

**TINDAKAN PROAKTIF OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI BANTEN DALAM PENGAWASAN
PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Penerimaan Peserta Didik Baru Tahun
Ajaran 2022/2023 di SMAN 13 Tangerang)**

Skripsi

Oleh

TRIA PERMATASARI

NPM 1916041036



**FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

**TINDAKAN PROAKTIF OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI BANTEN DALAM PENGAWASAN
PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Penerimaan Peserta Didik Baru Tahun
Ajaran 2022/2023 di SMAN 13 Tangerang)**

**Oleh
TRIA PERMATASARI**

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**Pada
Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG**

2023

ABSTRAK

TINDAKAN PROAKTIF OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI BANTEN DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Penerimaan Peserta Didik Baru Tahun Ajaran 2022/2023 di SMAN 13 Tangerang)

Oleh

Tria Permatasari

Pelayanan publik meliputi berbagai macam bidang dalam kehidupan bermasyarakat, salah satunya yaitu bidang pendidikan. Dalam bidang pendidikan, salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik yakni pelayanan pada proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). Di Provinsi Banten sendiri ada banyaknya keluhan terkait permasalahan mal administrasi yang terjadi dalam proses pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) SMA/SMK Tahun Ajaran 2022/2023 dalam media massa *online* maupun *offline*, salah satunya yaitu di SMAN 13 Tangerang. Adanya dugaan mal administrasi tersebut, memunculkan tindakan proaktif Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis proses dan hasil pelaksanaan tindakan proaktif Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam mengawasi Penerimaan Peserta Didik Baru SMAN 13 Tangerang Tahun Ajaran 2022/2023 dengan mengacu pada teori proaktif menurut Bateman & Crant (1993) meliputi kemampuan mengidentifikasi peluang, menunjukkan inisiatif, mengambil tindakan dan gigih. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada proses dan hasil pelaksanaan tindakan proaktif Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten sudah tercapai walaupun masih terdapat hal-hal yang harus diperhatikan seperti perlu adanya sosialisasi secara rutin oleh anggota Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten terhadap seluruh pejabat publik di Provinsi Banten agar seluruh pemberi pelayanan pendidikan di Provinsi Banten memahami tentang amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Pengawasan, Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), Mal administrasi, Tindakan Proaktif

ABSTRACT

PROACTIVE ACTION OF THE OMBUDSMAN OF THE REPUBLIC OF INDONESIA REPRESENTATIVE OF BANTEN PROVINCE IN SUPERVISION OF PUBLIC SERVICES (Case Study of Acceptance of New Students for Academic Year 2022/2023 at SMAN 13 Tangerang)

By

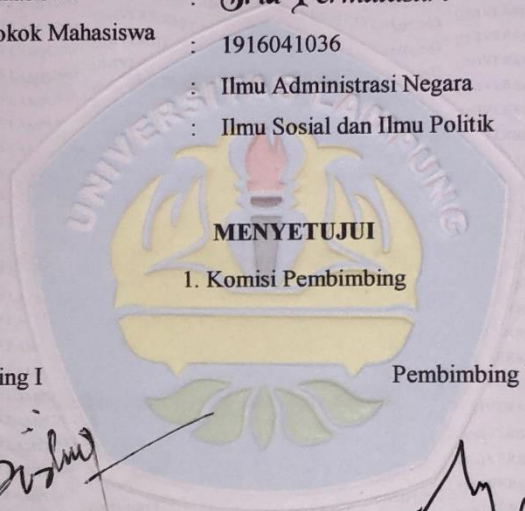
Tria Permatasari

Public services cover various fields in people's lives, including education. In education, one form of service the government provides as a public service provider is the service in the New Student Admissions (PPDB) process. In Banten Province itself, there have been many complaints regarding maladministration issues that occurred during the process of implementing New Student Admissions (PPDB) for SMA/SMK for the 2022/2023 academic year in online and offline mass media, one of which is at SMAN 13 Tangerang. The allegations of administrative malfeasance led to proactive action by the Ombudsman RI Representative for Banten Province. This study uses a qualitative descriptive method with interview, observation, and documentation data collection techniques that aim to describe and analyze the process and results of implementing the proactive actions of the Ombudsman RI Representative for Banten Province in overseeing the Admission of New Students at SMAN 13 Tangerang in the 2022/2023 Academic Year regarding proactive theory according to Bateman & Crant (1993) includes the ability to identify opportunities, show initiative, take action and be persistent. The study results show that the process and results of implementing the proactive actions of the Ombudsman RI Representative for Banten Province have been achieved. However, there are still things that must be considered, such as the need for regular outreach by members of the Ombudsman RI Representatives of Banten Province to all public officials in Banten Province so that all education service providers in Banten Province understand the mandate of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services.

