

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan salah satu instrumen yang telah ditetapkan di dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan telah ditetapkan menjadi hak konstitusional warga negara. Pendidikan sebagai salah satu hal penting dalam membangun masyarakat dan negara yang kuat yang mengenai hal tersebut dijelaskan dalam Pasal 31 ayat (1) UUD 1945 yang menyatakan, “Setiap warga negara berhak mendapatkan pendidikan.” Dengan pernyataan tersebut, negara wajib untuk memberikan akses pendidikan kepada seluruh rakyatnya tanpa perbedaan apapun, sebagai wujud kesamaan dan keadilan.

Indonesia menjadikan kualitas pendidikan sebagai acuan utama dalam mencapai tujuan pembangunan nasional, dengan peran strategis dalam meningkatkan nilai hidup masyarakat dan memajukan ekonomi. Negara berkewajiban menjalankan amanat tersebut melalui program dan kebijakan yang mendukung mutu dan kualitas pendidikan. Kualitas dan keadilan dalam akses pendidikan adalah hak setiap warga negara. Oleh karena itu, peran pemerintah sangat diperlukan dalam penentuan kebijakan dan peraturan dalam mengawal mutu pendidikan yang berkualitas (Sugiarto, Hidayat, Muhammad, & Ananta, 2024).

Upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan pelayanan pendidikan yang berkeadilan ialah melakukan kebijakan Penerimaan Peserta Didik Sebagaimana yang telah dikeluarkan oleh Permendikbud No 14

Tahun 2018 Tentang penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) yang bertujuan untuk menjamin penerimaan peserta didik baru berjalan secara objektif dan secara adil dan setara. PPDB merupakan kebijakan untuk pemerataan akses dan mutu pendidikan, karena dasarnya mendekatkan layanan pendidikan ke masyarakat dan pemerataan nilai pendidikan. Titik awal dimulainya pendidikan mengharuskan untuk melewati tahapan penerimaan peserta didik baru yang merupakan bentuk pelayanan publik di bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Proses penerimaan peserta didik baru terdapat pemilihan calon peserta didik yang dilakukan oleh satuan pendidikan berdasarkan syarat dan ketentuan berlaku agar diterima sebagai peserta didik dalam satuan pendidikan. Penerimaan peserta didik baru bertujuan memberikan layanan bagi anak usia sekolah/lulusan untuk memasuki satuan pendidikan yang lebih tinggi secara tertib, terarah, dan berkualitas. Penerimaan peserta didik baru dilaksanakan melalui jalur zonasi, afirmasi, perpindahan orang tua, dan prestasi (Purnama, Miskiyah, Rizkynata, & ..., 2024).

Pendidikan berkualitas merupakan tujuan sejalan dengan Undang Undang No. 20 Tahun 2003 bahwa sistem pendidikan nasional harus mampu menjamin pemerataan kesempatan pendidikan, peningkatan mutu serta relevansi dan efisiensi manajemen pendidikan. hal ini pemerintah memiliki kewajiban untuk menciptakan pemerataan pendidikan, sehingga setiap warga negara memperoleh kesempatan yang sama dalam pendidikan. Namun pelaksanaan pemerataan pendidikan oleh pemerintah, faktanya masih banyak terdapat ketimpangan mutu pendidikan.

Menurut Undang-undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, pemerintah membentuk lembaga negara Ombudsman Republik Indonesia untuk mewujudkan penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien terbebas dari segala bentuk penyimpangan korupsi dan nepotisme. Ombudsman adalah lembaga negara yang ditugaskan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, serta badan swasta atau perorangan yang ditugaskan menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang seluruhnya didanai oleh Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (Kadarsih, 2010).

Ombudsman bertugas mengusut laporan atas dugaan maladministrasi pada penyelenggara pelayanan publik salah satunya di bidang pendidikan. maladministrasi adalah perbuatan melawan hukum yang tidak sesuai prosedur pelayanan publik (Wella Mastri Aidhila, 2022). Sebelum adanya lembaga Ombudsman, keluhan terhadap pelayanan publik hanya disampaikan pada instansi dilaporkan dan seringkali ditangani oleh pejabat yang dilaporkan sehingga masyarakat tidak memperoleh perlindungan yang memadai. Oleh itu, diperlukan lembaga tersendiri, Ombudsman Republik Indonesia untuk menangani pengaduan terhadap pelayanan publik dengan mudah dan tanpa biaya. (Izzati, 2020).

Peran Ombudsman dalam bidang pendidikan adalah sebagai pencegah adanya tindakan maladministrasi serta sebagai pemeriksa di bidang pendidikan. Sebagaimana di pasal 7 Undang-Undang nomor 37 Tahun 2008 perihal Ombudsman Republik Indonesia. Pertama peran sebagai pencegah

maladministrasi pada bidang pendidikan, kedua peran menjadi penerima serta pemeriksa laporan maladministrasi di bidang pendidikan. Maka dari itu Ombudsman perlu melakukan pengawasan lebih di bidang pendidikan.

Keberadaan Ombudsman di berbagai daerah menjadi perpanjangan tangan dari Ombudsman Republik Indonesia untuk memudahkan kegiatan pengawasan di daerah. Terkhususnya di Provinsi Jambi, pembentukan Ombudsman Jambi bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat di Provinsi Jambi dan sekitarnya untuk mengakses pelayanan Ombudsman dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan yang baik terkhususnya di bidang pendidikan.

