

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pertemuan dunia pada September tahun 2015 menyatakan program pembangunan *Millenium Development Goals* (MDGs) telah berakhir dan upaya pencapaian pembangunan dunia dilanjutkan dengan konsep pembangunan *Sustainable Development Goals* (SDGs) atau Pembangunan Berkelanjutan mulai dari tahun 2015 hingga tahun 2030. SDGs adalah kesepakatan pembangunan baru yang mendorong perubahan-perubahan yang bergeser ke arah pembangunan berkelanjutan yang berdasarkan hak asasi manusia dan kesetaraan untuk mendorong pembangunan sosial (sosial inklusif), ekonomi, dan lingkungan hidup (<http://sdgsindonesia.or.id>).

SDGs terdiri dari 17 tujuan dengan 169 target, dilansir dari laman (<http://www.un.org/sustainabledevelopment>), 17 poin tujuan tersebut yaitu *no poverty, zero hunger, good health and well-being, quality education, gender equality, clean water and sanitation, affordable and clean energy, decent work and economic growth, industry innovation and infrastructure, reduce inequality, sustainable cities and communities, responsible consumption and production, climate action, life below water, life on land, peace justice and strong institutions, and partnerships for the goals*. Salah satu poin tujuan dari SDGs yaitu poin ke-empat yang berbunyi *quality education* atau pendidikan berkualitas dimana

konsep dari *quality education* adalah menjamin kualitas pendidikan yang inklusif dan adil, serta meningkatkan kesempatan belajar yang setara bagi semua.

Pendidikan berkualitas dalam SDGs selaras juga dengan salah satu program Nawacita yang dirancang oleh Presiden dan Wakil Presiden RI, Joko Widodo – Jusuf Kalla, yaitu meningkatkan kualitas hidup manusia Indonesia melalui peningkatan kualitas pendidikan dan pelatihan dengan program “Indonesia Pintar”. Namun, faktanya masih terdapat kesenjangan mutu pendidikan yang menjadi banyak kendala di berbagai negara termasuk Indonesia, seperti itulah yang dikatakan oleh Asisten Direktur Jenderal untuk Pendidikan dari The United Nations Educational, Scientific and Cultural Organizations (UNESCO), Qian Tang dalam peluncuran *Global Education Monitoring (GEM) Report* Tahun 2016 di Jakarta. (<https://www.cnnindonesia.com>).

Dalam laporan tersebut, Indonesia disebutkan mengalami peningkatan yang signifikan dalam jumlah partisipasi pendidikan, namun kendala yang dihadapi pemerintah Indonesia adalah memastikan seluruh anak bangsa yang bersekolah mendapatkan kualitas pendidikan yang sama. Qian Tang menjelaskan bahwa selama ini pemerintah Indonesia terlalu berfokus pada angka kelulusan siswa dalam mengemban pendidikan dasar, namun pemerataan mutu pendidikan masih belum menjadi prioritas pemerintah. Padahal, peningkatan angka partisipasi siswa bersekolah tidak akan berdampak positif pada pertumbuhan ekonomi nasional jika siswa tidak

mendapatkan kualitas belajar yang memadai. Kemendikbud menyatakan hasil dari laporan GEM tersebut dijadikan sebagai acuan untuk terus membangun pendidikan Indonesia.

Salah satu upaya untuk peningkatan dan pemerataan kualitas pendidikan di Indonesia yaitu dengan diaplikasikannya sistem zonasi pada Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) tahun 2017. PPDB berdasarkan Permendikbud Nomor 17 Tahun 2017 bertujuan menjamin penerimaan peserta didik baru berjalan dengan objektif, akuntabel, transparan dan tanpa diskriminasi sehingga mendorong peningkatan akses layanan pendidikan. Sistem zonasi merupakan sistem yang diberlakukan dengan penentuan zona oleh pemerintah daerah masing-masing yang wajib menerima calon peserta didik yang berdomisili pada radius zona terdekat dari sekolah dengan persentase tertentu dari total jumlah peserta didik yang diterima. Radius zona terdekat ditetapkan oleh pemerintah daerah sesuai dengan kondisi daerah masing-masing. Sistem zonasi yang merupakan rekomendasi dari Ombudsman RI pada tahun 2016 kepada Kemendikbud, Kemendagri, dan Kemenag ini kemudian dilaksanakan oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Muhadjir Effendy, dengan tujuan menghilangkan predikat sekolah favorit dan tidak favorit, agar tercipta pemerataan kualitas pendidikan di seluruh sekolah di Indonesia (<https://www.kemdikbud.go.id>).

Pada pelaksanaannya, PPDB dengan sistem zonasi ini menimbulkan kebingungan di kalangan masyarakat, seperti yang dilansir dari laman

media *online* (<https://tirto.id/pro-kontra-sistem-zonasi-dalam-penerimaan-siswa-baru>), Inspektur Kemendikbud Daryanto mengemukakan bahwa pelaksanaan PPDB menempati posisi tertinggi dalam daftar laporan pengaduan masyarakat yang dikirim ke Kemendikbud. Laporan tersebut berjumlah 240 yang diterima dalam kurun waktu Juni – Juli 2017 dan kurang lebih 170 diantaranya merupakan pengaduan terkait masalah PPDB yang dilandasakan pada sistem zonasi.

