

PROSES PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI BANTEN DALAM PENYELENGGARAAN PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU (PPDB) JENJANG SEKOLAH MENENGAH ATAS

Muhamad Haykal Arraya Hibatullah, Ida Hayu Dwimawanti

Program Studi S1 Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jalan Prof. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405
Laman: www.fisip.undip.ac.id
Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

The implementation of New Student Admissions (PPDB) for Senior High Schools is a form of public service in the field of education that has a high level of complexity and potential for maladministration. Various problems such as alleged extortion, quota discrepancies, excess capacity, and high public reports indicate the need for effective control process. This study aims to analyze the supervisory process of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Banten Province in the implementation of PPDB for Senior High Schools, and to identify supporting and inhibiting factors in the supervisory process. This study uses a qualitative approach with a descriptive method. Data collection techniques are carried out through in-depth interviews, observation, and documentation. Research informants consist of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Banten Province, the Banten Provincial Education Office, and the community. Data analysis is carried out by referring to the supervisory process theory proposed by Robbins and Coulter, as well as supporting and inhibiting factors of control process according to T. Hani Handoko and Mulyadi. The results of the study indicate that the supervisory process of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Banten Province has been implemented through standard setting, measuring actual performance, comparing implementation with standards, and taking action. The comparison phase of implementation against standards has been running optimally through identifying the causes of deviations. However, taking action cannot correct these deviations. Supporting factors for control process include the need for managers to delegate authority and changes in the organizational environment, while inhibiting factors include the complexity of actors and limited human resources in the implementation of PPDB.

Keywords: *Control Process, Ombudsman, New Student Admissions, Public Service*

ABSTRAK

Penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) jenjang Sekolah Menengah Atas adalah salah satu bentuk yang memiliki tingkat kompleksitas dan potensi maladministrasi yang tinggi dalam pelayanan publik di bidang pendidikan. Berbagai permasalahan seperti pungutan liar, ketidaksesuaian kuota, kelebihan daya tampung, serta tingginya laporan masyarakat menunjukkan perlunya pengawasan yang efektif. Penelitian memiliki tujuan dalam menganalisis proses pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam penyelenggaraan PPDB jenjang SMA, serta melakukan identifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam proses pengawasan tersebut. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilaksanakan dengan menggunakan metode wawancara mendalam, observasi, serta dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pihak Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten, Dinas Pendidikan Provinsi Banten, serta masyarakat. Analisis data dilakukan dengan mengacu pada teori proses pengawasan yang dikemukakan oleh Robbins dan Coulter, serta faktor pendukung dan penghambat pengawasan menurut T. Hani Handoko dan Mulyadi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten telah dilaksanakan melalui penetapan standar, pengukuran kinerja aktual, perbandingan pelaksanaan dengan standar, dan pengambilan tindakan. Tahap perbandingan pelaksanaan dengan standar telah berjalan secara optimal melalui penyebab terjadinya deviasi. Namun, pengambilan tindakan tidak dapat memperbaiki deviasi tersebut. Faktor pendukung pengawasan meliputi kebutuhan manajer untuk mendelegasikan wewenang dan perubahan lingkungan organisasi, sedangkan faktor penghambat meliputi perubahan lingkungan organisasi, kompleksitas aktor, kesalahan - kesalahan, dalam penyelenggaraan PPDB.

Kata Kunci : Proses Pengawasan, Ombudsman, Penerimaan Peserta Didik Baru, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

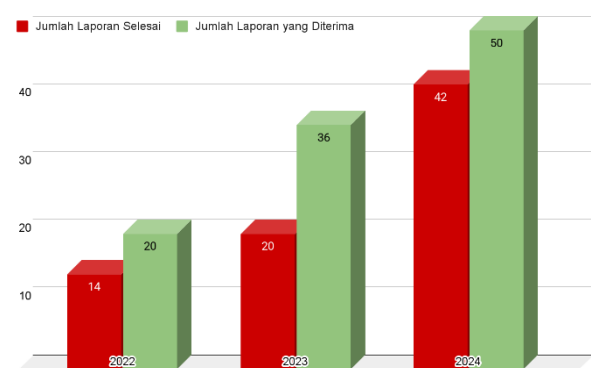
Peran pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik selalu mendapat sorotan dalam pemerintahan suatu negara, karena dituntut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan pelayanan yang optimal dan sesuai. Pelayanan publik yang bermutu dapat dijadikan salah satu indikator dalam menilai kemajuan suatu negara. Menurut Akay (2021), pelayanan publik adalah bentuk pelayanan dasar yang diberikan kepada seluruh masyarakat, sehingga peningkatan kualitasnya menjadi hal yang krusial dalam upaya pembangunan.

Pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Pelayanan publik tidak hanya berfungsi sebagai instrumen pemenuhan kebutuhan publik, tetapi juga mencerminkan tingkat keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Pengawasan atas pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia dilaksanakan oleh lembaga independen bernama Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman sebagaimana diatur dalam Pasal 1 Undang-Undang No. 37 Tahun

2008 merupakan badan negara yang berwenang mengawasi pelaksanaan pelayanan publik oleh penyelenggara negara dan pemerintahan. Salah satu objek pengawasan Ombudsman adalah penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB).

Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Pendidikan menetapkan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2021 sebagai regulasi pelaksanaan PPDB, yang mengatur mekanisme jalur zonasi, afirmasi, perpindahan tugas orang tua, dan jalur prestasi. Provinsi Banten, implementasi PPDB diatur melalui Peraturan Gubernur Banten Nomor 7 Tahun 2022, yang mempertimbangkan karakteristik lokal seperti jumlah sekolah, kepadatan penduduk, dan ketersediaan sarana pendidikan. Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten melaksanakan pengawasan terhadap PPDB jenjang SMA yang mencakup observasi langsung, penanganan aduan masyarakat, serta koordinasi dengan Dinas Pendidikan Provinsi Banten.



Grafik 1. Jumlah Laporan Kasus Selesai Dan Yang Diterima Terhadap Penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru Jenjang SMA Di Provinsi Banten

Sumber : [Ombudsman.go.id](https://ombudsman.go.id) Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan Grafik tersebut pada tahun 2022, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Banten menerima 20 laporan, 14 laporan diantaranya telah diselesaikan. Pada tahun 2023, jumlah laporan yang diterima meningkat signifikan menjadi 36 laporan, sementara laporan yang berhasil diselesaikan berjumlah 20 laporan. Selanjutnya, pada tahun 2024, jumlah laporan kembali mengalami peningkatan menjadi 50 laporan, dengan jumlah laporan yang diselesaikan sebanyak 42 laporan. Data tersebut menunjukkan bahwa selain terjadi peningkatan laporan yang diterima setiap tahun, Ombudsman RI perwakilan Provinsi Banten juga menunjukkan selisih antara jumlah laporan yang diterima dan yang diselesaikan.

Temuan Ombudsman RI Perwakilan Banten selama periode 2022–2024 mengungkap adanya kesenjangan yang signifikan antara ketentuan normatif Permendikbud Nomor 1 Tahun 2021 dengan realita implementasi PPDB di lapangan. Kesenjangan tersebut termanifestasi dalam lima bentuk penyimpangan. Pertama, praktik pungutan liar dan jual beli kursi melalui transaksi berkisar antara Rp5 juta hingga Rp8

juta per kursi, yang ditemukan di SMAN 13 Kabupaten Tangerang dan beberapa SMA di Kota Tangerang, padahal Pasal 27 regulasi tersebut secara tegas melarang pungutan biaya apapun terkait PPDB. Kedua, manipulasi jalur zonasi melalui pemalsuan dokumen Kartu Keluarga (KK) yang baru diterbitkan kurang dari satu tahun serta penyalahgunaan status "Keluarga Lain" dalam KK untuk memperdekat jarak domisili secara fiktif, bertentangan dengan Pasal 17 yang mensyaratkan domisili berdasarkan KK yang diterbitkan minimal satu tahun sebelum pendaftaran. Ketiga, kelebihan daya tampung secara masif—salah satunya mencapai 277 siswa di satu sekolah—disertai adanya "siswa titipan" dari oknum media, anggota dewan, dan aparat kelurahan/kecamatan, yang melanggar ketentuan seleksi berbasis kuota jalur sebagaimana diatur Pasal 12. Keempat, penyimpangan jalur afirmasi berupa penggunaan KIP non-aktif, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) palsu oleh keluarga mampu termasuk anak pejabat dan pengusaha, hingga dokumen kampanye politik sebagai syarat pendaftaran. Kelima, pelanggaran integritas jalur prestasi melalui penggunaan sertifikat tidak autentik, di mana saat dilakukan uji keterampilan, peserta tidak mampu menunjukkan kompetensi yang sesuai dengan sertifikat yang diajukan. Kondisi ini berpotensi menimbulkan praktik maladministrasi yang berulang dan membutuhkan pengawasan yang lebih efektif