Laporan masyarakat di Provinsi Jambi yang diterima oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi berdasarkan substansi setiap tahunnya sebagai berikut:

Tabel 1. 1. Jumlah Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Substansi Kota Jambi

No	Substansi	Jumlah Pengaduan		
		2021	2022	2023
1	Agraria	14	32	22
2	Perbankan	2	6	8
3	Pendidikan	2	6	7
4	Perdesaan	2	63	41
5	Hak Sipil	8	12	12
6	Lain – lain	40	56	41
Total Pengaduan		68	175	131

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi 2021-2023

Pada tabel diatas menunjukkan tentang jumlah pengaduan berdasarkan substansi yang diterima langsung oleh Ombudsman RI perwakilan Jambi dari laporan masyarakat langsung sepanjang tahun 2021- 2023 salah satunya terdapat pada substansi pendidikan, jumlah pengaduan masyarakat dalam substansi pendidikan setiap tahunnya mengalami peningkatan jika dibandingkan. dengan pengaduan pada tahun-tahun sebelumnya. Hal ini menunjukan substansi pendidikan menjadi salah satu instansi yang banyak dilaporkan ke Ombudsman RI perwakilan Jambi.

Meskipun dalam tabel ditunjukkan bahwa beberapa substansi mengalami peningkatan jumlah pengaduan dari tahun ke tahun, substansi pendidikan secara konsisten menunjukkan tren peningkatan yang paling menonjol dibandingkan substansi lainnya, termasuk perbankan. Fokus pada pendidikan dipilih bukan semata karena terjadi peningkatan jumlah laporan, tetapi karena dampak dari maladministrasi di sektor pendidikan memiliki implikasi jangka panjang yang sangat signifikan, terutama terhadap kualitas sumber daya manusia dan pemerataan akses pendidikan.

Selain itu, sektor pendidikan adalah pelayanan publik yang bersifat mendasar dan wajib disediakan oleh negara, sehingga penyimpangan atau keluhan di sektor ini tidak hanya menyangkut pelayanan teknis, tetapi juga menyentuh aspek hak dasar warga negara. Misalnya, pengaduan dalam pendidikan sering kali berkaitan dengan akses terhadap pendidikan, transparansi penerimaan siswa, penyalahgunaan wewenang di sekolah, serta biaya-biaya yang membebani masyarakat, yang secara langsung dapat menghambat hak anak untuk memperoleh

pendidikan yang layak.

Sementara itu, substansi seperti perbankan meskipun penting, umumnya berada dalam ruang lingkup komersial dan memiliki mekanisme pengawasan internal maupun eksternal yang relatif kuat, seperti OJK atau BI. Di sisi lain, masyarakat juga memiliki pilihan lebih fleksibel dalam menggunakan layanan perbankan dibandingkan dengan layanan pendidikan formal.

Tabel 1. 2. Laporan pengaduan Masyarakat Dugaan maladministrasi Di Bidang Pendidikan Di Kota Jambi Tahun 2021-2023

No	Dugaan maladministrasi	Jumlah Pengaduan		
		2021	2022	2023
1	Penundaan Berlarut	0	0	0
2	Penyalahgunaan Wewenang	0	2	3
3	Penyimpangan prosedur	1	2	2
4	Permintaan Uang dan jasa	1	1	1
5	Tidak kompeten	1	0	1
6	Tidak memberi layanan	0	0	0
Jumlah		3	5	7

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi 2021-2023

Pada tabel di atas memaparkan tentang dugaan maladministrasi yang terjadi dibidang pendidikan di kota jambi sepanjang tahun 2021-2023 yang mana laporan perihal maladministrasi terdapat pada penyimpangan prosedur dan penyalahgunaan wewenang dan untuk laporan keluhan dugaan maladministrasi yang paling banyak diterima yaitu pada tahun 2023 sebanyak 7 laporan. Adanya

laporan yang diterima oleh Ombudsman setiap tahunnya maka kinerja Ombudsman sangat perlu untuk diperhatikan ketika menyelesaikan laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh sang penyelenggara pada bidang pendidikan di kota Jambi.

Sebagai bentuk transparansi dan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor pendidikan, penting untuk mengungkap secara jelas institusi pendidikan mana saja yang dilaporkan terkait dugaan maladministrasi. Data tabel berikut menyajikan daftar nama-nama sekolah di Kota Jambi yang tercatat dalam laporan Ombudsman RI sepanjang tahun 2019 hingga 2023, sebagai pihak yang diduga melakukan tindakan maladministrasi, baik dalam bentuk penyimpangan prosedur maupun penyalahgunaan wewenang.

