasi yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia, tingkat Maladministrasi tertinggi adalah provinsi Riau. Maka dari itu tugas ombudsman tidak hanya mengawasi pelayanan publik, menerima dan menindaklanjuti laporan, melainkan melakukan usaha pencegahan maladministrasi. Laporan masyarakat yang diterima oleh ombudsman ditangani secara administratif maupun substantif. Hasil dari proses tindak lanjut ini termasuk bukan kewenangan, laporan gugur, laporan dicabut, pelimpahan, pengkajian administrasi, klarifikasi, pemeriksaan lanjutan, mediasi, investigasi, dan rekomendasi. Berikut dilampirkan data laporan terkait ppdb tahun 2021-2022 beserta dugaan maladministrasi:

**Tabel 1. Data Laporan Terkait PPDB Tahun 2021-2022**

No	Tahun	Tanggal Laporan	Perihal	Status Laporan	Tahun Close	Klasifikasi Pelapor	Asal Pelapor	Cara Penyampaian	Klasifikasi Terlapor	Asal Terlapor	Dugaan Maladministrasi
1.	2021	12 Juli 2021	PPDB	Tutup	2021	Korban Langsung	Pekanbaru	Telepon/WA	Lembaga Pendidikan Negeri	Pekanbaru	Tidak Kompeten (zonasi)
2.	2021	12 Juli 2021	PPDB	Tutup	2021	Korban Langsung	Pekanbaru	Telepon/WA	Lembaga Pendidikan Negeri	Pekanbaru	Penyimpangan Prosedur

3.	2021	12 Juli 2021	PPDB	Tutup	2021	Korban Langsung	Pekanbaru	Datang Langsung	Lembaga Pendidikan Negeri	Pekanbaru	Tidak Kompeten (zonasi)
4.	2021	12 Juli 2021	PPDB	Tutup	2021	Korban Langsung	Pekanbaru	Datang Langsung	Lembaga Pendidikan Negeri	Pekanbaru	Tidak Kompeten (zonasi)
5.	2022	21 Juni 2022	PPDB	Tutup	2022	Keluarga Korban	Pekanbaru	Telepon/WA	Lembaga Pendidikan Negeri	Pekanbaru	Tidak Kompeten (zonasi)
6.	2022	27 Juni 2022	PPDB	Tutup	2022	Korban Langsung	Pekanbaru	Telepon/WA	Lembaga Pendidikan Negeri	Pekanbaru	Permintaan uang Barang & Jasa
7.	2022	28 Juni 2022	PPDB	Tutup	2022	Korban Langsung	Pekanbaru	Telepon/WA	Lembaga Pendidikan Negeri	Pekanbaru	Penundaan Berlarut
8.	2022	11 Juli 2022	PPDB	Tutup	2022	Kuasa Hukum	Pekanbaru	Telepon/WA	Lembaga Pendidikan Negeri	Pekanbaru	Diskriminasi
9.	2022	11 Juli 2022	PPDB	Tutup	2022	Kuasa Hukum	Pekanbaru	Datang Langsung	Lembaga Pendidikan Negeri	Pekanbaru	Penyimpangan Prosedur
10.	2022	26 September 2022	PPDB	Tutup	2023	Kuasa Hukum	Pekanbaru	Datang Langsung	Lembaga Pendidikan Negeri	Pekanbaru	Penyalahgunaan Wewenang