dan terstruktur. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam penyelenggaraan PPDB jenjang SMA serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya.

Meskipun proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Provinsi Banten telah berada dalam pengawasan Ombudsman Republik Indonesia, praktik-praktik kecurangan masih terus terjadi dari tahun ke tahun. Bentuk kecurangan tersebut mencakup manipulasi data zonasi, kecurangan administratif, titipan calon peserta didik. Keberadaan Ombudsman sebagai lembaga pengawas seharusnya dapat mendorong dan akuntabilitas dalam pelaksanaan PPDB. Namun, kenyataannya proses pengawasan Ombudsman belum mampu mendorong perubahan yang signifikan terhadap sistem dan kebijakan yang diterapkan.

KAJIAN PUSTAKA

a. Administrasi Publik dan Pelayanan Publik

Administrasi publik merupakan bidang kajian yang berkaitan dengan implementasi kebijakan pemerintah dalam melayani masyarakat. Wilson (1941) menegaskan bahwa administrasi publik berfokus pada pelaksanaan pemerintahan secara efisien dan efektif. Pelayanan publik sebagai wujud

nyata administrasi publik diartikan sebagai serangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara (UU No. 25 Tahun 2009). Keberhasilan pelayanan publik mencerminkan kualitas tata kelola pemerintahan suatu negara.

b. Proses Pengawasan

Robbins dan Coulter (2021) mendefinisikan pengawasan sebagai proses pemantauan, perbandingan, dan koreksi terhadap kinerja. Proses pengawasan menurut teori ini terdiri dari empat tahapan utama. Pertama, penetapan standar sebagai tolok ukur atau patokan penilaian kinerja. Kedua, pengukuran kinerja aktual (measurement) melalui observasi langsung dan pengumpulan laporan secara berulang dan berkesinambungan. Ketiga, perbandingan pelaksanaan dengan standar (compare) untuk mengidentifikasi terjadinya deviasi. Keempat, pengambilan tindakan (action) berupa tindakan korektif atas penyimpangan yang ditemukan.

Handoko (2017) mengemukakan bahwa pengawasan yang efektif harus didukung oleh sistem pelaporan yang baik, sumber daya yang memadai, serta koordinasi antar-aktor yang terlibat. Mulyadi (dalam Patma et al., 2019) menambahkan bahwa faktor pendukung dan penghambat pengawasan mencakup aspek organisasi, sumber daya

manusia, kompleksitas aktor, dan dinamika lingkungan.

c. Faktor Pendukung dan Penghambat Pengawasan

Menurut Handoko (2017), terdapat beberapa faktor yang mendukung maupun menghambat proses pengawasan. Faktor pendukung meliputi: (1) perubahan lingkungan organisasi yang mendorong adaptasi pengawasan; dan (2) kebutuhan manajer untuk mendelegasikan wewenang secara jelas sehingga tugas pengawasan menjadi lebih terstruktur. Adapun faktor penghambat meliputi: (1) perubahan lingkungan organisasi yang cepat tanpa disertai sosialisasi yang komprehensif; (2) peningkatan kompleksitas organisasi akibat banyaknya aktor yang terlibat; serta (3) kesalahan-kesalahan yang timbul akibat keterbatasan sumber daya manusia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis secara mendalam proses pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam penyelenggaraan PPDB jenjang SMA. Sugiyono (2023) menyatakan bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti

kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti bertindak sebagai instrumen utama.