Tabel 1. 3. Daftar nama-nama sekolah di Kota Jambi yang tercatat dalam laporan Ombudsman RI sepanjang tahun 2019 hingga 2023

No	Nama Sekolah	Keterangan
1	SMPN 6 Kota Jambi	Tidak Kompeten
2	SMA 3 Kota Jambi	Tidak Kompeten
3	SMA 4 Kota Jambi	Tidak Kompeten
4	SMPN 11 Kota Jambi	Tidak Kompeten
5	SMAN 3 Kota Jambi	Tidak Kompeten
6	SMAN 4 Kota Jambi	Tidak Kompeten
7	MTSN 5 Kota Jambi	Penyimpangan Prosedur
8	SMAN 8 Kota Jambi	Penyimpangan Prosedur
9	SMAN 3 Kota Jambi	Penyimpangan Prosedur

10	SDN 221 Kota Jambi	Pungutan Liar
11	SMAN 3 Kota Jambi	Pungutan Liar
12	SMAN 11 Kota Jambi	Diskriminatif
13	SMPN 7 Kota Jambi	Tidak memberi Layanan

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi 2019-2023

Melalui pemaparan data tersebut, dapat terlihat bahwa praktik maladministrasi di sektor pendidikan masih menjadi persoalan serius yang memerlukan perhatian dan penanganan secara berkelanjutan. Laporan yang terus meningkat setiap tahunnya menunjukkan bahwa pengawasan terhadap institusi pendidikan di Kota Jambi perlu diperkuat, baik oleh pihak internal sekolah maupun oleh lembaga pengawas eksternal seperti Ombudsman. Oleh karena itu, sinergi antara masyarakat, pemerintah daerah, dan lembaga pengawas sangat dibutuhkan guna menciptakan sistem pendidikan yang bersih, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik yang optimal.

Permasalahan dalam penerimaan peserta didik baru di kota Jambi yang tidak kunjung usai dalam hal ini kinerja Ombudsman harus mengawal dan melihat apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dan serta menjadi regulasi pendukung dalam rangka penanganan pengaduan masyarakat yang mana Ombudsman menjadi faktor penting pendukung tercapainya kinerja organisasi dengan penyelesaian aduan laporan masyarakat terhadap keluhan pelayanan pendidikan yang diduga mengandung unsur maladministrasi.

Penulis dapat menemukan berbagai karya ilmiah yang relevan dengan penelitian dengan melakukan penelusuran kepada peneliti sebelumnya. Penelitian

ini bertujuan untuk menentukan posisi penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh akademisi. Oleh karena itu, penulis memberikan beberapa temuan penelitian sebelumnya sebagai berikut:

Pertama, para penelitian sebelumnya mengkaji tentang Peran Ombudsman pusat dan daerah dalam Dalam Penanganan Pengaduan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). Risetnya mengklaim bahwa Dalam penanganan pengaduan terkait Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), Ombudsman, baik di tingkat pusat maupun daerah, memiliki peran strategis dalam mengawal transparansi dan akuntabilitas layanan publik di sektor pendidikan. Upaya yang dilakukan oleh Ombudsman dimulai dari menerima dan memverifikasi laporan masyarakat yang merasa dirugikan dalam proses PPDB, seperti adanya dugaan kecurangan, ketidaksesuaian prosedur, hingga praktik diskriminatif. Setelah pengaduan diverifikasi, Ombudsman melakukan investigasi mendalam dengan mengumpulkan informasi dan klarifikasi dari pihak sekolah, dinas pendidikan, maupun instansi terkait lainnya. Jika ditemukan adanya praktik maladministrasi, Ombudsman akan mengeluarkan rekomendasi kepada pihak yang berwenang untuk melakukan perbaikan. Selain itu, Ombudsman juga berperan dalam memediasi antara pihak pelapor dan terlapor, serta mendorong penyelesaian secara adil. Di sisi lain, Ombudsman secara aktif mempublikasikan hasil pemantauan PPDB dan memberikan masukan kebijakan kepada pemerintah pusat dan daerah agar pelaksanaan PPDB ke depan lebih adil, transparan, dan berpihak pada prinsip pelayanan publik yang baik (Khairunnisa, 2017; Law et al., 2022; Putra, 2014; Rezky & Zulkarnaini, 2025; Wibowo, 2020).

Kemudian para peneliti selanjutnya menganalisis Evaluasi PPDB Sistem Zonasi dalam Pelayanan Publik Sektor Pendidikan oleh Ombudsman. beberapa di antaranya memberikan pandangan bahwa pelaksanaan sistem zonasi dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) masih menghadapi berbagai tantangan di lapangan. Misalnya, terdapat ketimpangan fasilitas dan kualitas antar sekolah yang menyebabkan masyarakat tetap berlomba-lomba untuk masuk ke sekolah favorit meskipun berada di luar zona. Selain itu, sebagian peneliti mencatat adanya praktik manipulasi domisili untuk menyesuaikan dengan zona sekolah yang dituju, yang pada akhirnya menimbulkan ketidakadilan bagi peserta didik yang benar-benar berdomisili di zona tersebut. Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik juga telah mencatat sejumlah maladministrasi dalam proses PPDB, termasuk kurangnya transparansi dalam penentuan zona, kurangnya sosialisasi kebijakan, dan lemahnya pengawasan terhadap pelaksanaannya di tingkat daerah. Para peneliti menilai bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di sektor pendidikan, perlu adanya perbaikan mekanisme zonasi yang mempertimbangkan pemerataan kualitas pendidikan serta penguatan peran pengawasan oleh pihak berwenang seperti Ombudsman. (Dewi Ayu wulandari, Nila Arzaqi, Lila Kholid alfirdaus, 2022; Natasha Gabrielle, R. Slamet Santoso, 2024; Setiawan & Rahaju, 2021; Trialdy & Yuza, 2025).

