

# PERAN PERWAKILAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PROVINSI BALI DALAM PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus : Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Kota Denpasar)

Ni Putu Anik Prabawati<sup>1)</sup>, Ni Nyoman Dewi Pascarani<sup>2)</sup>, Ni Wayan Supriliyani<sup>3)</sup>

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email: [anikprabawati@unud.ac.id](mailto:anikprabawati@unud.ac.id)<sup>1</sup>, [Dewipascarani@unud.ac.id](mailto:Dewipascarani@unud.ac.id)<sup>2</sup>,  
[Wayansupriliyani@unud.ac.id](mailto:Wayansupriliyani@unud.ac.id)<sup>3</sup>

## ABSTRACT

*Education Services in Denpasar have been frequently covered by the media particularly several issues regarding fraud in the implementation of the National Examination and the Admission of new students. In addition, the Bali Provincial Representative of the Republic of Indonesia Ombudsman also received many complaints related to the implementation of public services in education in the City of Denpasar. Based on these problems, this study aims to determine how the role of the Bali Provincial Representative of the Republic of Indonesia Ombudsman in implementing the monitoring of public services related to education in the City of Denpasar. The findings show that the supervision or monitoring conducted by the Bali Provincial Representative of the Republic of Indonesia Ombudsman has given good results.*

**Keywords:** Roles, Monitoring, Public Service, Education.

## 1. PENDAHULUAN

Pada era desentralisasi pemerintah daerah mendapatkan keleluasaan untuk menjalankan pemerintahannya sendiri, salah satunya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah daerah berhak untuk melakukan inovasi-inovasi sesuai dengan kondisi daerah dan kebutuhan masyarakat. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, pemerintah daerah harus transparan dan akuntabel. Bidang pelayanan publik yang umum dirasakan oleh masyarakat, salah satunya yaitu pelayanan publik bidang pendidikan.

Pemerintah Kota Denpasar juga menyelenggarakan pelayanan publik bidang pendidikan. Seperti misalnya menyediakan sekolah-sekolah untuk kebutuhan pendidikan masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya masih banyak menimbulkan permasalahan. Permasalahan yang kerap terjadi disetiap tahunnya terkait dengan pendidikan yaitu mengenai pelaksanaan Ujian Nasional yang

masih belum maksimal, hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya kasus kecurangan yang di informasikan di media massa. Selain itu, pada masa Penerimaan Peserta Didik Baru, banyak pemberitaan yang muncul mengenai terjadinya jumlah siswa yang berlebihan pada sekolah favorit, isu lain juga banyak beredar mengenai petinggi pemerintah yang menyalahgunakan wewenangnya untuk kepentingan pribadi yaitu menaruh "anak titipan" di sekolah-sekolah yang mereka inginkan. Hal ini tentu merupakan tindak kecurangan yang dapat merampas hak-hak peserta didik yang lain.

Dalam menindak lanjuti hal tersebut, perlu adanya lembaga pengawas yang independen, salah satunya Ombudsman Republik Indonesia. Dalam pelaksanaan pengawasan pelayanan publik di daerah, Lembaga Ombudsman Republik Indonesia membentuk badan perwakilan yang tersebar di berbagai Provinsi, salah satunya Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia

Provinsi Bali. Pada tahun ketiga berdirinya lembaga ini di Provinsi Bali, cukup banyak pengaduan terkait dengan bidang pendidikan yang diterima oleh Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali. Selain itu juga di setiap tahunnya Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali, membuka posko pengaduan Ujian Nasional dan Penerimaan Peserta Didik Baru. Pada tahun 2013 Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali mendapat pengaduan sebanyak 220 laporan, dimana 24 laporan terkait bidang pendidikan. Sedangkan pada tahun 2014 sebanyak 182 laporan, dimana 17 laporan pengaduan terkait bidang pendidikan.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti bermaksud untuk mengkaji lebih dalam tentang sejauh mana peranan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali dalam mengawasi pelayanan publik khususnya pada bidang pendidikan di Kota Denpasar. Dan meneliti mengenai pengaruh pengawasan Ombudsman terhadap pelayanan publik bidang pendidikan dikota Denpasar. dengan rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

- 1) Bagaimana Peran Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik bidang pendidikan di Kota Denpasar ?
- 2) Bagaimana pengaruh pengawasan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali ?

## 2. KAJIAN PUSTAKA

### ORGANISASI

Kegiatan sekelompok orang yang berada dalam suatu sistem yang memiliki struktur dan tugas yang saling berkaitan dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Prinsip dalam organisasi yaitu memiliki tujuan, memiliki pemimpin dan memiliki organisasi.

### MANAJEMEN PUBLIK

Proses penggerakan suatu kelompok dalam sebuah sistem berdasarkan atas aturan-aturan yang diterapkan. Aspek dalam manajemen publik yaitu perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan.

