

BAB IV

LAPORAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan

Provinsi Kalimantan Selatan ialah salah satu provinsi yang ada di Pulau Kalimantan Negara Indonesia yang beribu kota di Kota Banjar Baru. Dengan julukannya 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. Letak Provinsi Kalimantan Selatan berada di antara 1° 21' 49'' - 4° 10' 14'' Lintang Selatan dan 114° 19' 13'' – 116° 33' 28' Bujur Timur.⁶⁹

Mengingat kondisi geografis wilayah Indonesia yang luas, maka penting bagi Ombudsman RI untuk mendirikan Ombudsman RI Perwakilan di daerah untuk memperlancar tugas Ombudsman RI. Tugas pokok Ombudsman RI yaitu melakukan pencegahan maladministrasi dan menindak lanjuti laporan maladministrasi. Ombudsman RI Pusat dengan Ombudsman RI Perwakilan bersifat vertikal, dengan kata lain Ombudsman RI Perwakilan bertanggung jawab kepada Ombudsman RI Pusat, karena Ombudsman RI Perwakilan merupakan perpanjangan tangan Ombudsman RI Pusat.

⁶⁹ Puspasari Setyaningrum, "Daftar Kabupaten Dan Kota Di Provinsi Kalimantan Selatan," Kompas, 2022, <https://regional.kompas.com/read/2022/11/14/072700978/daftar-kabupaten-dan-kota-di-provinsi-kalimantan-selatan?page=al>.

Hingga saat ini, terdapat 34 kantor Ombudsman RI Perwakilan di daerah, salah satunya di Provinsi Kalimantan Selatan. Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan didirikan dengan mempertimbangkan bahwa pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik adalah bagian penting dalam upaya menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik. Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan adalah salah satu dari tujuh Ombudsman RI Perwakilan tertua di Indonesia dan yang tertua di Kalimantan, didirikan pada tahun 2010 dan berlokasi di Jl. Let. Jend. S. Parman No. 57, Kel. Belitung Selatan, Kec. Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan. Jarak tempuh dari Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin sekitar 6,2 KM dan dapat ditempuh dalam waktu sekitar 15 menit berkendara.

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan ditetapkan berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia tepatnya Pasal 5 Ayat (2) dan ketentuan lebih lanjut diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman RI di Daerah. Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan Ombudsman RI guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan untuk mewujudkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang baik.

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dipimpin oleh Kepala Perwakilan yang bernama Hadi Rahman, S.IP., M.Pa (Mgmt). Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan memiliki 14 Asisten, 1 Analis Keuangan, 3 Pramubakti, dan 2 Petugas Keamanan.

2. Visi, Misi, dan Motto Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan

a. Visi

Lembaga Pengawas yang Efektif, Dipercaya, dan Berkeadilan guna Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas.

b. Misi

Misi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan yakni:

- 1) Mewujudkan profesionalisme fungsi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) Mewujudkan kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik terhadap hasil pengawasan Ombudsman.
- 3) Mewujudkan pelayanan publik yang inklusif bagi seluruh rakyat Indonesia.

c. Motto

Melayani tanpa pamrih, mengawasi tanpa berpihak.

3. Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan

Berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja pada Asisten Ombudsman RI, sebagai berikut:

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan



B. Penyajian Data

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan di lapangan terhadap beberapa informan dan responden, maka dalam laporan hasil penelitian ini peneliti akan menguraikan hasil penelitian, sebagai berikut:

1. Uraian Hasil Wawancara

a. Informan

1) Informan I

Nama : Benny Sanjaya, S.H., M.H.

Pendidikan : S-2 Magister Hukum

Jabatan : Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi
Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan

Alamat : Jl. Meranti 3, Komp. Madinah, No. 33, Kel.
Alalak Utara, Kec. Banjarmasin Utara

No. HP : 0878-1515-9789

Kinerja yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan mengacu kepada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dan secara rinci mengacu kepada Peraturan Ombudsman. Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan terkhusus Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, yaitu membuka posko pengaduan, melakukan sosialisasi, melakukan pengawasan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), melakukan pengawasan penyaluran bantuan sosial pendidikan Kartu Indonesia Pintar (KIP), melakukan pengawasan penyaluran dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS), melakukan pengawasan pungutan liar, dan lain-lainnya.

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan membuka posko pengaduan yang berisi tata cara melapor maupun kanal akses untuk melapor. Dalam substansi penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan layanan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), posko pengaduan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan telah bekerja sama dengan instansi terkait

untuk membangun jaringan kerja dengan tujuan merespon cepat atau Respon Cepat Ombudsman (RCO) terhadap laporan maladministrasi. Dengan dibukanya posko pengaduan masyarakat dapat menyampaikan aduan ke Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan yang diterima oleh Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan dan diteruskan kepada Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan untuk menindak lanjuti laporan tersebut.

