

## BAB III

### PEMBAHASAN

#### A. Penyelenggaraan PPDB SMA Tahun Pelajaran 2017/2018 di DIY

Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) tingkat SMA Negeri Tahun 2017 di Daerah Istimewa Yogyakarta dilaksanakan pada bulan Juni dan Juli 2017 berpedoman pada Peraturan Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga DIY Nomor 871/Perka 2017 dan teknis pelaksanaannya berdasarkan pada Perka Disdikpora DIY Nomor 872 Tahun 2017. Berdasarkan Perka Disdikpora DIY Nomor 871 Tahun 2017, PPDB pada jenjang pendidikan menengah dan khusus berasaskan pada 4 hal yaitu objektivitas, transparansi, akuntabilitas, dan tidak diskriminatif.

PPDB dilaksanakan dengan sistem *online* yaitu sistem penerimaan peserta didik baru dengan proses entry menggunakan *database*, proses seleksi dan hasil seleksi otomatis oleh teknologi komputer. Website resmi yang digunakan dalam PPDB adalah <http://ppdb.jogjaprovo.go.id> atau <https://diy.siap-ppdb.com>. Peserta didik yang mendaftar akan mendapatkan *Personal Identification Number* (PIN) yaitu token yang digunakan sebagai password. Persyaratan bagi calon peserta didik sama pada umumnya seperti ijazah tanda kelulusan, nilai, batas usia, piagam penghargaan, akta kelahiran, dll.

Dalam proses pendaftaran, setiap calon peserta didik dapat memilih 3 sekolah pilihan, dan pilihan ke 1, 2, dan 3 hanya berlaku pada Kabupaten/Kota yang sama. Pendaftar yang lulus dari SMP sederajat di

dalam DIY dapat melakukan verifikasi berkas di salah satu SMA pilihan, kemudian akan mendapatkan PIN/token untuk aktivasi akun yang digunakan untuk mendaftar secara online. Namun, bagi pendaftar yang lulus dari SMP di luar DIY dapat melakukan verifikasi berkas pada Balai Dikmen yang telah ditetapkan dalam setiap wilayah. Berikut tampilan dari laman resmi pendaftaran online PPDB SMA DIY <https://diy.siap-ppdb.com>:

**Gambar 3.1**

**Laman resmi pendaftaran online SMA tahun 2017/2018 di DIY**



PPDB tahun pelajaran 2017/2018 ini terdapat perbedaan dari pelaksanaan PPDB dari tahun-tahun sebelumnya yaitu adanya sistem zonasi dan penentuan kuota 20% bagi peserta didik dari keluarga ekonomi tidak mampu. Sistem zonasi yang diinisiasi dari Permendikbud Nomor 17 Tahun 2017 dilaksanakan di Provinsi DIY dengan sistem semi zonasi yaitu dengan penambahan poin 20 apabila calon peserta didik dari DIY mendaftar pada

sekolah yang berada dalam satu Kabupaten/Kota dengan tempat tinggal dan hanya akan mendapatkan penambahan poin 10 apabila mendaftar pada sekolah di luar Kabupaten/Kota.

Sedangkan untuk sistem kuota 20% bagi peserta didik dari keluarga tidak mampu yang berdomisili dalam wilayah DIY sebagai program ramah sosial diberlakukan syarat seperti melampirkan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dan dilakukan proses seleksi khusus atau tersendiri. Di dalam Peraturan Kepala Disdikpora DIY tersebut dijelaskan bahwa sekolah wajib menerima 20% dari daya tampung untuk pendaftar calon peserta didik dari keluarga ekonomi tidak mampu. Kemudian, untuk pendaftar dari keluarga ekonomi tidak mampu yang berdomisili di DIY dan tidak masuk dalam seleksi khusus tersebut, dapat diterima sepanjang masuk dalam *passing grade* nilai pendaftar yang diterima secara keseluruhan di sekolah pilihan. Namun jika kuota 20% tersebut tidak terisi penuh, dapat diisi dengan pendaftar reguler sepanjang masuk dalam *passing grade* nilai pendaftar yang diterima secara keseluruhan di sekolah pilihan. Berikut tata cara penilaian dalam seleksi:

a. Langkah I

Seleksi khusus bagi pendaftar dari keluarga ekonomi tidak mampu dengan rumus sebagai berikut:

**Nilai Akhir** (untuk pendaftar dari keluarga ekonomi tidak mampu sebanyak 20% dari jumlah daya tampung) = Jumlah nilai SKHUN + Nilai prestasi non akademik + nilai penghargaan daerah setempat

b. Langkah II

Seleksi keseluruhan pendaftar untuk memenuhi kebutuhan daya tampung peserta didik baru sekolah yang bersangkutan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Akhir} = \text{Jumlah nilai SKHUN} + \text{Nilai prestasi non akademik} + \text{nilai penghargaan daerah setempat.}$$

Daya tampung adalah kuota penerimaan peserta didik baru yang ditetapkan untuk setiap sekolah dengan jumlah rombongan belajar atau kelas dari setiap sekolah berdasarkan kemampuan dan kebutuhan dari setiap sekolah itu sendiri. Daya tampung untuk masing-masing sekolah tidak sama, ada yang menerima 2 kelas hingga 9 kelas. Setiap kelas akan diisi dengan 32 peserta didik. Berikut jumlah sekolah dan daya tampung PPDB SMA tahun 2017/2018 di DIY.

**Tabel 3.1**

**Daya Tampung Peserta Didik SMA Tahun 2017/2018 di DIY**

No.	Wilayah	Jumlah SMA Negeri	Jumlah Rombongan Belajar	Jumlah Daya Tampung
1.	Kota Yogyakarta	11 sekolah	85	2.720
2.	Kabupaten Bantul	19 sekolah	116	3.712
3.	Kabupaten Kulon Progo	11 sekolah	47	1.504
4.	Kabupaten Sleman	17 sekolah	86	2.753
5.	Kabupaten Gunungkidul	11 sekolah	53	1.696
	<b>Total seluruh DIY</b>	<b>69 sekolah</b>	<b>387</b>	<b>12.385</b>

*Sumber: diolah dari pendidikan-diy.go.id*

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa jumlah SMA negeri di DIY yang membuka PPDB pada tahun pelajaran 2017/2018 berjumlah 69 sekolah dengan masing-masing dari sekolah memiliki jumlah rombongan belajar dan daya tampung peserta didik baru yang berbeda. Penutupan pendaftaran PPDB SMA dilakukan pada 7 Juli 2017 yang kemudian peserta didik dapat melihat pengumuman hasil pendaftarannya pada 8 Juli 2017. Setelah adanya pengumuman, ternyata masih terdapat beberapa SMA Negeri di DIY yang belum penuh daya tampungnya, sehingga Kepala Disdikpora DIY mengeluarkan kebijakan yaitu PPDB Tahap II yang dilakukan secara *offline*, surat edaran tersebut diterbitkan pada 10 Juli 2017 yang disebarkan kepada Kepala SMAN seluruh DIY. Berikut daftar sekolah dan jumlah kuota yang masih tersedia untuk PPDB Tahap II secara *offline*.