Ombudsman Republik Indonesia (ORI) sebagai lembaga negara pengawasan pelayanan publik juga melakukan pemantauan pelaksanaan PPDB tahun pelajaran 2017/2018. Pemantauan dilaksanakan dalam rangka menjalankan tugas pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana amanat UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pemantauan dilaksanakan secara nasional dengan melibatkan seluruh kantor perwakilan Ombudsman RI di seluruh Provinsi di Indonesia (<http://www.ombudsman.go.id>).

Ombudsman menurut Oxford Dictionary adalah “*An official appointed to investigate individual complaints against a company or organization, especially a public authority*”, yang secara umum berarti bahwa Ombudsman merupakan lembaga yang memiliki tugas menyelidiki keluhan individu terhadap otoritas publik. Sedangkan menurut UU Nomor 37 Tahun 2008 Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang memiliki fungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang

diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Dalam pemantauan penyelenggaraan PPDB, Ombudsman RI dan daerah banyak mendapatkan temuan yang mengarah pada maladministrasi dalam penyelenggaraan PPDB dan banyak juga menerima laporan pengaduan dari masyarakat. Ombudsman RI pada tanggal 31 Juli 2017 dalam press rilisnya menjabarkan mengenai hasil temuan selama pemantauan terkait PPDB sistem real time online dan sistem zonasi (<http://www.ombudsman.go.id>), diantaranya:

1. Permendikbud Nomor 17 Tahun 2017 diterbitkan pada bulan Mei 2017, rentang waktu yang terlalu dekat dengan pelaksanaan PPDB sehingga menyebabkan daerah mengalami kesulitan untuk menyesuaikan dengan aturan pada Permendikbud tersebut. Sedangkan sebagian daerah sudah menerbitkan pergub/bup/wal atau juknis terlebih dahulu yang mengakibatkan banyak satuan pendidikan (sekolah) mengalami kesulitan penyesuaian sehingga terjadi maladministrasi.
2. Terbitnya Permendikbud Nomor 17 Tahun 2017 yang terlalu dekat dengan waktu pelaksanaan PPDB menyebabkan minimnya sosialisasi terkait perubahan Juknis PPDB kepada masyarakat.

3. Di beberapa daerah ditemukan Sistem online PPDB tidak beroperasi dengan baik (server down), sehingga sekolah merasa terganggu dalam memberikan jawaban kepada masyarakat terkait permasalahan tersebut. Hal ini juga menyebabkan potensi penyimpangan sangat tinggi karena tidak sesuai dari prinsip real time online itu sendiri yang bersifat terbuka, langsung dan cepat.
4. Sistem Zonasi dalam Pasal 15, 16 dan 17 Permendikbud Nomor 17 Tahun 2017, tidak memiliki indikator yang jelas tentang batasan wilayah calon peserta didik baru sebagai tolok ukur zonasi dengan mempertimbangkan kondisi demografi dan geografi wilayah tersebut. Hal ini menyebabkan banyak kepala daerah dan sekolah mengalami kebingungan dalam menentukan batas zonasi.

Urusan atau wewenang pendidikan tingkat SMA dan sederajat di DIY dimiliki oleh Pemerintah Daerah melalui Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga (Disdikpora) Provinsi DIY. Pemprov DIY menyelenggarakan PPDB SMA Tahun 2017 berdasarkan Peraturan Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga DIY Nomor 871 dan 872 Tahun 2017. Dalam Perka Nomor 872 sebagai petunjuk teknis tersebut, PPDB tingkat SMA dilaksanakan dengan sistem semi zonasi yaitu dengan penambahan nilai penghargaan daerah sebanyak 20 bagi calon peserta didik yang mendaftar dalam satu Kabupaten/Kota, sedangkan calon peserta didik yang mendaftar di luar Kabupaten/Kota mendapat nilai tambahan 10. Selain itu, terdapat juga ketentuan baru lainnya yaitu setiap sekolah wajib menerima

sebanyak 20% dari daya tampung sekolah untuk pendaftar dari calon peserta didik dengan ekonomi yang tidak mampu dan berdomisili di DIY dengan seleksi khusus atau tersendiri, calon peserta didik tersebut harus melampirkan tanda bukti seperti Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

Dalam [jogja.tribunnews.com](http://jogja.tribunnews.com) pada 6 Juli 2017, diberitakan tentang banyaknya wali murid yang datang ke Lembaga Ombudsman DIY untuk mengadukan mengenai sistem PPDB SMA tahun 2017 yang dinilai tidak adil. Sebagai contoh, terdapat wali murid yang mempermasalahkan terkait pendaftaran secara bersamaan antara pendaftar reguler dengan pendaftar yang menggunakan SKTM, mereka menilai sistem 20% untuk peserta didik tidak mampu ini tidak melihat kualitas calon peserta didik namun sekolah hanya memaksakan tercapainya kuota sehingga merugikan pendaftar reguler yang memiliki nilai lebih tinggi karena tereliminasi. Para wali murid merasa panik karena sebanyak 419 calon peserta didik tidak diterima di SMA Negeri Kota Yogyakarta sedangkan jika mencabut berkas secara *online* mereka tidak dapat mendaftar sekolah di daerah lain seperti Kabupaten Bantul sebab sudah melakukan pendaftaran dan verifikasi berkas di SMA Kota Yogyakarta. Wali murid telah mencoba memberikan pengaduan kepada Disdikpora DIY terlebih dahulu namun tidak mendapat hasil sehingga mereka mengadukan kepada Lembaga Ombudsman DIY dan berharap mendapatkan kejelasan dari dinas terkait.

