

BAB IV

LAPORAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Gambaran umum Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Provinsi Kalimantan Selatan ialah satu diantara provinsi yang terletak pada Pulau Kalimantan, Negara Indonesia. Kalimantan selatan mendapat julukan sebagai Bumi Lambung Mangkurat dimana mempunyai wilayah seluas 38.744,23 km² yang wilayahnya terbagi menjadi 13 wilayah administratif yaitu 2 kota dan 11 kabupaten. Provinsi Kalimantan Selatan terletak antara 1° 21' 49" hingga 4° 10' 14" Lintang Selatan dan 114° 19' 13" hingga 116° 33' 28" Bujur Timur.

Di berbagai negara, Badan Ombudsman dibuat pada tingkat wilayah, seperti provinsi, negara bagian, atau distrik (kabupaten/kota), dengan karakteristik yang menyesuaikan terkait keperluan setiap negara. Di Indonesia, pembentukan Ombudsman daerah erat kaitannya pada pelaksanaan otonomi daerah dan diatur dalam Undang-Undang RI Nomor 23 Tahun 2014 mengenai Pemerintahan Daerah. Adanya lembaga negara ini menjadi sangat penting dan relevan untuk memastikan pengawasan pelayanan publik di tingkat lokal berjalan dengan baik. Saat ini, Indonesia telah memiliki 34 Kantor Perwakilan Ombudsman di berbagai wilayah, termasuk di Kalimantan Selatan.¹

Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan dibentuk dengan tujuan memastikan pengawasan terhadap layanan dan diberikan oleh negara dan

¹ “Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan (Diakses 24 Desember 2024).”

pemerintah, sebagai elemen kunci untuk mewujudkan pengelolaan negara secara optimal serta sebagai wujud pelaksanaan nilai-nilai demokrasi. Ombudsman Republik Indonesia sendiri resmi didirikan pada 20 Maret 2000, sementara perwakilannya di Kalimantan Selatan mulai beroperasi pada 20 November 2010.²

Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan berlokasi di Jalan Letjen S. Parman Nomor 57, Belitung Selatan, dengan kode pos 70123. Dari Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin ke kantor ini memiliki sekitar 7,4 km, yang bisa dilalui dengan waktu 15 menit dengan memakai kendaraan.³

Berdasarkan Pasal 46 ayat (3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 mengenai layanan umum, Ombudsman harus mendirikan perwakilan pada wilayah wilayah agar membantu pelaksanaan kewajiban dan fungsinya pada pengawasan pada layanan umum.⁴ Ombudsman Republik Indonesia adalah badan pemerintahan dengan bekerja sendiri tanpa bantuan dari pemerintah lain. Lembaga ini pertama kali didirikan melalui ketetapan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 mengenai Komisi Ombudsman Nasional. Komisi yang diberi wewenang untuk melaksanakan penafsiran, pengawasan, dan pengecekan pengaduan publik tentang pelaksanaan pemerintahan, yang paling penting yang

² “Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan (Diakses 24 Desember 2024).”

³ “Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan (Diakses 24 Desember 2024).”

⁴ “Pasal 46 Ayat (3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009.”

berkaitan dengan kinerja penyelenggara negara dan institusi negara, terutama yang berkaitan dengan layanan masyarakat.⁵

1. Visi dan Misi dan Motto Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan

a. Visi

Menjadi badan pengawas dapat dipercaya dan adil dalam menciptakan pelayanan publik yang bermutu.

b. Misi

- 1) Meningkatkan profesionalisme dalam mengawasi pelaksanaan pelayanan publik
- 2) Memastikan penyelenggara pengelolaan layanan publik mematuhi hasil pemeriksaan oleh Ombudsman.
- 3) Mendorong terciptanya pengelolaan layanan publik yang komprehensif untuk semua masyarakat.

c. Motto

Melayani dengan tulus, mengawasi dengan netralitas.

⁵ “Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan (Diakses 24 Desember 2024).”

2. Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Kalsel Tahun 2025.



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan

3. Tugas dan Fungsi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan

a. Tugas Ombudsman

- 1) Menerima aduan terkait dugaan adanya maladministrasi dalam layanan umum.
- 2) Melakukan pemeriksaan mendalam terhadap keluhan yang diterima.
- 3) Menangani laporan yang termasuk dalam wewenang Ombudsman.
- 4) Melaksanakan pemeriksaan dari inisiatif secara mandiri mengenai
- 5) indikasi penyalahgunaan administrasi pada layanan umum.
- 6) Berkoordinasi dalam bekerja melalui instansi pemerintah, instansi negara
- 7) lain, organisasi masyarakat, maupun individu.
- 8) Membangun jejaring kerja yang efektif.