Selanjutnya, para peneliti mengkaji tentang Analisis Efektivitas Kinerja Ombudsman dalam Penanganan Dugaan maladministrasi PPDB. Dalam risetnya, menyatakan bahwa Ombudsman RI secara umum telah menjalankan perannya dengan cukup efektif dalam menindaklanjuti laporan masyarakat terkait dugaan

maladministrasi dalam proses PPDB, seperti tidak transparannya informasi, penyimpangan prosedur, dan ketidaksesuaian pelaksanaan dengan aturan yang berlaku. Penanganan dilakukan melalui mekanisme investigasi, pemanggilan pihak terkait, serta penerbitan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) sebagai bentuk rekomendasi perbaikan. Namun demikian, efektivitas tersebut masih dipengaruhi oleh sejumlah faktor, antara lain keterbatasan sumber daya Ombudsman di daerah, kurangnya kepatuhan pemerintah daerah terhadap rekomendasi yang dikeluarkan, serta rendahnya pemahaman masyarakat mengenai hak-haknya dalam mengakses pelayanan publik yang adil. Oleh karena itu, para peneliti merekomendasikan agar Ombudsman memperkuat sinergi dengan instansi pendidikan, meningkatkan kapasitas SDM pengawas, serta memperluas sosialisasi kepada masyarakat untuk mendorong partisipasi dalam pengawasan pelayanan publik, khususnya dalam proses PPDB. (Bau & Ar, 2021; Sugiarto et al., 2024).

Penelitian terakhir, para peneliti selanjutnya memusatkan kajian pada Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia pada Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). Dalam risetnya mengklaim bahwa peran pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman RI memiliki kontribusi penting dalam mendorong perbaikan tata kelola PPDB, khususnya dalam menjamin prinsip transparansi, akuntabilitas, dan keadilan dalam pelayanan publik sektor pendidikan. Pengawasan dilakukan tidak hanya secara reaktif melalui penanganan laporan masyarakat, tetapi juga secara proaktif melalui pemantauan langsung ke lapangan saat masa pendaftaran berlangsung. Riset tersebut juga menyoroti bahwa

kehadiran Ombudsman sebagai lembaga pengawas eksternal mampu menjadi jembatan antara masyarakat dan pemerintah dalam mengatasi berbagai keluhan dan permasalahan teknis yang timbul selama proses PPDB, seperti ketidaksesuaian data zonasi, sistem daring yang tidak optimal, hingga diskriminasi terhadap kelompok tertentu. Efektivitas pengawasan Ombudsman masih perlu ditingkatkan, terutama dalam aspek tindak lanjut terhadap rekomendasi serta penguatan koordinasi lintas lembaga. (Febrianti, Fauzi, & Kushartono, 2024; Nurlita Purnama, Annisa Miskiyah, Reza Rizkynata, & Muhammad Khairul Anwar, 2024; Rezky & Zulkarnaini, 2025; Sholeha, Kagungan, & Sulistio, 2020).

Berdasarkan Penelitian terdahulu memiliki kesamaan yang membahas kinerja Ombudsman dalam menangani laporan pengaduan masyarakat, namun memiliki fokus kajian berbeda dimana peneliti memfokuskan kajiannya terhadap Analisis Kinerja Ombudsman dalam mengatasi laporan pengaduan di bidang pendidikan. Peneliti tertarik memberikan temuan baru dalam menganalisis kinerja Ombudsman dalam menerima laporan maladministrasi di provinsi Jambi peneliti ingin melihat sejauh mana Ombudsman Jambi melaksanakan tugasnya dan mengidentifikasi hambatan dan tantangan kinerja Ombudsman Jambi dalam menangani laporan Pengaduan. Dengan mengusung judul sebagai berikut, **“ANALISIS KINERJA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN JAMBI DALAM MENANGANI PENGADUAN PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU (PPDB) DI KOTA JAMBI”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang menunjukkan bahwa laporan maladministrasi Pendidikan di kota Jambi setiap tahunnya masih diterima oleh Ombudsman Jambi. Beberapa laporan tersebut adalah terkait penerimaan peserta didik baru. Oleh karena itu dari sinilah penelitian ini mengajukan pertanyaan :

- 1.2.1. Bagaimana kinerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Jambi dalam menangani pengaduan Penerimaan Peserta Didik Baru di Kota Jambi?
- 1.2.2. Bagaimana maladministrasi PPDB berdampak pada akses pendidikan yang adil bagi masyarakat Kota Jambi?