Keywords : *Public Service, Supervision, New Student Admission, Maladministration, Proactive Actions*

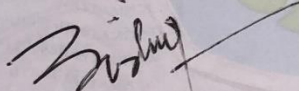
Judul Skripsi : **TINDAKAN PROAKTIF OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
PROVINSI BANTEN DALAM
PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK
(Studi Kasus Penerimaan Peserta Didik
Baru Tahun Ajaran 2022/2023 di SMAN 13
Tangerang)**

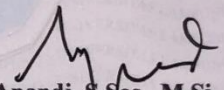
Nama Mahasiswa : **Tria Permatasari**
Nomor Pokok Mahasiswa : 1916041036
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



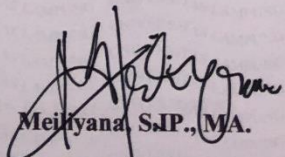
Pembimbing I

Pembimbing II


Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP
NIP. 19780923200312 1 001


Apandi, S.Sos., M.Si
NIP. 19620707198303 1 005

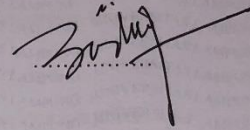
2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara


Meilyana, S.JP., MA.
NIP. 19740520 200112 2 002

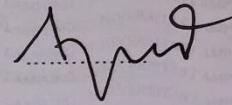
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

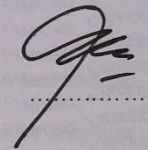
Ketua : **Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP.**



Sekretaris : **Apandi, S.Sos., M.Si.**



Penguji : **Nana Mulyana, S.IP., M.Si.**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si.
NIP. 19610807 198703 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **19 September 2023**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 19 September 2023
Yang membuat pernyataan,



Tria Permatasari
NPM 1916041036

RIWAYAT HIDUP



Tria Permatasari adalah nama penulis skripsi ini. Lahir pada tanggal 24 April 2001 di Kota Serang, Provinsi Banten. Penulis merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara, dari pasangan Bapak Akhmad Nazarudin, S.Sos., M.Si dan Malihah. Penulis mempunyai dua kakak yang bernama Mirwan Renaldi, S.Ak. dan Rizky Dwi Septian, SE.

Penulis pertama kali masuk dunia pendidikan dimulai pada Taman Kanak-Kanak (TK) Artha Kencana yang tamat pada tahun 2007, yang kemudian dilanjutkan pada Sekolah Dasar (SD) di SDN 03 Kota Serang yang diselesaikan pada tahun 2013. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMPN 1 Kota Serang dan tamat pada tahun 2016. Setelah tamat, penulis melanjutkan ke Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMAN 2 Kota Serang dan tamat pada tahun 2019.

Pada tahun 2019, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung melalui Jalur SBMPTN. Penulis juga aktif dalam dunia organisasi di dalam maupun luar kampus, penulis menjadi anggota organisasi Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (Himagara), penulis pernah menjadi staf divisi Dana Usaha Himagara Unila Periode 2019-2020 dan menjadi staf bidang Hubungan Masyarakat pada Periode 2020-2022. Di luar kampus, penulis pernah mengikuti kompetisi *National Business Case Competitions 2021* yang diselenggarakan oleh Universitas Airlangga. Penulis juga mengikuti Program Magang Kampus Merdeka di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten selama 6 Bulan.

MOTTO

My parents never pressured me, they never said that i should be and academic achiever or get a high grade, but i can hear their silent expectation.