**Tabel 3.2**  
**Daftar SMA dan Kuota PPDB Tahap II**

No.	Nama Sekolah	Wilayah	Daya Tampung	Diterima PPDB <i>Online</i>	Kuota PPDB Tahap II
1.	SMAN 1 Srandakan	Kab. Bantul	96	82	14
2.	SMAN 1 Sedayu	Kab. Bantul	288	287	1
3.	SMAN 1 Semanu	Gunungkidul	128	69	59
4.	SMAN 1 Tanjungsari	Gunungkidul	96	53	43
5.	SMAN 1 Panggang	Gunungkidul	128	108	20
6.	SMAN 1 Rongkop	Gunungkidul	128	119	9
7.	SMAN 1 Playen	Gunungkidul	128	125	3
8.	SMAN 1 Samigaluh	Kab. Kulon Progo	64	22	42
9.	SMAN 1 Kalibawang	Kab. Kulon Progo	128	88	40
10.	SMAN 1 Kokap	Kab. Kulon Progo	96	66	30
11.	SMAN 1 Galur	Kab. Kulon Progo	96	85	11
12.	SMAN 1 Girimulyo	Kab. Kulon Progo	96	89	7
	<b>Jumlah</b>		<b>1.472</b>	<b>1.193</b>	<b>279</b>

*Sumber: Surat edaran Kepala Disdikpora DIY tentang PPDB Tahap II*

Dari data tersebut dapat kita ketahui bahwa sebanyak 12 sekolah yang masih belum terpenuhi daya tampungnya, dan sebanyak kuota 279 tersedia untuk calon peserta didik yang mendaftar pada PPDB Tahap II. Kemudian, belum ditemukan data apakah pada pelaksanaan PPB Tahap II secara *offline* ini kuota sebanyak 279 langsung terisi semua atau tidak. Namun, dalam surat yang dikeluarkan oleh Kepala Disdikpora DIY, disebutkan bahwa jika setelah PPDB Tahap II dilaksanakan dan daya tampung sekolah masih belum terpenuhi, sekolah dapat menerima peserta didik baru hingga bulan Oktober 2017 sebagai pelaksanaan dari Program Kembali ke Sekolah.

PPDB SMA tahun pelajaran 2017/2018 di DIY sudah dilaksanakan dengan sistem semi zonasi sesuai dengan peraturan yang diberlakukan. Kemudian, untuk pelaksanaan sistem kuota 20% bagi calon peserta didik dari keluarga ekonomi tidak mampu juga sudah dilaksanakan, namun pelaksanaannya beberapa sekolah tidak mendapatkan pendaftar dengan jalur kuota 20% tersebut. Dari hasil olah data penulis, terdapat sebanyak 15 sekolah dari 69 sekolah di DIY yang telah menerima pendaftar semua dari jalur reguler meskipun sudah diberlakukan sistem kuota 20% tersebut. Namun, terdapat beberapa sekolah juga yang menerima 20% peserta didik barunya dari pendaftar dengan jalur kuota 20% tersebut yaitu SMAN 1 Bantul, SMAN 2 Bantul, dan SMAN 1 Bambanglipuro. Sedangkan 51 SMA negeri lainnya di DIY menerima kurang dari 20% peserta didik dari keluarga ekonomi tidak mampu.

Penyelenggaraan PPDB SMA tahun pelajaran 2017/2018 dengan sistem baru ini menimbulkan dinamika yang beragam di tengah masyarakat. Bukan hanya di DIY saja, bahkan di berbagai daerah di Indonesia pun terjadi pro dan kontra akan pelaksanaannya yang juga menjadi pembicaraan hangat di berbagai media lokal maupun nasional.

## **B. Kronologi Pengaduan Masyarakat tentang Pelaksanaan PPDB SMA Tahun Pelajaran 2017/2018 di DIY**

Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) tingkat SMA Negeri Tahun 2017 di Daerah Istimewa Yogyakarta dilaksanakan sesuai dengan yang diatur dalam Perka Disdikpora DIY Nomor 872 Tahun 2017 sebagai petunjuk teknis pelaksanaan. Namun kemudian, dalam pelaksanaannya masih terdapat kekurangan menurut masyarakat, hal tersebut dibuktikan dengan banyaknya masyarakat DIY yaitu para orang tua dan anaknya yang mendatangi Kantor Lembaga Ombudsman DIY untuk menyampaikan keluhan dan tujuan lainnya tentang pelaksanaan PPDB pada tanggal 6 Juli 2017. Berikut kronologi dari kejadian tersebut yang disampaikan oleh Ibu Sutrisnowati, S.H., M.H., M.Psi. selaku Ketua Lembaga Ombudsman DIY.

*“Sehari menjelang penutupan pendaftaran, banyak masyarakat DIY sekitar 50 sampai 60 orang tua beserta anak-anak nya yang datang ke LO DIY dengan marah, komisioner dan saya mendengarkan keluhan mereka, mereka menginginkan LO DIY menjembatani mereka untuk bertemu dengan Kepala Disdikpora DIY secara langsung pada saat itu juga”. (Wawancara dengan Ibu Sutrisnowati, S.H., M.H., M.Psi. pada tanggal 7 November 2017)*

Berdasarkan penjelasan tersebut, para orang tua melakukan pengaduan secara langsung dengan datang ke kantor Lembaga Ombudsman DIY dan menginginkan LO DIY untuk menjadi mediator agar dipertemukan antara orang tua dan Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga DIY sebagai pelaksana tugas program PPDB SMA di DIY untuk membicarakan permasalahan yang diadukan. Hal tersebut dikarenakan orang tua dari calon peserta didik beranggapan bahwa pelayanan publik dalam bidang pendidikan khususnya dalam kasus ini adalah tentang penyelenggaraan PPDB SMA masih banyak kelemahan dan kurangnya sosialisasi tentang sistem yang baru diberlakukan sehingga merugikan calon peserta didik dan orang tuanya.

*“Mereka menyampaikan, misalnya saja sebagai contoh mengambil token pendaftaran SMA di kota, ya hanya masuk sistem di kota padahal sudah tidak mungkin dapat masuk. Kedua, banyak orang tua yang tidak mengerti tentang sistem baru yang ada di PPDB tahun 2017, karena kurangnya sosialisasi. Setelah itu LO DIY menghubungi dan mencari Kepala Disdikpora DIY karena kami menjalankan amanah dari orang tua dan siswa yang datang pada saat itu, dan membantu menyuarakannya. Pada akhirnya bertemu, dan Disdikpora menanyakan apa masukan dari LO DIY untuk mereka, itu ada di Laporan Triwulan 2 tahun 2017 Bab Pendahuluan sebagai rekomendasi jangka pendek. Termasuk didalamnya yaitu sistemnya yang masih banyak kekurangan, dan yang paling fatal adalah sistem kuota 20% tersebut dikunci sejak awal. Sebagai contoh di kota, misalkan tanggal sekian untuk pendaftar dengan jalur KMS, dan jika masih ada sisa itu akan menjadi hak yang reguler. Tapi pelaksanaannya tidak seperti itu, biasanya dilakukan reguler terlebih dahulu, kemudian banyak orang tua yang sudah bingung mencari sekolah”.* (Wawancara dengan Ibu Sutrisnowati, S.H., M.H., M.Psi. pada tanggal 7 November 2017)

Permasalahan yang diadukan oleh masyarakat berkaitan dengan pelaksanaan sistem kuota 20% bagi pendaftar dari keluarga ekonomi tidak mampu yang justru mengakibatkan banyak siswa tereliminasi tanpa mendapatkan sekolah, kemudian tentang sistem zonasi dan *online* yang masih membingungkan banyak orang tua. Kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat terutama orang tua calon peserta didik merupakan kesalahan yang cukup fatal oleh penyelenggara PPDB SMA, terlebih PPDB tahun 2017/2018 ini menggunakan sistem yang baru diterapkan sehingga faktor sosialisasi yang masif sangatlah diperlukan. Kesiapan dari Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga DIY juga perlu dipertanyakan, sebab meskipun sudah dikeluarkan Peraturan Kepala Disdikpora DIY yang dijadikan acuan atau petunjuk teknis namun masih belum dilaksanakan dengan sepenuhnya oleh penyelenggara di setiap wilayah.