1.3. Tujuan Penulisan

Penelitian dilaksanakan dengan tujuan utama untuk memberikan kontribusi yang bermanfaat, baik bagi peneliti maupun pihak lain yang berkepentingan sesuai dengan harapan yang ingin dicapai. Adapun tujuan penelitian ini adalah :

- 1.3.1. Untuk menganalisis sejauh mana kinerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Jambi menangani pengaduan terkait Penerimaan Peserta Didik Baru Di Kota Jambi.
- 1.3.2. Untuk mengetahui dampak maladministrasi PPDB pada akses pendidikan yang adil bagi masyarakat Kota Jambi.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat adalah kegunaan yang berarti kontribusinya bagi subjek yang diteliti, peneliti itu sendiri, dan kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang ilmu pemerintahan. Oleh karena itu, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat berupa :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan mengenai fungsi serta memberikan pengetahuan berkenaan tentang pelayanan publik dan pengawasan yang dilakukan Ombudsman terhadap maladministrasi baik berdasarkan Undang-Undang maupun kenyataan di lapangan yaitu di Ombudsman perwakilan Jambi.

2. Secara Praktis

Diharapkan penelitian ini akan meningkatkan pemahaman, pengetahuan, dan informasi, terutama bagi penulis dan seluruh masyarakat terkhususnya di provinsi Jambi mengenai Lembaga Negara Ombudsman sebagai lembaga independen yang melakukan pengawasan terhadap instansi pelayanan publik.

1.5. Landasan Teori

Landasan teori adalah kerangka konseptual yang dibuat untuk mendukung penelitian atau kajian. Teori termasuk konsep-konsep atau kerangka konseptual yang memberikan dasar untuk memahami fenomena yang dikaji. Landasan teori berfungsi membantu peniti menentukan arah dan tujuan penelitian, merancang metode penenlitan, menganalisis data dan menginterpretasikan hasil penelitian.

1.5.1. Analisis Kinerja

a. Pengertian Analisis

Analisis adalah kegiatan dari serangkaian aktivitas seperti, mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk dikelompokkan kembali menurut kriteria dan kemudian dicari kaitannya serta ditafsirkan maknanya. Analisis diartikan

sebagai usaha mengamati secara detail dengan cara menguraikan informasi menjadi kecil untuk mudah dijelaskan dan dimengerti (Roland Carolos, 2015).

Menurut Komaruddin bahwa analisis adalah pekerjaan berpikir yang bertujuan untuk memilah, membedakan, dan kemudian mengurai sesuatu, yang kemudian digolongkan dan dikelompokkan menurut kriteria tertentu, lalu dicampur. Sedangkan Wiradi menyatakan bahwa analisis adalah pekerjaan yang berpikir yang bertujuan untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi bagian kecil sehingga mengenal tanda komponen yang terpadu (Sofa, 2022).

b. Pengertian Kinerja

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*performance*) yang menjadi ukuran keberhasilan suatu organisasi terhadap capaian target pekerjaan. Kinerja berasal dari pengertian “performance” diartikan sebagai hasil atau prestasi kerja. Penilaian berasal dari kata Latin *apparatiare* berarti nilai atau harga. Penilaian kinerja melibatkan hasil kerja yang dilakukan oleh seorang individu untuk menentukan imbalan yang sesuai, seperti penghargaan atau reward yang sesuai. Namun, makna kinerja sebenarnya luas karena tidak hanya mencakup hasil akhirnya, tetapi juga meliputi proses pelaksanaan pekerjaan berlangsung (Infaindan, Amiruddin, & Utami, 2024). Oleh itu, kinerja adalah kondisi yang dipahami dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk menilai pencapaian hasil kerja suatu instansi berkaitan dengan visi organisasi, serta mengetahui dampak positif dan negatif dari kebijakan operasional. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah sebagai berikut :

1. Faktor Kemampuan (*ability*)

Kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realiti (*knowledge skill*). Artinya, pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata, dengan kemampuan itu maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan oleh perusahaan atau organisasi.

2. Faktor Motivasi (*motivation*)

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi adalah kondisi menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan organisasi (Yusri, 2020).

c. Analisis Kinerja

Analisis kinerja dapat diartikan sebagai proses penilaian yang terukur secara sistematis hasil kinerja dalam suatu organisasi. tercapainya tujuan lembaga merupakan salah satu wujud dari keberhasilan suatu lembaga dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Maka dari pengukuran kinerja (*performance measurement*) organisasi hendaknya menentukan aspek-aspek yang menjadi komponen pengukuran kinerja. Tinjauan kinerja dilakukan secara terstruktur untuk menentukan kinerja karyawan dan menetapkan tanggung jawab yang tepat agar kinerja mereka dapat ditingkatkan di masa depan.

Menurut Agus Dwiyanto (2017) Terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik yaitu :

1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur efisiensi tetapi tingkat efektivitas. Hasilnya rasio input terhadap output, karena konsep

produktivitas dianggap sempit, *General Accounting Office* (GAO) berupaya meningkatkan ukuran produktivitas lebih luas, termasuk serangkaian layanan publik yang diharapkan memenuhi hasil yang diinginkan menjadi indikator kinerja penting.