- 9) Mengupayakan antisipasi untuk menghindari adanya dugaan penyimpangan
- 10) administrasi pada layanan untuk masyarakat.
- 11) Melaksanakan kewajiban yang diamanatkan dari Peraturan.

b. Fungsi Ombudsman

Ombudsman bertugas sebagai pengawas pengelolaan layanan umum pada lembaga negara, di pusat ataupun daerah, serta oleh Badan Usaha Milik Negara dan badan swasta dan individu mendapatkan tanggung jawab untuk menyediakan beberapa jenis pelayanan publik.

B. Penyajian Data dan Analisis Data

1. Profil Identitas dari Hasil Wawancara

Atas dasar wawancara yang sudah dilaksanakan di lapangan oleh peneliti dengan sejumlah informan, Hasil penyajian data akan memaparkan temuan secara rinci yaitu:

a. Informan 1

Nama : Lilik Suryani,S.Psi

Pendidikan : S1 Psikologi

Jabatan : Asisten Riska Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan

Selatan tahun 2025

Alamat : -

No. HP : 08115137375

Berdasarkan Wawancara yang telah peneliti laksanakan bersama Ibu Lilik Suryani,S.Psi Banyak orang yang melaporkan tentang kasus Maladministrasi Komite Sekolah yang di laporkan ke Ombudsman mengenai Pungutan Liar (pungli) di komite sekolah seperti uang komite sekolah di Kota Banjarmasin yang masuk di Ombudsman peran mereka tidak hanya di penyelesaian laporan saja

mereka bahkan membuat kajian tentang terkait tentang pendanaan pendidikan sekolah yang di artikan sebagai pungutan liar. Selanjutnya mereka juga diskusi bersama dengan Kemenang terkait supaya pungutan liar ini tidak terulang lagi. Hal ini termasuk di dalam kasus Penerima Peserta Didik Baru (PPDB) . Penerima Peserta Didik Baru (PPDB) ada posko pengaduan khusus untuk itu. yang di buat oleh Ombudsman bahkan dibuat RCO yang artinya respon cepat Ombudsman yang dimana ketika ada laporan terkait permasalahan pendidikan seperti PPDB Ombudsman harus menanganinya itu dalam kurung waktu 1x 24 jam dan itu hanya untuk kasus tentang pungutan liar saat PPDB. Penerima Peserta Didik Baru (PPDB) menimbulkan protes dari orang tua bahkan membuat pengaduan ke Ombudsman RI Perwakilan Kalsel tentang banyaknya keluhan masyarakat mengenai pendanaan pendidikan.⁶

b. Informan 2

Nama : Maulana Achmadi, S.Sos., M.A.P.

Pendidikan : S1 Sarjana Sosial

S2 Magister Administrasi Publik

Jabatan : Asisten pencegahan di Ombudsman RI Perwakilan Kalsel

Tahun 2025

Alamat : -

No. HP : 082182227757

Berdasarkan Wawancara yang telah peneliti laksanakan bersama Bapa Maulana Achmadi, S.Sos., M.A.P. sebagai Asisten pencegahan di Ombudsman RI Perwakilan kalsel Tahun 2025, beliau menjelaskan mengenai peran Ombudsman ada beberapa hal lain yang harus dilihat misalnya terkait sekolah kan juga mempunyai kebutuhan kemudian disisi lain adanya tafsir lain mengenai regulasi. sekolah pun memerlukan kebutuhan tapi faktanya aktif masyarakat masih minim orang yang mau menyumbang itu tidak banyak adapun yang menyumbang itupun dalam jumlah sedikit makanya itu belum bisa memenuhi kebutuhan sekolah lalu dianggap sebagai dugaan pungutan liar (Pungli). Rata rata yang identitas pelapor yang melapor ke Ombudsman itu rata rata identitasnya di rahasiakan sehingga Ombudsman hanya masuk nya di general gak bisa spesifik pungutan itu harus di

⁶ Suryani, Pegawai Ombudsman RI Perwakilan Kalsel, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin. 24 Juli 2024.