Dalam melakukan pencegahan, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan tidak hanya pasif tetapi juga dapat aktif. Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan melaksanakan investigasi atas prakarsa sendiri atas adanya dugaan potensi maladministrasi, investigasi dapat secara tertutup maupun terbuka. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri bermula dari informasi yang didapat seperti guru di suatu sekolah jarang mengajar, siswa diwajibkan melakukan penebusan buku, dan lain-lain. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri dalam bidang pendidikan cukup sulit karena Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan tidak dapat mengawasi secara langsung dibanding dengan misalnya permasalahan infrastruktur yang terlihat langsung contoh jalanan rusak yang tidak perlu menunggu pelapor untuk ditindak lanjuti.

Kendala yang dihadapi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan yaitu ada dari sisi internal dan sisi eksternal.

Kendala dari sisi internal yaitu jumlah sumber daya manusia yang terbatas, sehingga pengawasan tidak maksimal, tidak bisa terlalu sering melakukan investigasi atas prakarsa sendiri karena kewalahan menangani potensi maladministrasi lainnya. Selain itu, kendala dari sisi internal yaitu anggaran yang berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) jumlahnya terbatas untuk melakukan kinerja. Kendala dari sisi eksternal yaitu instansi penyelenggaraan pelayanan publik yang belum bekerja maksimal seperti lambat dalam melakukan pelayanan. Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan sering menindaklanjuti laporan dari pelapor yang belum mendapatkan respon maksimal dari pengaduan instansi penyelenggaraan pelayanan publik. Beberapa instansi penyelenggaraan pelayanan publik belum menganggap penyediaan sarana pengaduan bagi pengguna layanan itu penting, akhirnya masyarakat banyak langsung melapor ke Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Kendala dari sisi eksternal lainnya yaitu sebagian masyarakat masih berpikiran lebih baik kehilangan uang dibandingkan kehilangan waktu yang mengakibatkan adanya praktik suap. Harapan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan terhadap masyarakat yaitu masyarakat ikut berperan aktif dalam pencegahan maladministrasi.⁷⁰

⁷⁰ Benny Sanjaya, Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 31 Juli 2023.

2) Informan II

Nama : M. Firhansyah, S.H., M. I.Kom., M. A.P.
Pendidikan : S-2 Magister Administrasi Publik
Jabatan : Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi
Laporan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan
Selatan
Alamat : Jl. Jahri Saleh, Komp. Wira Yuda, No. 26, RT 25,
Kel. Sungai Jingah, Kec. Banjarmasin Utara
No. HP : 0811-505-623

Peran Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan yaitu secara rinci tertuang di dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, & Penyelesaian Laporan.

Salah satu bidang konsentrasi utama dari Ombudsman RI Pusat maupun Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan adalah bidang pendidikan. Setiap tahun Ombudsman RI melakukan perbaikan, perubahan dan masukan untuk instansi pendidikan baik dari kabupaten/kota, provinsi, hingga kementerian. Contoh Ombudsman RI memberikan rekomendasi sistem zonasi pada Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) dengan tujuan menyamaratakan keistimewaan setiap sekolah, mengingatkan guru

bukan hanya mengajar namun juga mendidik, pengawasan ujian, pengawasan penerimaan mahasiswa baru, pengawasan bantuan sosial pendidikan, pengawasan sistem pendidikan, pencegahan perbuatan maladministrasi, dan lain-lain.

Potensi maladministrasi yaitu penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, penundaan berlarut, permintaan imbalan, tindakan tidak patut, tidak memberikan layanan, tidak kompeten, konflik kepentingan, diskriminasi, berpihak. Kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat disebabkan oleh tiga hal yaitu sistem, oknum, atau peraturan.

Kendala yang dihadapi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan yaitu terbatasnya sumber daya manusia, maka terkadang hanya dapat menangani isu yang mencuat di publik, padahal isu pendidikan sangat kompleks seperti kurikulum, kesejahteraan guru, dan lain-lain. Selain itu, kendala yang dihadapi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan adalah kurangnya dukungan pemerintah seperti anggaran untuk melakukan investigasi pada penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan yang cukup berat. Sistem pendidikan saat ini juga menjadi tantangan sekaligus kendala karena berkaitan dengan instansi pendidikan yang belum maksimal

dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan seperti contoh kasus di lapangan diduga adanya perundungan di suatu Sekolah Menengah Atas Negeri (SMA) yang mengakibatkan adanya tindakan kekerasan, kurangnya guru yang bersertifikasi, kurangnya guru yang memahami maladministrasi, terjadi perselingkuhan guru di sekolah, adanya pungutan liar, tidak higienisnya toilet di sekolah, terdapat kebijakan satu pihak yang membebankan wali murid, saling menyalahkan antara guru dan orang tua, fasilitas yang kurang memadai, dan lain-lain.⁷¹

3) Informan III

Nama : Sopian Hadi, S.H., M.H.
Pendidikan : S-2 Magister Hukum
Jabatan : Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan
Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan
Alamat : Komplek Herlina Perkasa, Blok Bawang Merah
IX, No. 12, RT 65, Kel. Sungai Andai, Kec.
Banjarmasin Utara
No. HP : 0811-511-329

Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan yaitu melakukan pencegahan maladministrasi seperti melakukan penilaian terhadap standar pelayanan pada dinas

⁷¹ M. Firhansyah, Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 7 Agustus 2023.

pendidikan, melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) dengan membuat posko pengaduan, melakukan pengawasan ujian, dan lain-lain. Setelah Keasistenan Penerima dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan mencermati laporan yang diterima, kemudian laporan diteruskan ke Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan untuk melakukan pemeriksaan laporan dugaan maladministrasi pada bidang pendidikan, seperti laporan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), pungutan liar, perbuatan tidak patut, sarana prasarana pembelajaran yang tidak layak, dan lain-lain. Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan meminta keterangan dari pihak terlapor bentuknya dapat datang langsung ke lapangan atau mengundang terlapor ke kantor Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan untuk melakukan mediasi antar pihak.