2. Kualitas Layanan

Untuk mengevaluasi kualitas layanan, sumber data utama untuk mengevaluasi keandalan layanan adalah pengguna layanan atau masyarakat umum. Permasalahan terkait kualitas pelayanan semakin menentukan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyaknya opini negatif yang muncul mengenai lembaga sektor publik bermula dari ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima dari lembaga sektor publik.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi dalam memahami kebutuhan masyarakat, menetapkan prioritas, dan mengembangkan program pelayanan publik berdasarkan kebutuhan masyarakat. Umpan balik atau respons diperkenalkan sebagai indikator kinerja karena secara langsung mencerminkan kemampuan lembaga publik untuk mencapai tujuan dan sasaran upaya terpenuhi kebutuhan masyarakat. Rendahnya respon mencerminkan terdapat ketidakselarasan layanan dan kebutuhan masyarakat. Hal ini jelas menunjukkan bahwa organisasi tersebut belum mampu memenuhi misi dan tujuan.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menggambarkan aktivitas badan publik dilaksanakan sesuai praktik manajemen yang tepat dengan kebijakan manajemen. Hal tersebut dinilai dengan hasil laporan kegiatan yang menyesuaikan pelaksanaan kegiatan pengelolaan program dan prosedur serta aturan dalam organisasi.

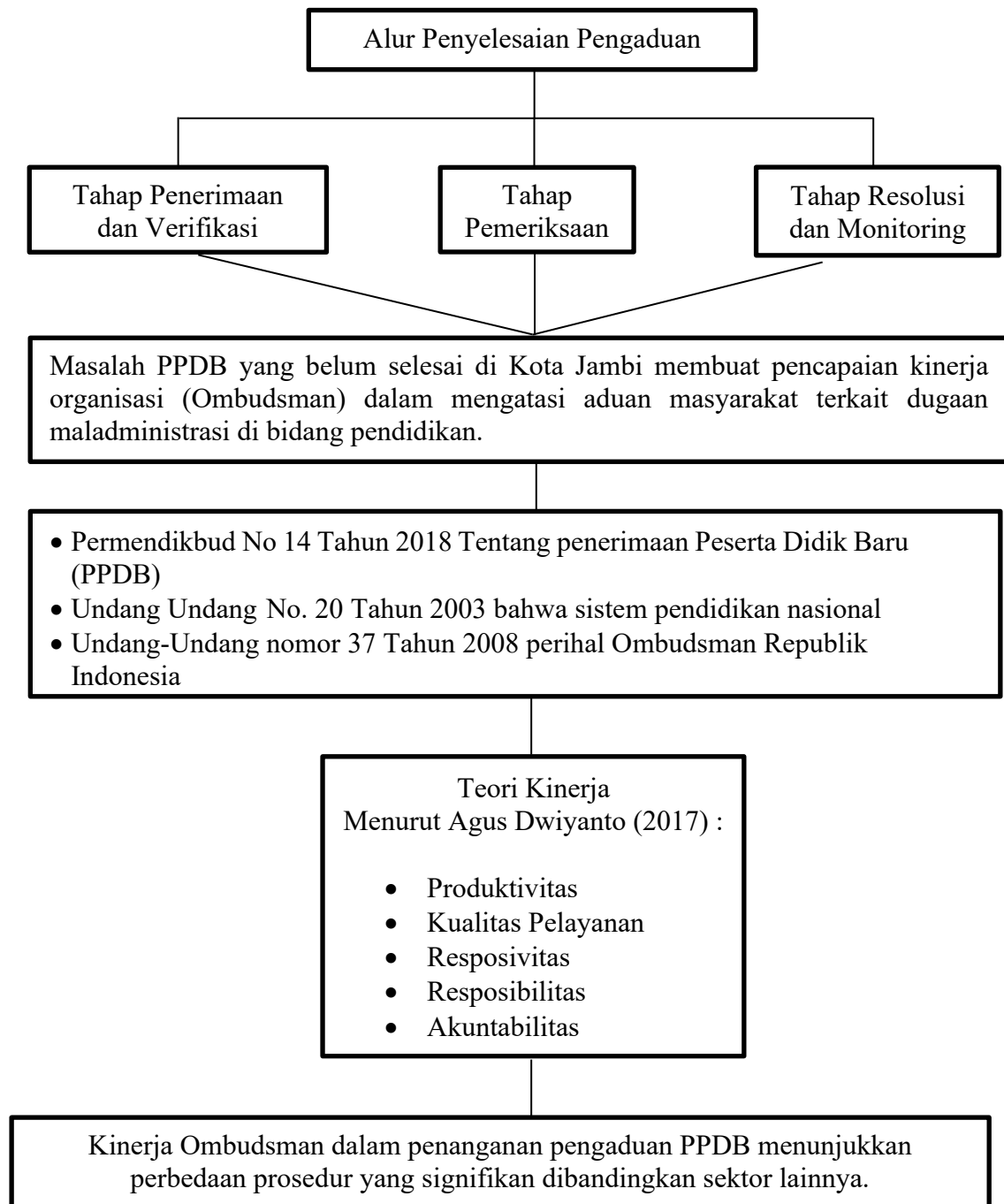
5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada kebijakan dan kegiatan organisasi publik yang tunduk pada pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat terpilih karena rakyat dan diharapkan mewakili kepentingan rakyat. Konsep dasar akuntabilitas publik digunakan melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak (Dwiyanto, 2017).

1.6. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir penelitian merupakan landasan konseptual yang digunakan dalam penelitian, yang disusun berdasarkan fakta, data, serta tinjauan pustaka yang mencakup teori, argumen, dan konsep yang mendasari penelitian. Selain itu, kerangka berpikir juga menggambarkan keterkaitan antara teori dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai permasalahan yang perlu dikaji dalam penelitian.

