

KAPABILITAS LEMBAGA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN SUMATERA BARAT DALAM UPAYA PENCEGAHAN MALADMINISTRASI BIDANG PENDIDIKAN DI KOTA PADANG TAHUN 2023

Oleh: Revi Yulia Darma

Pembimbing: M. Rafi, S.I.P., M.I.P

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jalan H.R Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 2829

Telp/Fax.0761-63277

ABSTRAK

Penelitian ini berdasarkan pada banyaknya laporan masyarakat yang masuk kepada Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat terkait dugaan maladministrasi yang terjadi pada bidang pendidikan khususnya pada tingkat SMA/Sederajat di Kota Padang. Permasalahan tersebut diperlukan pencegahan oleh Ombudsman untuk mencegah terjadinya maladministrasi yang berulang di bidang pendidikan khusus pada tingkat SMA/Sederajat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kapabilitas Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat dalam upaya pencegahan maladministrasi bidang pendidikan di kota Padang pada tahun 2023. Teori yang digunakan adalah teori *Core Capability* menurut Leonard dan Barton dalam Suherlan (2019). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi, teknik analisa data dilakukan melalui metode deskriptif kualitatif berdasarkan empat tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyejian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan kapabilitas Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat dalam upaya pencegahan maladministrasi bidang pendidikan di kota Padang pada tahun 2023 pada dimensi *knowledge and skills* (pengetahuan dan keterampilan) sudah maksimal, namun pada dimensi *technical systems* (sistem teknis) belum maksimal karena Ombudsman tidak memiliki SOP khusus dalam pencegahan maladministrasi di bidang pendidikan, pada dimensi *managerial systems* (sistem manajerial) belum maksimal karena Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat belum menjangkau seluruh sekolah di tingkat SMA/Sederajat untuk melaksanakan tugasnya dalam upaya pencegahan maladministrasi di bidang pendidikan, dan pada dimensi *values and norms* (nilai dan norma) belum maksimal karena asas keseimbangan belum diimplementasikan dengan baik karena tidak semua SMA/Sederajat yang dikunjungi atau berinteraksi dengan Ombudsman. Hal ini disebabkan oleh kurangnya SDM di bidang pencegahan di lembaga Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat.

Kata Kunci : Kapabilitas, Maladministrasi, Ombudsman, Pemerintah, Pendidikan

ABSTRACT

This research is based on the number of public reports that have been submitted to the West Sumatra Representative Ombudsman regarding allegations of maladministration that occurred in the field of education, especially at the high school/equivalent level in Padang City. These problems need to be prevented by the Ombudsman to prevent repeated maladministration in the field of special education at the high school/equivalent level. This study aims to determine the capabilities of the West Sumatra Representative Ombudsman in an effort to prevent maladministration in the education sector in the city of Padang in 2023. The theory used is the Core Capability theory according to Leonard and Barton in Suherlan (2019). The methods used in this study are qualitative descriptive methods, data collection techniques through interviews and documentation, data analysis techniques are carried out through qualitative descriptive methods based on four stages, namely data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawn.

The results of the study show that the capability of the West Sumatra Representative Ombudsman in efforts to prevent maladministration in the education sector in the city of Padang in 2023 in the dimension of knowledge and skills has been maximized, but in the dimension of technical systems (technical systems) has not been maximized because the Ombudsman does not have a special SOP in preventing maladministration in the field of education, in the dimension of managerial systems (managerial system) has not been maximized because the Ombudsman Representative of West Sumatra has not reached all schools at the high school/equivalent level to carry out their duties in an effort to prevent maladministration in the field of education, and in the dimension of values and norms (values and norms) has not been maximized because the principle of balance has not been implemented properly because not all high schools/equivalents visited or interacted with the Ombudsman. This is due to the lack of human resources in the field of prevention at the West Sumatra Representative Ombudsman institution.

Keywords : Capability, Maladministration, Ombudsman, Government, Education

LATAR BELAKANG MASALAH

Setiap warga negara berhak untuk mendapatkan persamaan perlakuan yang adil, baik dalam hukum maupun pemerintahan. Reformasi pemerintahan, dengan tujuan menciptakan suatu pemerintahan yang baik, bersih dan efisien guna mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh warga negara.¹ Hal ini merupakan tugas wajib pemerintah selaku penyelenggara negara demi mencapai cita-cita negara untuk mensejahterakan rakyatnya, karena itu, negeri ini membutuhkan

pemerintahan yang memiliki kapabilitas yang baik.²

Menurut Baker dan Sinkula dalam Bambang Irawan kapabilitas merupakan kumpulan keterampilan yang lebih spesifik, prosedur, dan proses yang dapat memanfaatkan sumber daya ke keunggulan kompetitif.³ Suatu tugas yang diemban tentu memerlukan keterampilan untuk menyelesaikannya. Penyelesaian kewajiban atas tugas yang diemban itulah yang akan berkesinambungan dengan kinerja dari tiap tenaga kerja tersebut.

¹ Rahman, F. (2018). *Teori Pemerintahan*. Universitas Brawijaya Press.

² Labolo, M. (2013). *Memahami ilmu pemerintahan*. Rajawali Pers.

³ Dr. Bambang Irawan. (2016). *Kapabilitas Organisasi dan Pelayanan Publik*. Publica Press.

Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan menerangkan bahwa fungsi Pemerintahan adalah fungsi dalam melaksanakan administrasi pemerintahan yang meliputi fungsi pengaturan, pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan perlindungan.⁴ Pelayanan publik sebagai salah satu fungsi utama pemerintah adalah upaya untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat atas pengadaan barang dan jasa yang diperlukan oleh masyarakat.⁵

Di dalam Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁶

Pelayanan pendidikan yang berkualitas sebagai bagian dari pelayanan publik menjadi harapan sekaligus tuntutan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, dengan prosedur yang jelas, cepat dan biaya ringan menjadi harapan seiring perkembangan penyelenggaraan pemerintahan.⁷

Pendidikan itu sendiri termasuk kedalam urusan pemerintahan wajib, sebagaimana tertulis pada 12 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa : urusan pemerintahan wajib yang berkaitan

dengan pelayanan dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) meliputi: pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan rakyat dan kawasan permukiman, ketenteraman, ketertiban umum, serta perlindungan masyarakat dan sosial.

Pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan industri pendidikan rentan terhadap masalah ketidakpuasan layanan, dimana masyarakat sering menerima tuntutan uang dan maladministrasi dalam penyelenggaraan bidang pendidikan.

Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintah yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan.⁸

Melihat adanya praktik maladministrasi yang dialami oleh masyarakat, maka dibutuhkan sebuah lembaga yang memiliki kapabilitas, dimana kapabilitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan yang dimiliki oleh lembaga untuk mencapai tujuan organisasinya yaitu menampung, menangani serta melakukan upaya pencegahan maladministrasi. Lembaga yang dimaksud adalah “Ombudsman Republik Indonesia” yang terbentuk pada tanggal 10 Maret tahun 2000.

Pada pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik

⁴ Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat 2

⁵ Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen pelayanan publik*. Pustaka Setia

⁶ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 tentang Pelayanan Publik

⁷ Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.

⁸ Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 Pasal 1 ayat 3 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Indonesia mengatakan bahwa “Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan 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 APBN dan/atau APBD.”⁹

Tujuan Ombudsman itu sendiri terdapat dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, yaitu :

- a) Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera.
- b) Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.
- c) Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik.
- d) Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme.
- e) Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.¹⁰

Dan untuk mengaplikasikan tujuan tersebut maka tugas Ombudsman Republik Indonesia seperti yang tertulis dalam Pasal 7 UU No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, yaitu:

- a) Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b) Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan.
- c) Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman.
- d) Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- e) Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan.
- f) Membangun jaringan kerja.
- g) Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan,
- h) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang.¹¹

Dalam konteks penelitian ini, ada beberapa permasalahan terkait kapabilitas Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat dalam upaya pencegahan maladministrasi bidang Pendidikan yaitu *Pertama*, terjadinya dugaan maladministrasi di bidang pendidikan di Kota Padang, dimana pada tahun 2022 Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat menerima sebanyak 323 laporan maladministrasi.¹² Berikut 5 substansi terbanyak dilaporkan oleh masyarakat

⁹ Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 Pasal 1 ayat 1 tentang Ombudsman Republik Indonesia

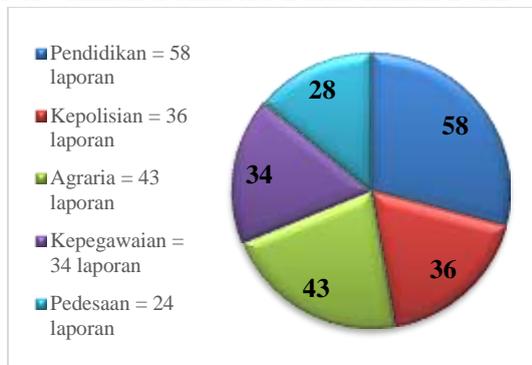
¹⁰ Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 4 tentang Ombudsman Republik Indonesia

¹¹ Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 7 tentang Ombudsman Republik Indonesia

¹² Laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat tahun 2022

Sumatera Barat kepada Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat :

Gambar 1 5 Substansi yang Paling Banyak Dilaporkan Masyarakat di Sumatera Barat Kepada Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat Tahun 2022



(Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Tahun 2022)

Berdasarkan gambar di atas, menjelaskan bahwa kenyataan yang terjadi pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera pada tahun 2022 substansi yang paling dominan di laporkan masyarakat adalah bidang pendidikan dengan jumlah 58 laporan maladministrasi.¹³ Dari 58 laporan maladministrasi tersebut sebanyak 49 laporan berasal dari masyarakat Kota Padang.

Jika dibandingkan dengan tahun 2021, substansi yang paling dominan di laporkan masyarakat adalah bidang Kepegawaian dan Agraria, dimana sektor pendidikan hanya peringkat ke-3 substansi yang dilaporkan masyarakat. Sehingga, dibutuhkan kapabilitas lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dalam upaya pencegahan terjadinya praktik maladministrasi di bidang pendidikan ini.¹⁴

Kedua, laporan terkait maladministrasi oleh masyarakat Kota

Padang di bidang pendidikan di dominasi oleh pendidikan tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA)/Sederajat, yang terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1 Laporan Masyarakat Kota Padang Kepada Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat di Bidang Pendidikan

Tujuan Laporan	Jumlah Laporan
TK	1
SD/MIN/Sederajat	8
SMP/MTS/Sederajat	5
SMA/MAN/Sederajat	11
Perguruan Tinggi Negeri/Swasta	2
Dinas Pendidikan Kota Padang	10
Dinas Pendidikan Sumatera Barat	9
UPT Badan Kepegawaian Negara (BKN)	3
Jumlah	49 laporan masyarakat

(Sumber : Arsip Dokumen Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat Tahun 2022)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwasanya tingkat SMA/Sederajat merupakan sumber laporan terbanyak yaitu 11 laporan, disusul oleh Dinas Pendidikan Kota Padang 10 laporan, Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat juga 9 laporan, selanjutnya tingkat SD dengan jumlah 8 laporan, tingkat SMP/Sederajat 5 laporan, Universitas negeri maupun swasta 2 laporan TK 1 laporan dan terakhir UPT Badan Kepegawaian Negara (BKN) 3 laporan.¹⁵