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan pernah melakukan investigasi atas prakarsa sendiri seperti mendapatkan informasi di media bahwa terjadi tunjangan guru yang tidak dibayar karena guru tidak berani melapor langsung.

Alur kerja Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan mengacu pada Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Ombudsman

Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan yang membahas teknis Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan bekerja yaitu ketika laporan masuk akan diterima oleh Keasistenan Penerima dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan untuk memeriksa syarat formil dan materiil, jika dipenuhi akan dimasukkan ke dalam Sistem Informasi Penyelesaian Laporan (SIMPEL). Lalu, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan melakukan rapat perwakilan untuk membahas verifikasi materiil. Jika laporan ditolak, pelapor akan disurati bahwa laporan bukan tidak memenuhi persyaratan. Jika laporan diterima maka laporan dibuatkan berita acara bahwa laporan dilanjutkan ke tahap pemeriksaan. Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan mempelajari berkas laporan, membuat surat pemberitahuan dimulai pemeriksaan (SPD), membuat Laporan Hasil Pemeriksaan Dokumen (LHPD), meminta jawaban dari pihak terlapor, mendapatkan jawaban dari Terlapor, memberikan jawaban kepada pihak pelapor, tanggapan pihak pelapor, membuat Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) yang disampaikan pada rapat perwakilan, laporan ditutup.

Kendala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan yaitu terdapat dari sisi internal dan dari sisi

eksternal. Kendala dari sisi internal Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan kekurangan sumber daya manusia dalam melakukan kinerjanya yang mengawasi seluruh wilayah di Kalimantan Selatan. Selain itu, anggaran menjadi kendala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Kendala dari sisi eksternal Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan yaitu bagi instansi yang belum mengenal Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Selain itu, masyarakat terkadang memiliki informasi namun tidak memberikan informasi dengan lengkap seperti yang baru terjadi terdapat laporan dugaan maladministrasi di sebuah sekolah dalam hal pembelian seragam.⁷²

b. Responden

1) Responden I

Nama : Jihya

Umur : 21 Tahun

Jenis Kelamin: Perempuan

Pekerjaan : Mahasiswi

Responden adalah mahasiswi Perguruan Tinggi Negeri.

Responden mengetahui tentang adanya lembaga Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, tetapi tidak mengetahui mengenai tugas atau fungsi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.

⁷² Sopian Hadi, Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 4 Agustus 2023.

Responden menganggap penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan yang ia terima cukup baik.

2) Responden II

Nama : Nadia

Umur : 22 Tahun

Jenis Kelamin: Perempuan

Pekerjaan : Mahasiswi

Responden adalah mahasiswi Perguruan Tinggi Negeri. Responden mengetahui tentang adanya lembaga Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dan mengetahui mengenai tugas atau fungsi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Responden menganggap penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan yang ia terima cukup baik, baik dari fasilitas maupun pelayanan lainnya.

3) Responden III

Nama : Disa

Umur : 22 Tahun

Jenis Kelamin: Perempuan

Pekerjaan : Mahasiswi

Responden adalah mahasiswi Perguruan Tinggi Negeri. Responden tidak mengetahui tentang lembaga Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Responden menganggap penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan yang

ia terima cukup baik, namun diharapkan peningkatan sarana dan prasarana.

4) Responden IV

Nama : Intan

Umur : 20 Tahun

Jenis Kelamin: Perempuan

Pekerjaan : Mahasiswi

Responden adalah mahasiswi Perguruan Tinggi Negeri. Responden mengetahui tentang adanya lembaga Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, tetapi tidak mengetahui mengenai tugas atau fungsi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Responden menganggap penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan yang ia terima sangat baik, baik dari sarana dan prasarana maupun tenaga pendidik yang diterima.

5) Responden V

Nama : Akbar

Umur : 18 Tahun

Jenis Kelamin: Laki-Laki

Pekerjaan : Pelajar

Responden adalah Pelajar SMA Negeri. Responden tidak mengetahui tentang lembaga Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Responden menganggap penyelenggaraan

pelayanan publik pada bidang pendidikan cukup baik karena dari segi sarana dan prasarana terus ditingkatkan.

6) Responden VI

Nama : Liza

Umur : 18 Tahun

Jenis Kelamin: Perempuan

Pekerjaan : Pelajar

Responden adalah Pelajar SMA Negeri. Responden tidak mengetahui tentang lembaga Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Responden menganggap penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan cukup baik.