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Wilayah Riau

Dalam hal ini dapat dilihat bahwa terdapat 10 laporan dalam penerimaan peserta didik baru di Kota Pekanbaru dari ratusan laporan yang masuk dari seluruh daerah di Riau kepada Ombudsman Wilayah Riau dalam kurun waktu dari tahun 2021-2022. Banyak dugaan yang terdapat didalam laporan, tetapi mayoritas aduan masyarakat terkait tidak kompetennya pelayanan pada saat proses PPDB berlangsung atau masalah zonasi, setelah itu ada juga laporan terkait penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, diskriminasi, penundaan berlarut, dan bahkan ada laporan terkait permintaan uang barang & jasa yang dalam artian berarti pungli. Dalam hal masalah penerimaan peserta didik baru (PPDB), banyak laporan yang diajukan oleh masyarakat kepada Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru mengenai proses pendaftaran, seleksi, pengumuman hasil akhir, dan proses daftar ulang. Berdasarkan tabel diatas juga didominasi oleh permasalahan zonasi. Menurut kaeterangan Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru data siswa dan titik koordinat tempat tinggal calon peserta didik dalam aplikasi PPDB, bersumber dari data pokok pendidikan (Dapodik). Titik koordinat merupakan yang menentukan untuk jalur zonasi dari jarak tempat tinggal calon peserta didik menuju ke-sekolah. Salah satu pelapor mengatakan bahwa mereka mengeluh tentang keakuratan proses kalibrasi bobot dan nilai zonasi yang dihasilkan oleh aplikasi PPDB. Padahal Kemampuan sistem aplikasi PPDB untuk validasi dan kehandalan kalibrasi titik koordinat tempat tinggal calon siswa berdasarkan alamat dalam kartu keluarga menjadi nilai zonasi menjadi sangat penting dan sesuatu yang tidak bisa diremehkan prioritasnya.

Bapak Juni S.Pd selaku Kepala Bagian Pendidikan di Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru mengatakan bahwa mereka juga sudah melakukan koordinasi terkait pelaksanaan PPDB tahun 2021-2022. Selama penyelenggaraan PPDB tahun 2021-2022 Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru serta bekerjasama juga dengan dinas pendidikan provinsi dan Ombudsman Wilayah Riau memberikan layanan pengaduan dan pelaporan untuk menampung dan memberikan penjelasan atas pertanyaan atau aduan dari masyarakat yang terkait dengan pelaksanaan PPDB. Layanan laporan yang dimaksud yaitu dengan diberikan melalui posko penyelenggaraan dan bisa melalui telepon, melalui layanan tersebut semua laporan atau aduan sebisa mungkin bisa sesegera mungkin diselesaikan. Pada tahap pendaftaran alur penerimaan peserta didik baru, siswa/I mendaftar untuk masuk ke sekolah yang diinginkan atau telah ditetapkan sebagai calon peserta didik baru dengan memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan. Proses pemilihan siswa potensial dimulai dengan penilaian akademik dan nilai laporan rata-rata tinggi. Pada titik ini, proses telah memenuhi persyaratan sebelumnya. Para calon peserta didik baru dan siswa yang lulus dapat melihat hasil pengumuman langsung di sekolah tempat mereka mendaftar. Pada tahap akhir daftar ulang, siswa yang lulus harus mendaftar ulang untuk menunjukkan bahwa mereka adalah siswa baru disekolah tersebut. Banyak pengaduan pelanggaran mal administrasi kepada ombudsman terutama dalam penerimaan peserta didik

baru (PPDB) pada tahap pendaftaran, pengumuman hasil akhir dan daftar ulang. Dengan pendaftaran, pengumuman hasil akhir dan daftar ulang. Dengan bentuk pelanggaran tidak kompeten, tidak memberikan pelayanan, permintaan uang dan penyalahgunaan wewenang.