kembalikan karena kita gak bisa di bongkar suatu prektik itu karena apabila di telusuri ketahuan pasti si A misalnya jadi korban.⁷

c. Informan 3

Nama : Reni Yunita Ariany S.Pd
 Pendidikan : S1 Pendidikan
 Jabatan : Asisten Riska Ombudsman RI Perwakilan Kalsel Tahun
 2025
 Alamat : -
 No. HP : 081349476938

Berdasarkan Wawancara yang telah peneliti laksanakan bersama Ibu Reni Yunita Ariany S.Pd sebagai Asisten Riska menurut beliau banyak nya dugaan maladministrasi di karenakan minimnya antusias dan partisipasi orang tua yang mengikuti rapat. Mereka tidak berhadir ke rapat orang tua wali murid dan tidak tau besaran nominal yang akan di bayarkan untuk kebutuhan sekolah dan mereka bisa saja mengira itu dugaan pungli padahal bisa saja saat rapat orang tua itu diberi penjelasan mengenai besaran nominal yang mampu di bayar oleh orang tua tersebut. Uang itu juga untuk menunjang kegiatan di sekolah anak tersebut. Biasanya orang tua wali tidak semuanya turut berpartisipasi terhadap pihak sekolah yang menjadikannya minim untuk mengetahui kebutuhan sekolah yang tidak sedikit maka dari itu sekolah meminta uang yang di anggap sebagai dugaan pungli tersebut.⁸

d. Informan 4

Nama : Cikra Wakhidah N Fa, S.H.
 Pendidikan : S1 Ilmu Hukum
 Jabatan : Asisten Riska Ombudsman RI Perwakilan kalsel tahun
 2025

⁷ Achmadi, S.Sos.,, Pegawai Ombudsman RI Perwakilan Kalsel, *Wawancara Pribadi*,Banjarmasin. 24 Desember 2024.

⁸ Yunita Ariany S.Pd, Pegawai Ombudsman RI Perwakilan Kalsel, *Wawancara Pribadi*,Banjarmasin. 24 Desember 2024.

Alamat : -

No. HP : 082154106724

Berdasarkan Wawancara yang telah peneliti laksanakan kepada Ibu Cikra Wakhidah N Fa, S.H Asisten Riska Ombudsman RI Perwakilan kalsel tahun 2025. Menurut beliau bahwa banyaknya dugaan pungli itu dikarenakan kurangnya pendanaan dan banyaknya kegiatan di sekolah yang tidak bisa di biyai oleh pemerintah dan mereka beranggapan adanya sumbangan, mereka menganggap itu sebagai dugaan pungli karena mereka berpikir dengan adanya sumbangan itu sama saja dengan dugaan pungli.⁹

e. Informan 5

Nama : Muhammad Firhansyah,S.H,M.I.kom,M.AP.

Pendidikan : S1 Ilmu Hukum
S2 Manajemen Publik.

Jabatan : Kepala Keasistenan Pencegah Ombudsman RI Perwakilan
Kalsel tahun 2025

Alamat : -

No. HP : 0811505623

Berdasarkan Wawancara yang telah peneliti laksanakan bersama bapa Muhammad Firhansyah,S.H,M.I.kom,M.AP. Menurut beliau banyak dugaan praktik pungutan liar muncul karena keterbatasan pendanaan serta banyaknya kegiatan sekolah yang tidak sepenuhnya dibiayai oleh pemerintah. Pihak sekolah sering kali mengandalkan sumbangan untuk menutupi kekurangan tersebut. Namun, sebagian masyarakat menganggap praktik sumbangan ini sebagai pungutan liar, karena mereka melihatnya sebagai kewajiban yang membebani, bukan sebagai partisipasi sukarela.

⁹ Wakhidah N Fa, S.H, Pegawai Ombudsman RI Perwakilan Kalsel, *Wawancara Pribadi*,Banjarmasin. 24 Desember 2024.

Peneliti mewawancarai informan dan mendapatkan data agar diterapkan pada penelitian ini seperti yang tercantum dibawah ini¹⁰:

Tabel 4. 1 Data Laporan Masyarakat Subtansi Pendidikan Tahun 2021-2024 untuk Ombudsman RI Perwakilan Kalsel

Jenis akses	Tahun				Garansi Total
	2021	2022	2023	2024	
IAPS		1	3	24	4
Konsultasi	66	33	63	15	185
LM	22	12	27	15	76
RCO				7	7
Tembusan	2		1	1	4
Grand Total	89	46	94	47	276

Sumber : Ombudsman RI Perwakilan Kalsel Tahun 2025

Penjelasan

IAPS :Insiatif Atas Prakarsa Sendiri.