7) Responden VII

Nama : Raihan

Umur : 17 Tahun

Jenis Kelamin: Laki-Laki

Pekerjaan : Pelajar

Responden adalah Pelajar SMA Negeri. Responden tidak mengetahui tentang lembaga Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Responden menganggap penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan perlu ditingkatkan terutama dari fasilitas sanitasi.

8) Responden VIII

Nama : Yusuf

Umur : 17 Tahun

Jenis Kelamin: Laki-Laki

Pekerjaan : Pelajar

Responden adalah Pelajar SMA Negeri. Responden tidak mengetahui lembaga Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Responden menganggap penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan cukup baik, tetapi terkadang dikelas cukup panas sehingga mengganggu konsentrasi belajar.

9) Responden IX

Nama : Meliza

Umur : 13 Tahun

Jenis Kelamin: Perempuan

Pekerjaan : Pelajar

Responden adalah Pelajar SMP Negeri. Responden tidak mengetahui tentang lembaga Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Responden menganggap penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan sangat baik.

10) Responden X

Nama : Faridah

Umur : 33 Tahun

Jenis Kelamin: Perempuan

Pekerjaan : Wiraswasta

Responden adalah Wali Murid SD Negeri. Responden tidak mengetahui tentang lembaga Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Responden menganggap penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan terkadang ada kebijakan satu pihak sekolah yang memberatkan anaknya.

11) Responden XI

Nama : Junai
 Umur : 35 Tahun
 Jenis Kelamin: Laki-Laki
 Pekerjaan : Wiraswasta

Responden adalah Wali Murid SD Negeri. Responden mengetahui tentang adanya lembaga Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, tetapi tidak mengetahui tugas dan fungsi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Responden menganggap penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan cukup baik.

2. Matrik Hasil Penelitian

Tabel 4.1 Matrik Peran dan Kendala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Bidang Pendidikan

No.	Informan	Peran	Kendala
1.	Benny Sanjaya	<ul style="list-style-type: none"> • Membuka posko pengaduan. • Melakukan sosialisasi di perguruan tinggi maupun media sosial. • Melakukan pengawasan Penerimaan Peserta Didik 	<ul style="list-style-type: none"> • SDM yang terbatas. • Anggaran yang terbatas. • Instansi penyelenggaraan belum maksimal.

		<p>Baru (PPDB).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pengawasan penyaluran bantuan sosial pendidikan Kartu Indonesia Pintar (KIP). • Melakukan pengawasan penyaluran dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) • Melakukan pengawasan pungutan liar. • Melakukan inverstigasi atas prakarsa sendiri. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak semua masyarakat mau berkerja sama.
2.	M. Firhansyah	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan perbaikan, perubahan dan masukan untuk instansi pendidikan. • Mengingatkan guru bukan hanya mengajar namun juga mendidik. • Melakukan pengawasan ujian. • Melakukan pengawasan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). • Melakukan pengawasan penerimaan mahasiswa baru. • Melakukan pengawasan bantuan sosial pendidikan. • Melakukan pengawasan sistem pendidikan. • Melakukan pencegahan perbuatan maladministrasi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Terbatasnya SDM. • Anggaran yang kurang. • Instansi pendidikan yang belum maksimal.
3.	Sopian Hadi	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan penilaian terhadap standar pelayanan pada dinas pendidikan. • Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). • Membuka posko 	<ul style="list-style-type: none"> • Kurangnya SDM. • Kurangnya anggaran. • Instansi belum optimal. • Masyarakat takut memberikan informasi.

		<p>pengaduan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pengawasan ujian. • Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri. 	
--	--	---	--

Tabel 4.2 Matrik Tanggapan Mengenai Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Bidang Pendidikan

No.	Nama	Tanggapan
1.	Jihya	<ul style="list-style-type: none"> - Mengetahui Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, tetapi tidak mengetahui tugas atau fungsinya. - Penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan cukup baik
2.	Nadia	<ul style="list-style-type: none"> - Mengetahui tugas dan fungsi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan - Penyelenggaraan pelayanan publik cukup baik, baik dari fasilitas maupun pelayanan lainnya.
3.	Disa	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak mengetahui Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan - Penyelenggaraan pelayanan publik cukup baik, namun diharapkan peningkatan sarana dan prasarana.
4.	Intan	<ul style="list-style-type: none"> - Mengetahui Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, tetapi tidak mengetahui tugas atau fungsinya. - Penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan sangat baik, baik dari sarana dan prasarana maupun tenaga pendidik yang diterima.
5.	Akbar	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak mengetahui Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. - Penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan cukup baik karena dari segi sarana dan prasarana terus ditingkatkan.
6.	Liza	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak mengetahui Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. - Penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan cukup baik.
7.	Raihan	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak mengetahui Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. - Penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan perlu ditingkatkan terutama dari fasilitas sanitasi.
8.	Yusuf	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak mengetahui Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.

		- Penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan cukup baik, tetapi terkadang dikelas cukup panas sehingga mengganggu konsentrasi belajar.
9.	Meliza	- Tidak mengetahui Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. - Penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan sangat baik.
10.	Faridah	- Tidak mengetahui Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. - Penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan terkadang ada kebijakan satu pihak sekolah yang memberatkan anaknya.
11.	Junai	- Mengetahui Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, tetapi tidak mengetahui tugas dan fungsinya. - Penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan cukup baik.

C. Analisis Data

1. Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Bidang Pendidikan

Pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat luas, karena pelayanan publik mencakup segala aspek kehidupan. Sementara itu, lembaga birokrasi pemerintah memiliki legitimasi dari masyarakat untuk memenuhi berbagai kebutuhan dasar masyarakat melalui pelayanan publik. Oleh karena itu, proses penyelenggaraan pelayanan publik harus terus ditingkatkan.⁷³ Pelayanan publik dalam hal ini mencakup semua jenis kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah atau swasta yang mendapatkan

⁷³ Sri Maulidiah, "Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)," *Perpustakaan Nasional: Katalog Dalam Terbitan (KDT) I*, no. Desember (2014), hlm. 75.

pendanaan sebagian atau seluruhnya dari negara untuk tujuan penyelenggaraan pelayanan publik.⁷⁴ Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat (1), disebutkan bahwa :

“Pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara maupun penduduk seperti pelayanan barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Lebih lanjut, disebutkan di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 5 bahwa bidang pendidikan termasuk ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan penting untuk dijalankan dengan optimal karena melalui pendidikan negara dapat membangun sumber daya manusia yang cerdas. Terlebih lagi, para tokoh bangsa telah menegaskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat tentang mencerdaskan kehidupan bangsa. Oleh karena itu, suatu keharusan bagi pemerintah untuk mendirikan lembaga yang bertugas mengawasi mutu penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu Ombudsman RI.

Kata "Ombudsman" berasal dari bahasa Skandinavia yang berarti "perwakilan." Ombudsman telah diadopsi oleh lebih dari 100 negara di dunia, termasuk Indonesia. Di Indonesia, Ombudsman awalnya dikenal sebagai Komisi Ombudsman Nasional yang didirikan pada masa pemerintahan Presiden Abdurahman Wahid melalui Keputusan Presiden

⁷⁴ Maulidiah, 69.

Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional. Komisi Ombudsman Nasional bertujuan untuk membantu menciptakan dan mengembangkan kondisi yang mendukung dalam upaya pemberantasan korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta untuk meningkatkan perlindungan hak-hak masyarakat agar mereka dapat memperoleh pelayanan publik, keadilan, dan kesejahteraan. Komisi Ombudsman Nasional bertransformasi menjadi Ombudsman RI seiring dengan terbitnya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Perubahan ini bertujuan untuk memperkuat fungsi, tugas, dan peran Ombudsman RI dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik guna menciptakan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam hal ini Allah *subhanahu wa ta'ala* berfirman di dalam Q.S. Ali-Imran/3: 104, disebutkan bahwa

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ ۗ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

“Dan hendaklah di antara kamu ada sekelompok umat yang mengajak kepada kebajikan, menyeru kepada yang ma'ruf dan mencegah dari yang munkar mereka itulah orang-orang yang beruntung”.⁷⁵

Imam Ibnu Katsir menerangkan lebih lanjut mengenai Q.S. Ali-Imran/3: 104, disebutkan bahwa:

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ الْحَيْرِ، اتِّبَاعِ الْقُرْآنِ وَسُنَّتِي

⁷⁵ Desi Syafriani, “Hukum Dakwah Dalam Al-Qur’an Dan Hadis,” *Jurnal Kajian Keagamaan Dan Kemasyarakatan* 1, no. 1 (2017), hlm. 20.

Abu Ja'far al-Baiqr mengatakan bahwa, Rasulullah *shallallahu 'alaihi wa sallam* pernah membaca ayat, “Dan hendaklah ada di antara kamu sekelompok umat yang menyeru kepada kebajikan.” Kemudian Rasulullah *shallallahu 'alaihi wa sallam* menyatakan: “Kebajikan itu adalah mengikuti al-Qur'an dan Sunnahku.” (HR. Ibnu Mardawaih)

Maksud ayat di atas, hendaklah ada sekelompok orang dalam kalangan umat yang bersedia mengemban urusan tersebut, meskipun hal tersebut merupakan kewajiban bagi masing-masing umat sesuai dengan kemampuannya.

Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 1 Ayat (1), disebutkan bahwa :

“Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut 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 anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah”.

Ombudsman RI sebuah lembaga independen dan dalam menjalankan tugas dan kewenangannya tidak memungut biaya apapun serta berasaskan keadilan, kepatutan, tidak memihak, non diskriminasi, keseimbangan, akuntabilitas, kerahasiaan, dan keterbukaan. Ombudsman RI memiliki dua tugas pokok, yaitu mencegah maladministrasi dan memeriksa laporan dugaan maladministrasi. Ombudsman RI dalam melakukan pengawasan tidak hanya secara pasif tetapi juga secara aktif. Ombudsman RI dapat melakukan investigasi atas prakarsa sendiri namun

tidak memiliki kewenangan untuk menangkap karena bukan bagian dari aparat penegak hukum. Selain itu, dalam rangka menjalankan tugas dan wewenangnya, Ombudsman RI tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut, atau digugat di muka pengadilan, serta tidak diperbolehkan mencampuri keputusan hakim.