Lembaga Ombudsman DIY juga salah satu lembaga yang aktif melakukan pemantauan dan pengawasan terhadap pelaksanaan PPDB di

DIY, dapat dilihat dari pelaksanaan yang dilakukan oleh lembaga tersebut yaitu berkoordinasi dengan Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga (Disdikpora) Provinsi DIY terkait penyelenggaraan PPDB Tingkat SMA dan sederajat. Berdasarkan laporan pelaksanaan tugas Lembaga Ombudsman DIY pada triwulan kedua tahun 2017, dijelaskan didalamnya salah satunya yaitu tentang pengaduan yang cukup masif mengenai proses PPDB tingkat SMA, yaitu sebanyak 50-an orang tua dan siswa yang mengadukan tentang kendala dalam proses PPDB tingkat SMA. Pokok aduan dari orang tua murid yaitu mengenai sistem *online* yang masih banyak kelemahan, kebijakan mengenai kuota 20% bagi siswa keluarga tidak mampu DIY yang pendaftarannya bersamaan dengan pendaftaran reguler, sosialisasi yang kurang mengenai sistem yang baru yaitu zonasi.

Oleh karena banyaknya laporan pengaduan masyarakat terkait pelayanan penyelenggaraan PPDB khususnya PPDB tingkat SMA di DIY tersebut, maka dirasa perlu dilakukan sebuah penelitian karena PPDB merupakan pintu awal dimulainya proses pendidikan sebagai salah satu bentuk pelayanan dasar dari pemerintah, sehingga rekomendasi dari hasil temuan, pengawasan dan pemantauan oleh Lembaga Ombudsman DIY dapat menjadi perbaikan dalam mempersiapkan pelaksanaan PPDB tahun pelajaran berikutnya dan maladministrasi dalam proses penyelenggaraan PPDB tahun 2017 tidak terjadi lagi di tahun berikutnya.

Selain itu, penulis juga ingin mengetahui lebih dalam mengenai bagaimana tindak lanjut laporan pengaduan tersebut, berapa banyak

laporan pengaduan yang ditindak lanjut dan berapa banyak yang tidak, apa saja prosedur yang dilakukan Lembaga Ombudsman DIY dalam menindaklanjut laporan pengaduan tersebut, dan apakah peran dan kegiatan yang dilakukan oleh Lembaga Ombudsman DIY dalam menanggapi laporan pengaduan masyarakat berpengaruh terhadap tercapai atau tidaknya tujuan dari penyelenggaraan penerimaan peserta didik baru, dan lain-lain. Maka, berdasar dari hal tersebut penulis merasa tertarik dan ingin mengkaji lebih dalam sehingga dilakukan penelitian dengan judul **Peran Lembaga Ombudsman DIY dalam Pengawasan Penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) SMA Tahun Pelajaran 2017/2018 di DIY.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka *question research* yang dapat dirumuskan adalah: ***Bagaimana peran Lembaga Ombudsman DIY dalam pengawasan penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) SMA tahun pelajaran 2017/2018 di DIY?***

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Lembaga Ombudsman DIY dalam pengawasan penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) SMA tahun pelajaran 2017/2018 di DIY.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Secara Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya Ilmu Pemerintahan khususnya keilmuan mengenai Ombudsman dan pelayanan publik.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi dan literatur tentang peran Lembaga Ombudsman DIY dalam pengawaasan penyelenggaraan pelayanan publik di DIY. Kemudian, diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

##### 2. Secara Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam mengoptimalkan peran Lembaga Ombudsman DIY dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik dan usaha swasta di DIY.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam perbaikan proses penyelenggaraan PPDB di DIY dan meningkatkan kualitas pada bidang pendidikan khususnya mengenai penyelenggaraan PPDB.
- c. Memberikan suatu pemahaman tentang pentingnya memberikan pelayanan publik sesuai dengan peraturan dan asas yang diterapkan agar tercipta *good and clean governance*.

## **E. Kerangka Dasar Teori**

### **1. Ombudsman**

Awal sejarah terbentuknya Ombudsman modern dapat diketahui dari istilah “*Justite Ombudsman*” atau Ombudsman for Justite di Swedia yang didirikan pada Tahun 1809. International Bar Association (IBA) adalah organisasi praktisi hukum internasional atau asosiasi perkumpulan praktisi hukum terkemuka di dunia, IBA mempengaruhi pengembangan reformasi hukum internasional dan membentuk masa depan profesi hukum di seluruh dunia. IBA mendefinisikan Ombudsman pada tahun 1974 sebagai berikut :

*“Ombudsman is an office provided by the constitution or by action of the legislature or Parliament and headed by an independent high level public official who receives complaints from aggrieved persons against government agencies, officials and employers or who acts on his or her own motion, and has power to investigate, recommend corrective actions and issue reports”* (International Bar Association, 1974).