*“Akhirnya, pada sore hari itu kunci 20% kuota tersebut dibuka, dan kuota yang masih ada otomatis menjadi terbuka yang kemudian banyak siswa yang tadinya terlempar dari sistem atau tidak diterima banyak yang masuk dan diterima kembali. Penyelesaian jangka pendeknya seperti itu, kemudian LO DIY mendapatkan banyak ucapan terima kasih dari masyarakat. Namun, banyak berkas pendaftar yang dicabut, maka dia sudah keluar dari sistem, kemudian khusus yang datang ke LO DIY dapat dibantu untuk mendaftarkan kembali. LO DIY pada hari itu sampai melayani hingga pukul 21.00 malam namun itu akan mengakibatkan sistem jebol karena SMA sederajat seluruh DIY. Yang kemudian, LO DIY hanya memberikan masukan kepada Disdikpora DIY sebagai lembaga”.* (Wawancara dengan Ibu Sutrisnowati, S.H., M.H., M.Psi. pada tanggal 7 November 2017)

Setelah dilakukan klarifikasi dan penyampaian permasalahan yang dihadapi masyarakat kepada Disdikpora DIY, Lembaga Ombudsman DIY melakukan tugas dan fungsinya dengan memberikan masukan untuk penyelesaian jangka pendek pada masa itu agar PPDB diselenggarakan dengan seadil-adilnya. Penyelesaian tersebut membuahkan hasil yang optimal, banyak orang tua dari calon peserta didik yang merasa cukup puas dan hak calon peserta didik untuk melanjutkan sekolah dilakukan dengan proses yang adil. Kemudian, LO DIY tetap merumuskan kesimpulan dan rekomendasi dengan berorientasi pada perbaikan regulasi PPDB di tahun-tahun berikutnya.

### **C. Peran Lembaga Ombudsman DIY dalam Pengawasan Pelaksanaan PPDB SMA Tahun Pelajaran 2017/2018 di DIY**

Peran Ombudsman secara umum sesuai dengan teori dan definisi operasional dalam penelitian ini adalah Ombudsman menurut International Bar Association yang menyebutkan Ombudsman adalah lembaga independen yang memiliki ciri sebagai penerima pengaduan, penyelidik pengaduan, perekomendasi, dan penerbit laporan. Kemudian, peran dari Lembaga Ombudsman DIY dalam pengawasan pelayanan publik sendiri yang disampaikan pada saat wawancara dengan Ketua LO DIY dan berdasarkan Pergub DIY Nomor 69 Tahun 2014 adalah sebagai berikut:

- a. Menerima berbagai aduan dari masyarakat sehubungan dengan pelayanan publik, termasuk bidang pendidikan

- b. Menindaklanjuti aduan dengan berkoordinasi, investigasi, klarifikasi, pencermatan dan telaah dokumen
- c. Memberikan rekomendasi untuk perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu perbaikan maupun inisiasi kebijakan baru
- d. Melakukan monitoring atas pelaksanaan rekomendasi

### **1. Penerima Pengaduan**

Lembaga Ombudsman DIY bertugas menerima pengaduan dari masyarakat terkait dengan mal-administrasi pelayanan publik baik yang dilaksanakan oleh pemerintah maupun swasta. Prosedur dalam memberikan pengaduan dan tindak lanjutnya secara sederhana adalah sebagai berikut:

- a. Masyarakat dapat melaporkan pengaduan atau konsultasi dengan datang langsung ke kantor Lembaga Ombudsman DIY atau dapat melalui berbagai media seperti surat, *e-mail*, telephone, dan fax ke Lembaga Ombudsman DIY
- b. Selanjutnya Lembaga Ombudsman DIY (anggota-asisten) mengkaji dan merencanakan tindak lanjut dari pengaduan
- c. Melakukan klarifikasi atau investigasi
- d. Setelah itu diperoleh fakta atau data, ada 2 kemungkinan tahap selanjutnya, yaitu:
  - Apabila data dan fakta tidak memenuhi unsur-unsur mal-administrasi publik, maka akan ditindak lanjut dengan

kesimpulan berupa pendapat hukum atau rekomendasi yang diberikan kepada pelapor dan terlapor.

- Namun apabila data dan fakta sebagai kasus dan memenuhi unsur-unsur mal-administrasi publik, maka kasus akan dibahas dan akan diputuskan apakah melalui mekanisme mediasi dan atau langsung ke langkah selanjutnya yaitu memberikan rekomendasi ke instansi terkait atau atasan yang berwenang.

Berikut tabel sarana untuk untuk penyampaian laporan atau pengaduan oleh masyarakat yaitu:

**Tabel 3.3**

**Sarana Penyampaian Laporan Pengaduan**

No.	Cara Penyampaian	
1.	Pengaduan secara langsung	Datang ke kantor LO DIY di Jalan Tentara Zeni Pelajar Nomor 1A Pingit Kidul Yogyakarta. Buka hari Senin s.d. Jum'at Pukul 08.00-16.00 WIB
2.	E-mail	<a href="mailto:ombudsman.jogja@gmail.com">ombudsman.jogja@gmail.com</a>
3.	SMS center	081127410000
4.	Fax	0274-556453
5.	Telepon	0274-554989

*Sumber: Website Lembaga Ombudsman DIY (<http://lo-diy.or.id>)*

Kemudian, berkaitan dengan pengaduan tentang penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) SMA Tahun Pelajaran 2017/2018 terhitung berjumlah 1 pengaduan yang masuk di kesekretariatan Lembaga Ombudsman DIY meskipun jumlah pengadu yang sangat banyak yaitu sekitar 50 hingga 60 orang tua siswa karena

perihal pengaduan yang mereka sampaikan sama. Lembaga Ombudsman DIY menerima pengaduan secara umum tentang pelayanan publik dan usaha swasta dan bidang pendidikan termasuk didalamnya, namun LO DIY tidak membuat program menerima pengaduan secara khusus untuk PPDB seperti membuka posko pengaduan di setiap sekolah. Hal tersebut dikarenakan PPDB merupakan kegiatan yang dilaksanakan setiap tahun, dan setiap tahun pula Lembaga Ombudsman DIY menerima pengaduan meskipun sudah dievaluasi setiap saat, oleh karena itu pengaduan terkait PPDB dapat disampaikan secara langsung ke kantor Lembaga Ombudsman DIY maupun melalui media yang telah disediakan oleh Lembaga Ombudsman DIY. Hal tersebut seperti yang disampaikan oleh Ibu Sutrisnowati S.H., M.H., M.Psi. saat dilakukan wawancara sebagai berikut:

*“Lembaga Ombudsman DIY dalam pemantauan atau pengawasan PPDB bahasanya biasa ya, kita menerima kasus atau pengaduan secara rutin. Tapi kalau sampai membuat posko-posko itu enggak, yang melakukan program khusus seperti posko untuk PPDB itu ORI yang satunya. Karena apa? Sebenarnya itu kegiatan tahunan yang rutin, misalkan sekarang dibuat posko, besok sama saja ada pengaduan terus-menerus”* (Wawancara dengan Ibu Sutrisnowati, S.H., M.H., M.Psi. pada tanggal 7 November 2017)

Lembaga Ombudsman DIY menerima pengaduan yang kemudian dituliskan dalam resume laporan pengaduan yang berisi data dengan jelas sebagai berikut:

**Tabel 3.4****Pengaduan tentang Pelaksanaan PPDB SMA 2017 di DIY**

<b>Tanggal Pengaduan</b>	6 Juli 2017
<b>Pengadu</b>	Ninik Wityasningsih Sapithi Atmanto
<b>Pihak yang diadukan</b>	Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga DIY
<b>Penanggngjawab</b>	Sutrisnowati, Nurul Luthfiana Shinta A.P.
<b>Kasus yang diadukan</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pendaftaran SMA tanggal 5 Juli 2017</li><li>2. Tanggal 5 Juli tereliminasi (sampai tidak mendapatkan sekolah)</li><li>3. Banyak kursi kosong yang jatah pendaftar dengan jalur Kartu Siswa Miskin (KMS) tdak terisi tapi tetap terkunci</li><li>4. Sudah ke Disdikpora, hasilnya tidak dilayani dengan memuaskan dan disuruh ke Balai Telkomdik, padahal Telkomdik hanya memegang sistem tanpa memegang kebijakan.</li></ol>
<b>Status Pengaduan</b>	Penyusunan produk akhir

*Sumber: Laporan Tri Wulan Ketiga Tahun 2017*

Perihal yang diadukan oleh orang tua tersebut adalah kuota bagi peserta didik dari keluarga tidak mampu (KMS) yang waktu pelaksanaannya bersamaan dengan pendaftaran reguler, padahal disatu sisi terdapat kebijakan mengunci sistem PPDB sebanyak 20% kuota daya tampung oleh sekolah. Menurut peneliti, pada perihal peran LO DIY dalam penerimaan pengaduan secara umum sudah ideal dan sesuai tugas pokok dan fungsinya, hal tersebut dapat diketahui dengan prosedur dalam pengajuan pengaduan yang jelas, sikap LO DIY yang responsif dengan laporan pengaduan, dan sudah menggunakan berbagai akses yang mudah dalam memberikan sarana pengaduan

masyarakat kepada LO DIY seperti yang disebutkan dalam tabel 3.3 di atas. Selain itu, dalam penulisan resume pengaduan seperti pada tabel 3.4, LO DIY juga sudah menerapkan hal penting yang perlu diperhatikan dalam penulisan resume pengaduan yaitu data lengkap mengenai pelapor, uraian laporan tidak terlalu panjang dan konkrit mengenai fakta, waktu, masalah, dan instansi yang dikeluhkan, serta apakah perbuatan yang dimaksud sudah dikeluhkan secara resmi kepada pejabat yang bersangkutan dan bagaimana responnya (Antonius: 2002).

Namun, meskipun sudah diprediksi akan terjadi hal yang sama yaitu pengaduan di setiap tahunnya, seharusnya LO DIY melakukan tindakan lain yang fleksibel mengingat pengaduan bidang pendidikan yang tinggi setiap tahunnya dan PPDB termasuk didalamnya. Khususnya pada PPDB tahun pelajaran 2017/2018 yang merupakan tahun pertama pelaksanaan dengan sistem baru seperti sistem zonasi, sistem *real time online*, dan sistem kuota 20% bagi peserta didik dari keluarga tidak mampu, maka melakukan program khusus sangatlah diperlukan. Sebab masyarakat dimungkinkan akan mengalami kebingungan dalam menjalani pelaksanaan salah satu pelayanan publik dalam bidang pendidikan tersebut, maka LO DIY perlu memiliki peran yang dekat dengan masyarakat sebagai bentuk pemantauan dan pengawasan terlebih pelaksanaan PPDB SMA yang sekarang ini mencakup seluruh Provinsi DIY. Program khusus misalnya

melakukan koordinasi di awal masa penyelenggaraan PPDB dengan Disdikpora DIY, untuk memantau dan memastikan penyelenggaraan PPDB SMA di setiap Kabupaten/Kota dilaksanakan sesuai dengan peraturan dan dengan adil.

## **2. Penyelidik Pengaduan**

Selain memiliki tugas sebagai penerima pengaduan dari masyarakat, Lembaga Ombudsman DIY juga memiliki tugas sebagai penyelidik pengaduan. Dalam teori Ombudsman secara umum, pelaksanaan penyelidikan antara lain dapat berupa klarifikasi, investigasi, dan mediasi. Sedangkan dalam Peraturan Gubernur, dalam tugas menindaklanjuti pengaduan masyarakat, Lembaga Ombudsman DIY dapat melakukannya dengan berkoordinasi, investigasi, klarifikasi, dan mediasi.

Tindak lanjut pengaduan di Lembaga Ombudsman DIY dilakukan melalui beberapa tahapan. Pertama, pengaduan dan konsultasi dari pengadu dibahas bersama dalam forum rapat kasus yang dihadiri oleh komisioner dan asisten LO DIY. Kasus yang memenuhi persyaratan akan diterima sebagai aduan. Kedua, melakukan pencermatan lebih lanjut terhadap substansi aduan dan regulasi yang berhubungan dengan kasus tersebut. Langkah selanjutnya yaitu melakukan klarifikasi terhadap pihak-pihak terkait yang diadukan, hal ini dilakukan sesuai dengan prinsip kerja independen. Kegiatan klarifikasi penting dilakukan untuk memperoleh informasi yang berimbang dari

kedua belah pihak yaitu pengadu dan teradu. Klarifikasi juga perlu dilakukan terhadap pihak-pihak yang berkaitan dengan kasus pengaduan agar diperoleh informasi yang lengkap dan komprehensif sebagai bahan untuk merumuskan kesimpulan dan rekomendasi.

Proses investigasi dan koordinasi dengan pihak-pihak terkait juga diperlukan dalam beberapa kasus, hal tersebut diperlukan untuk memperoleh informasi yang lebih akurat yang akan mendukung akurasi dalam perumusan kesimpulan dan rekomendasi. Sedangkan untuk proses mediasi yang dimungkinkan diperlukan untuk beberapa kasus tertentu, maka LO DIY akan memfasilitasi dengan memposisikan diri sebagai mediator. Setelah dilakukan berbagai tahapan tersebut, maka tugas selanjutnya yaitu membuat rekomendasi atau penyelesaian kasus atau biasa disebut oleh LO DIY dengan produk akhir.

Selain kegiatan tindak lanjut pengaduan seperti investigasi, klarifikasi, koordinasi, dan mediasi, bidang pelayanan dan investigasi LO DIY juga memiliki inovasi dalam menjalankan tugasnya namun dilakukan dengan tidak rutin seperti gelar kasus, audit sosial, dan *own motion*. Gelar kasus adalah forum khusus yang dilaksanakan untuk membahas sebuah kasus yang krusial, masif, dan berpotensi terjadi pengulangan pelanggaran, sehingga diperlukan pembahasan yang melibatkan para ahli pembuat kebijakan, dan semua pihak yang terkait. Sedangkan audit sosial dilaksanakan dengan tujuan untuk

membangun pemahaman bersama akan pentingnya peran serta dari masyarakat agar turut andil dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di wilayahnya. Selain itu, tujuan lainnya adalah untuk menciptakan relawan pengaduan masyarakat setempat ataupun unit pengaduan setempat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di wilayahnya. Kemudian, untuk kegiatan *own motion* adalah kegiatan inisiatif dari Lembaga Ombudsman DIY dengan melakukan kajian-kajian pada permasalahan tertentu yang memiliki kriteria seperti melibatkan banyak pihak, masif, dan banyak masyarakat yang terkena dampak. *Own motion* dilakukan setelah adanya diskusi publik dengan *Focus Group Discussion* (FGD).