Gambar 1. 1. Kerangka Pikir



1.7. Metode Penelitian

1.7.1. Jenis Penelitian

Pada dasarnya, metodologi penelitian adalah proses pengumpulan data melalui berbagai prosedur yang mengikuti prinsip-prinsip ilmiah, yaitu rasional, empiris, dan sistematis (Narbuko & Achmadi, 2009). Metode penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif, metode ini bertujuan untuk menggambarkan atau menganalisis data yang berupa kata-kata, kalimat, atau gambar yang memiliki makna, serta mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam dibandingkan hanya menggunakan data angka atau frekuensi. Kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis baik dari lisan orang-orang dan perilaku yang diamati (Moleong, 1988)

Jenis penelitian kualitatif deskriptif digunakan dengan pendekatan tersebut memungkinkan peneliti untuk berinteraksi langsung dengan responden sehingga menghasilkan data yang lebih valid serta memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam. Data yang diperoleh dari pendekatan metode kualitatif biasanya kaya akan informasi karena melibatkan wawancara mendalam, observasi partisipatif, serta analisis dokumen detail.

1.7.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat di mana peneliti mengumpulkan data dan informasi mengenai objek yang sedang diteliti. Adapun dalam penelitian ini yang menjadi lokasi penelitian yaitu kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jambi. Alasan pemilihan lokasi tersebut karena Ombudsman RI perwakilan Jambi merupakan lembaga yang menerima dan menangani berbagai

bentuk pengaduan dari masyarakat pada pelayanan publik salah satunya di bidang pendidikan.

1.7.3. Fokus Penelitian

Agar peneliti dapat lebih memahami penelitian yang dilakukan dan dapat mencapai tujuan penelitian yang telah disusun, maka penelitian ini berfokus pada analisis kinerja Ombudsman RI perwakilan Jambi dalam menangani pengaduan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Di Kota Jambi.

1.7.4. Sumber Data

Sumber data adalah sesuatu asal atau tempat dari mana kita mendapatkan sebuah informasi atau data yang dikumpulkan, didapatkan atau diperoleh. Dalam sumber data para peneliti memiliki variasi tergantung pada hal apa dan jenis data seperti apa yang ingin diharapkan, seperti sumber data dalam penelitian ini yang digunakan ada dua yaitu:

a. Data Primer

Data primer merupakan jenis pengumpulan data yang dilakukan langsung dari sumber utama atau sumber asli yang belum pernah diproses sebelumnya. Dalam pengambilan data primer, peneliti terlibat dalam interaksi langsung dengan objek penelitiannya. Pengumpulan data primer dapat dilakukan melalui berbagai metode, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. (Moleong, 1988). Dalam penelitian ini sumber data primer diperoleh melalui wawancara.

b. Data Sekunder

Data Sekunder berfungsi pendukung dari data primer yang digunakan

mendapatkan informasi lengkap. Data sekunder berasal dari berbagai sumber yang ada sebelumnya, seperti karya ilmiah, laporan pemerintah, data yang telah terverifikasi, berita, bahkan sejarah.(Moleong, 1988). Adapun sumber data sekunder pada penelitian ini ialah Undang-undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman, Permendikbud No 14 Tahun 2018 tentang penerimaan peserta didik baru (PPDB), Laporan pengaduan masyarakat di Ombudsman Jambi setiap tahunnya, serta jurnal maupun artikel yang relevan dengan topik penelitian.

1.7.5. Teknik Penentuan Informan

Pada proses identifikasi informan, peneliti menggunakan metode kualitatif untuk menentukan siapa yang akan menjadi sumber data. Pemilihan informan didasarkan pada tingkat keterlibatan mereka dalam obyek penelitian yang sedang diteliti. Informan penelitian merupakan individu yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan memiliki pengetahuan nyata tentang pertanyaan penelitian serta latar belakang yang relevan.(Moleong, 1988)

Teknik penentuan informan pada penelitian ini melalui *purposive sampling* yang dikenal juga sebagai pemilihan orang dalam penelitian kualitatif berdasarkan masalah atau fokus penelitian. Informan-informan yang dipilih akan berperan dalam penelitian tentang “Analisis Kinerja Ombudsman RI perwakilan Jambi dalam menangani pengaduan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Di Kota Jambi”. Diantaranya sebagai berikut:

- Kepala Perwakilan Ombudsman RI perwakilan Jambi, dipilih sebagai informan utama karena berwenang dalam memutuskan kebijakan

terhadap segala bentuk pengaduan.

- Kepala Keasistenan Penerimaan Vertifikasi Laporan (PVL), Ombudsman bagian PVL bertugas untuk menerima dan melakukan vertifikasi pengaduan masyarakat.
- Keasistenan Pemeriksaan Laporan, Informan yang menindaklanjuti atau menyelesaikan setiap pengaduan masyarakat yang diterima Ombudsman.
- Masyarakat Pelapor, Informan yang merasakan pelayanan dari Ombudsman Jambi dalam penanganan dan penyelesain setiap kasus/laporan.