Hingga saat ini Ombudsman RI Perwakilan berjumlah 34 Kantor Perwakilan yang tersebar diberbagai provinsi di Indonesia termasuk di Provinsi Kalimantan Selatan, dan besar kemungkinan akan terus bertambah seiring adanya pemekaran provinsi di Indonesia. Dengan keterbatasan anggaran, Ombudsman RI Perwakilan hanya ada di tingkat provinsi, diharapkan juga ada di tingkat kabupaten/kota.

Pembentukan Ombudsman RI Perwakilan bertujuan untuk memudahkan dan mendekatkan pelayanan dari Ombudsman RI kepada masyarakat dalam rangka efisiensi dan efektifitas pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di daerah. Oleh karena itu, dibentuklah Ombudsman RI Perwakilan berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 43 Tentang Ombudsman Republik Indonesia yang kemudian diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman RI di Daerah.

Ombudsman RI Pusat dengan Ombudsman RI Perwakilan bersifat hierarkis yang berarti Ombudsman RI Perwakilan merupakan

perpanjangan tangan Ombudaman RI Pusat untuk mendukung tugas dan fungsi ombudsman dalam kegiatan pelayanan publik.

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan merupakan Ombudsman RI Perwakilan tertua di Kalimantan yang berlokasi di Jl. Let. Jend. S. Parman No. 57, Kel. Belitung Selatan, Kec. Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan.

Berpedoman pada Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja pada Asisten Ombudsman RI, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam menjalankan fungsi, tugas, dan wewenangnya terbagi menjadi 3 bidang, yaitu Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan, dan Keasistenan Pemeriksaan Laporan.

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumen yang peneliti dapatkan, pelaksanaan peran bidang keasistenan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan, yaitu:

a. Keasistenan Pencegahan Maladministrasi

- 1) Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan melakukan sosialisasi terkait kelembagaan Ombudsman RI termasuk dalam rangka pencegahan maladministrasi pada bidang pendidikan. Upaya yang dijalankan, yaitu: Ombudsman *Goes To School* dan Ombudsman *Goes To Campus* dengan datang ke kampus dan sekolah, penerimaan kunjungan mahasiswa atau siswa magang,

menerbitkan buku terkait Ombudsman RI, aktif di media (Artikel, Radio, Podcast, Facebook, Instagram, Twitter, dan Youtube).

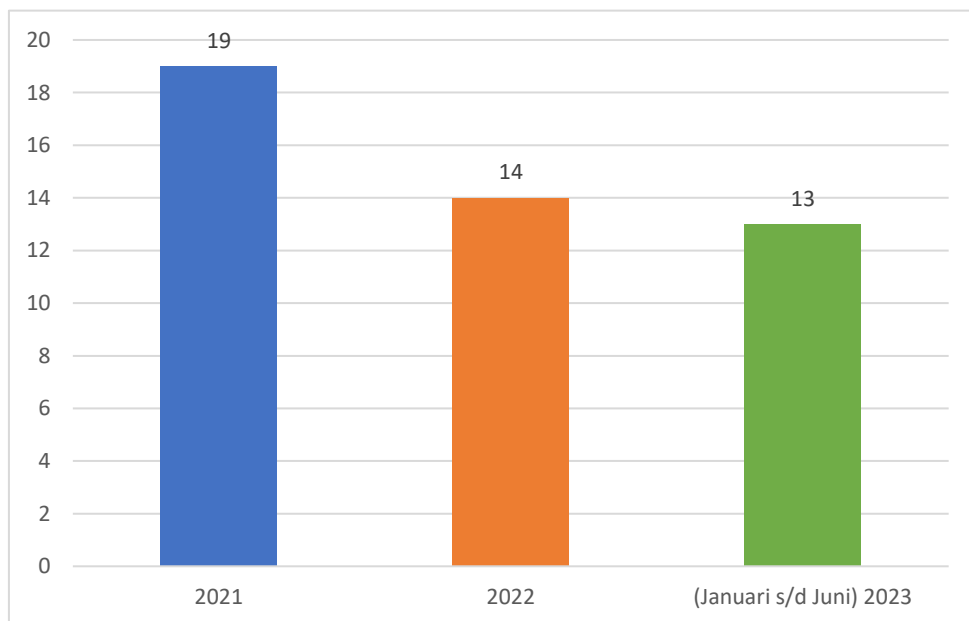
- 2) Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan melakukan kunjungan kordinasi, Perjanjian Kerja Sama (PKS) atau MOU, maupun kolaborasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan termasuk instansi pendidikan.
- 3) Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan melakukan penilaian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik termasuk pada instansi pendidikan. Hal ini bertujuan untuk melihat secara jelas penyelenggaraan pelayanan publik dalam melakukan pembenahan dan perbaikan pelayanannya.
- 4) Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan melakukan pengawasan rutin setiap tahun pada penyelenggaraan pelayanan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) maupun Penerimaan Mahasiswa Baru dengan bekerja sama dengan instansi pendidikan. Manfaat dari kerja sama ini, apabila terdapat laporan dari pelapor maka cepat langsung bisa ditanggapi.
- 5) Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan melakukan pengawasan bantuan sosial seperti Kartu Indonesia Pintar (KIP) dan dana Bantuan Operasioanl Sekolah (BOS).