## KONSEP PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Peran Ombudsman Republik Indonesia ialah sebagai lembaga pengawas yang bersifat independen yang memiliki kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat. Sedangkan Peran Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali ialah menjadi perwakilan dari Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di daerah khususnya di Provinsi Bali yang tidak dapat dijangkau oleh Ombudsman Pusat. Pengawasan yang efektif mempunyai karakteristik (Siswanto, 2005:149) sebagai berikut :

- Akurat (*Accurate*): Informasi mengenai pengawasan harus disampaikan secara jelas dan akurat.
- Tepat Waktu (*Timely*): Segera dilaksanakan tindak lanjut setelah proses pengawasan.
- Objektif dan Komprehensif (*Objective and Comprehensive*): Pengawasan yang dilakukan harus bersifat objektif.
- Dipusatkan pada Tempat Pengawasan Strategis (*Focused on Strategic Control Points*): Pengawasan dipusatkan pada bidang yang terdapat penyimpangan paling banyak.
- Secara Ekonomi Realistik (*Economically Realistic*): Pengeluaran biaya dalam proses pengawasan harus seminimal mungkin.
- Secara Organisasi Realistik (*Organizationally Realistic*)  
Pengawasan harus dapat disesuaikan dengan struktur organisasi
- Dikoordinasikan dengan Arus Pekerjaan Organisasi (*Coordinated with the Organization's Work Flow*): pengawasan perlu untuk dikoordinasikan dengan lingkungan organisasi
- Fleksibel (*Flexible*): Pengawasan yang dilakukan menyesuaikan dengan situasi dan kondisi lapangan.
- Preskriptif dan Operasional (*Prescriptive and Operational*): Pengawasan yang dilakukan dapat memberikan evaluasi terhadap kinerja organisasi

- Diterima Para Anggota Organisasi (*Accepted by Organization Members*): pengawasan harus sesuai dengan tujuan dalam suatu organisasi.

## **PELAYANAN PUBLIK BIDANG PENDIDIKAN**

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

### **3. METODELOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Tujuan dari penelitian kualitatif ini ialah untuk menjelaskan fenomena yang ada secara deskripsi.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK BIDANG PENDIDIKAN DI KOTA DENPASAR**

Pendidikan di Kota Denpasar berkembang begitu pesat, untuk saat ini di Kota Denpasar terdapat 226 Sekolah Dasar (SD) Negeri dan Swasta, 63 Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri dan Swasta, 34 Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri dan Swasta, 32 Sekolah Menengah Kejuruan Negeri dan Swasta banyak sekolah favorit berada di Kota Denpasar. Dalam mengembangkan dunia pendidikan Pemerintah Kota Denpasar, terutama Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga, membuat inovasi-inovasi baru

terkait dunia pendidikan salah satunya menerapkan jaringan komunikasi berbasis online yang disebut dengan *Cyberschool*. *Cyberschool* merupakan sebuah pelayanan pendidikan dalam bentuk web yang dapat diakses oleh masyarakat secara umum, didalam *Cyberschool* tersebut terdapat konten-konten edukasi yang dapat dimanfaatkan oleh para siswa sebagai media pembelajaran secara online yang biasa disebut dengan *e-learning*. Inovasi lain yang juga diterapkan oleh Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Denpasar ialah melaksanakan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) dengan sistem online. Hal tersebut merupakan bentuk transparansi dari Pemerintah Kota Denpasar dalam melaksanakan pelayanan dalam bidang pendidikan. Sistem PPDB berbasis online dapat diakses dengan alamat website <http://Denpasar.siap-ppdb.com> web tersebut, akan berfungsi menjelang pelaksanaan PPDB online, hingga pengumuman kelulusan.

Namun pelaksanaan PPDB online ini justru menyebabkan masyarakat lebih mudah mengetahui adanya tindak penyimpangan. Penyimpangan yang banyak menjadi sorotan masyarakat ialah mengenai perbedaan kuota siswa yang ditentukan dalam PPDB online dengan kuota siswa yang diterima setelah pengumuman disekolah, ternyata jumlahnya jauh melebihi dari jumlah yang ditentukan pada PPDB online. Selain mengenai PPDB, pelaksanaan Ujian Nasional juga menjadi hal sensitif dalam dunia pendidikan, banyak isu terkait dengan kecurangan mengenai pelaksanaan Ujian Nasional yang terdengar, hampir setiap tahun selalu menjadi berita utama dalam pemberitaan di media massa. Seperti isu mengenai kebocoran soal dan lemahnya pengawasan dalam Ujian Nasional. Hal ini juga menjadi hal penting yang harus ditangani oleh Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali, karena hal-hal tersebut merupakan pelanggaran dalam bidang pendidikan yang tentu dapat merugikan masyarakat.