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat diketahui bahwa tindak lanjut dari sebuah pengaduan memiliki tahapan dan disesuaikan dengan tahap apa yang perlu dilaksanakan, pada umumnya tindak lanjut dari sebuah kasus pengaduan yaitu koordinasi, klarifikasi, investigasi, dan mediasi, sedangkan kegiatan yang tidak rutin lainnya adalah gelar kasus, audit sosial, dan *own motion*.

Tindak lanjut pengaduan tentang Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) SMA Tahun 2017/2018 di DIY yaitu dilakukan dengan koordinasi dan klarifikasi. Tindak lanjut kasus dilakukan oleh Lembaga Ombudsman DIY setelah mendapatkan laporan pengaduan oleh sejumlah masyarakat yang merupakan orang tua dari calon

peserta didik. Hal tersebut disampaikan oleh Ibu Sutrisnowati, S.H., M.H., M.Psi. sebagai berikut:

*“Karena pendidikan menengah atas ya jadi kami melakukan tindak lanjut pengaduan langsung kepada Disdikpora DIY, termasuk juga dengan Balai Telkomdik. Iya semua tindak lanjut dari klarifikasi dan koordinasi kami hanya dengan Disdikpora DIY tidak sampai intervensi ke sekolah-sekolahnya, karena jika langsung kepada Disdikpora itu akan menciptakan efek krambol itu tadi. Tidak ada mediasi, padahal sebelumnya sudah ada pembicaraan untuk membuat posko dsb, tapi kemudian saya rasa tidak perlu karena itu kegiatan setiap tahun, dan benar pasti ada pengaduan mereka langsung ke LO DIY”.* (Wawancara dengan Ibu Sutrisnowati, S.H., M.H., M.Psi. pada tanggal 7 November 2017)

Berdasarkan penjelasan tersebut, tindak lanjut yang dilakukan oleh LO DIY adalah klarifikasi dan koordinasi dengan Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga DIY Bapak Kadarmanto Baskoro Aji terkait pelaksanaan PPDB SMA tahun pelajaran 2017/2018 di DIY. Dalam pelaksanaan klarifikasi dipertanyakan mengenai bagaimana pelaksanaan dan prosedur dalam PPDB SMA tahun 2017/2018. Kemudian dalam koordinasi disampaikan beberapa masukan terhadap keluhan yang disampaikan oleh orang tua calon peserta didik. Selain itu, Disdikpora DIY juga meminta bagaimana masukan dari LO DIY. Dari kegiatan tersebut, dihasilkan penyelesaian dengan rekomendasi jangka pendek yang disampaikan oleh LO DIY pada pertemuan antara Kepala Disdikpora DIY dan para orang tua calon peserta didik dan disampaikan pula secara singkat pada Bab Pendahuluan Laporan Triwulan kedua Tahun 2017.

Setelah dilakukan klarifikasi dan koordinasi kepada Disdikpora DIY dengan memberi masukan untuk menyelesaikan bersama apa yang menjadi permasalahan PPDB SMA pada saat itu, LO DIY tetap melakukan tindak lanjut untuk menjadi pertimbangan pada saat merumuskan produk akhir. Tindak lanjut yang dilakukan yaitu dengan telaah regulasi yang dijadikan pedoman dalam penyelenggaraan PPDB SMA di DIY, maupun berkoordinasi dengan berbagai pihak yang ahli dalam bidang pendidikan.

Langkah yang diambil LO DIY dalam tindak lanjut pengaduan dengan langsung berkoordinasi dan meminta klarifikasi dari pihak penyelenggara PPDB SMA yaitu Disdikpora DIY tersebut penulis rasa sudah tepat. Terlebih tindak lanjut yang dilakukan LO DIY sangat responsif, sehingga penyelesaian dan kemungkinan buruk yang akan dialami calon peserta didik dari sistem yang dinilai masih rancu dapat diminimalisir.

### **3. Rekomendasi**

Setelah dilakukan upaya tindak lanjut dari pengaduan seperti klarifikasi, investigasi, koordinasi, dan mediasi yang dilaksanakan oleh Lembaga Ombudsman DIY kepada pihak-pihak terkait, maka akhir dari tindak lanjut tersebut adalah perumusan rekomendasi atau laporan penyelesaian kasus yang juga biasanya disebut dengan produk akhir. Bentuk dari produk akhir tersebut dapat dibagi menjadi 4 kategori yaitu kesimpulan, kesimpulan dan rekomendasi, pendapat

hukum, dan penghentian kasus. Kriteria dari penghentian kasus adalah jika kasus tidak dapat atau tidak dimungkinkan untuk ditangani lebih lanjut oleh LO DIY, kemudian jika kasus selesai dengan dikoordinasikan, dan terakhir jika kasus dilimpahkan atau dirujuk karena bukan menjadi kewenangan oleh LO DIY.

Menurut Lembaga Ombudsman DIY, rekomendasi bertujuan untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih serta penyelenggaraan usaha swasta yang beretika dan berkelanjutan. Rekomendasi yang diterbitkan oleh LO DIY tidak memiliki kekuatan mengikat secara hukum, namun memiliki kekuatan mengikat secara moral. Atas dasar hal tersebut, tujuan LO DIY untuk mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih serta tata kelola usaha swasta yang beretika dan berkelanjutan menjadi berat untuk dilaksanakan. Oleh karena itu diperlukan kerjasama, itikad baik dari semua pihak agar apa yang telah direkomendasikan oleh LO DIY kepada pihak yang berkaitan dengan kasus pengaduan dapat dijalankan dengan baik dan efektif.

Rekomendasi yang pernah dikeluarkan oleh Lembaga Ombudsman DIY tidak berhenti pada diserahkan kepada pihak terkait, namun tetap dipantau dan dimonitoring. Tugas tersebut merupakan salah satu program dari Bidang Monitoring dan Evaluasi LO DIY. Salah satu fungsi dari monitoring dan evaluasi terkait efektifitas pelaksanaan rekomendasi LO DIY menjadi kebijakan strategis untuk

dilakukan, hal tersebut untuk menjawab apa yang menjadi kendala, hambatan dan faktor penentu keberhasilan dapat diketahui secara bersamaan dan dapat menjadi media pembelajaran bagi semua *stakeholder*. Berikut ini merupakan salah satu contoh dari produk akhir yang pernah dikeluarkan oleh LO DIY:

**Tabel 3.5**  
**Contoh Produk Akhir**

<b>Tanggal Surat</b>	29 Maret 2017
<b>Nomor Surat</b>	15/PEM-LODIY/KES-21/III/2017
<b>Judul</b>	Kesimpulan LO DIY Bidang Pendidikan tentang Proses PPDB Kelas Khusus Olahraga (PPDB KKO) di SMA N 4 Yogyakarta
<b>Isi</b>	<p><b>Kesimpulan:</b> Bahwa berdasarkan hasil klarifikasi, koordinasi, pencermatan dan pengkajian terhadap permasalahan yang diadukan, maka LO DIY berkesimpulan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bahwa benar Aldo Farrel W adalah Putra dari Sdri. Nila Kiswari yang mengikuti seleksi PPDB KKO di SMA N 4 Yogyakarta pada awal Mei 2016.</li> <li>2. Bahwa masalah ini terjadi karena adanya <i>miss informasi</i> Pengadu terhadap informasi yang disampaikan oleh salah satu Guru SMA N 4 Yogyakarta pada saat <i>try out</i> di Bandung.</li> <li>3. Bahwa proses PPDB KKO SMA N 4 Yogyakarta telah dilaksanakan sesuai dengan Petunjuk Teknis PPDB KKO tahun pelajaran 2016/2017 Nomor 188/667 yang dikeluarkan oleh Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta dan juga Petunjuk Teknis PPDB KKO SMA N 4 Yogyakarta Tahun 2016/2017 Nomor 800/0819 yang dikeluarkan oleh SMA N 4 Yogyakarta.</li> </ol>

*Sumber: Laporan Tri Wulan Kedua Tahun 2017*

Berdasarkan contoh dari produk akhir diatas yaitu berupa kesimpulan terhadap pengaduan dari kasus pada bidang pendidikan yaitu PPDB Kelas Khusus Olahraga pada tahun pelajaran 2016/2017. Dalam kesimpulan yang disampaikan oleh LO DIY tersebut dapat berisi permasalahan disebabkan oleh faktor apa dan penyelesaian apakah pengaduan yang dilaporkan benar melanggar peraturan yang berlaku atau tidak.