- 6) Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan terus berupaya mengawasi pungutan liar pada lingkungan pendidikan yang hingga saat ini masih ditemui dilapangan agar dapat diatasi.
 - 7) Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan melakukan investigasi atas prakarsa sendiri dengan menemui informasi yang diterima dari pelapor maupun melalui isu yang ada di masyarakat.
 - 8) Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan memberikan masukan dan saran kepada penyelenggaran pelayanan publik pada bidang pendidikan.
- b. Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan
- 1) Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan menerima dan memverifikasi laporan yang masuk.
 - 2) Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan melaksanakan PVL *On The Spot* yaitu turun langsung ke lapangan untuk menerima laporan dari masyarakat. Dengan adanya program ini masyarakat dapat melaporkan aduannya termasuk aduan pada penyelengaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan.
 - 3) Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan membuka posko pengaduan terkait Penerimaan Peserta Didikan Baru (PPDB) yang bertujuan untuk merespon cepat keluhan dari masyarakat.
- c. Keasistenan Pemeriksaan Laporan
- 1) Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan melakukan pemeriksaan dan penyelesaian laporan.

- 2) Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan melaksanakan program Respot Cepat Ombudsman (RCO) yaitu program apabila ada laporan dapat diselesaikan dalam satu hari.

Adapun data laporan terkait penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dari tahun 2021 s/d triwulan II (januari s/d juni) tahun 2023, yaitu

Diagram 4.1 Laporan Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Bidang Pendidikan di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Tahun 2021 s/d Triwulan II (Januari s/d Juni) 2023



Data diatas menjelaskan bahwa terjadi penurunan laporan pada tahun 2021 ke tahun 2022. Akan tetapi, yang menjadi perhatian yaitu laporan triwulan II atau pada 6 bulan awal 2023 hampir menyamai satu tahun keseluruhan tahun sebelumnya yaitu tahun 2022.

Tabel 4.3 Rincian Laporan Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Bidang Pendidikan di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Tahun 2021 s/d Triwulan II (Januari s/d Juni) 2023

Tahun	Terlapor	Pokok Permasalahan	Jumlah	Total
2021	-	-	19	46
2022	Kemenag	- Ujian akhir	2	
		- Ijazah	1	
		- Sumbangan madrasah	1	
	Pemkab Tanah Laut	- Pengawasan dan pembinaan kinerja guru	1	
	Pemkab Tapin	- Sekolah filial	1	
	Pemkot BJB	- Penerbitan SKTM	1	
	Pemkot BJM	- Pengawasan dan pembinaan	1	
		- Pengangkatan PPPK	1	
		- Penerbitan SKTM	1	
		- Penerimaan murid	1	
Pemprov Kalsel	- Ijazah	1		
	- Gaji PPPK	1		
	- Usulan sekolah baru	1		
2023 (januari s/d juni)	Kemenag	- Dana BOS	1	
	Kemenkes	- Perguruan Tinggi	1	
	Pemkab Banjar	- Beasiswa	1	
	Pemkab HST	- Bangunan sekolah	1	
	Pemkot BJM	- Bantuan pendidikan PIP	2	
		- Bangunan sekolah	1	
		- Beasiswa	1	
		- SMP Negeri	1	
	Pemprov Kalsel	- Bantuan pendidikan PIP	1	
- Tidak tersedianya SMA		2		
- Pungutan		1		

Data diatas menjelaskan bahwa instansi terlapor penyelenggara pelayanan publik pada bidang pendidikan yang paling banyak dari tahun 2022 s/d triwulan II (januari s/d juni) tahun 2023 yaitu Pemerintah Kota Banjarmasin sebanyak 9 laporan. Dari data tersebut menunjukkan masih

belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan di Kota Banjarmasin.

Tabel 4.4 Persentase Penyelesaian Laporan Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Bidang Pendidikan di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Tahun 2021 s/d Triwulan II (Januari s/d Juni) 2023

Tahun	Laporan Masuk	Laporan dalam Proses	Persentase Penyelesaian Laporan
2021	19	-	100%
2022	14	-	100%
2023 (januari s/d juni)	13	1	92%

Data diatas menjelaskan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan telah menjalankan kewajibannya dalam menyelesaikan laporan penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan. Namun, pengawasan terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik pada bidang pendidikan masih dikatakan belum maksimal karena laporan triwulan II atau pada 6 bulan awal 2023 hampir menyamai satu tahun keseluruhan tahun sebelumnya yaitu tahun 2022 yang mana hal ini menjadi perhatian tersendiri baik dari Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan maupun penyelenggara pelayanan publik pada bidang pendidikan.