### **BENTUK PENGAWASAN PERWAKILAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PROVINSI BALI DALAM PENYELENGGARAAN**

## **PELAYANAN PUBLIK BIDANG PENDIDIKAN DI KOTA DENPASAR.**

Dalam melaksanakan pengawasan pada pelayanan publik bidang pendidikan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali berfokus pada pelaksanaan Ujian Nasional dan Penerimaan Peserta Didik Baru yang kemudian disingkat menjadi UN dan PPDB, dimana hal tersebut merupakan isu sensitif dalam bidang pendidikan. Terkait dengan pelaksanaan UN dan PPDB tersebut, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali setiap tahunnya membuka posko pengaduan UN dan PPDB. Posko ini dibentuk untuk memberikan saluran bagi masyarakat yang menemukan kecurangan dalam pelaksanaan UN dan mengalami perlakuan berupa penyelewengan dalam proses pendaftaran peserta didik di sekolah-sekolah. Tujuannya adalah untuk mengawal agar pelayanan pendidikan berjalan dengan tranparasan, jujur dan meminimalisir terjadinya maladministrasi dan praktik korupsi, serta sebagai bentuk pengawasan tidak langsung oleh Ombudsman yang dilaksanakan oleh masyarakat dan media massa. Posko Pengaduan ini secara resmi dibuka di Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali di Jalan Diponegoro No. 182 Denpasar pada akhir Juni 2013. Posko ini di buka setiap memasuki proses UN dan PPDB. Di setiap tahunnya Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali cukup banyak memperoleh pengaduan. Berikut ini merupakan bentuk pengawasan secara rinci yang dilakukan oleh Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali dalam penyelenggaraan pelayanan publik bidang pendidikan.

- Pengawasan Pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru

Pelaksanaan PPDB di Kota Denpasar pada tahun pelajaran 2013/2014 ditingkat SMA pendaftarannya berlangsung pada tanggal 26-28 Juni 2013 dan pengumumannya disampaikan pada tanggal 11 Juli 2013. Sedangkan untuk tingkat SMP pendaftaran berlangsung pada tanggal 1-4 Juli 2013. Dan pengumumannya disampaikan pada tanggal 11 Juli 2013. Pada pelaksanaan PPDB tahun pelajaran 2013/2014 Ombudsman ikut memantau ketika proses

verifikasi berkas pendaftaran ke sekolah-sekolah yang dituju, melihat seberapa jauh proses verifikasi berjalan lancar dan kendala yang dihadapi. Selain pemantauan langsung, Ombudsman juga melakukan pemantau secara tidak langsung dengan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait PPDB. Ketika tahun pelajaran tersebut, Ombudsman memperoleh 24 laporan pengaduan dari masyarakat, dan 11 laporan berasal dari Kota Denpasar. Berkaitan dengan banyaknya laporan dari masyarakat terkait indikasi terjadinya kecurangan pada Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Kota Denpasar, Ombudsman segera memanggil seluruh Kepala Sekolah SMP dan SMA negeri di Kota Denpasar dan dihadiri juga oleh Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Denpasar untuk saling berdiskusi. Diskusi tersebut dilaksanakan pada tanggal 1 Agustus 2013, bertempat di Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali. Tujuan dari diskusi tersebut ialah untuk mengkonfirmasi mengenai laporan kecurangan dalam PPDB.

Hasil dari diskusi tersebut, seluruh sekolah mengakui adanya penambahan jumlah siswa dari kuota yang telah ditentukan sebelumnya melalui sistem online. Namun, para Kepala Sekolah menganggap bahwa apa yang mereka lakukan telah sesuai dengan aturan yang berlaku. Penambahan kuota tersebut dilakukan karena adanya surat edaran dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Direktorat Jendral Pendidikan Menengah, Direktorat Pembinaan Sekolah Sekolah Menengah atas nomor 2007/D2/DM/2013 tentang Pelaksanaan Pendidikan Menengah Universal. Dalam surat tersebut ditegaskan agar sekolah-sekolah meningkatkan penerimaan siswa baru SMA minimal 12 persen. Permasalahannya disini ialah Surat Edaran tersebut, diterima oleh sekolah setelah berlangsungnya proses PPDB secara online. Maka dari itu para Kepala Sekolah SMA dan SMP melakukan rapat dengan Disdikpora untuk menindak lanjuti hal tersebut. Dan disepakati jika penambahan kuota dilakukan melalui jalur

baru yang disebut dengan jalur perluasan akses, jalur ini dibuka sesaat setelah pengumuman penerimaan siswa baru pada tanggal 11 hingga 13 Juli 2013 lalu. Namun ternyata jalur tersebut tidak dilakukan sosialisasi sebelumnya, dengan demikian hanya orang-orang tertentu saja yang mengetahui tentang jalur itu.

Selain itu beberapa kepala sekolah juga mengakui bahwa adanya oknum-oknum masyarakat dan pejabat yang menekan kepala sekolah untuk menerima siswa yang disebut siswa titipan agar diterima di sekolah bersangkutan. Untuk menindaklanjuti hal tersebut, pihak Ombudsman segera melakukan pembinaan kepada seluruh Kepala Sekolah SMP dan SMA Negeri di Denpasar serta kepada pihak Disdikpora Kota Denpasar, pembinaan yang dimaksud ialah memberikan arahan ke pihak Disdikpora dan sekolah agar menjalankan segala urusan sekolah berdasarkan aturan-aturan yang ditetapkan dan tidak menyimpang dari aturan yang telah ada. Kemudian terhadap pihak Disdikpora, Ombudsman menghimbau agar Disdikpora membuat aturan dalam penetapan jumlah kuota siswa yang nantinya akan diterima di masing-masing sekolah, agar meminimalisir terjadinya kecurangan di daerah. Selain itu, pihak Disdikpora juga diharapkan untuk lebih dini melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara luas terkait jalur-jalur yang ada dalam penerimaan siswa baru dan tata cara pendaftaran online. Sehingga masyarakat mengetahui secara jelas bagaimana sistemnya dan berapa kuota yang diterima, hal tersebut mendorong terwujudnya transparansi dalam pelayanan di bidang pendidikan.