Dengan adanya berbagai kasus laporan pengaduan yang tingkat kenaikan kasus laporan pengaduan masyarakat mengalami peningkatan, maka efektifitas kinerja Ombudsman terhadap penyelesaian kasus laporan pengaduan masyarakat perlu dipertanyakan. Dilihat bahwa dalam kurun waktu setahun ada kenaikan jumlah laporan yaitu 6 laporan dari total 120 laporan jika ditotalkan keseluruhan laporan PPDB di Riau, dan ini belum termasuk masyarakat yang enggan untuk melaporkan hal-hal terkait maladministrasi ketika dilapangan. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau sebagai lembaga yang melakukan pengawasan dan fungsi kontrol pada tindakan maladministrasi, telah menerima berbagai aduan masyarakat terkait penanganan penerimaan peserta didik baru yang menyimpang, dan sebagian besar diantaranya mengenai aduan pengelolaan dan tidak kompetennya panitia PPDB. Masalah ini tidak hanya terjadi pada Kota Pekanbaru, tetapi juga diseluruh wilayah di Indonesia. Banyak pelapor yang mengeluhkan pada saat PPDB mayoritas nya adalah terkait zonasi yang tidak masuk kedalam lingkungan tempat mereka tinggal dan setelah di cek mereka tinggal tidak sesuai zona mereka tinggal. Dalam hal ini bagian keasistenan, penerimaan, dan verifikasi laporan lah yang menyelesaikan serta menelusuri kebenaran laporan yang masuk serta bisa dilanjutkan atau tidak bisa dilanjutkannya laporan. Pastinya saat ingin menindaklanjuti terkait aduan-aduan yang datang ombudsman wilayah riau perlu mengumpulkan bukti yang kuat untuk menindaklanjuti hal tersebut. Setelah itu ombudsman melakukan konfirmasi ke pihak sekolah terkait aduan yang masuk guna memastikan apakah ada kecurangan atau tidak. Setelah mengetahui kebenarannya melalui konfirmasi dari pihak sekolah barulah ombudsman bisa memutuskan untuk tindakan selanjutnya, kalau misalnya ditemukan kecurangan pihak sekolah wajib memberikan hak pelapor di dalam penerimaan peserta didik baru dan bisa saja untuk tindakan yang lebih berat lagi bisa dilaporkan ke pihak kepolisian. Menurut Ahmad Fitri, laporan yang masuk ke ombudsman sudah ditindaklanjuti dengan meminta klarifikasi atau penjelasan kepada satuan pendidikan. Banyak permasalahan pada PPDB di sekolah, tetapi pada tingkat SMA lah yang paling banyak laporan terkait keluhan dalam PPDB, hal ini dikarenakan tidak meratanya jumlah SD, SMP, dan SMA sederajat sehingga terjadinya penumpukan pada suatu sekolah SMA Negeri di suatu daerah. Jadi, perlu penambahan sekolah SMA Negeri sederajat agar mampu menampung siswa yang ingin melanjutkan sekolah yang mereka inginkan.

## **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian yang peneliti jabarkan dan jelaskan terkait peran Ombudsman Wilayah Riau dalam pengawasan pengaduan penerimaan peserta didik baru (PPDB) di Kota Pekanbaru tahun 2021-2022 dapat disimpulkan bahwa:

1. Peran Ombudsman Wilayah Riau dalam penyelesaian laporan terkait penerimaan peserta didik baru di Kota Pekanbaru, pertama keberhasilan pekerjaan dari tata kelola pemerintah, agregasi masyarakat, sebagai pengawas pemerintah disimpulkan bahwa: Jika dilihat dari waktu penyelesaian, Ombudsman sudah melakukan penyelesaian dengan waktu yang cepat. Karena bidang pendidikan khusus PPDB dikategorikan ringan. Dalam hal ini dalam menjalankan tata kelola pemerintah Ombudsman Republik Indonesia sudah cukup optimal karena sudah menyelesaikan laporan-laporan yang masuk. Selanjutnya jika dilihat dari target Ombudsman sudah mampu menyelesaikan laporan bidang pendidikan khusus PPDB diatas target yang ditetapkan. Kedua, Berdasarkan inisiatif Ombudsman Wilayah Riau hanya menjalankan berdasarkan aturan dan UU yang terkait. Sedangkan dilihat dari sisi sebagai agregasi masyarakat terdapat strategi yang digunakan memudahkan penyelesaian laporan

dan sudah cukup banyak membantu dan mengadvokasi masyarakat dengan cara sebagai pelayan dan pengayom masyarakat jika terdapat kendala dengan instansi publik. Ombudsman sebagai pengawas pemerintah juga disini sudah cukup baik sebagai penjaga keseimbangan antara masyarakat dan pemerintah yang tentunya selain penengah juga sebagai perpanjangan tangan masyarakat ke pemerintah dengan proses komunikasi yang baik pastinya. Ombudsman Wilayah Riau memiliki komunikasi yang sangat baik antara asisten Penerimaan dan Verifikasi laporan dan asisten Penyelesaian Laporan. Selain komunikasi yang baik dilakukan dengan sesama pegawai, Ombudsman Wilayah Riau juga menjalin komunikasi yang baik dengan Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru.