Faktor lain yang menyebabkan masalah pendidikan pada tingkat SMA/SMK/MA di Kota Padang adalah di tengah perkembangan jumlah peserta didik setiap tahun Kota Padang tersendat dalam pembangunan sekolah baru. Sebagai contoh semenjak tahun

¹³ Laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat tahun 2022

¹⁴ Laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat tahun 2021

¹⁵ Arsip Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat Tahun 2022

2010 tidak ada penambahan SMA/SMK/MA baru di Kota Padang. Demikian juga dengan Madrasah Aliyah Negeri (MAN) negeri yang sampai hari ini masih berjumlah tiga unit.¹⁶ Jumlah SMA negeri maupun swasta yang ada di Kota Padang yaitu sebanyak 59 unit, jumlah MA baik negeri maupun swasta sebanyak 13 unit, dan jumlah SMK baik negeri maupun swasta di Kota Padang sebanyak 42 unit total keseluruhan jumlah sekolah di tingkat SMA/MA/SMK adalah 114 unit sekolah. Tersendatnya pembangunan sekolah ditingkat SMA/Sederajat menjadi salah satu faktor lemahnya pelayanan pendidikan di tingkat SMA dan sederajat.

Melihat fenomena diatas, penelitian ini penulis fokuskan pada tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA)/Sederajat di Kota Padang dimana di tingkat pendidikan SMA/Sederajat merupakan sumber laporan terbanyak oleh masyarakat di kota Padang.

Adapun kasus-kasus maladministrasi yang dilaporkan pada tingkatan pendidikan SMA di Kota Padang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2 Kasus-Kasus yang Dilaporkan pada Tingkat Pendidikan SMA/Sederajat di Kota Padang kepada Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat Pada Tahun 2022

No.	Kasus
1.	Dugaan penyimpangan prosedur oleh Kepala Sekolah SMAN X Kota Padang terkait sistem pendaftaran SNMPTN Tahun 2022 yang pilihan jurusan ditentukan oleh pihak sekolah yang mengakibatkan siswa tidak bisa memilih.
2.	Dugaan tidak memberikan pelayanan yang dilakukan oleh Kepala Sekolah SMA X Kota Padang terkait anak pelapor yang tidak dibolehkan mengikuti Ujian Mid Semester karena uang SPP yang belum dilunasi.
3.	Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Kepala Kejuruan SMK X Sumbar terkait tidak diizinkan pelapor mengikuti kegiatan magang.
4.	Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh SMA X Kota Padang terkait tidak diinformasikannya permohonan mengikuti kegiatan <i>remedial teaching</i> yang mengakibatkan anak pelapor tinggal kelas.
5.	Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Kepala Sekolah X terkait pengurusan surat disekolah.
6.	Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Kepala Sekolah SMA X yang tidak menanggapi surat keluhan pelapor.
7.	Dugaan permintaan uang oleh SMA X Kota Padang terkait sumbangan dana komite untuk pembelian tanah dan perluasan lokasi sekolah.
8.	Dugaan penyimpangan prosedur oleh Kepala Sekolah SMK X Kota Padang terkait pembayaran uang komite dan pengambilan ijazah bagi siswa kurang mampu.
9.	Dugaan permintaan imbalan oleh Kepala Sekolah SMA X terkait pembayaran uang komite sebesar Rp.xxx terhadap adik pelapor sebagai penerima beasiswa.
10.	Dugaan penyimpangan prosedur oleh SMK X terkait kewajiban melunasi pembayaran uang komite untuk mengikuti ujian sekolah.
11.	Dugaan penyimpangan prosedur oleh MAN X Kota Padang terkait pembentukan pengurus komite sekolah.

(Sumber : Arsip Dokumen Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat, 2022)

Berdasarkan Pasal 6 huruf g Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah bahwa tugas Perwakilan Ombudsman yaitu melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya, maka dari pada itu Ombudsman Republik Indonesia

¹⁶ Padang Info, 2023

Perwakilan Sumatera Barat harus melaksanakan tugasnya sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang dan Peraturan tersebut.¹⁷

Berdasarkan permasalahan diatas, penulis ingin melakukan penelitian tentang **“Kapabilitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi Bidang Pendidikan di Kota Padang Tahun 2023”**.

A. RUMUSAN MASALAH

Adapun rumusan permasalahannya adalah **“Bagaimana kapabilitas lembaga Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam upaya pencegahan maladministrasi bidang pendidikan di Kota Padang pada tahun 2023?”**

B. TUJUAN PENELITIAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan kapabilitas Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam upaya pencegahan maladministrasi bidang pendidikan di Kota Padang pada tahun 2023?
2. Manfaat teoritis penelitian adalah untuk menambah ilmu pengetahuan dalam pengembangan studi Ilmu Pemerintahan dan dapat digunakan sebagai acuan khususnya yang berfokus pada kapabilitas lembaga Ombudsman RI dalam upaya pencegahan maladministrasi bidang pendidikan.
3. Manfaat praktis penelitian merupakan hasil penelitian diharapkan dapat berguna bagi seluruh pemangku kepentingan dan menjadi bahan evaluasi dan

masukannya bagi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam upaya pencegahan maladministrasi bidang pendidikan. Secara praktis penelitian ini juga merupakan sumbangsih peneliti terhadap proses pemerintahan dalam pembangunan dan pengembangan pelayanan publik di bidang pendidikan khususnya pada tingkat SMA/Sederajat.