Pada tahun pelajaran 2014/2015 ini Pelaksanaan PPDB di Kota Denpasar ditingkat SMA pendaftarannya berlangsung pada tanggal 23-25 Juni 2014 dan pengumumannya disampaikan pada tanggal 30 Juni 2014. Sedangkan untuk tingkat SMP pendaftarannya berlangsung pada tanggal 25-28 Juni 2014, dan pengumumannya pada tanggal 4 Juli 2014. Pada tahun pelajaran ini pengaduan yang masuk ke Ombudsman

sudah mengalami penurunan menjadi 17 laporan, dimana 6 laporan berasal dari Kota Denpasar. Sementara itu, laporan mengenai pembengkakan kuota siswa tidak lagi terjadi. Hal ini disebabkan karena Pihak Disdikpora Kota Denpasar, telah merealisasikan segala arahan dari Ombudsman pada tahun sebelumnya. Seperti mensosialisasikan lebih awal terkait dengan pelaksanaan PPDB online. Selain itu juga pihak Disdikpora Kota Denpasar sudah memperketat Petunjuk Teknis Pelaksanaan PPDB tahun pelajaran 2014/2015, dengan jumlah kuota siswa yang di terima di sekolah, maksimal 40 orang perkelas. Dan pihak sekolah sudah sepakat untuk menjalankan aturan-aturan yang telah didiskusikan bersama. Sedangkan terkait dengan permasalahan dalam jalur prestasi itu segera diselesaikan langsung oleh Ombudsman dengan mempertemukan kepala sekolah dengan masyarakat pelapor sehingga ditemukan segera jalan keluarnya.

- Pengawasan Pelaksanaan Ujian Nasional (UN)

Ujian Nasional tahun pelajaran 2013/2014 untuk tingkat SMA dilaksanakan pada tanggal 14-16 April 2014, sedangkan pada tingkat SMP diselenggarakan pada tanggal 5-8 Mei 2014. Pada tahun pelajaran ini Ombudsman datang langsung ke sekolah-sekolah untuk memantau Pelaksanaan UN. Ketika melakukan pengawasan Ombudsman berpatokan pada SOP pelaksanaan UN, sehingga memudahkan pihak Ombudsman untuk mengetahui apabila ada pelanggaran secara administratif. Dari hasil pantauan selama berlangsungnya Ujian Nasional tahun pelajaran 2013/2014, untuk di Kota Denpasar pihak Ombudsman mendapatkan 14 temuan. Ini membuktikan bahwa masih lemahnya pengawasan terhadap pelaksanaan UN, selain itu terkait dengan isu kebocoran soal yang banyak beredar ketika pelaksanaan UN, pihak Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali mendapatkan bukti berupa kunci jawaban yang diperoleh dari salah satu siswa dan kemudian segera dilakukan pemeriksaan dengan cara

mencocokkan soal ujian dengan kunci jawaban yang ditemukan beredar disalah satu sekolah. Laporan terkait pelanggaran dalam bidang pendidikan ini kemudian disampaikan kepada Pihak Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Denpasar, agar nantinya pengawasan terhadap pelaksanaan Ujian Nasional dapat lebih diperketat.

Sementara itu pada tahun pelajaran 2014/2015 pelaksanaan Ujian nasional untuk tingkat SMA dilaksanakan pada tanggal 13-15 April 2015, sedangkan pada tingkat SMP diselenggarakan pada tanggal 4-7 Mei 2015. Dari hasil pemantauan yang dilakukan, pihak Ombudsman mendapat temuan terkait pelanggaran UN sebanyak 22 temuan pelanggaran di Kota Denpasar. Pada tahun pelajaran tersebut, pihak Ombudsman mendapatkan temuan pelanggaran yang lebih banyak dari tahun sebelumnya, hal itu dikarenakan oleh Pihak Ombudsman semakin teliti dalam melakukan proses pengawasan. Namun disisi lain, dapat dilihat bahwa pihak penyelenggara pelayanan publik, tidak betul-betul tegas dalam menjalankan saran yang disampaikan oleh Ombudsman. Hal tersebut data dibuktikan dari masih adanya kebocoran soal, kelalaian pengawas dan kekeluasaan siswa membawa HP keruangan Ujian. Terkait dengan segala temuan tersebut Ombudsman hanya menyampaikan saran kepada pihak Disdikpora Provinsi Bali, untuk melakukan tindak lanjut atas temuan-temuan tersebut.