LM : Laporan Masyarakat.

RCO : Respon Cepat Ombudsman

Tabel 4. 2 Persentase Penyelesaian Laporan Subtansi Dugaan Pungli di Bidang Pendidikan

Jenis Akses	Tahun				Grand Total
	2021	2022	2023	2024	
IAPS			3		3
LM	2	1	6	3	12
Grand Total	2	1	9	3	15

Sumber : Ombudsman RI Perwakilan Kalsel Tahun 2025.

Penjelasan

IAPS : Insiatif Atas Prakarsa Sendiri.

LM : Laporan Masyarakat.

¹⁰ Muhammad, Pegawai Ombudsman RI Perwakilan Kalsel, Wawancara Pribadi, Banjarmasin. 30 Januari 2025.

f. Informan 6

Nama : R
Pekerja : Honorer
Umur : 37 Tahun
Alamat : Jl. Alalak Utara
No. HP : 0831-2571-6742

Menurut saya Sangat efektif dan sudah terlaksana dengan baik. Untuk Meminta klarifikasi terhadap pihak-pihak yang diduga melakukan pungli dengan cara melakukan pemanggilan langsung terhadap pihak-pihak tersebut. Masyarakat sebenarnya tidak suka adanya pungli, mereka kecewa, tapi mereka tidak bisa berbuat apa- apa. Tau sendiri lah konsekuensinya jika tidak mau menurut untuk bayar ini itu, walaupun katanya bayar ini itu tidak ada paksaan, tapi ada jumlah paling minimal yang harus dibayar setiap bulannya. Bagi orang kaya dan berada mungkin tidak seberapa, tapi bagi masyarakat bahwa, jumlah itu lumayan untuk kehidupan mereka sehari-hari. Yang sangat utama, mereka sangat merahasiakan data pribadi saya sebagai pelapor sehingga saya merasa aman dan nyaman untuk melapor.

Mereka juga memberikan kemudahan untuk melapor. Tidak membedakan si pelapor, mendapatkan pelayanan yang sangat baik. Tidak ada pungutan sama sekali untuk melapor. Ada fasilitas berupa Nomor Whatsapp (WA) untuk komunikasi dua arah, real time, cepat, dan komunikatif. Laporan yang kita ajukan dan hasil dari laporan kita juga dikirim lewat Whatsapp (WA) tersebut.¹¹

g. Informan 7

Nama : N R A
Pekerjaan : -
Alamat : Jl. Mutiara Raya No. 43
No. HP : 0895375873535

Menurut saya Efektivitas Ombudsman dalam menangani laporan dugaan pungli seringkali mendapat pendapat yang beragam dari masyarakat sekitar.

¹¹ R. Informan, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 9 Januari 2025.

Mereka mengatakan ada yang merasa puas dengan penanganan kasusnya, namun ada juga yang merasa belum maksimal. Ekspektasi masyarakat terhadap kinerja Ombudsman juga beragam. Beberapa berharap adanya tindakan tegas dan cepat, sementara yang lain lebih menekankan pada proses yang transparan dan akuntabel. Beberapa narasumber mungkin mengeluhkan kendala yang dihadapi Ombudsman dalam menangani kasus pungli, seperti kurangnya sumber daya, kompleksitas kasus, atau intervensi dari pihak lain.

Ombudsman secara berkala melakukan evaluasi terhadap kinerja mereka dalam menangani kasus pungli. Evaluasi ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kecepatan penanganan, kualitas keputusan, hingga tingkat kepuasan masyarakat. Keberhasilan Ombudsman dalam menangani kasus pungli dapat dilihat dari beberapa indikator, seperti penurunan jumlah laporan pungli, peningkatan kepatuhan penyelenggara layanan publik, dan adanya efek jera bagi pelaku pungli. Ombudsman juga menghadapi tantangan dalam mengevaluasi kinerja mereka, seperti sulitnya mengukur dampak jangka panjang dari tindakan yang telah diambil.

Dugaan pungli dapat menimbulkan kepada kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan publik. Hal ini dapat menghambat partisipasi masyarakat. Masyarakat yang menjadi korban pungli akan mengalami beban tambahan secara finansial dan psikologis. Pungli merupakan bentuk pelanggaran terhadap keinginan publik agar memperoleh layanan yang diberikan yang terbaik serta adil.