Produk akhir yang berbentuk rekomendasi yang telah dikeluarkan oleh LO DIY kemudian dilaksanakan oleh pengadu maupun teradu. Kemudian, atasan dari teradu menyampaikan laporan kepada LO DIY tentang pelaksanaan dari rekomendasi tersebut. LO DIY dapat meminta keterangan teradu dan atasannya dan melakukan pemeriksaan lapangan atau monitoring untuk memastikan rekomendasi dilaksanakan dengan baik. Selanjutnya, perihal teradu dan atasan teradu tidak melaksanakan rekomendasi atau hanya melaksanakan sebagian rekomendasi dengan alasan yang tidak dapat diterima oleh LO DIY, maka LO DIY dapat menyampaikan laporan kepada Gubernur DIY.

Sementara itu, rekomendasi yang disampaikan oleh Lembaga Ombudsman DIY kepada Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga DIY pada saat dilakukan koordinasi dan klarifikasi merupakan rekomendasi jangka pendek yang berkaitan dengan penyelesaian untuk permasalahan yang krusial pada saat itu, sedangkan produk

akhir apakah berupa rekomendasi atau kesimpulan yang berisi pendapat hukum belum dapat diakses oleh publik dan statusnya masih dalam tahap penyusunan hingga bulan November tahun 2017 ini. Hal tersebut disampaikan oleh Ibu Sutrisnowati, S.H., M.H., M.Psi. yaitu:

*“Perumusan dari kasus PPDB SMA Tahun Pelajaran 2017/2018 ini sebenarnya ada hasil akhirnya. Tapi masih belum selesai dan belum dapat diakses oleh publik mbak, masih ada di saya. Kemungkinan akhir bulan ini, nanti kalau sudah jadi mbak boleh lihat tapi tidak boleh di copy, karena didalamnya terdapat nama para pihaknya. Produk akhir yang berupa kesimpulan dan rekomendasi yang belum jadi ini akan disampaikan kepada Disdikpora DIY. Tapi sebenarnya secara intinya sudah kami sampaikan pada saat dulu itu, dan kami tuliskan secara singkat di Laporan Triwulan 2 Tahun 2017 pada Bab Pendahuluan, dilihat saja. Tanggapan Kepala Disdikpora pada saat itu sangat welcome dalam menerima masukan dari LO DIY dan kemudian melakukan solusi itu”. (Wawancara dengan Ibu Sutrisnowati, S.H., M.H., M.Psi. pada tanggal 7 November 2017)*

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa produk akhir yang berupa kesimpulan ataupun rekomendasi tentang tindak lanjut dari pengaduan PPDB SMA tahun pelajaran 2017/2018 masih dalam tahap perumusan pada saat dilakukan wawancara dengan narasumber. Namun, pada intinya rekomendasi atau masukan dari LO DIY sudah disampaikan pada saat dilakukan koordinasi dan klarifikasi bersama Kepala Disdikpora DIY. Produk akhir tersebut nantinya akan disampaikan kepada stakeholder terkait dan pihak penerima rekomendasi. Berikut masukan yang berupa permasalahan yang dihadapi orang tua calon peserta didik pada PPDB SMA tahun

pelajaran 2017/2018 yang disampaikan oleh LO DIY dan dituliskan pada Bab Pendahuluan Laporan Triwulan 2 Tahun 2017:

- a. Tentang sistem *online* PPDB SMA yang masih banyak kelemahan dan merugikan orang tua murid.
- b. Hal ini ditambah kebijakan banyak sekolah untuk mengunci 20% kuota dari daya tampung bagi murid dari keluarga tidak mampu di DIY yang waktu pendaftarannya bersamaan dengan pendaftar reguler. Hal tersebut menghambat dan merugikan calon peserta didik.
- c. Sosialisasi sistem dan kebijakan penyelenggaraan PPDB yang kurang dipahami oleh masyarakat, hal ini terjadi karena adanya Peraturan Menteri Pendidikan (Permendikbud) Nomor 17 Tahun 2017 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) yang mendasarkan kepada 2 kriteria besar yaitu: zonasi (jarak tempat tinggal anak dengan sekolah yang dituju) dan usia anak.
- d. Kebijakan atau pedoman dalam PPDB DIY misalkan, nama orang tua adalah ayah, bagaimana dengan anak yang orang tuanya bercerai dan si anak di asuh oleh ibunya. Padahal antara ijazah dan kartu keluarga dalam peraturan PPDB harus sama, hal tersebut merupakan diskriminasi gender.
- e. Dan lain sebagainya

Menurut peneliti, masukan atau rekomendasi yang disampaikan oleh LO DIY kepada Kepala Disdikpora DIY sudah baik karena

mencakup semua permasalahan yang dialami oleh banyak orang tua calon peserta didik sebagai pengadu dan dapat diselesaikan pada saat itu oleh Disdikpora DIY yang menyebabkan efek krambol kepada seluruh sekolah di DIY. Namun, dengan jangka waktu hasil produk akhir yang berupa catatan lengkap dari kesimpulan dan rekomendasi yang cukup lama disampaikan kepada Disdikpora DIY, merupakan hal yang perlu LO DIY perhatikan, karena perihal rekomendasi dari LO DIY tersebut dimungkinkan juga dapat dijadikan pertimbangan dalam membuat peraturan yang lebih baik dalam penyelenggaraan PPDB SMA di DIY untuk tahun pelajaran selanjutnya.

Berkaitan dengan hal tersebut, berdasarkan telaah dokumen laporan yang dikeluarkan oleh LO DIY, dapat dilihat bahwa LO DIY dalam melakukan peran perekomendasi masih belum optimal dalam waktu penyelesaian produk akhir. Temuan dari peneliti adalah masih banyak kasus dari tahun-tahun sebelumnya yang masih belum selesai produk akhirnya, sehingga hal tersebut mengakibatkan LO DIY menjadi ekstra dalam melakukan tugasnya, sebab bukan hanya menindaklanjuti kasus pengaduan pada tahun berjalan namun juga merumuskan produk akhir yang belum selesai dari tahun-tahun sebelumnya.

Misalnya, dalam data produk akhir yang telah dikeluarkan oleh LO DIY pada Laporan Triwulan Kesatu hingga Ketiga Tahun 2017, terdapat kasus pengaduan yang diadakan dari tertanggal 28 Desember

2015 yang masih dalam penyusunan produk akhirnya. Kemudian untuk kasus pengaduan pada tahun 2016 yang hingga saat ini masih dalam penyusunan produk akhir sebanyak 6 kasus. Sedangkan untuk kasus yang diadakan pada awal tahun 2017 hingga akhir bulan September 2017, sebanyak 27 kasus masih dalam penyusunan produk akhir dan 15 kasus pengaduan masih dalam proses tindak lanjut.