#### **HUBUNGAN KERJASAMA PERWAKILAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PROVINSI BALI DALAM MELAKSANAKAN PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK DALAM BIDANG PENDIDIKAN**

Demi meningkatkan efektifitas kinerjanya, Pihak Ombudsman aktif melakukan komunikasi dengan berbagai pihak demi memperbaiki kualitas pelayanan publik bidang pendidikan khususnya di Kota Denpasar. Baik itu lembaga Pemerintah maupun Non Pemerintah. Berikut ini ialah lembaga-lembaga pengawasan yang aktif

melakukan diskusi dengan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali terkait dengan pengawasan pelayanan publik, yaitu:

- Inspektorat Kota Denpasar  
Inspektorat Kota Denpasar merupakan lembaga pengawasan internal yang masuk dalam lingkup Pemerintah Daerah Kota Denpasar, dimana pengawasan yang dilakukan merupakan intruksi dari Walikota Kota Denpasar untuk melakukan monitoring pelaksanaan PPDB, sedangkan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali melakukan pengawasan berdasarkan tupoksi mereka dalam Undang-Undang serta atas perintah dari Ombudsman Pusat. Bentuk kerjasama antara Inspektorat dan Ombudsman ialah saling berkomunikasi terkait dengan permasalahan pelayanan publik salah satunya dalam bidang pendidikan, dan pihak Ombudsman biasanya menyampaikan saran-saran untuk perbaikan Inspektorat dalam melaksanakan pengawasan kedepannya.
- Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Bali  
Lembaga Perlindungan Konsumen ini merupakan lembaga yang diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen yang lahir dan semangatnya itu merupakan swadaya murni dari masyarakat. Memiliki kepentingan dan tujuan yang sama mengenai bagaimana mewujudkan perlindungan konsumen di Indonesia termasuk Bali. Dalam menangani permasalahan pendidikan, Lembaga Perlindungan Konsumen ini juga melakukan bekerjasama dengan instansi lain, salah satunya juga dengan pihak Ombudsman. Tujuannya ialah untuk menjalin sinergitas antar lembaga demi mewujudkan harmonisasi dalam mengawal pelaksanaan pelayanan publik. Kerjasama yang dilakukan oleh Lembaga Perlindungan Konsumen dengan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali belum dalam bentuk MoU melainkan dalam bentuk komunikasi.
- Perum Lembaga Kantor Berita Antara Biro Bali

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

#### **HAMBATAN DALAM PENGAWASAN**

Melaksanakan perannya sebagai lembaga pengawas, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali tentu menemukan hambatan, hambatan tersebut meliputi:

- Hambatan Sumber Daya Manusia  
Jumlah sumber daya manusia yang dimiliki oleh Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali, dapat dibilang masih belum mencukupi, jumlah Asisten Ombudsman pada awalnya tahun 2012 hingga 2013 yaitu 2 orang, sehingga menyebabkan pihak Ombudsman harus bekerja keras untuk mengawasi dan menyelesaikan laporan dari masyarakat. Pada akhir tahun 2014 Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali menambah personil menjadi 5 orang, jumlah ini memang cukup meringankan tugas Ombudsman, namun jumlah tersebut masih dirasa kurang, karena cakupan pengawasan Ombudsman bukan hanya di Kota Denpasar saja, namun di seluruh Provinsi Bali, sehingga apabila melakukan pengawasan dalam Ujian Nasional dan PPDB yang dilakukan

serentak bersamaan, membuat Ombudsman tidak dapat mengawasi keseluruhan sekolah di seluruh Bali. Namun Ombudsman berusaha untuk melakukan pengawas terhadap kota-kota terdekat seperti Denpasar, Gianyar, Tabanan dan Badung terlebih dahulu.

- Hambatan Sarana dan Prasarana  
Dalam bidang sarana dan prasarana, pihak Ombudsman masih keterbatasan fasilitas berupa alat-alat pengawasan seperti alat perekam dan kamera tersembunyi untuk menemukan bukti dalam pengawasan. Selain itu kekurangan sarana transportasi dari kantor juga menyebabkan pengawasan yang dilaksanakan tidak bisa dilaksanakan secara serentak. Di Ombudsman hanya terdapat 1 kendaraan berupa mobil dinas yang harus dipergunakan oleh Ombudsman untuk mengawasi di berbagai kabupaten yang jaraknya cukup berjauhan, sehingga seluruh asisten tidak dapat berjalan secara bersamaan namun saling menunggu.
- Hambatan dari Masyarakat Pelapor  
Tidak semua pelapor memberikan identitas yang lengkap, walaupun pihak Ombudsman menjamin kerahasiaan identitas dari masyarakat pelapor. Banyak masyarakat yang masih takut untuk terbuka menyampaikan pengaduannya, sehingga mereka lebih memilih untuk melapor melalui surat-surat kaleng tanpa identitas dan melalui pesan singkat pada *handphone seluler* dari asisten Ombudsman. sehingga sesuai aturan dalam UU Ombudsman, laporan tersebut tidak dapat ditindaklanjuti. Dapat menjadi petunjuk awal dalam pelaksanaan pengawasan ataupun investigasi.