C. KERANGKA TEORI

a) Kapabilitas Inti (*Core Capability*)

Menurut Moenir menyebutkan bahwa kapabilitas atau kemampuan adalah berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas dan pekerjaan berarti dapat melakukan tugas, pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kemajuan suatu organisasi sangat ditentukan oleh kemampuan sumber daya manusia.¹⁸ Amit dan Schoemaker dalam Kusumasari melihat kapabilitas organisasi sebagai kapasitas organisasi untuk mengerahkan sumber daya, menggunakan proses organisasi untuk memengaruhi tujuan yang diinginkan.

Core Capabilities atau kapabilitas Inti sebagaimana diungkapkan oleh Leonard dan Barton dalam Suherlan meliputi empat dimensi yaitu :

1. *Knowledge and Skills* (Pengetahuan dan Keterampilan)
Pengetahuan sangat fundamental dan sesuatu yang vital dalam sebuah organisasi/pemerintah dimana kegiatan-kegiatan dalam organisasi dapat berjalan sebagaimana mestinya manakala didukung oleh sumber daya yang ada dalam organisasi tersebut.
2. *Technical Systems* (Sistem Teknis)

¹⁷ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia

¹⁸ Dr. Bambang Irawan. (2016). *Kapabilitas Organisasi dan Pelayanan Publik*. Publica Press.

Sistem teknis yaitu adanya sistem informasi dan prosedur kerja oleh setiap organisasi/pemerintah, dengan adanya sistem informasi dan prosedur kerja yang jelas maka pemerintah dapat menjalankan tugas-tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan yang telah ditetapkan.

3. *Managerial Systems* (Sistem Manajerial)

Sistem manajerial yaitu metode yang diterapkan oleh organisasi/pemerintah untuk mengelola berbagai bagian yang terkait dengan kebutuhan negara termasuk masyarakat agar bisa mencapai tujuan.

4. *Values and Norms* (Nilai dan Norma)

Nilai merupakan sesuatu yang dianggap baik, benar, dan penting. Norma adalah aturan atau pedoman yang mengatur perilaku sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku.¹⁹

b) Pelayanan Publik

Menurut Pasal 1 ayat (1) UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.²⁰

Pengertian Pelayanan Publik Menurut Philip Kotler pelayanan merupakan setiap tindakan atau pelaksanaan yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya menunjukkan tidak nyata

dan tidak mengakibatkan kekuasaan atas segala sesuatunya. Pandangan Kotler tersebut dapat dipahami bahwa pada hakikatnya pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.²¹

Dalam pelaksanaan pelayanan publik ada beberapa asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan 63/2003 adalah transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak, dan keseimbangan.

c) Peran Ombudsman dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi Bidang Pendidikan

Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan 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 APBN dan/atau APBD.²²

Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan

¹⁹ Leonard dan Barton dalam Suherlan, et al. (2019). Kapabilitas Organisasi Dinas Pertanian Tanaman Pangan Bagi Peningkatan Produksi Komoditas Padi di Kabupaten Subang Tahun 2016-2018. *Jurnal Governansi*, 5(2), 139-148.

²⁰ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1

²¹ Husni Thamrin, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*, (Jakarta: Aswaja Persindo, 2013), hlm. 28.

²² Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 pasal 1 ayat 1

kerugian materiil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan”.²³

Bentuk-bentuk maladministrasi terbagi menjadi 10 jenis yang tertulis pada Pasal 11 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan menjelaskan bentuk-bentuk maladministrasi yaitu penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, penyimpangan prosedur, permintaan imbalan uang, barang dan jasa, penyalahgunaan wewenang, tidak kompeten, tidak patut, berpihak, diskriminasi, serta konflik kepentingan.²⁴

Pencegahan maladministrasi adalah proses, cara, atau tindakan yang dilakukan oleh Ombudsman secara aktif melalui Deteksi, Analisis, dan Perlakuan Pelaksanaan Saran agar maladministrasi tidak terjadi atau berulang.²⁵ Pencegahan maladministrasi meliputi 3 (tiga) tahap kegiatan yaitu :

1. Deteksi adalah kegiatan inventarisasi, identifikasi, dan pemutakhiran dari permasalahan pelayanan publik dalam menentukan terjadinya potensi maladministrasi.
2. Analisis adalah rangkaian kegiatan pengumpulan data, penelaahan, dan perumusan saran.
3. Perlakuan Pelaksanaan Saran adalah rangkaian kegiatan dalam rangka menyampaikan dan upaya memastikan saran Ombudsman dilaksanakan oleh pemangku kepentingan terkait.

²³ Undang-undang Nomor 37 tahun 2008 pasal 1 ayat 3

²⁴ Hendra Nurtjahjo, Yustus Maturbongs, Diani Indah Rachmitasari (2014) *Memahami Maladministrasi*.

²⁵ Pasal 1 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

D. METODE PENELITIAN

1. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan Kualitatif menggunakan jenis penelitian yang dimaksudkan untuk menafsirkan fenomena yang terjadi. Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif yang dapat diartikan sebagai suatu proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subjek penelitian yang berdasarkan teori-teori yang ada.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di Kantor Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat yang terletak di Jalan Sawahan Timur, Kecamatan Padang Timur, Kota Padang, Sumatera Barat. Alasan melakukan penelitian di lokasi tersebut adalah data yang dibutuhkan berupa dokumen dari Ombudsman RI Perwakilan Sumatera barat lebih akurat. Dengan mengumpulkan data dari sumber yang terpercaya, penelitian dapat mempertahankan standar validitas dan kepercayaan yang tinggi. Hal ini bertujuan untuk mendukung keabsahan temuan dan rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini.