Berdasarkan definisi tersebut, dapat diketahui bahwa Ombudsman adalah instansi independen yang menerima pengaduan dari orang-orang yang merasa dirugikan terhadap lembaga yang bertanggungjawab terhadap publik dengan cara menyelidiki, merekomendasikan, dan membuat laporan. Selain itu, definisi lain menjelaskan Ombudsman sebagai seseorang atau sebuah institusi yang ditunjuk untuk menyelidiki kegiatan administrasi lembaga eksekutif dan memantau untuk memastikan bahwa administrasi publik dilaksanakan dengan adil dan legal (Linda C. Reif, 2000).

Menurut D.L. Meltzer (1996) dalam Asian Development Bank *e-book* dengan judul *Strengthening the Ombudsman Institutions in Asia*, disebutkan dengan sebagai berikut :

*“.....ombudsman office in the US were constituted to investigated and respond to public’s complaints againts the behaviour of government agencies...”* (D.L. Meltzer, 1996).

Meltzer mencontohkan lembaga Ombudsman di AS dimana kantor Ombudsman dibentuk untuk menyelidiki dan menanggapi keluhan publik terhadap perilaku instansi pemerintah, konsep *Ombudsmanship* berkembang di AS sejak akhir tahun 1960-an. Selain AS, di Jordania juga dalam jurnal *MENA Knowledge and Learning* disebutkan bahwa Ombudsman memiliki mandat untuk menyelidiki keluhan dari warga terhadap entitas publik, menyelesaikan sengketa secara damai melalui mediasi, dan merekomendasikan tindakan korektif. Selain itu Ombudsman juga dapat melakukan dialog langsung dengan sektor publik, hal ini memungkinkan untuk memberikan saran untuk memperbaiki pelayanan publik serta eningkatkan transparansi dan efektifitas dalam melayani masyarakat (Cuvillier dan Almaroof, 2015).

Kemudian, dari laman World bank ([web.worldbank.org](http://web.worldbank.org)) juga disebutkan mengenai Ombudsman yaitu perwakilan independen yang menerima dan menyelidiki keluhan dari warga terhadap administrasi publik, dan membuat rekomendasi dari keluhan tersebut. Selain dari world bank, laman dari (<http://www.ombudsmanassociation.org>) menjelaskan definisi dari Ombudsman yaitu lembaga yang bersifat independen dan

tidak memihak. Mereka menyelidiki keluhan yang belum diselesaikan oleh organisasi yang dikeluhkan. Ombudsman menyelidiki keluhan masyarakat saat terdapat sesuatu yang ditangani dengan buruk dan tidak adil atau maladministrasi.

Menurut Elin Bergman pada laporan presentasi *workshop on the role of the check and balance institutions* di Italia (2014) dengan tema Ombudsman Institutions menyebutkan tentang 4 kategori dari lembaga Ombudsman yang ada di dunia, yaitu:

1. Classical Ombudsman

Memiliki fungsi menginvestigasi keluhan atau komplain dari masyarakat terhadap administrasi publik, membuat rekomendasi, dan berupaya agar rekomendasi tersebut dapat diadopsi. Ciri-ciri dari kategori ini adalah seperti memiliki kekuatan untuk menginvestigasi kasus yang diserahkan kepada ombudsman, dapat melakukan mediasi, jika tidak ditemukan solusi maka dapat memberikan rekomendasi yang relevan dengan unit administrasi, tidak menggunakan kekerasan atau hanya dapat membuat tekanan secara “halus” agar rekomendasi diadopsi, memberikan laporan tugas kepada parlemen. Contoh negara yang berkategori *classical ombudsman* umumnya dari Eropa Barat dan beberapa negara Persemakmuran yaitu seperti Belgia, Denmark, Irlandia, Norwegia, Australia, dan UK.

## 2. Human Rights Ombudsman

Memiliki fungsi tugas yang lebih spesifik dengan lebih memperhatikan mengenai isu Hak Asasi Manusia (HAM). Ciri-ciri tugas spesifik dari kategori ini adalah seperti mengarsipkan pelanggaran HAM, mendidik dan mensosialisasikan kepada publik tentang HAM, Memberitakan tentang situasi HAM dalam sebuah negara, melakukan penelitian dan analisis tentang HAM, dan memonitoring implementasi dari hukum HAM di negara. Negara yang berkategori *human rights ombudsman* biasanya dari Eropa Timur, Asia Tengah, dan Amerika Latin seperti Colombia, Venezuela, Azerbaijan, Uzbekistan, dan Georgia.

## 3. Anti-corruption Ombudsman

Memiliki fungsi dengan tugas spesifik untuk mengekang tindak korupsi. Ciri-ciri tugas spesifik dari kategori ini adalah seperti seringkali kerjasama antara Ombudsman dan badan anti-korupsi, mengawasi perilaku dari pejabat publik, mengumpulkan dan meninjau ulang pernyataan aset dan pendapatan, mendidik dan menginformasikan kepada publik tentang isu korupsi. Negara yang berkategori *Anti-corruption ombudsman* biasanya dari Asia dan Afrika, seperti Korea Selatan, China, Gambia, Ghana, dan Taipei.

#### 4. Auditing Ombudsman

Memiliki fungsi tugas spesifik untuk auditing atau pemeriksaan (keuangan). Memiliki kekuatan untuk mengawasi badan pemerintahan dan/atau melakukan pemriksaan praktik dan prosedur administrasi dari badan pemerintahan. Negara yang berkategori *auditing ombudsman* seperti Ethiopia.