#### **PENGARUH PENGAWASAN PERWAKILAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PROVINSI BALI**

Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman tentu memiliki pengaruh terhadap kinerja berbagai lembaga. Berikut

ini ialah pengaruh langsung yang dirasakan oleh pihak tersebut :

- Pengaruh Terhadap Kinerja Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Denpasar  
Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman menjadi sebuah bahan evaluasi bagi pihak Disdikpora untuk melakukan perbaikan dan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya di bidang pendidikan. Selain memberikan masukan, pihak Ombudsman juga memberikan pembinaan kepada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Denpasar apabila ada hal- hal yang perlu diperbaiki dalam memberi pelayanan kepada publik agar sesuai asas penyelenggaraan pelayanan publik.

- Pengaruh Terhadap Kinerja Pihak Sekolah

Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman terhadap pihak sekolah sangat berdampak positif, terutama dalam pelaksanaan PPDB, yang saat ini sudah semakin transparan karena aturan yang disampaikan dalam petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis sudah sangat jelas dan ketat, seperti yang disarankan sebelumnya oleh Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali. Sehingga membuat pihak sekolah dan oknum-oknum tertentu sulit untuk melakukan kecurangan. Namun, disisi lain terdapat kritikan yang disampaikan oleh Kepala Sekolah terhadap kinerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali. Dimana kritikan tersebut terkait dengan kinerja Ombudsman yang tidak membawa surat terlebih dahulu ketika ingin untuk meminta klarifikasi terkait permasalahan bidang pendidikan.

- Pengaruh Terhadap Lembaga Pengawas Lain

Keberadaan lembaga Ombudsman, cukup membantu kinerja lembaga pengawas. Hal tersebut disebabkan karena jaringan komunikasi antara lembaga pengawas menjadi semakin luas, sehingga dapat mempermudah mereka untuk memecahkan permasalahan yang dilaporkan oleh masyarakat. Sedangkan

Pengaruh Keberadaan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali terhadap Lembaga Kantor Berita Nasional Antara Biro Bali ialah Pihak Ombudsman dapat membantu memberikan berita-berita yang bermanfaat bagi masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik secara khusus, karena pihak Ombudsman dalam menyampaikan arahan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik yang baik biasanya melalui media massa.

- Pengaruh Terhadap Pihak Pelapor  
Pihak pelapor bersyukur setelah adanya Ombudsman ini, permasalahan PPDB sudah mulai tenang. Namun dibalik itu, masih belum ada kepuasan dari Ida bagus Wiyana, karena Oknum-oknum yang menyalahgunakan kewenangan dalam PPDB tersebut tidak mendapat hukuman yang pantas. Jika memang terbukti benar harus ada sanksi atas tindakan tersebut.

## **PERTANGGUNGJAWABAN PERWAKILAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PROVINSI BALI**

Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali tidak melakukan pertanggungjawaban kepada Walikota Denpasar maupun Gubernur Provinsi Bali. Ombudsman hanya menyampaikan laporan dalam bentuk ringkasan mengenai temuan dilapangan dan beberapa saran kepada Pemerintah, sebagai bahan evaluasi bagi pihak Pemerintah daerah. Sementara pertanggungjawaban mengenai pengawasan dan penanganan kasus secara umum. Ombudsman membuat semacam pertemuan terbuka yang biasanya diselenggarakan diakhir tahun. Acara tersebut dihadiri oleh rekan-rekan media massa, dimana pada pertemuan itu Ombudsman memaparkan garis besar laporan-laporan yang ditangani oleh Ombudsman dan seberapa besar yang telah selesai, serta bagaimana hasil dari pengawasan Ombudsman selama satu tahun terakhir. Sementara itu, kepada Ombudsman Republik Indonesia Pusat laporan pertanggungjawabannya lebih terperinci dan data yang disampaikan merupakan data yang



bersifat tertutup, yang kemudian dapat menjadi kajian bagi Ombudsman Pusat dan memberikan rekomendasi apabila dianggap perlu kepada pihak-pihak yang terkait dalam bidang pendidikan.

### **PERAN PERWAKILAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PROVINSI BALI DALAM PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK BIDANG PENDIDIKAN DI KOTA DENPASAR.**

Secara struktural Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali merupakan lembaga pengawasan eksternal. Sedangkan, secara fungsional, Ombudsman merupakan lembaga yang khusus mengawasi terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam menjalankan tugasnya sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali berpedoman pada peraturan-perundangan. Pelaksanaan tugas tersebut berkaitan dengan Teori Manajemen Publik menurut Shafritz, Hyde dan Ott (1977), Dimana Undang-undang No. 37 Tahun 2008 menjadi landasan bagi Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali untuk bertindak dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Selain itu, pengawasan merupakan salah satu aspek dalam manajemen publik. Kefektifan dari pengawasan perwakilan ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali dapat dilihat dari beberapa karakteristik (Siswanto (2005: 149) meliputi:

- Akurat (*Accurate*)  
Dalam menindaklanjuti permasalahan pelayanan publik pada bidang pendidikan, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali terlebih dahulu mengumpulkan bukti-bukti yang akurat sebelum melakukan klarifikasi dan memberikan saran atau pembinaan. Seperti ketika pengawasan UN dan PPDB, pihak Ombudsman menemukan bukti bocoran kunci jawaban, siswa yang membawa *handphone* dan

menemukan jumlah siswa yang diterima disekolah melebihi kuota yang ditentukan, hal itu kemudian disampaikan pada pemerintah sebagai bahan evaluasi agar kedepannya tidak terjadi hal seperti itu.