Ombudsman biasanya menyediakan fasilitas pengaduan online untuk memudahkan masyarakat melaporkan dugaan pungli. Ombudsman juga dapat memberikan bantuan hukum kepada masyarakat yang menjadi korban pungli. Ombudsman seringkali berperan sebagai mediator antara pelapor dan terlapor untuk mencari solusi yang saling menguntungkan. Ombudsman juga aktif melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai hak-hak mereka dan cara melaporkan dugaan pungli.¹²

h. Informan 8

Nama : J I
 Pekerjaan : -
 Alamat : Jl. Sungai Andai, Rt. 037
 No. HP : 085349859790

Dari saya, saya tidak terlalu lihat hasil nyata dari peran Ombudsman. dari banyaknya laporan yang saya lihat dari banyaknya orang, tindak lanjutnya lambat dan terkesan formalitas aja. kalau memang serius, harusnya ada langkah yang lebih konkret, bukan hanya janji-janji.

¹² N R A. Informan, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 11 Januari 2025.

Peran Ombudsman sepertinya kurang signifikan. tidak ada tindakan langsung ke lapangan. padahal pungli ini jelas jelas merugikan masyarakat, tapi kok kayak tidak ada keberanian buat membereskan masalah ini sampai tuntas.

Dampaknya kelihatan jelas buruk, masyarakat jadi kehilangan kepercayaan kepada pelayanan publik. selain itu, beban ekonomi masyarakat juga bertambah karena harus membayar biaya yang seharusnya tidak ada.

Ombudsman memberikan fasilitas seperti pengaduan online, pendampingan hukum, dan investigasi. tapi menurut saya, fasilitas ini belum maksimal karena tidak semua masyarakat tahu cara mengaksesnya. dengan secara semua orang bisa meakses Ombudsman itu dengan menggunakan Handphone.¹³

i. Informan 9

Nama : N F

Pekerjaan : -

Alamat : Jl. Aes Nasution Gg. Silaturahim No.19

No.HP : 081996524701

Menurut saya, Efektivitas Peran Ombudsman terhadap Laporan Dugaan Pungli bahwa peran Ombudsman dalam menangani laporan dugaan pungli sudah cukup membantu, terutama dalam memberikan perhatian kepada masyarakat yang menjadi korban. Namun, Masih ada ruang untuk perbaikan, khususnya dalam mempercepat proses penyelesaian laporan dan memberikan sanksi tegas kepada pihak yang terlibat.

Evaluasi Peran Ombudsman terhadap Dugaan Pungutan Liar menilai peran Ombudsman cukup signifikan karena telah menjadi jembatan antara masyarakat dan pihak yang berwenang. Namun, Ombudsman perlu lebih aktif dalam melakukan sosialisasi agar masyarakat lebih memahami prosedur pelaporan dan merasa dilindungi dari ancaman pihak yang dilaporkan.

Dampak terhadap Masyarakat akibat Dugaan Pungli berdampak negatif pada masyarakat, seperti menimbulkan rasa ketidakadilan, beban ekonomi, dan ketidakpercayaan terhadap instansi pemerintah. Hal ini juga menyebabkan masyarakat ragu untuk menggunakan layanan publik karena khawatir akan menjadi korban pungli lagi.

Fasilitas yang Diberikan Ombudsman dalam Menindaklanjuti Dugaan Pungli dengan menyediakan layanan seperti hotline pengaduan, pelaporan online, dan sesi konsultasi langsung. Namun, berharap ada langkah lebih konkret, seperti sistem perlindungan saksi dan pemberian informasi yang transparan terkait perkembangan kasus yang dilaporkan.¹⁴

¹³ J I. Informan, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 11 Januari 2025.

¹⁴ N F,Informan, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 11 Januari 2025.

j. Informan 10

Nama : P
 Pekerjaan : -
 Alamat : Jl. Kampung Melayu Darat. Gg.4
 No.HP : 083122127261

Menurut saya, Peran Ombudsman cukup efektif, tetapi implementasinya bergantung pada kerja sama dengan instansi terkait dan masyarakat. Narasumber mungkin mengharapkan penyelesaian lebih cepat dan transparan. Jika belum sesuai harapan, kendalanya seringkali pada birokrasi atau kurangnya bukti yang kuat.

Ombudsman bertugas memastikan pelayanan publik berjalan sesuai prosedur, sehingga setiap laporan pungli dievaluasi dengan melakukan investigasi, mediasi, dan rekomendasi. Evaluasinya dapat beragam, dari meningkatkan pengawasan internal hingga memperketat sistem pengaduan.