3. Jenis Data

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan berupa hasil wawancara dengan beberapa pihak atau informan yang benar-benar berkompeten dan bersedia memberikan data dan informasi yang dibutuhkan dengan kebutuhan penelitian.

b. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari bacaan-bacaan ataupun kajian Pustaka, buku-buku atau literature yang terkait dengan permasalahan yang sedang

diteliti, internet, dokumen dan laporan yang bersumber dari lembaga terkait dengan kebutuhan data dalam penelitian.

4. Sumber Data

a. Informan

Sumber data penelitian dapat dilihat daftar informan pada tabel berikut :

Tabel 3 Daftar Nama Informan

NO.	NAMA	JABATAN
1.	Yefri Heriani, S.Sos., M.Si	Kepala Perwakilan Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat
2.	Adel Wahidi, SE.I., MH	Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan Tahun 2023
3.	Rendra Catur Putra, S.H., M.H.	Asisten Pencegahan Tahun 2023
4.	Gusnaldi, M. Pd	Kepala Sekolah SMA Negeri 15 Padang
5.	Syaflianis, S.Pd	Kepala Sekolah SMA Hudaya Padang
6.	Ita Desnatalia, S.Pd	Kepala Sekolah SMK Negeri 8 Padang
7.	Syarifah Hidayati, S.Pd	Wakil Kepala Sekolah bagian Manajemen Mutu SMK SMTI Padang
8.	Asril, S.Ag, S.Pd, M.A	Kepala Urusan Tata Usaha MAN 1 Padang
9.	Syafrinal, S.Pd	Kepala Sekolah MAS Limau Manis Padang

Sumber : data diolah oleh penulis, 2024

b. Dokumen

Dokumen yang digunakan pada penelitian yakni seperti dokumen-dokumen arsip Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat atau Laporan Tahunan Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat.

5. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui percakapan yang dilakukan dengan

maksud tertentu, dari dua pihak atau lebih.²⁶

2. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan oleh peneliti dengan menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, foto, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya. Peneliti menggunakan fasilitas data sekunder dengan mengumpulkan dan menyaring data yang tersedia pada website atau situs-situs resmi pemerintahan, serta dokumen lain yang berkaitan dengan keadaan pada saat penulis meneliti di lokasi penelitian.

3. Observasi

Teknik observasi suatu pengamatan yang dilakukan di lapangan untuk memperoleh data, dengan cara melihat, mendengar dan mengamati kejadian yang sedang berlangsung di lapangan. Selain observasi ini dilakukan dengan cara melibatkan diri secara langsung ke Ombudsman RI Perwakilan Sumatera barat, yang sebelumnya telah peneliti lakukan sewaktu magang di Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat tersebut

6. Teknik Analisis Data

Analisis deskriptif kualitatif menurut Miles dan Huberman ada 4 (empat) tahapan yaitu :²⁷:

1. Pengumpulan Data
2. Reduksi Data
3. Penyajian Data
4. Penarikan kesimpulan atau Verifikasi.

²⁶ Kurniullah, A. Z. (2021). *Metode Penelitian Sosial*. Yayasan Kita

²⁷ Jogiyanto Hartono, M. (Ed.). (2018). *Metoda pengumpulan dan teknik analisis data*. Penerbit Andi.

E. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Untuk membahas penelitian ini, dalam mengukur kapabilitas lembaga Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam upaya pencegahan maladministrasi bidang pendidikan di kota Padang pada tahun 2023 penulis menggunakan teori *Core Capabilites* (kapabilitas dasar) yang dikemukakan oleh Leonard dan Barton dalam Suherlan meliputi empat dimensi untuk mengukur kapabilitas (kemampuan) yaitu : *Knowledge and Skills, Technical Systems, Managerial Systems, dan Values and Norms*. Kemudian teori tersebut akan dielaborasi oleh penulis berdasarkan temuan-temuan di lapangan

1. *Knowledge and Skills* (Pengetahuan dan Keterampilan)

Knowledge and Skills merupakan salah satu faktor penting dalam mengukur kapabilitas suatu organisasi. Pengetahuan dan keterampilan sangat fundamental dan sesuatu yang vital dalam sebuah organisasi dimana kegiatan-kegiatan dalam organisasi dapat berjalan sebagaimana mestinya manakala didukung oleh sumber daya yang ada dalam organisasi tersebut.

Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat harus mempunyai pengetahuan serta keterampilan yang baik untuk menjalankan tugas-tugas yang telah ditetapkan berdasarkan regulasi yang ada. Berikut tabel kegiatan yang telah diikuti Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat untuk meningkatkan Pengetahuan dan Keterampilan agar saat menjalankan tugasnya dapat berjalan lebih baik.

Table 4 Kegiatan yang Diikuti oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat untuk Meningkatkan Pengetahuan dan Keterampilan dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi di Bidang Pendidikan tahun 2023

No.	Hari/Tanggal	Kegiatan
1	9 Mei 2023	Tim Pengawasan PPDB Ombudsman Sumbar melakukan koordinasi dengan Kanwil Kementerian Agama dalam rangka pengawasan PPDB dibawah Kementerian Agama
2	23 Juni 2023	Ombudsman Perwakilan Sumbar mendampingi salah satu anggota Ombudsman RI, dalam “koordinasi pelayanan publik dengan Dinas Pendidikan Kota Bukittinggi” pada tanggal 23 Juni 2023
3	27 Juni 2023	Ombudsman Perwakilan Sumbar mengikuti Workshop Sosialisasi Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik tahun 2023
4	18 Desember 2023	Ombudsman Perwakilan Sumbar mengikuti loka karya dengan tema “mencegah maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik”

Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Tahun 2023

Tabel diatas menunjukkan bahwa Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat telah mengikuti kegiatan-kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan “*knowladge and skills*” sumber daya manusianya, agar dalam melaksanakan tugasnya khususnya untuk melakukan upaya pencegahan maladministrasi di bidang pendidikan dapat terlaksanakan dengan baik.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat memiliki landasan yang kuat dalam dimensi *Knowledge and Skills*, yang merupakan langkah penting dalam mencapai tujuan-tujuan mereka dalam meningkatkan tata kelola yang baik dan meningkatkan kualitas layanan publik di sektor pendidikan agar di tahun berikutnya kasus-kasus maladministrasi di sektor pendidikan ini berkurang.