- Tepat Waktu (*Timely*)  
Pihak Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali, segera melakukan tindak lanjut setelah mengetahui isu terkait dengan UN dan PPDB. Pihak Ombudsman segera mencari klarifikasi atau pembenaran, terkait permasalahan yang ada. Seperti halnya yang dilakukan oleh pihak Ombudsman ketika beredarnya isu tentang pembengkakan kuota siswa. Pihak Ombudsman segera memanggil pihak-pihak terkait untuk melakukan diskusi terkait permasalahan dan pemecahannya.
- Objektif dan Komprehensif (*Objective and Comprehensible*)  
Segala bentuk temuan yang disampaikan oleh Ombudsman terhadap pihak terlapor. Merupakan informasi yang jelas yang disertai dengan bukti-bukti, sehingga pihak terlapor tidak merasa terdiskriminasi akibat pengaduan yang hanya rekayasa atau tidak jelas.
- Dipusatkan pada Tempat Pengawasan Strategis (*Focused on Strategic Control Points*)  
Dalam bidang pendidikan Pihak Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali, terfokus pada pengawasan dalam pelaksanaan UN dan PPDB karena hal tersebut merupakan hal sensitif dalam bidang pendidikan, yang riskan terjadinya tindak kecurangan. Selain itu pihak Ombudsman juga berfokus pada pengawasan pelaksanaan pendidikan pada sekolah yang cenderung favorit. Karena banyak diminati masyarakat dan berpeluang terjadinya kecurangan untuk dapat bersekolah disekolah tersebut.
- Secara Ekonomi Realistik (*Economically Realistic*)  
Dalam menjalankan pengawasan dalam bidang pendidikan. Ombudsman tidak mengeluarkan biaya cukup banyak, karena lokasi pengawasan yang cukup

dekat dengan kantor Perwakilan Ombudsman, serta tidak memerlukan cukup banyak sarana dan prasarana. penyelesaian masalahnya dilaksanakan melalui diskusi sederhana yang dilaksanakan di Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali.

- Secara Organisasi Realistik (*Organizationally Realistic*)

Dalam pengawasan pelayanan publik bidang pendidikan, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali belum memiliki terobosan untuk memberi penghargaan khususnya kepada pihak sekolah yang telah melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.

- Dikoordinasikan dengan Arus Pekerjaan Organisasi (*Coordinated with the Organization's Work Flow*)

Sejauh ini dalam melakukan pengawasan pihak ombudsman telah melakukan sosialisasi dengan beberapa pihak terkait seperti Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga, Pihak Sekolah dan pihak Lembaga Pengawas untuk memudahkan Ombudsman dalam melakukan pengawasan. Bentuk sosialisasi tersebut berupa diskusi dan koordinasi apabila terdapat pengaduan masyarakat atau pemberitaan terkait maladministrasi di media massa. Sedangkan penyebaran luasan informasi mengenai pengawasan ombudsman dan posko Pengaduan UN dan PPDB kepada masyarakat dilakukan melalui perantara media massa serta Pihak Ombudsman kerap memasang baliho di sekolah-sekolah negeri ketika pelaksanaan PPDB agar masyarakat, khususnya orang tua siswa mengetahui tentang keberadaan pengawas Ombudsman. Hal tersebut kemudian dapat menjadi alasan bagi para Kepala Sekolah untuk menolak adanya anak titipan.

- Fleksibel (*Flexible*)

Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman sejauh ini sudah bersifat fleksibel, apabila mendapat pengaduan atau berita terkait penyimpangan, pihak Ombudsman segera bertindak untuk mengklarifikasi permasalahan tersebut.

- Preskriptif dan Operasional (*Prescriptive and Operational*)

Selain menyampaikan temuan-temuan dalam pelaksanaan pengawasan. Pihak Ombudsman juga menyampaikan apa yang sebaiknya dilakukan oleh pemerintah agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang dilaksanakan. Seperti misalnya ketika pelaksanaan PPDB, pihak Ombudsman memberikan masukan terhadap pihak Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga agar memperketat aturan dan pelaksanaannya. Dan hal itu terbukti setelah saran tersebut dijalankan, penyimpangan dalam hal pembengkakan kuota tidak terjadi lagi.