Di Indonesia yang diberi nama Lembaga Ombudsman Republik Indonesia dibentuk atas dasar Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang disahkan dalam Rapat Paripurna DPR RI pada tanggal 9 September 2008. Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya berasaskan pada keadilan, non-diskriminasi, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan, tidak memihak, dan kerahasiaan.

Ombudsman Republik Indonesia didirikan dengan tujuan *Pertama*, mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera. *Kedua*, mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. *Ketiga*, meningkatkan mutu pelayanan negara disegala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik. *Keempat*, membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi, diskriminasi, korupsi, kolusi, dan nepotisme. Serta *kelima*, meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum

masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

Sedangkan untuk tugasnya, Lembaga Ombudsman bertugas menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan pemeriksaan substansi atas laporan, menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan, membangun jaringan kerjasama, melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

## **2. Pengawasan**

Pengawasan merupakan segala usaha atau kegiatan untuk mengetahui dan menilai kenyataan yang sebenarnya tentang pelaksanaan tugas atau pekerjaan, apakah sesuai dengan yang semestinya atau tidak (Sujamto 1987:53) dalam Salthory A.D. (2011). Selain itu, Kaho mendefinisikan pengawasan sebagai “Suatu usaha sistematis untuk menerapkan standar pelaksanaan dengan tujuan perencanaan, merancang sistem informasi umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan dan mengukur penyimpangan-penyimpangan, serta mengambil tindakan-tindakan koreksi yang

diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya organisasi dipergunakan dengan cara paling efisien dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan” (Kaho, 1997:239).

Fungsi pengawasan agar dapat mencapai hasil yang diharapkan maka pemimpin organisasi atau unit organisasi yang melaksanakan fungsi pengawasan harus mengetahui dan menerapkan prinsip-prinsip pengawasan. Menurut Ulbert Silalahi (2002) prinsip-prinsip pengawasan adalah sebagai berikut:

- a. Pengawasan harus berlangsung terus-menerus bersamaan dengan pelaksanaan kegiatan atau pekerjaan.
- b. Pengawasan harus menemukan, menilai dan menganalisis data tentang pelaksanaan pekerjaan secara objektif.
- c. Pengawasan bukan semata-mata untuk mencari kesalahan tetapi juga mencari atau menemukan kelemahan dalam pelaksanaan pekerjaan.
- d. Pengawasan harus memberi bimbingan dan mengarahkan untuk mempermudah pelaksanaan pekerjaan dalam pencapaian tujuan.
- e. Pengawasan tidak menghambat pelaksanaan pekerjaan tetapi harus menciptakan efisiensi.
- f. Pengawasan harus fleksibel.
- g. Pengawasan harus berorientasi pada rencana dan tujuan yang telah ditetapkan (*plan and objective oriented*).

h. Pengawasan dilakukan terutama pada tempat-tempat strategis atau kegiatan-kegiatan yang sangat menentukan (*control by exception*).

i. Pengawasan harus membawa dan mempermudah melakukan tindakan perbaikan (*correvtive action*).

Menurut Siswanto (2005) dalam Prabawati, Pascarani dan Supriliyani (2015), pengawasan yang efektif memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Akurat: Informasi mengenai pengawasan harus disampaikan secara jelas dan akurat.
2. Tepat Waktu: Segera dilaksanakan tindak lanjut setelah proses pengawasan.
3. Ojektif dan Komprehensif: Pengawasan yang dilakukan harus bersifat objektif.
4. Dipusatkan pada Tempat Pengawasan Strategis: Pengawasan dipusatkan pada bidang yang terdapat penyimpangan terbanyak.
5. Secara Ekonomi Realistik: Pengeluaran biaya dalam proses pengawasan harus seminimal mungkin.
6. Secara Organisasi Realistik: Pengawasan harus dapat disesuaikan dengan struktur organisasi.
7. Dikoordinasikan dengan Arus Pekerjaan Organisasi: Pengawasan perlu untuk dikoordinasikan dengan lingkungan organisasi.
8. Fleksibel: Pengawasan yang dilakukan menyesuaikan dengan situasi dan kondisi di lapangan.

9. Preskriptif dan Operasional: Pengawasan yang dilakukan dapat memberikan evaluasi terhadap kinerja organisasi.

10. Diterima Anggota Organisasi: Pengawasan harus sesuai dengan tujuan dalam organisasi.

### **3. Pelayanan Publik**

Menurut Moenir (1995) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar pola, penyelenggaraan, pelayanan yang mudah diakses oleh masyarakat. Segala bentuk jasa pelayanan, baik bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakannya oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan

ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Atik septi Winarsih, 2007:4-5).

Pelayanan publik sebagaimana yang tertuang dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan makna tersebut, maka berarti negara berkewajiban dan bertanggungjawab atas pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakatnya demi memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa sesuai dengan amanat Pembukaan UUD 1945.

Pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 yang menjelaskan lebih lanjut mengenai ketentuan tersebut yakni ruang lingkup dari pelayanan publik meliputi pelayanan barang, jasa, dan administratif. Pelayanan barang dan jasa dimaknai sebagai pengadaan dan penyaluran barang dan jasa publik oleh penyelenggara yang sebagian dan seluruh dananya bersumber dari anggaran negara. Kemudian, pelayanan administratif dimaknai sebagai pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan masyarakat. Dokumen resmi tersebut bisa berupa dokumen perizinan maupun yang lainnya. Dan pelayanan jenis administratif lah yang paling banyak diakses oleh masyarakat.