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumen yang peneliti dapatkan bahwa peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan jika dikaitkan pada teori bab sebelumnya menunjukkan bahwa peran pengawasan telah dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang Republik

Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

2. Faktor yang Menjadi Kendala Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Bidang Pendidikan

Penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan merupakan usaha pemerintah dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Kualitas sumber daya manusia yang baik sangat penting untuk kemajuan bangsa.

Dari awal tahun 2021 hingga triwulan II (januari s/d juni) tahun 2023, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan telah menerima laporan terkait aduan penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan sebanyak 46 laporan.

Faktor yang menjadi kendala peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan, sebagai berikut:

a. Faktor internal

- 1) Anggaran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan yang terbatas. Anggaran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam tiga tahun terakhir yaitu hanya sekitar satu milyar rupiah untuk satu tahun. Cakupan wilayah kerja Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan yaitu seluruh wilayah Provinsi

Kalimantan Selatan dinilai cukup sulit dengan anggaran tersebut. Adapun kinerja yang berdampak dari anggaran yang terbatas, yaitu: mempengaruhi kuantitas sosialisasi pencegahan maladministrasi kepada masyarakat ataupun kepada instansi pendidikan, mempengaruhi penyelidikan kasus potensi maladministrasi yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik pada bidang pendidikan terutama di luar kota, mempengaruhi pengawasan fasilitas dan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan terutama di luar kota, dan lain-lain. Dalam menyikapi keterbatasan anggaran ini, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan terkadang menggabungkan kegiatan yang lain untuk menghemat anggaran. Akibatnya tidak sedikit masyarakat bahkan instansi pendidikan yang tidak mengetahui fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.

- 2) Sumber daya manusia pada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan jumlahnya dinilai tidak ideal bagi cakupan wilayah kerja Provinsi Kalimantan Selatan yang luas. Sehingga dalam melakukan pencegahan maupun pengawasan tidak berjalan maksimal karena keterbatasan sumber daya manusia. Padahal penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan sangat penting untuk memberikan pelayanan yang berkualitas karena berhubungan dengan kemajuan negara. Sumber daya manusia Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan cukup kewalahan

dalam menangani laporan yang masuk, apalagi apabila ada pemeriksaan yang dilakukan di luar kota. Oleh karena itu, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan sangat memanfaatkan sosial media dalam melakukan perannya.

b. Faktor eksternal

- 1) Instansi penyelenggara pelayanan publik yang belum maksimal melakukan penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan, seperti: fasilitas yang kurang memadai, kurangnya tenaga pendidik yang bersertifikasi, adanya kasus perundungan yang terjadi di lingkungan sekolah, adanya pungutan liar, adanya kebijakan satu pihak dari sekolah yang memberatkan wali murid, dan lain-lain. Permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan merupakan suatu masalah yang cukup sulit ditangani, karena Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan hanya dapat mengawasi dari luar, berbeda jika bidang infrastruktur yang dapat terlihat langsung.
- 2) Tidak semua masyarakat mau berkerja sama. Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan cukup sulit dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan karena memerlukan informasi dari masyarakat terlebih dahulu. Misalnya apabila terjadi pungutan liar di sekolah orang tua siswa cenderung takut untuk melaporkan sekolah tersebut karena khawatir anaknya dipermasalahkan di sekolah.

Berdasarkan uraian yang dipaparkan, apabila dikaitkan pada teori bab sebelumnya, maka konsep efektivitas peran, sebagai berikut:

- a. Faktor hukumnya sendiri, Soerjono Soekanto menjelaskan bahwa undang-undang merujuk pada peraturan tertulis yang berlaku secara umum dan dikeluarkan oleh penguasa pusat atau daerah yang sah. Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam menjalankan tugas, fungsi, dan kewenangannya berpedoman pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI cukup efektif dalam penyelesaian laporan yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.
- b. Faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan telah menjalankan ketentuan undang-undang secara efektif dengan menyelesaikan laporan yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.
- c. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakkan hukum. Dalam hal ini juga berkaitan dengan anggaran yang diberikan kepada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa anggaran yang terbatas berdampak pada kinerja dari Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada

bidang pendidikan. Walaupun demikian Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan tetap berusaha dengan maksimal sehingga laporan yang masuk dapat diselesaikan dan dapat dikatakan efektif.

- d. Faktor masyarakat, yakni berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat sebagian masyarakat yang tidak tahu tentang Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dan ada juga tidak mau diajak bekerja sama dalam menyikapi persoalan penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan. Hal ini menunjukkan masih belum efektifnya sosialisasi kepada masyarakat yang diselenggarakan oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.
- e. Faktor kebudayaan, yakni berdasarkan hasil penelitian menunjukkan masih adanya pungutan liar yang dilakukan oleh instansi penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan. Hal ini menunjukkan belum efektifnya sosialisasi kepada instansi penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumen yang peneliti dapatkan bahwa peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan jika dikaitkan pada teori bab sebelumnya maka dapat dikatakan cukup efektif, walaupun dengan beberapa hal yang harus ditingkatkan terutama sosialisai terkait kelembagaan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.