- Diterima Para Anggota Organisasi (*Accepted by Organization Members*)

Dalam mewujudkan pelayanan pendidikan yang lebih transparan, dan akuntabel. Pihak Ombudsman melakukan pengawasan, dan menyampaikan hasil pengawasannya yang kemudian di diskusi dengan lembaga terkait, seperti Disdikpora dan Sekolah, untuk dikaji bersama sebagai bahan evaluasi dan menemukan cara terbaik untuk memecahkan permasalahan tersebut.

Segala bentuk aktivitas yang dilaksanakan oleh Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali tersebut berkaitan dengan Teori Organisasi dari Atchison dan Hill (1978: 43). Dapat dilihat bahwa ombudsman telah menyusun langkah-langkah strategis berdasarkan kewenangan dan struktur organisasi untuk memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pada bidang pendidikan di kota Denpasar. Prinsip organisasi yang telah diterapkan oleh Ombudsman yaitu: Pertama, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali telah memiliki visi, misi dan tujuan yang jelas. Kedua, dalam rangka pencapaian tujuan yaitu penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali telah menyusun program dan metode untuk melaksanakan. Ketiga, adanya struktur organisasi dan tupoksi yang jelas, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali dipimpin

oleh Kepala Perwakilan dan dibawahnya terdapat 5 asisten bidang yang memiliki tupoksi masing dan bekerja saling berkaitan dalam pencapaian tujuan.

## 5. KESIMPULAN

Pengawasan yang dilaksanakan oleh Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali telah dapat meminimalisir terjadinya kecurangan dalam pelaksanaan pelayanan publik khususnya pada bidang pendidikan terkait pelaksanaan PPDB. Namun, dalam pelaksanaan UN masih perlu dikaji lebih dalam untuk menemukan solusi dari penyimpangan yang terjadi. Dalam melaksanakan pengawasan pihak Ombudsman menjalin kerjasama dan koordinasi dengan beberapa pihak yaitu Inspektorat Kota Denpasar, Lembaga Perlindungan Konsumen dan Lembaga Kantor Berita Nasional Antara Biro Bali. Hambatan yang dihadapi oleh Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali dalam melaksanakan pengawasan ialah hambatan terkait jumlah sumber daya manusia, sarana prasarana yang kurang memadai dan masyarakat pelapor yang tidak memberikan identitas secara jelas.

Pengaruh pengawasan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali terhadap pihak-pihak terkait. Secara umum semua pihak mengakui bahwa kehadiran Ombudsman memberikan dampak yang baik dalam terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang bersih dan transparan. Berkaitan dengan keefektifan pengawasan, dalam melaksanakan pengawasan, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali telah memenuhi beberapa kriteria dalam pelaksanaan pengawasan yang efektif. Secara umum pelaksanaan peran Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik terkait bidang pendidikan di Kota Denpasar sudah berjalan cukup baik, namun masih perlu untuk meningkatkan ketegasan dalam kinerja.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin. 1998. Reformasi Pelayanan Publik Menuju Sistem Pelayanan Yang Responsif dan Berkualitas, Program Pascasarjana Universitas Brawijaya.
- Ali Mufiz. (1986). Pengantar Administrasi Negara. Jakarta: Penerbit Kaunika Universitas Terbuka
- Asmara, Galang. 2012. Ombudsman Republik Indonesia dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia. Surabaya: Laksbang Yustitia.
- E.StHarahap, dkk. 2007. Kamus besar bahasa Indonesia. Bandung: BalaiPustaka.
- Gitosudarmo, Indriyo. 2013. Perilaku Keorganisasian. Yogyakarta: BPFE.
- Imam Gunawan. 2013:209. Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik. PT Bumi Aksara, Jakarta 13220
- MA, Mulyono. 2008. Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media
- Melati Megarista Ayuninastiti, 2013. "*Fungsi Ombudsman Untuk Pelayanan Publik Yang Berkualitas Di Daerah*" (*Studi Terhadap Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Dan Jawa Tengah*). Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, Surakarta
- Noor Sheila, 2014. "*Peran Perwakilan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Wilayah Provinsi Kalimantan Timur dalam Pengawasan Penyelenggaraan PelayananPublik*". E-Journal Ilmu Administrasi Negara Fisip Universitas Mulawarman, Kalimantan Timur
- Safrony, Ladzy. 2012. Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia (Teori,

Kebijakan, dan Implementasi).  
Yogyakarta: Aditya Media Publishing.

Sujata, Antonius. 2004. Peran Ombudsman dalam mewujudkan Good Governance, *Seminar "Otonomi Daerah dan Urgensi Pembentukan Ombudsman Daerah"*, Maumere, 1 November 2004.

Siagian, Sondang .P, 1977. Filsafat Administrasi, Jakarta: Gunung Agung.

Siswanto, B. 2011. Pengantar Manajemen. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Sunaryati. 2003. Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia. Jakarta: Lembaga Ombudsman Nasional.

Syaiful Bahri Djamarah & Aswan Zain. (1997). Strategi Belajar Mengajar. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Tanjung, Bahdin. 2010. Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Proposal, Skripsi, Dan Tesis Dan Mempersiapkan Diri Menjadi Penulis Artikel Ilmiah. Jakarta: Kencana Prenada Media Group