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik bertujuan untuk :

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan publik.

Menurut keputusan MENPAN Nomor 81/1993, pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mengandung unsur sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan publik harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi

dan efektifitas.

- c. Mutu proses dan hasil pelayanan publik harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **4. Pendidikan Dasar dan Menengah**

Pendidikan nasional berdasarkan Pancasila dan UUD Tahun 1945 berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, serta bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, sehat, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggungjawab. Sistem pendidikan nasional untuk menyelenggarakan fungsi dan tujuan tersebut berpedoman pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

Di dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 disebutkan bahwa jenjang pendidikan dasar dan menengah adalah jenis pendidikan formal untuk peserta didik usia 7 tahun hingga 18 tahun dan merupakan

persyaratan dasar bagi pendidikan yang lebih tinggi. Peningkatan kualitas penyelenggaraan sistem pendidikan dasar di masa depan memerlukan berbagai input pandangan, antara lain gagasan tentang pendidikan dasar masa depan. Sehubungan dengan gagasan tersebut, Perserikatan Bangsa-Bangsa melalui UNESCO telah membentuk sebuah komisi internasional pendidikan untuk abad XXI (*The International Commission on Education for the Twenty-First Century*). Komisi melaporkan hasil karyanya dengan judul “Learning: The Treasure Within (1996)”. Pendidikan menengah merupakan awal dari penguatan dan pengembangan potensi dominan peserta didik yang terlihat pada jenjang pendidikan dasar. Dengan demikian, program belajar dan pembelajaran pada jenjang pendidikan menengah harus memperhatikan pengembangan potensi dominan peserta didik, sehingga program belajar pada jenjang pendidikan menengah dapat mendukung suksesnya kehidupan peserta didik, baik pengembangan individu maupun sebagai anggota masyarakat. (Sa’ud, U. S., & Sumantri, M., 2007).

Tujuan pendidikan tingkat satuan pendidikan menengah dirumuskan mengacu kepada tujuan umum pendidikan sebagai berikut. :

1. Tujuan pendidikan menengah adalah meningkatkan kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak mulia, serta keterampilan untuk hidup mandiri dan mengikuti pendidikan lebih lanjut.
2. Tujuan pendidikan menengah kejuruan adalah meningkatkan kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak mulia, serta

keterampilan untuk hidup mandiri dan mengikuti pendidikan lebih lanjut sesuai dengan kejuruannya (BSNP, 2006).

Kemudian, diberlakukannya konsep pembangunan *Sustainable Development Goals* (SDGs) pada tahun 2015 hingga tahun 2030 nanti, dalam 17 poin tujuan yang ditargetkan salah satunya yaitu poin nomor 4 yang menyatakan pendidikan berkualitas. Terdapat 5 poin sasaran global dalam tujuan tersebut, yaitu :

1. Menjamin bahwa semua anak perempuan dan laki-laki menyelesaikan pendidikan dasar dan menengah tanpa dipungut biaya, setara, dan berkualitas, yang mengarah pada capaian pembelajaran yang relevan dan efektif.
2. Menjamin bahwa semua anak perempuan dan laki-laki memiliki akses terhadap perkembangan dan pengasuhan anak usia dini, pengasuhan, pendidikan pra sekolah dasar yang berkualitas, sehingga mereka siap untuk menempuh pendidikan dasar.
3. Menjamin akses yang sama bagi semua perempuan dan laki-laki terhadap pendidikan teknik, kejuruan, dan pendidikan tinggi, termasuk universitas yang terjangkau dan berkualitas.
4. Menghilangkan disparitas gender dalam pendidikan, dan menjamin akses yang sama untuk semua tingkat pendidikan dan pelatihan kejuruan, bagi masyarakat rentan termasuk

penyandang cacat, masyarakat penduduk asli dan anak-anak dalam kondisi rentan.

5. Menjamin bahwa semua remaja dan proporsi kelompok dewasa tertentu baik laki-laki dan perempuan memiliki kemampuan literasi dan numerasi.

## **5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi**

Kinerja dalam sebuah organisasi tidak lepas dari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi. Menurut Simanjuntak (2005) kinerja dalam organisasi dipengaruhi oleh:

1. Kualitas dan kemampuan pegawai, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan pendidikan, etos kerja, motivasi kerja, dan kondisi fisik pegawai.
2. Sarana pendukung, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan lingkungan kerja seperti keselamatan kerja, sarana kerja, teknologi, dan hal lain yang berhubungan dengan kesejahteraan pegawai seperti upah/gaji dan jaminan sosial.
3. Supra sarana, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan kebijaksanaan pemerintah dan hubungan dengan manajemen.