1.7.6. Teknik Pengumpulan Data

Tujuan dari penelitian adalah untuk memperoleh data, karena pengumpulan data merupakan langkah yang paling penting dalam penelitian. Ada beberapa teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan, yaitu:

a. Wawancara

Wawancara adalah pertukaran informasi dan gagasan antara dua individu melalui pertanyaan dan jawaban untuk memecahkan masalah atau mencapai tujuan tertentu. Jenisnya meliputi wawancara terstruktur, semi terstruktur, dan tidak terstruktur. (Moleong, 1988)

Dalam penelitian ini, digunakan metode wawancara terstruktur sebagai teknik pengumpulan data yang memastikan informasi yang pasti diperoleh jika peneliti sudah mengetahuinya sebelumnya. Selain itu, wawancara semi-terstruktur dimanfaatkan untuk mendapatkan pandangan dan pemikiran

secara lebih terbuka dalam menemukan masalah.(Moleong, 1988)

b. Observasi

Observasi merupakan serangkaian teknik pengumpulan informasi di mana peneliti mengamati secara langsung fenomena yang terkait dengan subjek penelitian. Selama proses observasi, peneliti dapat mengamati berbagai aspek yang terkait dengan subjek, seperti perilaku, emosi, aktivitas, lokasi, konteks ruang dan waktu, serta tujuan dari kejadian tersebut (Mamik, 2015). Teknik Observasi adalah metode yang memungkinkan peneliti untuk mengamati dan menyelidiki perilaku nonverbal. Ada dua jenis observasi: partisipan, dimana peneliti terlibat langsung dalam situasi yang diamati, dan non-partisipan, di mana peneliti mengamati dari jauh tanpa berinteraksi langsung.

Observasi partisipan merupakan suatu teknik dimana peneliti turut serta dalam suatu kegiatan organisasi yang sedang diteliti, sementara observasi non-partisipan adalah metode di mana peneliti tidak terlibat secara langsung dalam kegiatan organisasi yang sedang diamati (Yusuf, 2017). Karena peneliti tidak ikut serta dalam aktivitas yang dilakukan oleh narasumber, peneliti menggunakan teknik observasi non-partisipasi dalam penelitian ini.

c. Dokumentasi

Pengumpulan data melalui dokumentasi dapat menjadi pelengkap yang sangat berharga bagi metode observasi atau wawancara, terutama ketika didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik yang sudah ada,

meningkatkan kepercayaan dan kredibilitas informasi. Dokumentasi mencakup pernyataan tertulis maupun lisan yang dibuat untuk tujuan tertentu, dan dapat berupa dokumen publik atau pribadi seperti foto, video, catatan harian, dan lainnya.(Moleong, 1988). Dokumentasi dalam penelitian ini juga dapat berupa dokumen resmi dan relevan dengan penelitian.

1.7.7. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses untuk memperoleh dan mengorganisir data yang diperoleh dari catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi secara sistematis.

Proses analisis data kualitatif yang digunakan penelitian ini, yaitu:

- a. Pengumpulan data, yang mana peneliti mengumpulkan data dari berbagai sumber yang memiliki informasi untuk mendukung penelitian terkait dengan kinerja Ombudsman Jambi dalam menangani pengaduan penerimaan peserta didik baru.
- b. Reduksi data, penyederhanaan, pemilihan topik utama, serta pemusatan perhatian pada isu-isu yang relevan dengan penelitian. Proses ini juga mencakup penemuan tema dan pola, yang pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah pengumpulan data selanjutnya.
- c. Penyajian data, melalui proses penyajian data, informasi dapat diatur dan disusun dalam pola yang mudah dipahami. Penyajian data ini bertujuan untuk mengidentifikasi pola-pola bermakna, memungkinkan penarikan kesimpulan, dan memandu tindakan selanjutnya.
- d. Penarikan kesimpulan, yaitu peneliti membuat kesimpulan berdasarkan

pada hasil penelitian dengan mempertimbangkan data yang telah dikumpulkan agar tidak menyimpang dari pernyataan yang dihasilkan dengan kata lain merupakan tinjauan ulang dari catatan lapangan yang dilakukan selama penelitian.(Miles & Huberman, 1992)

1.7.8. Keabsahan Data

Keabsahan data merujuk pada validitas dari keterangan data yang dihasilkan, menyatakan bahwa semua data dan informasi telah diperoleh melalui proses pengamatan dan kehati-hatian untuk memberikan informasi yang akurat. Tujuannya adalah untuk menjamin dan mempertahankan kebenaran data yang disajikan. Untuk menguji validitas data, peneliti menggunakan beberapa mekanisme triangulasi, termasuk triangulasi sumber, metode, dan teori.(Moleong, 1988)

Dalam menguji keabsahan data, peneliti menggunakan Triangulasi Sumber, yang melibatkan perbandingan dan pengecekan kembali kepercayaan informasi yang diperoleh dari berbagai waktu dan alat dalam konteks metode kualitatif.(Moleong, 1988) Hal itu dapat dilakukan dengan;

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- b. Membandingkan pernyataan orang di depan umum dengan pernyataan mereka secara pribadi.
- c. Membandingkan pernyataan orang mengenai situasi penelitian dengan pernyataan mereka sepanjang waktu
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan pendapat dan pandangan dari berbagai orang, seperti orang biasa, orang yang berpendidikan menengah ataupun tinggi.