2. *Technical Systems* (Sistem Teknis)

Dimensi *technical systems* mencakup dua indikator, yaitu informasi dan

prosedur. Leonard dan Barton dalam suherlan mengemukakan bahwa “Sesuatu yang dibangun dengan informasi (sebagai contohnya, menyajikan dan memberikan informasi dengan sebuah database berkenaan dengan pengujian-pengujian produk yang diadakan akhir dekade). Sedangkan yang dibangun melalui prosedur (seperti aturan yang didisain oleh pemilik)”.

Sistem informasi yang baik dapat dilakukan melalui media-media sosial maupun penyampaian informasi secara langsung, dengan adanya informasi serta *standard operational procedure* (SOP) yang baik maka Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat dapat menjalankan tugasnya untuk melakukan upaya pencegahan maladministrasi khususnya di bidang pendidikan lebih efektif dan efisien agar di tahun 2023 laporan masyarakat di bidang pendidikan berkurang. Berikut tabel sistem informasi yang diterapkan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat.

Tabel 5 Sistem Informasi yang diterapkan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi Bidang Pendidikan di Kota Padang Tahun 2023

No.	Sistem Informasi	Jenis Penyampaian	
		Online	Offline
1	Penyampaian informasi dalam bentuk poster/pamflet ke media sosial Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Instagram : ombudsmanri137_sumbar ▪ Facebook : ombudsmanri137_sumbar ▪ Website : Ombudsman Republik Indonesia 	√	
2	Penyebaran spanduk terkait “maladministrasi di sekolah”		√
3	Melalui program PVL <i>On The Spot</i>		√
4	Melalui media rekam digital yaitu Podcasht Jemari Sakato	√	
5	Melalui penyiar radio online seperti : <ul style="list-style-type: none"> ▪ RRI Padang ▪ TVRI Padang 	√	

Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat Tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat telah menerapkan sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya yaitu melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penelitian ini khususnya pada bidang pendidikan di tingkat SMA/SMK/MA program/kegiatan tersebut bertujuan untuk memberikan informasi-informasi terkait maladministrasi serta ajakan kepada masyarakat maupun penyelenggara di bidang pendidikan untuk sama-sama mengawasi pelayanan publik serta menghindari terjadinya maladministrasi di sekolah.

Berdasarkan temuan penulis dilapangan, dapat disimpulkan bahwa Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat telah menerapkan sistem teknis yang baik, dengan adanya sistem informasi yang baik serta penerapan petunjuk teknis (juknis) yang baik, namun Ombudsman belum mempunyai SOP atau juknis khusus di bidang pencegahan maladministrasi pada sektor pendidikan. Artinya pada dimensi *Technical Systems* Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat telah menjalankan tugasnya dengan baik namun akan lebih efektif lagi apabila diadakannya SOP ataupun juknis khusus di setiap bidangnya, agar upaya pencegahan di bidang pendidikan lebih efektif dan lebih baik lagi.

3. *Managerial Systems* (Sistem Manajerial)

Managerial systems merupakan langkah-langkah yang diambil oleh sebuah lembaga untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan visi dan misi yang diembannya agar dapat diwujudkan sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkannya. Dengan adanya penerapan Sistem Manajerial yang baik, lembaga pemerintahan dapat mengoptimalkan proses operasional dalam bekerja dan meningkatkan efisiensi kerja. Berikut merupakan tabel

kegiatan/program kerja yang telah dilaksanakan Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat dalam melaksanakan salah satu tugasnya yaitu dalam upaya pencegahan maladministrasi khususnya pada bidang pendidikan di kota Padang.

Tabel 6 Kegiatan/Program Kerja yang Dilaksanakan Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat untuk Melakukan Upaya Pencegahan Maladministrasi Bidang Pendidikan pada Tingkat SMA/SMK/MA di Kota Padang Tahun 2023

No.	Hari/Tanggal	Kegiatan/Program Kerja
1	21 Februari 2023	Menjadi narasumber dalam kegiatan "bimbingan teknis peningkatan kompetensi kepala SMA se-Provinsi Sumatera Barat"
2	Juni 2023	Melalui program "Penilaian Kepatuhan/Klinik Pelayanan Publik"
3	9-30 Juni 2023	Pengawasan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)
4	2 Oktober 2023	Pembina upacara di SMA N 3 Padang

Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat Tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat telah melaksanakan beberapa kegiatan/program kerja yang bertujuan untuk melakukan upaya pencegahan maladministrasi khususnya pada bidang pendidikan di kota Padang pada tahun 2023. Ombudsman menjadi narasumber dalam kegiatan "bimbingan teknis peningkatan kompetensi kepala SMA Se Provinsi Sumatera Barat". Hal ini menunjukkan bahwa Ombudsman aktif terlibat dalam memberikan bimbingan dan peningkatan kapasitas kepada kepala sekolah sebagai bagian dari upaya pencegahan maladministrasi di sekolah-sekolah khususnya pada tingkat SMA/SMK/MA.