Menurut Sedarmayanti (2007), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dalam organisasi antara lain:

1. Sikap dan mental (motivasi kerja, disiplin kerja, dan etika kerja)
2. Pendidikan
3. Keterampilan

4. Manajemen kepemimpinan
5. Tingkat penghasilan
6. Gaji dan kesehatan
7. Jaminan sosial
8. Iklim kerja
9. Sarana dan prasarana
10. Teknologi
11. Kesempatan Berprestasi

Menurut Ruky (2001) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dalam organisasi adalah sebagai berikut:

1. Teknologi yang meliputi peralatan kerja dan metode kerja yang digunakan untuk menghasilkan produk atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi.
2. Kualitas input atau material yang digunakan oleh organisasi
3. Kualitas lingkungan fisik yang meliputi keselamatan kerja, penataan ruangan, dan kebersihan.
4. Budaya organisasi sebagai pola tingkah laku dan pola kerja yang ada dalam organisasi yang bersangkutan
5. Kepemimpinan sebagai upaya untuk mengendalikan anggota organisasi agar bekerja sesuai dengan standar dan tujuan organisasi
6. Pengelolaan sumber daya manusia yang meliputi aspek kompensasi, imbalan, promosi dan lainnya.

Berdasarkan penjelasan di atas, bahwa suatu kinerja organisasi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung dan penghambat berjalannya suatu pencapaian kinerja yang optimal, faktor tersebut meliputi faktor yang berasal dari internal maupun eksternal.

#### **F. Definisi Konseptual**

Definisi konseptual adalah tahapan memberi batasan pengertian suatu istilah yang diperlukan dalam penelitian. Berdasarkan berbagai kutipan teori yang ada, kemudian penulis mencoba menyimpulkan bahwa:

1. Ombudsman adalah lembaga independen yang dibentuk untuk membantu publik mendapatkan hak dan keadilan dalam pelayanan publik, dengan beberapa tugas utama yang dimiliki seperti menerima pengaduan, menyelidiki, mediasi pihak, dan merekomendasikan hasil temuan kepada penyelenggara pelayanan publik.
2. Pengawasan adalah kegiatan yang dilakukan secara sistematis dengan tujuan untuk mengetahui apakah sebuah pelaksanaan sesuai dengan perencanaan dan peraturan yang ada.
3. Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang kepada publik atau masyarakat yang berkesinambungan dan sesuai prosedur untuk terciptanya kesejahteraan umum.

4. Pendidikan dasar dan menengah adalah hak yang didapatkan oleh anak bangsa dalam memperoleh pendidikan dengan tingkatan tertentu seperti dari usia anak-anak hingga remaja agar tercipta Sumber Daya Manusia yang unggul dan berkarakter.
5. Faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi adalah beberapa aspek yang dapat mempengaruhi kinerja dalam sebuah organisasi berupa faktor yang dapat mendukung dan yang dapat menghambat serta faktor yang berasal dari dalam organisasi maupun dari luar.

## **G. Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Dengan kata lain definisi operasional adalah petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Definisi operasional ini juga nantinya akan menjadi instrumen pada penelitian ini.

### **1. Peran Lembaga Ombudsman**

Definisi operasional pada penelitian ini adalah petunjuk mengenai peran Ombudsman berdasarkan definisi dari International Bar Association (1974), yaitu lembaga independen yang memiliki ciri sebagai berikut :

- a. Penerima pengaduan :
  - Kuantitas pengaduan tentang PPDB SMA tahun 2017/2018 di DIY

- Prosedur pengaduan
- b. Penyelidik pengaduan
  - Koordinasi
  - Klarifikasi
  - Investigasi
  - Mediasi
- c. Rekomendasi
  - Kuantitas hasil rekomendasi
  - Direkomendasikan kepada pihak mana saja
  - Ketepatan waktu dalam memberikan rekomendasi
- d. Penerbit laporan
  - Ketepatan waktu dalam mengeluarkan laporan
  - Kuantitas laporan
  - Dipublish melalui media apa saja

## **2. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Lembaga Ombudsman**

Faktor yang mempengaruhi kinerja Lembaga Ombudsman  
(pendukung dan penghambat)

- a. Sumber daya manusia atau pegawai
- b. Teknologi
- c. Sarana dan prasana
- d. Hubungan dengan berbagai lembaga
- e. Hubungan dengan masyarakat

## **H. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang menghasilkan data berupa deskriptif seperti kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati serta menjelaskan serangkaian peristiwa atau fenomena yang terjadi di lapangan (Lexy J. Moleong, 1998) dalam (Wardana, 2017:38). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami secara lebih dalam terkait dengan bagaimana peran Lembaga Ombudsman DIY dalam mengawasi penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) tingkat SMA tahun pelajaran 2017/2018 di DIY.

### **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Lembaga Ombudsman DIY, yang beralamat di Jalan Tentara Zeni Pelajar Nomor 1A Pingit Kidul Yogyakarta, karena Lembaga Ombudsman DIY memiliki tugas dalam pengawasan atau pemantauan penyelenggaraan PPDB SMA di DIY.

### **3. Unit Analisis**

Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Lembaga Ombudsman DIY. Pada pelaksanaannya peneliti berinteraksi dengan pihak yang berkaitan dan relevan dengan pembahasan yang tepat untuk dijadikan sumber data. Dalam hal ini peneliti mewawancarai Ibu Sutrisnowati, S.H., M.H., M.Psi. selaku Ketua Lembaga Ombudsman DIY dan

penanggungjawab dari kasus pengaduan PPDB SMA Tahun Pelajaran 2017/2018 di DIY.