Self pressure is what i do to reach their proud and to not to be a failure and disappointed

“Getting closer and closer to the dream, getting farther and farther away from home”

(The8)

PERSEMBAHAN

Sembah sujud serta syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan kepada Rasullulah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi

Papah dan Mamah Tercinta

Segala perjuangan aku hingga titik ini, aku persembahkan pada dua orang paling berharga dalam hidup aku. Kepada mamah (Malihah) dan Papah (Akhmad Nazarudin, S.Sos., M.Si) karena kalian berdua, hidup terasa begitu mudah dan penuh kebahagiaan. Terima kasih karena selalu menjaga aku dalam doa-doa papah dan mamah. Terima kasih telah menjadi orang tua yang sempurna, aku selamanya bersyukur dengan keberadaan kalian sebagai orang tuaku.

Kedua Kakak Ku dan Keluarga

Sebagai tanda terima kasih, aku persembahkan karya kecil ini untuk kakak pertama ku Mirwan Renaldi, S.Ak beserta istri (Yunia Rahmawati, SE) dan kakak kedua ku Rizky Dwi Septian, SE beserta istri (Dian Fitriyani, SE) yang telah mendukungku, memberikan semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Teman-Teman

Aku persembahkan skripsi ini untuk teman-temanku yang selalu memberikan motivasi, nasihat, dukungan moral serta material sehingga membuatku semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Serta

Almamater Tercinta

Universitas Lampung

SANWACANA

Alhamdulillah, puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, karunia dan kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Tindakan Proaktif Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Pengawasan Pelayanan Publik (Studi Kasus Penerimaan Peserta Didik Baru Tahun Ajaran 2022/2023 di SMAN 13 Tangerang)”**. Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi di Universitas Lampung.

Selama proses penyusunan skripsi ini terjadi, banyak sekali hambatan-hambatan yang penulis lalui, terlepas hambatan dari luar dan dari dalam diri penulis. Apa yang ada dalam skripsi ini merupakan keterbatasan, ketidaksempurnaan serta berbagai kekurangan, sehingga masih membutuhkan kritik, saran dan perbaikan dari berbagai pihak. Penulis juga ingin menyampaikan penghargaan, penghormatan dan terima kasih atas doa, bantuan dan dukungan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan skripsi ini hingga selesai. Secara khusus rasa terima kasih tersebut peneliti sampaikan kepada:

1. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
2. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Ibu Dr. Ani Agus Puspawati, S.AP., M.AP, selaku Pembimbing Akademik yang turut membantu memberikan kemudahan, arahan dan motivasi kepada penulis selama masa kuliah.

5. Bapak Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP, selaku dosen pembimbing utama yang banyak memberikan pengarahan, bimbingan serta motivasinya kepada penulis selama proses penyusunan skripsi hingga akhir.
6. Bapak Apandi, S.Sos., M.Si, selaku dosen pembimbing kedua sekaligus dosen pembimbing lapangan magang yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk membantu memberikan masukan, pengarahan, motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini hingga akhir.
7. Bapak Nana Mulyana, S.IP., M.Si, selaku dosen pembahas dan penguji yang telah berkenan membantu dan memberikan saran-saran kepada penulis dalam penyelesaian dan penyempurnaan skripsi ini.
8. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu bermanfaat dengan ikhlas dan kesabarannya serta membimbing penulis selama menempuh studi.
9. Seluruh staff Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan staff administrasi FISIP Unila yang telah banyak membantu dan memberikan berbagai informasi berharga kepada penulis sehingga keperluan administrasi terpenuhi.
10. Seluruh pihak informan dan Pihak Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten terkhusus, Bapak Dedy Irsan, S.H, Bapak Zainal Muttaqin, S.IP, Ibu Eni Nuraeni, Bapak Sirojudin, S.H, dan Bapak Harri Widiarsa serta seluruh Asisten Ombudsman Provinsi Banten. Terima kasih karena sudah menerima penulis dengan sangat baik dan mengajarkan banyak ilmu saat mengikuti magang selama 6 bulan dan membantu dalam memberikan kesediannya untuk peneliti melakukan penelitian, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Papah, Mamah, A Aldi, A Kiki, Teh Niar, dan Teh Dian terima kasih atas semua doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasehat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini. Kepada keponakan ku Nuwa dan Naqa, terima kasih telah menjadi penyemangat dalam mengerjakan skripsi ini.
12. Keluarga besar ku, terima kasih atas bantuan dan motivasinya kepada penulis. Untuk (Alm) Om ade yang diambil oleh Allah SWT disaat penulis sedang menyelesaikan skripsi ini, terima kasih telah menjadi sosok “papah” semoga Om Ade bahagia disana. Tante Emfit, terima kasih telah menjadi layaknya orang tua selama penulis berada disini.