2. Faktor penghambat yang ditemukan dalam melaksanakan peran Ombudsman Wilayah Riau dalam penyelesaian laporan di Kota Pekanbaru yakni pertama, faktor regulasi, Ombudsman hanya menjalankan apa yang sudah ditetapkan dari Perwali Nomor 93 Tahun 2021. Kedua, dari faktor prasarana Ombudsman memiliki kekurangan yaitu aplikasi yang sering error, data calon peserta didik yang hilang atau terlempar ke sekolah lain dan lambatnya proses verifikasi. Ketiga, Ombudsman memiliki kekurangan sumber daya manusia akan tetapi tidak bisa diatasi dengan meminta bantuan kepada bidang lain. Kemudian, faktor eksternal disimpulkan bahwa masyarakat masih banyak yang belum mengerti sistem dan regulasi. Serta keinginan cepat dapat penyelesaian laporan dan masih adanya oknum dari pihak sekolah yang acab kali menjadi penghambat kinerja Ombudsman.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aliyosmora. (2020). Analisis Sistem dan Prosedur Ombudsman Dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan MalAdministrasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Kota Pekanbaru . *Skripsi*, 1-72.
- Angga Lie Fauzi, A. H. (2022). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu). *Jurnal Administrasi Publik*, 29-35.
- Desi Wulandari, A. H. (2018). Pengaruh Penerimaan Peserta Didik Baru Melalui Sistem Zonasi Terhadap Prestasi Belajar Siswa. *Jurnal*, 1-15.
- Dyah Swastika, S. N. (2022). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa tengah Dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan. *Administrative Law & Governance Journal*, 1-18.
- Enda Yuliana, A. (2022, July 16). Ombudsman Riau: Diskriminasi dan Kurangnya Kompetensi Panitia Warnai PPDB Riau 2022., p. 1.
- Farah Fadila, L. M. (2022). Peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat Dalam Penyelesaian Laporan Maladministrasi Bidang Pendidikan Di Kota Padang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*, 1-9.
- Hidayah, S. (2020). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Makassar. *jurnal administrasi publik*, 1-15.
- Maisaroh, S. (2019). Peran Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan Pembuatan KTP-el di Kota Bandar Lampung Menurut Fiqh Siyasah dan UndangUndang Nomor 37 Tahun 2008 (Studi di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung). *Skripsi*, 14-80.
- Muslimin. (2021). Manajemen Penanganan Pengaduan Pada Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen dan Organisasi Review (MANOR)*, 78-91.
- Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara Dalam Menindaklanjuti Aduan Distribusi Bantuan Sosial Yang Menyimpang Di Kota Medan Pada Era Pandemi Covid-19 . (2020). *Skripsi*, 1-33.

- Prasetyo, H. (2012). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur Dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Mal-Administrasi Penyelenggara Pelayanan Publik. *Skripsi*, 1-22.
- Prof.Dr.Johanes Basuki, M. (2018). *Administrasi publik telaah teoritis dan empiris*. Depok: Rajawali Pers.
- Riau, A. (2022, Juni Rabu). Ombudsman Perwakilan Riau Terima 200 Pengaduan Masyarakat Setiap Tahun. p. 1.
- Santika, S. (2020). Manajemen Komunikasi Ombudsman RI Perwakilan Riau Dalam Melakukan Pencegahan Terhadap Maladministrasi di Kota Pekanbaru. *JOM FISIP*, 1-13.
- suleman, S. (2018). Kinerja Ombudsman Perwakilan Maluku Utara dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Prima di Kota Ternate. *journal*, 1-21.
- Tan, W. (2020). Efektifitas Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Wilayah Kepulauan Riau Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik di Kota Batam. *Jurnal Cendekia Hukum*, 1-20.
- Tryadi, J. J. (2021). "Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara Dalam Menindaklanjuti Aduan Distribusi Bantuan Sosial Yang Menyimpang Di Kota Medan Pada Era Pandemi Covid-19" . *Skripsi*, 1-33.
- Ubaidillah, A. (2017). Peranan Ombudsman R.I Perwakilan D.I.Yogyakarta dalam Melakukan Pengawasan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Pendidikan di Kota Yogyakarta. *Skripsi*, 1-7.
- Wangi, R. (2019). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Untuk Mencegah Maladministrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. *Skripsi*, 13-64.
- Wulandari. (2023). Efektifitas Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam PPDB Tahun 2021. *Skripsi*, 99-136.