Dugaan pungli menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik, memberatkan ekonomi masyarakat kecil, dan menciptakan stigma buruk terhadap lembaga terkait. Dampak jangka panjangnya adalah penurunan kepercayaan terhadap pemerintah.

Ombudsman menyediakan fasilitas berupa layanan pengaduan, pendampingan hukum, dan koordinasi dengan instansi yang bersangkutan. Selain itu, ada juga edukasi publik untuk mencegah pungli dan mendorong partisipasi masyarakat dalam melaporkan kasus serupa.¹⁵

k. Informan 11

Nama : I P
 Alamat : Jl. Sungai Andai Rt. 37
 Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
 Pendidikan : SMA
 Umur: : 37 Tahun

Menurut saya peran Ombudsman di masyarakat tentang adanya pungutan liar, sangat efektif dan efisien dalam menanggapi kasus tersebut dan sudah terlaksana bagaimana yang di inginkan masyarakat. Evaluasi peran Ombudsman,

¹⁵ P. Informan, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 11 Januari 2025.

menerima laporan laporan yang di adukan oleh masyarakat, apalagi tentang pungutan liar ini sangat meresahkan bagi kami masyarakat umum. Dampak yang kami terima sangat merugikan, apa lagi ada yang melakukan pungutan tersebut secara paksa. Saya kurang mengetahui apa apa fasilitas Ombudsman.¹⁶

2. Rekapitulasi Data dalam Bentuk Matriks

Ringkasan hasil wawancara ini dilaksanakan oleh peneliti disajikan dengan bentuk matriks, yang berfokus pada Evaluasi Peran Ombudsman Dalam Penyelesaian Maladministrasi Pada Bidang Pendidikan Dari Tahun 2021-2024 Di Kota Banjarmasin.

Tabel 4. 3 Matriks Informan

No	Informan	Evaluasi Peran Ombudsman Dalam Penyelesaian Maladministrasi Pungutan Liar	Faktor penyebab terjadinya maladministrasi
1.	Lilik Suryani,S.Psi	Menurut Beliau Sebagai Asisten Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Tahun 2025, Peran Ombudsman Sudah Terpenuhi dengan Baik Karena Banyaknya Laporan Yang Sudah di Selesaikan.	Dugaan adanya Pungutan Liar (PUNGLI) di sekolah itu di karenakan kurangnya dana untuk memeenuhi kebutuhan sekolah itu sendiri. Biasanya sekolah mengadakan kegiatan salah satunya termasuk ekstrakurikuler, karena kegiatan seperti itu memerlukan biaya yang tidak sedikit yang menyebabkan adanya sumbangan dan dianggap oleh masyarakat sebagai dugaan PUNGLI.

¹⁶ I P. Informan, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 11 Januari 2025.

2.	Maulana Achmadi, S.Sos., M.A.P.	Menurut Beliau sebagai asisten pencegah Sebagai Asisten Risiko Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Tahun 2025, menurut beliau Peran Ombudsman Sudah Terpenuhi dengan Baik Karena Banyaknya Laporan Yang Sudah di Selesaikan.	Aktif masyarakat masih minim orang yang mau menyumbang itu tidak banyak adapun yang menyumbang itupun dalam jumlah sedikit makanya itu belum bisa memenuhi kebutuhan sekolah lalu dianggap sebagai dugaan pungutan liar (pungli).
3.	Reni Yunita Ariany S.Pd	Menurut Beliau Sebagai Asisten Risiko Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Tahun 2025, Menurut beliau Peran Ombudsman Sudah Terpenuhi dengan Baik Karena Banyaknya Laporan Yang Sudah di Selesaikan.	Banyak nya dugaan maladministrasi di karenakan antusias / partisipasi orang tua yang tidak mengikuti rapat. Mereka tidak berhadir ke rapat orang tua wali murid. Sehingga tidak tau besaran nominal yang akan di bayarkan untuk kebutuhan sekolah dan mereka bisa saja mengira itu dugaan pungli, padahal bisa saja saat rapat orang tua itu diberi penjelasan mengenai besaran nominal yang mampu di bayar oleh orang tua tersebut. Agar memahami isi rapat itu.
4.	Cikra Wakhidah N Fa, S.H.	Menurut Beliau Sebagai Asisten Risiko Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Tahun 2025, Menurut beliau Peran Ombudsman Sudah Terpenuhi dengan Baik Karena	Menurut beliau bahwa banyaknya dugaan pungli itu dikarenakan kurangnya pendanaan dan banyak nya kegiatan di sekolah yang tidak bisa di biayai oleh pemerintah dan mereka beranggapan adanya sumbangan, mereka menganggap itu sebagai