#### 4. Metode Pengumpulan Data

##### A. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, yang dijabarkan sebagai berikut:

##### 1. Data Primer

Data primer ini diperoleh dengan cara mengumpulkan sejumlah keterangan, informasi, dan fakta melalui wawancara secara mendalam namun terarah. Adapun data primer dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data Primer**

<b>Nama Data</b>	<b>Sumber Data</b>	<b>Teknik Pengumpulan Data</b>
Penerimaan pengaduan	LO DIY	Wawancara
Penyelidikan pengaduan	LO DIY	Wawancara
Rekomendasi	LO DIY	Wawancara
Penerbitan laporan	LO DIY	Wawancara
Faktor yang mempengaruhi kinerja LO DIY dalam pengawasan	LO DIY	Wawancara

##### 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu keterangan atau fakta yang diperoleh secara tidak langsung, tetapi diperoleh melalui literature, studi pustaka, artikel ilmiah, dokumen, peraturan perundang-undangan, serta

sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Adapun data sekunder dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.2**  
**Data Sekunder**

<b>Nama Data</b>	<b>Sumber Data</b>
Regulasi Juknis PPDB	Website Disdikpora DIY
Data pengaduan	Staff LO DIY
Laporan Triwulan LO DIY	Website LO DIY
Dokumen produk akhir	Staff LO DIY
Artikel dan berita	Website LO DIY dan media lokal maupun nasional

#### B. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan dua kegiatan, yaitu sebagai berikut:

##### 1. Wawancara

Peneliti melakukan metode wawancara secara mendalam namun terarah kepada narasumber, sedangkan outline pertanyaan sudah dipersiapkan namun juga berdasarkan respon terhadap permasalahan yang dibahas pada saat berlangsung wawancara antara peneliti dan narasumber. Wawancara dalam penelitian ini ditujukan kepada narasumber yang memiliki keterkaitan khusus dalam tema penelitian yaitu Ketua Lembaga Ombudsman DIY sebagai penanggung jawab lembaga dan penanggungjawab pengaduan dari masyarakat terkait penyelenggaraan PPDB SMA Tahun 2017/2018 di DIY.

## 2. Dokumentasi

Peneliti melakukan teknik pengumpulan data ini dengan melakukan dokumentasi berupa foto saat melakukan penelitian, rekaman saat wawancara, penghimpunan artikel atau berita terkait tema penelitian, buku-buku, jurnal, arsip, penelitian, dan penghimpunan data-data lain seperti laporan triwulan pelaksanaan kegiatan dan laporan produk akhir Lembaga Ombudsman DIY.

## 5. Teknik Analisa Data

Tahapan analisa data dalam penelitian ini meliputi pengumpulan data, menganalisis data, menginterpretasi data, dan diakhiri dengan kesimpulan yang mengacu pada penganalisan data tersebut. Dalam penelitian ini, tahapan dalam mengolah data adalah sebagai berikut:

### 1. Pengelompokan data

Pengelompokan data ini dilakukan untuk menentukan data-data yang penting dan terkait dengan tema penelitian ini yaitu peran Lembaga Ombudsman DIY dalam pengawasan penyelenggaraan PPDB SMA di DIY.

### 2. Reduksi data

Peneliti melakukan pemilahan data antara yang masih diperlukan ataupun yang sudah tidak diperlukan bagi analisa dalam penelitian.

### 3. Interpretasi

Peneliti melakukan penafsiran terhadap data yang sudah dipilih untuk dijadikan bahan dalam penelitian ini.

### 4. Kesimpulan

Selanjutnya peneliti menentukan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan.

## **I. Sistematika Penulisan**

Untuk dapat mengetahui isi penelitian ini, maka secara singkat disusun dalam empat bab yang terdiri dari bab satu yaitu pendahuluan dijelaskan tentang latar belakang permasalahan yang menjadi latar belakang mengapa penelitian ini dilaksanakan dengan dijabarkan pula rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, landasan teori, definisi konseptual, definisi operasional, metode penelitian, dan sistematika penulisan. Selanjutnya, pada bab kedua menjelaskan tentang objek dalam penelitian yaitu Lembaga Ombudsman DIY secara rinci, mulai dari sejarah pembentukan, penggabungan dua lembaga ombudsman yaitu Lembaga Ombudsman Daerah (LOD DIY) dan Lembaga Ombudsman Swasta (LOS DIY), landasan hukum atau regulasi, peran, fungsi, tugas, dan wewenang Lembaga Ombudsman DIY, Visi dan Misi, struktur kepengurusan dan keanggotaan, hingga deskripsi tugas di masing-masing bidang di Lembaga Ombudsman DIY serta kinerja dari LO DIY selama 3 tahun terakhir.

Kemudian, bab ketiga yaitu pembahasan atau analisis mengenai peran Lembaga Ombudsman DIY dalam pengawasan penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Sekolah Menengah Atas (SMA) Tahun Pelajaran 2017/2018 di DIY yang beracuan pada instrumen penelitian dalam definisi operasional. Bab keempat yaitu penutup yang terdiri dari kesimpulan mengenai bagaimana peran Lembaga Ombudsman DIY dalam pengawasan penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Sekolah Menengah Atas (SMA) Tahun Pelajaran 2017/2018 di DIY dan saran sebagai bahan masukan dan rekomendasi baik dari penulis kepada Lembaga Ombudsman DIY maupun hasil rekomendasi dari Lembaga Ombudsman DIY bagi penyelenggara pelayanan publik khususnya yang menangani terkait Penerimaan Peserta Didik Baru di DIY.