Berdasarkan temuan penulis di lapangan, dapat disimpulkan bahwa Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat

telah berupaya untuk melaksanakan kegiatan dan program kerja guna mencegah maladministrasi di sektor pendidikan. Namun, pada kenyataannya, Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat belum mampu mencakup seluruh instansi pendidikan, terutama di tingkat SMA/Sederajat di Kota Padang, hal ini disebabkan oleh kurangnya SDM yang tersedia di bidang pencegahan maladministrasi dapat menjadi salah satu penyebab utama dari keterbatasan yang dialami oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat.

4. *Value and Norm* (Nilai dan Norma)

Dimensi *values and norms* memberikan fondasi atau landasan dasar dari suatu lembaga pemerintahan. Nilai merupakan kepercayaan tentang apa-apa yang baik atau tidak baik, apa yang benar atau apa yang salah di dalam suatu organisasi yang sangat teliti. Norma adalah perilaku yang diharapkan dan/atau diinginkan apabila dilanggar, maka individu atau kelompok tersebut akan dikecam secara informal.

Penerapan dimensi *Value and Norm* dapat dilihat melalui asas atau nilai yang diterapkan oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat dalam menjalankan tugas-tugasnya tertulis dalam pasal 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, yaitu : Keadilan, Keadilan, Non-diskriminasi, Tidak memihak, Akuntabilitas, Keseimbangan, Keterbukaan dan Kerahasiaan.

Nilai dan norma suatu lembaga juga bisa dilihat dari usaha yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat dalam menjalankan tugasnya khususnya dalam upaya pencegahan maladministrasi di bidang pendidikan. Adapun bentuk usaha yang diupayakan Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat dalam menjalankan tugasnya dalam upaya pencegahan maladministrasi di bidang

pendidikan pada tahun 2023 dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 3.1 Pembukaan *Stand* yang Diadakan di Tengah Masyarakat Kota Padang dengan Mencantumkan Spanduk Terkait “Maladministrasi”



Sumber : Media Sosial Instagram Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat, 2023

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwa saat menjalankan tugas dalam upaya pencegahan maladministrasi Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat melakukan kegiatan-kegiatan kreatif dengan cara membukan *stand* serta memasang spanduk yang berisikan tentang “Maladministrasi” dengan adanya kegiatan ini membuat masyarakat ingin tahu apa itu Ombudsman serta apa itu maladministrasi, dengan demikian Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat telah melakukan upaya pencegahan maladministrasi di bidang pendidikan.

Dengan demikian, berdasarkan hasil temuan yang penulis lakukan untuk mengukur kapabilitas Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat pada dimensi *value and norm* yaitu Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat telah menerapkan dimensi nilai dan norma ini dengan baik. Hal ini terlihat dari berbagai inisiatif dan langkah konkret yang mereka ambil dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menegakkan asas-asas kepatutan, keadilan, non-

diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keterbukaan dan kerahasiaan. Namun, Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat belum dapat mengimplementasikan asas keseimbangan saat menjalankan tugas dalam upaya pencegahan maladministrasi bidang pendidikan di tingkat SMA/Sederajat, hal ini disebabkan oleh belum meratanya pelaksanaan program kerja Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat pada SMA/SMK/MA di Kota Padang sehingga terjadinya ketidakseimbangan atau ketidakmerataan upaya Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat dalam melaksanakan tugasnya saat mencegah maladministrasi di bidang pendidikan khususnya di tingkat SMA/SMK/MA.

F. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diuraikan dan disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan kapabilitas lembaga Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat pada dimensi *knowledge and skills* (pengetahuan dan keterampilan) sudah baik, dimensi *technical systems* (sistem teknis) masih belum maksimal karena Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat belum mempunyai SOP ataupun petunjuk teknis (juknis) khusus dalam menjalankan tugas untuk mencegah terjadinya maladministrasi di bidang pendidikan, dimensi *managerial systems* (sistem manajerial) belum terlaksana dengan maksimal karena kurang luasnya jangkauan Ombudsman dalam menjalankan tugas untuk melakukan upaya pencegahan maladministrasi bidang pendidikan hal ini juga disebabkan oleh kurangnya SDM pada keasistenan pencegahan yang ada pada Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat dan yang terakhir dimensi *value and norm* (nilai dan

norma) belum terlaksana dengan maksimal, karena belum terlaksananya asas keseimbangan saat menjalankan tugas dalam melakukan upaya pencegahan maladministrasi di bidang pendidikan, karena Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat belum dapat meratakan setiap program kerjanya ke seluruh SMA/Sederajat yang ada di kota Padang.

2. Pada tahun 2023, laporan terbanyak yang dilaporkan masyarakat berdasarkan substansinya peringkat pertama yaitu Hak Sipil dan Politik, kedua Pendidikan, ketiga Kepegawaian, keempat Agraria, dan yang kelima Kepolisian. Hal ini menunjukkan bahwa adanya penurunan jumlah laporan dari masyarakat di sektor pendidikan dari tahun 2022 ke tahun 2023. Dengan adanya penurunan jumlah laporan tersebut hal ini menunjukkan bahwa Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat telah berhasil melaksanakan tugasnya dalam melakukan upaya pencegahan maladministrasi bidang pendidikan di kota Padang pada tahun 2023.

H. SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah selesai dilakukan, maka disarankan hal-hal berikut :

1. Penulis menyarankan agar SMA/Sederajat di Kota Padang untuk meningkatkan koordinasi yang baik dengan Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat, sebagai langkah untuk memastikan proses administratif yang lebih transparan dan adil.
2. Penulis mengusulkan Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat untuk lebih proaktif dalam memberikan edukasi kepada penyelenggara pelayanan di bidang pendidikan terkait hak-hak serta kewajibannya

dalam memberikan pelayanan, sehingga dapat meningkatkan kesadaran akan peran Ombudsman dalam menangani masalah-masalah terkait administrasi pendidikan.

3. Penulis mengusulkan agar diadakannya SOP atau petunjuk teknis (juknis) khusus dalam menjalankan tugas untuk melakukan upaya pencegahan maladministrasi di bidang pendidikan.
4. Sebaiknya Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat dapat melakukan kegiatan atau program kerja seperti mengadakan sosialisasi ke lebih banyak sekolah agar jangkauan Ombudsman itu sendiri lebih luas, agar masalah maladministrasi di bidang pendidikan khususnya di tingkat SMA/Sederajat berkurang.

I. DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arifin Abdul Rachman dalam Rahmawati, Rizki (2020) *Pengawasan Pemerintahan*. (Bandung:Cendekia Press).
- Dr. Bambang Irawan. (2016). *Kapabilitas Organisasi dan Pelayanan Publik*. Publica Press.
- Farida, N. (2014). *Metode penelitian kualitatif dalam penelitian pendidikan bahasa*. Solo: Cakra Books, 1(1).
- Haryatmoko, *Pelayanan Publik*, (Jakarta: PT. Gramedia Pusat Jakarta, 2014), hlm. 50.
- Hendra Nurtjahjo, Yustus Maturbongs, Diani Indah Rachmitasari (2014) *Memahami Maladministrasi*. Ombudsman Republik Indonesia
- Husni Thamrin, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*, (Jakarta: Aswaja Persindo, 2013), hlm. 28.
- Jogiyanto Hartono, M. (Ed.). (2018). *Metoda pengumpulan dan teknik analisis data*. Penerbit Andi.
- Labolo, M. (2013). *Memahami ilmu pemerintahan*. Rajawali Pers.

- Laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat tahun 2021
- Laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Barat tahun 2022
- Laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Barat tahun 2023
- Leonard & Barton. 1992. "Core Capabilities and Core Rigidities: A Paradox in Managing New Product Development". Strategic Management Journal, Vol. 13, Special Issue: Strategy Process: Managing Corporate. Self-Renewal. (Summer, 1992), pp. 111-125.
- Martono, N. (2015). *Metode Penelitian Sosial: Konsep-konsep Kunci (Sampel halaman)*. Nanang Martono.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen pelayanan publik*. PT Gramedia Jakarta
- Mulyadi, Dedi. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung. 2016: Alfabeta
- Raharjo, M. M. I. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Rahman, F. (2018). *Teori Pemerintahan*. Universitas Brawijaya Press.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. literasi media publishing.
- Suyanto, B. (2015). *Metode penelitian sosial: Berbagai alternatif pendekatan*. Prenada Media.
- Yudiana & Subroto (2014). *Manajemen Pendidikan* (Jakarta:PT Raja Grafindo persada)
- Skripsi/Tesis/Jurnal**
- Basri, M. (2020). *Budaya Mutu Dalam Pelayanan Pendidikan*. Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 1(2).
- D.A. Trisliatanto, 'Metodologi Penelitian', 2020.
- Farah Fadila, Lince Magriasti (2022). *Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Mal-Administrasi Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kota Padang*.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Kurniullah, A. Z. (2021). *Metode Penelitian Sosial*.
- Mulyadi, D., Gedeona, H. T., & Afandi, M. N. (2016). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik: Konsep Dan Praktik Administrasi Dalam Penyusunan Sop, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Organisasi*.
- Nurhayati (2019). *Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi*.
- Prastowo, A., & Moleong, L. J. A. *Jenis Penelitian*. (2020).
- Rahayu Rizki Sekar Wangi (2019). *Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Untuk Mencegah Maladministrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008*.
- Ramadhan, M. (2021). *Metode penelitian*. Cipta Media Nusantara.
- Setiyono, B. (2019). *Birokrasi Dalam Perspektif "Politik & Administrasi"* (Vol. 1). Nuansa.
- Sindi Lestari (2022). *Efektivitas Pencegahan Maladministrasi Pendidikan Di Ombudsman Kota Makassar Tahun 2016*.
- Wella Mastri Aidhila, Dadang Mashur (2022). *Kinerja Ombudsman Perwakilan Riau Dalam Penanganan Keluhan Pelayanan Publik Di Bidang Pendidikan Di Kota Pekanbaru*.
- Zulmardi, Z. (2015). *Mahmud Yunus Dan Pemikirannya Dalam Pendidikan*. Ta'dib, 12(1).

Peraturan dan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 30 tahun 2014
tentang Administrasi Pemerintahan
Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009
tentang Pelayanan Publik
Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008
tentang Ombudsman Republik
Indonesia
Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003
tentang Sistem Pendidikan Nasional
Peraturan Pemerintah Nomor 21 tahun
2011 tentang Pembentukan, Susunan,
dan Tata Kerja Perwakilan
Ombudsman RI

Web Internet

<https://padangkota.bps.go.id>

<https://padang.go.id>

Media Sosial Ombudsman
(Ombudsmanri37_sumbar)

Padang Info, 2023
(<https://www.padanginfo.com/2022>)

Peta Tematik Indonesia
(<https://petatematikindo.wordpress.com>)

Website Ombudsman Republik Indonesia
(<https://www.ombudsman.go.id/>)

Website Kementerian Pendidikan,
Kebudayaan, Riset dan Teknologi
(www.kemdikbud.go.id)