		Banyaknya Laporan Yang Sudah di Selesaikan.	dugaan pungli karena mereka berpikir dengan adanya sumbangan itu sama saja dengan dugaan pungli
5	Muhammad Firhansyah, S.H,M.I. kom,M.AP.	Menurut Beliau Sebagai Kepala keasistenan pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, Peran Ombudsman Sudah Terpenuhi dengan Baik Karena Banyaknya Laporan Yang Sudah di Selesaikan	Menurut beliau banyak dugaan praktik pungutan liar muncul karena keterbatasan pendanaan serta banyaknya kegiatan sekolah yang tidak sepenuhnya dibiayai oleh pemerintah. Pihak sekolah sering kali mengandalkan sumbangan untuk menutupi kekurangan tersebut. Namun, sebagian masyarakat menganggap praktik sumbangan ini sebagai pungutan liar, karena mereka melihatnya sebagai kewajiban yang membebani, bukan sebagai partisipasi sukarela.

Tabel 4. 4 Matriks Informan tentang Pandangan Masyarakat Mengenai Peran Ombudsman terhadap Laporan Adanya Dugaan Pungli

No	Informan	Pandangan Masyarakat Mengenai Peran Ombudsman Terhadap Laporan Dugaan Pungli
1.	R	<p>Menurut saya Sangat efektif dan sudah terlaksana dengan baik. Untuk Meminta klarifikasi terhadap pihak- pihak yang diduga melakukan pungli dengan cara melakukan pemanggilan langsung terhadap pihak-pihak tersebut. sangat utama, mereka sangat merahasiakan data pribadi saya sebagai pelapor sehingga saya merasa aman dan nyaman untuk melapor.Mereka juga memberikan kemudahan untuk melapor.</p> <p>Tidak membeda bedakan si pelapor, mendapatkan pelayanan yang sangat baik. Tidak ada pungutan sama sekali untuk melapor. Ada fasilitas berupa Nomor Whatsapp (WA) untuk komunikasi dua arah, real time, cepat, dan komunikatif. Laporan yang kita ajukan dan hasil dari laporan kita juga dikirim lewat Whatsapp (WA) tersebut.</p>
2.	N R A	<p>Menurut saya Efektivitas Ombudsman dalam menangani laporan dugaan pungli seringkali memperoleh respons yang bermacam macam dari masyarakat. Sebagian orang merasa puas dengan penanganan kasusnya, namun ada juga yang merasa belum maksimal. Beberapa narasumber mungkin mengeluhkan kendala yang dihadapi Ombudsman dalam menangani kasus pungli, seperti kurangnya sumber daya, kompleksitas kasus, atau intervensi dari pihak lain.</p> <p>Ombudsman secara berkala melakukan evaluasi terhadap kinerja mereka dalam menangani kasus pungli. Evaluasi ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kecepatan penanganan, kualitas keputusan, hingga tingkat kepuasan masyarakat. Keberhasilan Ombudsman dalam menangani kasus pungli dapat dilihat dari beberapa indikator, seperti penurunan jumlah laporan pungli, peningkatan kepatuhan penyelenggara layanan publik, dan adanya efek jera bagi pelaku pungli. Ombudsman juga menghadapi tantangan dalam mengevaluasi kinerja mereka, seperti</p>

		<p>sulitnya mengukur dampak jangka panjang dari tindakan yang telah diambil.</p>
3.	J I	<p>Dari saya, saya tidak terlalu lihat hasil nyata dari peran Ombudsman. dari banyaknya laporan yang saya lihat dari banyaknya orang, tindak lanjutnya lambat dan terkesan formalitas saja. Kalau memang serius, harusnya ada langkah yang lebih konkret, bukan hanya janji-janji.</p> <p>Peran Ombudsman sepertinya kurang signifikan. tidak ada tindakan langsung ke lapangan. padahal pungli ini jelas jelas merugikan masyarakat, tetapi seperti tidak ada keberanian buat membereskan masalah ini sampai tuntas.</p>
4.	N F	<p>Menurut saya, Efektivitas Peran Ombudsman terhadap Laporan Dugaan Pungli bahwa peran Ombudsman dalam menangani laporan dugaan pungli sudah cukup membantu, terutama dalam memberikan perhatian kepada masyarakat yang menjadi korban. Namun, Masih ada ruang untuk perbaikan, khususnya dalam mempercepat proses penyelesaian laporan dan memberikan sanksi tegas kepada pihak yang terlibat.</p> <p>Evaluasi Peran Ombudsman terhadap Dugaan Pungutan Liar menilai peran Ombudsman cukup signifikan karena telah menjadi jembatan antara masyarakat dan pihak yang berwenang. Namun, Ombudsman perlu lebih aktif dalam melakukan sosialisasi agar masyarakat lebih memahami prosedur pelaporan dan merasa dilindungi dari ancaman pihak yang dilaporkan.</p>