Pengaduan tentang penyelenggaraan PPDB SMA yang diadakan pada 6 Juli 2017 sudah selesai ditindak lanjut dan masih dalam tahap penyusunan produk akhir. Menurut peneliti, LO DIY dalam menjalankan peran rekomendasi bukan hanya berorientasi pada kuantitas, tapi pada kualitas dari produk akhir yang dikeluarkan. Namun, LO DIY juga harus melakukan pemilahan kasus pengaduan mana saja yang harus diprioritaskan dalam penyusunan produk akhir. Sebagai contoh, dalam kasus pengaduan tentang PPDB SMA yang setiap tahun dilaksanakan, maka produk akhir berisi rekomendasi dari LO DIY dimungkinkan diperlukan dalam perumusan regulasi pedoman PPDB di tahun yang akan datang, namun jika produk akhir dari pengaduan PPDB SMA tahun 2017 ini selesai pada tahun 2018 nanti, maka akan sulit untuk diinisiasi dalam regulasi tersebut. Kemudian secara umum, LO DIY perlu melakukan dinamisasi dalam organisasi di setiap bidang agar meskipun dengan jumlah komisioner dan staff yang sedikit namun penanganan berbagai kasus pengaduan

baik dalam menindaklanjuti maupun merumuskan produk akhir tetap berjalan optimal.

#### **4. Penerbit Laporan**

Salah satu peran yang dilaksanakan oleh Lembaga Ombudsman DIY adalah penerbit laporan. Publikasi laporan yang dilakukan oleh LO DIY merupakan sebuah tugas utama berdasarkan Pergub DIY Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman DIY Pasal 8 huruf (i) yang berbunyi: “LO DIY mempunyai tugas membuat laporan triwulan dan tahunan kepada Gubernur terhadap pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”. Bentuk laporan yang dikeluarkan oleh LO DIY yaitu Laporan Triwulan dan Laporan Tahunan.

Selain kepada Gubernur DIY, laporan pelaksanaan tugas dari LO DIY juga perlu dipublikasikan kepada masyarakat DIY secara luas sebagai bentuk pertanggungjawaban, transparansi, dan sosialisasi kepada masyarakat tentang tugas dan fungsi dari LO DIY. Publikasi laporan pelaksanaan tugas kepada masyarakat luas dilaksanakan dengan memanfaatkan teknologi. Masyarakat dapat mengunduh berbagai laporan pelaksanaan tugas LO DIY secara lengkap di *website* resmi dari LO DIY yaitu [lo-diy.or.id](http://lo-diy.or.id).

Dalam *website* tersebut bukan hanya tersedia laporan triwulan dan laporan tahunan, melainkan jenis lain yang diproduksi oleh LO DIY,

yaitu artikel dan makalah, buletin, berita, hasil penelitian, jurnal, laporan, ombudsman *brief*, dan *press release*. Buletin berisi tulisan opini dari anggota LO DIY, disebut dengan Pawartos Ombudsman. Pada Tahun 2017, LO DIY sudah menerbitkan 2 kali Pawartos Ombudsman. Artikel dan makalah berisi tulisan ilmiah yang dapat ditulis oleh anggota LO DIY maupun ahli, sebagai contoh artikel dan makalah yang pernah diterbitkan oleh LO DIY adalah tentang Sejarah LOS DIY, Sejarah LOD DIY, Penggabungan LOS dan LOD DIY, dll.

Hasil penelitian berupa publikasi dari penelitian yang dilakukan oleh LO DIY khususnya bidang Penelitian dan Pengembangan. LO DIY juga menerbitkan jurnal sebagai catatan kritis ilmiah tentang isu pengaduan yang berkembang di DIY. Jurnal terakhir yang diterbitkan LO DIY adalah edisi 21 Tahun 2017 yang bertemakan catatan kritis terhadap pelayanan publik di desa pada era Dana Desa dan Undang-Undang Desa yang menjadi ruh penggerak di dalamnya. Selanjutnya terdapat pula Ombudsman Brief yaitu review kebijakan di daerah, di dalamnya berisi tulisan analisis dari LO DIY, fakta lapangan, dan analisis ahli. Sebagai contoh yaitu review kebijakan fasum dan fasos perumahan di DIY diterbitkan pada tahun 2015 dan review kebijakan penahanan ijazah oleh sekolah diterbitkan pada tahun 2014.

Pengaduan tentang penyelenggaraan PPDB SMA tahun 2017/2018 pada bulan Juli seharusnya masuk pada Laporan Triwulan Ketiga Tahun 2017, namun pada pelaksanaannya hingga Laporan Triwulan

Ketiga Tahun 2017 yang diterbitkan pada 23 November 2017 ini masih belum lengkap mengenai produk akhir penyelesaian dari pengaduan tersebut. Hal tersebut dikarenakan salah satunya yaitu banyaknya kasus yang ditangani oleh LO DIY, bukan hanya kasus yang masuk pada Tahun 2017 saja, tapi penyelesaian kasus yang masih mendapat kendala dari tahun sebelumnya juga masih perlu dirumuskan dan diselesaikan dengan kuantitas komisioner, asisten dan staff yang dapat dikatakan tidak cukup banyak. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Sutrisnowati, S.H., M.H., M.Psi. sebagai berikut:

*“LO DIY kan setiap tahun menerima kasus itu banyak ya mbak, tahun ini saja sampai dengan bulan ini itu 278 kasus, 283 kasus Tahun 2016, dan 251 kasus tahun 2015. Betapa sulitnya kami 7 komisioner dengan asisten dan staff LO DIY untuk mengerjakan kasus tersebut. Tapi kami selalu mengusahakan selesainya laporan maupun produk akhir dengan tepat waktu hingga akhir tahun itu selesai semua.”* (Wawancara dengan Ibu Sutrisnowati, S.H., M.H., M.Psi. pada tanggal 7 November 2017)

Penjelasan secara singkat tentang pengaduan PPDB SMA tahun 2017/2018 dimasukkan pada Laporan Triwulan Kedua tahun 2017 pada Bab Pendahuluan. Kemudian, pada Laporan Triwulan Ketiga tahun 2017 dilengkapi dengan isi pengaduan tersebut dan notulensi dari kegiatan sosialisasi melalui media radio yang salah satunya tentang pengawasan PPDB Tahun 2017 pada 24 Juli 2017 di Radio Jogja Family oleh Wijaya Kusuma, S.H., M.H. Dalam sosialisasi tersebut juga disampaikan bahwa LO DIY sedang melakukan kajian

mengenai permasalahan PPDB dan sekarang sedang dalam proses upaya masuk ke dalam sebuah regulasi yang tegas. Namun, mengenai produk akhir penyelesaian dari pengaduan tersebut yang belum dicantumkan dalam Laporan Triwulan Ketiga dikarenakan belum selesainya penyusunan produk akhir yang berupa kesimpulan atau rekomendasi, perlu menjadi perhatian oleh LO DIY juga sebagai bentuk akuntabilitas lembaga kepada masyarakat dalam ketepatan waktu penerbitan laporan.