Data dikumpulkan melalui tiga teknik, yakni wawancara mendalam (in-depth interview), observasi lapangan, dan analisis dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Penyelenggaraan Peserta Didik Baru (PPDB) Jenjang Sekolah Menengah Atas

a. Penetapan Standar

Penetapan standar merupakan tahapan awal dalam proses pengawasan yang berfungsi sebagai tolok ukur dalam menilai pelaksanaan PPDB. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten menggunakan regulasi berjenjang sebagai standar pengawasan, mulai dari Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 3 Tahun 2025, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, hingga Peraturan Gubernur Banten Nomor 7 Tahun 2022 tentang PPDB.

Keselarasan standar antara Ombudsman dan Dinas Pendidikan

memungkinkan proses pengawasan dilakukan secara objektif, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan. Sosialisasi standar kepada masyarakat telah dilakukan, meskipun belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata.

b. Pengukuran Kinerja Aktual (Measurement)

Pengukuran kinerja aktual dilaksanakan secara berulang dan berkesinambungan melalui dua metode utama, yaitu pemantauan langsung dan pengumpulan laporan pengaduan masyarakat. Pemantauan langsung dilakukan sejak tahap pra-pelaksanaan hingga pasca-pelaksanaan PPDB. Ombudsman memantau potensi permasalahan teknis seperti gangguan server, kecurangan, dan pelanggaran petunjuk teknis, serta menilai respons pemerintah daerah.

Laporan pengaduan masyarakat terkait PPDB diperlakukan sebagai laporan Respon Cepat Ombudsman (RCO), di mana Ombudsman tidak perlu menunggu kelengkapan syarat formil sebelum melakukan penelusuran. Laporan masuk melalui berbagai saluran, termasuk WhatsApp, kunjungan langsung ke kantor, dan platform lapor.go.id. Namun, temuan lapangan menunjukkan bahwa masyarakat belum sepenuhnya memperoleh informasi mengenai hasil penanganan laporan yang disampaikan.

c. Perbandingan Pelaksanaan dengan Standar (Compare)

Tahap perbandingan pelaksanaan dengan standar berjalan secara optimal. Ombudsman melakukan klarifikasi tertulis, klarifikasi langsung, serta koordinasi intensif dengan Dinas Pendidikan Provinsi Banten untuk mengidentifikasi penyebab terjadinya deviasi. Temuan pada tahap ini mencakup ketidaksesuaian prosedur penerimaan, dugaan manipulasi data, dan pelanggaran kuota jalur penerimaan. Identifikasi deviasi secara sistematis memungkinkan Ombudsman memberikan rekomendasi yang berbasis bukti kepada instansi terkait.

d. Pengambilan Tindakan (Action)

Pengambilan tindakan merupakan tahap yang belum sepenuhnya optimal dalam proses pengawasan. Meskipun Ombudsman telah memberikan saran perbaikan dan tindakan korektif serta melakukan monitoring tindak lanjut, penyimpangan dalam penyelenggaraan PPDB cenderung berulang di tahun berikutnya. Hal ini mengindikasikan bahwa tindakan korektif yang diberikan belum sepenuhnya diimplementasikan oleh instansi terlapor, dan belum ada mekanisme sanksi yang cukup kuat untuk mendorong kepatuhan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Proses Pengawasan

Faktor Pendukung:

Pertama, perubahan lingkungan organisasi berperan sebagai faktor pendukung karena mendorong Ombudsman untuk melakukan adaptasi pengawasan secara dinamis. Perubahan regulasi PPDB setiap tahun menjadi stimulus bagi Ombudsman untuk memperbarui instrumen pengawasan dan meningkatkan koordinasi dengan pemangku kepentingan. Kedua, kejelasan pendelegasian wewenang menjadi faktor pendukung yang signifikan. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten memiliki pembagian tugas yang jelas antara Keasistenan Pencegahan Maladministrasi dan Keasistenan Penerimaan Verifikasi Laporan, sehingga proses pengawasan menjadi lebih terstruktur dan efisien.