5.	P	<p>Menurut saya, Peran Ombudsman cukup efektif, tetapi implementasinya bergantung pada kerja sama dengan instansi terkait dan masyarakat. Narasumber mungkin mengharapkan penyelesaian lebih cepat dan transparan. Jika belum sesuai harapan, kendalanya seringkali pada birokrasi atau kurangnya bukti yang kuat.</p> <p>Ombudsman bertugas memastikan pelayanan publik berjalan sesuai prosedur, sehingga setiap laporan pengaduan dievaluasi dengan melakukan investigasi, mediasi, dan rekomendasi. Evaluasinya dapat beragam, dari meningkatkan pengawasan internal hingga memperketat sistem pengaduan.</p>
6.	I P	<p>Menurut saya peran Ombudsman di masyarakat tentang adanya pungutan liar, sangat efektif dan efisien dalam menanggapi kasus tersebut dan sudah terlaksana bagaimana yang diinginkan masyarakat. Evaluasi peran Ombudsman, menerima laporan laporan yang di adukan oleh masyarakat, apalagi tentang pungutan liar ini sangat meresahkan bagi kami masyarakat umum. Dampak yang kami terima sangat merugikan, apa lagi ada yang melakukan pungutan tersebut secara paksa.</p>

3. Analisis Data

Berdasarkan hasil wawancara yang berhasil di dapatkan oleh peneliti terkait Evaluasi Peran Ombudsman Dalam Penyelesaian Maladministrasi Pada Bidang Pendidikan Dari Tahun 2021-2024 Di Kota Banjarmasin adalah:

1. Banyaknya masyarakat yang kurang mengetahui bahwa pendanaan untuk biaya kegiatan sekolah itu tidak sedikit, belum lagi kegiatan nya yang cukup

banyak dan berhari-hari, akibatnya memerlukan cukup banyak dana yang tidak sedikit. Dan sekolah tidak bisa memberi dana sebanyak itu.

2. Diantara mereka juga beranggapan bahwa pungutan liar (PUNGLI) itu adalah sumbangan atau iuran padahal dari uang iuran itulah yang memberikan dana untuk berjalannya kegiatan di sekolah seperti kegiatan ekstrakurikuler yang ada di sekolah sekolah.
3. Untuk dampak pungutan liar itu cukup merugikan masyarakat. Tapi kurangnya dana untuk melaksanakan kegiatan sekolah mengharuskan untuk melakukan sumbangan yang di anggap sebagai Pungutan Liar (PUNGLI) itu sendiri.
4. Solusi yang diberikan oleh Ombudsman apabila ada Maladministrasi pungutan liar (PUNGLI) adalah melakukan mediasi antara pelapor dan terlapor atas permasalahan yang terjadi. Ombudsman memberikan fasilitas untuk pelapor agar memudahkan pelapor dalam memberikan laporan dan menjaga privasi pelapor.

Penegakan Hukum yang tegas dan saksi perlu dilalukan untuk memastikan Pelayanan yang baik bagi masyarakat mengenai adanya Maladministrasi karena banyaknya laporan yang di laporkan ke Ombudsman RI Perwakilan Kalsel. Dan Evaluasi Peran Ombudsman Dalam Penyelesaian Maladministrasi Pada Bidang Pendidikan Dari Tahun 2021-2024 Di Kota Banjarmasin. ini perlu di lakukan untuk memastikan tidak ada lagi terjadi hal seperti ini. Yang merugikan masyarakat dan melanggar hukum. Adanya penahanan ijazah dan sumbangannya di beri batas minimal. Dan ada tenggat waktu pembayaran, Apabila tidak bisa

membayar dari waktu yang sudah di tentukan maka ada konsekuensinya, Seperti penahanan ijazah dan tidak bisa mengikuti Ujian Akhir Semester (UAS).