#### **D. Tanggapan Lembaga Ombudsman DIY terhadap Permasalahan PPDB SMA Tahun Pelajaran 2017/2018 di DIY**

Lembaga Ombudsman DIY sebagai lembaga independen yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan usaha swasta juga memberikan pandangan dan pendapatnya terkait penyelenggaraan PPDB Tahun pelajaran 2017/2018. Berikut pendapat yang disampaikan oleh Ibu Sutrisnowati, S.H., M.H., M.Psi. sebagai Ketua LO DIY:

*“Mulai Januari 2017 kewenangan pemerintahan berubah dimana TK/SD/SMP masuk Kabupaten/Kota, sedangkan SMA masuk Provinsi. Akibatnya semua hal bidang pendidikan untuk SMA sederajat dikembalikan kepada Provinsi, termasuk penyelenggaraan PPDB. PPDB berdasarkan permendikbud Nomor 17 Tahun 2017 yang didalamnya memuat sistem zonasi, sistem kuota 20% untuk siswa kurang mampu, maka Provinsi juga mengakomodir hal tersebut. Namun, sebenarnya Provinsi DIY sudah mempunyai Pergub tentang penyelenggaraan pendidikan menengah, tetapi kemudian muncul Permendikbud Nomor 17 Tahun 2017 tersebut, akhirnya perubahan dilakukan dengan berbagai sistem yang didalamnya, terbitlah*

*Peraturan Kepala Dinas Disdikpora DIY Nomor 872/Perka 2017, PPDB diputuskan dengan sistem online, zonasi, dsb. Permasalahannya adalah Disdikpora DIY tidak mau belajar kepada sistem Pemerintah Kota Yogyakarta yang sudah mengaplikasikan sistem PPDB yang baik dan transparan. Namun dapat dimaklumi terjadinya crowded pada pelaksanaan PPDB SMA sederajat tahun ini karena baru pertama kali, tapi sayang karena tidak mau belajar dari Pemkot Yogyakarta ini menyebabkan hak anak menjadi terserabut, hampir saja banyak hak calon siswa yang terserabut. Seperti kuota untuk 20% siswa kurang mampu itu dilaksanakan tidak sesuai Perka, implikasinya banyak masyarakat kota yang terlempar dari sistem pendaftaran online tersebut. Banyak sekolah yang telah mengunci kuota 20% dari jumlah diterima untuk pendaftar yang melalui jalur tersebut". (Wawancara dengan Ibu Sutrisnowati, S.H., M.H., M.Psi. pada tanggal 7 November 2017)*

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa meskipun dalam pelaksanaan PPDB SMA tahun pelajaran 2017/2018 masih memiliki kelemahan, baik dari pelaksana, sistem dan faktor lainnya. Namun, menurut LO DIY hal ini sangat wajar sebab PPDB tahun pelajaran 2017/2018 merupakan tahun pertama pelaksanaan dengan sistem yang baru, kemudian Pemerintah Provinsi yang sudah membuat peraturan tersendiri namun ternyata muncul Peraturan Menteri yang mengakibatkan Disdikpora DIY harus bekerja keras dalam menyesuaikan, mensosialisasikan, dan melaksanakan dengan baik regulasi tersebut.

## **E. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Lembaga Ombudsman DIY dalam Menjalankan Fungsi Pengawasan**

### **1. Faktor Pendukung**

Faktor pendukung yang memudahkan Lembaga Ombudsman DIY dalam menjalankan fungsi pengawasan dan pelaksanaan programnya adalah sebagai berikut:

- a. Amanah Peraturan Gubernur Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman.
- b. Keberagaman latar belakang pendidikan dan pengalaman dari komisioner dan asisten LO DIY.
- c. Antusiasme masyarakat DIY dalam mengakses LO DIY yang dibuktikan dengan peningkatan kuantitas dari konsultasi maupun pengaduan dari perorangan atau lembaga yang datang langsung maupun tidak langsung.
- d. Mengawal berlakunya Undang-Undang keistimewaan dalam hubungannya dengan pelayanan publik baik sektor pemerintahan maupun swasta.
- e. Beberapa SKPD yang merupakan regulator kebijakan sudah mulai responsif dengan melibatkan LO DIY dalam proses monitoring program kelembagaan.
- f. Militansi dan kerja keras komisioner, asisten, dan staff LO DIY.

## 2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat yang menghambat Lembaga Ombudsman DIY dalam menjalankan fungsi pengawasan dan pelaksanaan programnya adalah sebagai berikut:

### a. Kendala internal

Pertama, *teamwork* dan komunikasi yang masih lemah antar anggota LO DIY, baik asisten dengan asisten, komisioner dengan asisten, maupun komisioner dengan komisioner. Kedua, terkait dengan sarana dan prasarana yang masih kurang. Ketiga, jumlah sumber daya manusia yang sedikit namun harus melakukan tugas dan penanganan pengaduan masyarakat yang banyak. Keempat, anggaran perubahan yang menimbulkan masalah akibat mundurnya pencairan dana program LO DIY.

### b. Kendala eksternal

Pertama, kurangnya koordinasi dengan legislatif terhadap berbagai temuan kasus-kasus yang dilaporkan kepada LO DIY sebagai basis dalam pembuatan kebijakan di DIY. Kedua, kurangnya koordinasi antar SKPD, sebagai contoh jika terdapat kasus seolah-olah antar SKPD berdiri sendiri tidak saling terkait. Ketiga, masih rendahnya pemahaman pihak swasta akan pentingnya rekomendasi yang disampaikan oleh

LO DIY untuk perbaikan tata kelola usaha yang beretika dan berkelanjutan.

Sementara itu, terdapat juga faktor penghambat terkait permasalahan pendidikan di DIY. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Sutrisnowati, S.H., M.H., M.Psi. sebagai berikut:

*“Hambatannya ya seperti ada ambiguitas ya mbak, bicara tentang pendidikan itu kan gratis, tapi kenyataannya itu tidak mbak banyak pungutan sana-sini alasannya sumbangan, dll. Ya itu masalah pemahaman dari banyak sekolah terhadap peraturan yang berlaku. Kedua, dari pemerintah juga terdapat ambiguitas, inginnya gratis, spanduk banyak dipasang bertuliskan pendidikan gratis, nyatanya juga tidak. Selanjutnya, dari masyarakat Yogya yang beranggapan bahwa anaknya sudah dipintarkan melalui sekolah sehingga memberikan sesuatu kepada sekolah, yang sebenarnya itu sudah menjadi hak masyarakat dalam menerima pelayanan publik di bidang pendidikan. Jadi, pemahaman masyarakat juga masih salah kaprah terhadap visi pendidikan untuk semua itu. Selanjutnya selain ambiguitas, dilihat dari SKPD nya juga setengah hati dalam mewujudkan tata kelola pendidikan yang baik. Selain itu, dalam menyelesaikan permasalahan pendidikan masih dimaknai seperti memadamkan kebakaran, tidak sistematis. Ombudsman juga dianggap oleh banyak pihak sebagai lembaga yang “ngeribetin” itu juga menjadi kendala”. (Wawancara dengan Ibu Sutrisnowati, S.H., M.H., M.Psi. pada tanggal 7 November 2017)*

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat kita simpulkan bahwa hambatan kinerja LO DIY dalam penanganan permasalahan bidang pendidikan dibagi menjadi 3 sebab yaitu dari kebijakannya, kemudian dari pelaksana program, dan kultur masyarakatnya. Selain itu, anggapan-anggapan dari banyak pihak bahwa LO DIY

justu merumitkan tugas mereka juga menjadi kendala bagi LO DIY. Perihal menyelesaikan permasalahan bidang pendidikan yang masih dimaknai seperti memadamkan api juga menjadi permasalahan krusial, sebab hal tersebut tidak akan menyelesaikan permasalahan hingga ke akarnya dan dapat menimbulkan permasalahan yang berulang.