Faktor Penghambat:

Pertama, perubahan regulasi PPDB yang terjadi setiap tahun tidak selalu diikuti dengan sosialisasi yang komprehensif kepada masyarakat dan sekolah, sehingga menimbulkan kebingungan dan potensi pelanggaran yang tidak disengaja. Kedua, peningkatan kompleksitas organisasi akibat banyaknya aktor yang terlibat dalam penyelenggaraan PPDB—mulai dari kementerian, pemerintah daerah, sekolah, hingga masyarakat—menyebabkan koordinasi menjadi lebih sulit dan berpotensi menimbulkan keterlambatan serta miskomunikasi. Ketiga, kesalahan-kesalahan dalam pengawasan berpotensi terjadi akibat

keterbatasan sumber daya manusia di Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten, terutama dalam menangani volume laporan yang tinggi selama masa PPDB berlangsung.

KESIMPULAN

Proses pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam penyelenggaraan PPDB jenjang SMA telah dilaksanakan sesuai dengan empat tahapan teori proses pengawasan menurut Robbins dan Coulter (2021). Penetapan standar telah berpedoman pada regulasi PPDB dan petunjuk teknis yang berlaku secara berjenjang. Pengukuran kinerja aktual dilaksanakan melalui pemantauan langsung dan mekanisme RCO. Pembandingan pelaksanaan dengan standar berjalan secara optimal melalui klarifikasi dan identifikasi deviasi. Namun, pengambilan tindakan belum sepenuhnya optimal karena penyimpangan cenderung berulang dan tindakan korektif belum sepenuhnya memperbaiki penyelenggaraan.

Faktor pendukung pengawasan mencakup perubahan lingkungan organisasi yang mendorong adaptasi pengawasan dan kejelasan pendelegasian wewenang. Faktor penghambat meliputi perubahan regulasi yang tidak diikuti sosialisasi komprehensif, kompleksitas aktor yang menyulitkan koordinasi, dan keterbatasan sumber daya manusia.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan: (1) Ombudsman menyelenggarakan forum dialog publik berkala sebelum PPDB dimulai untuk meningkatkan pemahaman masyarakat; (2) Dinas Pendidikan meningkatkan kualitas sosialisasi kebijakan melalui sekolah-sekolah; (3) Ombudsman memperkuat mekanisme komunikasi resmi dengan Dinas Pendidikan; (4) Dinas Pendidikan menyediakan data PPDB yang dapat diakses secara terbuka oleh Ombudsman; dan (5) Ombudsman membentuk tim fungsional sementara untuk menangani laporan selama masa PPDB berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan tikala. *Jurnal Governance*.
- Andriani, R. (2022). Efektivitas pengawasan ombudsman dalam pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Fakhrurozi, M., & Syafri, M. (2024). *Pengantar manajemen*. AIKOMEDIA Press.
- Handoko, T. H. (2017). *Manajemen (Edisi ke-2)*. BPFE-Yogyakarta.
- Herawati, A. R., & Widowati, N. (2021). *Manajemen publik*. Fastindo.
- Hendrikus, A. (2022). Pengawasan ombudsman terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Hukum*.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2022). *Laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia 2022*.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2023). *Laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia 2023*.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2024). *Laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia 2024*.
- Patma, T. S., Maskan, M., & Mulyadi, K. (2019). *Pengantar manajemen*. Polinema Press.
- Peraturan Gubernur Banten Nomor 7 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Banten Nomor 17 Tahun 2021 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru pada SMA Negeri, SMK Negeri, dan Sekolah Khusus Negeri di Provinsi Banten.
- Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 3 Tahun 2025 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru.
- Purwanti. (2023). *Manajemen pelayanan publik: Teori dan praktik*. Tahta Media.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). *Management (15th ed.)*. Pearson.
- Sholeha, D., Kagungan, D., & Sulistio, E. B. (2020). Pengawasan PPDB SMA oleh Ombudsman. *Jurnal Administrasi Negara*.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang *Ombudsman Republik Indonesia*.
- Wilson, W. (1941). *The study of administration*. *Political Science Quarterly*.
- Yeremias T. Keban. (2008). *Enam dimensi strategis administrasi publik: Konsep, teori, dan isu*. Gaya Media.