13. Teman-teman kuliah, teman dari jaman OSPEK, teman main bareng, teman nangis bareng, teman satu kontrakan. Atha yang mempunyai kelebihan mencium bau kecoak, Andin yang selalu mengganggu, Cinta yang mempunyai kesabaran setipis tisu dibagi 7 dan Mutiara yang selalu heboh. *Instead of saying goodbye it's better to say thank you.* Terima kasih telah memberikan kisah-kisah menarik selama di masa perkuliahan.
14. Teman-teman seperjuangan GRANADA “Generasi Administrasi Negara Angkatan Dua Puluh Satu” tanpa terkecuali, terima kasih atas kekompakan, dukungan dan bantuan kalian semua selama masa perkuliahan.
15. Kepada TREASURE (Choi Hyunsuk, Park Jihoon, Kanemoto Yoshinori, Kim Junkyu, Takata Mashihoh, Yoon Jaehyuk, Hamada Asahi, Bang Yedam, Kim Doyoung, Watanabe Haruto, Park Jeongwoo dan So Junghwan) sebagai idola favorit penulis, yang telah menjadi penyemangat ketika merasa lelah. Lagu-lagu mereka menemani penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
16. Seluruh pihak lain yang turut membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini, yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.
17. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi materi maupun penyajiannya. Akan tetapi penulis berharap semoga skripsi yang sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua.

Bandar Lampung, 19 September 2023

Penulis

Tria Permatasari

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik	10
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	10
2.2.2 Klasifikasi Pelayanan Publik	12
2.2.3 Asas-Asas Pelayanan Publik	14
2.2.4 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	16
2.2.5 Standar Pelayanan Publik	18
2.3 Tinjauan Tentang Sistem Pendidikan Nasional	19
2.3.1 Pengertian Pendidikan Nasional	19
2.3.2 Unsur-Unsur Pendidikan	19
2.3.3 Tujuan Pendidikan Nasional.....	20
2.3.4 Fungsi Pendidikan Nasional	20
2.3.5 Tinjauan Tentang Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB).....	20
2.4 Tinjauan Tentang Mal Administrasi.....	22
2.4.1 Pengertian Mal Administrasi	22
2.4.2 Bentuk-Bentuk Mal Administrasi	23
2.5 Tindakan Proaktif	24

2.6 Tinjauan Tentang Ombudsman	27
2.6.1 Istilah dan Pengertian Ombudsman	27
2.6.2 Ruang Lingkup Ombudsman	28
2.6.3 Tugas dan Wewenang Ombudsman.....	29
2.7 Tinjauan Tentang Pengawasan.....	34
2.7.1 Pengertian Pengawasan	34
2.7.2 Tujuan Pengawasan.....	35
2.7.3 Unsur-Unsur Pengawasan	36
2.7.4 Proses Pengawasan	37
2.7.5 Pengawasan Yang Efektif.....	37
2.8 Kerangka Pikir.....	38
III. METODE PENELITIAN	
3.1 Tipe Penelitian.....	42
3.2 Lokasi Penelitian	43
3.3 Penelitian.....	43
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.6 Teknik Analisis Data	47
3.6 Teknik Keabsahan Data	49
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	51
4.1.1 Sejarah Lembaga Ombudsman	51
4.1.2 Sejarah Ombudsman Republik Indonesia	52
4.1.3 Perwakilan Ombudsman di Daerah.....	55
4.1.4 Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten	57
4.1.5 Fungsi, Tugas dan Kewenangan Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten	59
4.2 Hasil Penelitian	61
4.2.1 Tindakan Proaktif Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam Mengawasi Penerimaan Peserta Didik Baru di SMAN 13 Tangerang	61
4.2.3 Kendala-kendala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten Terkait Tindakan Proaktif dalam Pengawasan PPDB SMAN 13 Tangerang Tahun Ajaran 2022/2023	77
4.3 Pembahasan Penelitian	79

4.3.1 Tindakan Proaktif Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam Mengawasi Penerimaan Peserta Didik Baru di SMAN 13 Tangerang	79
4.3.2 Hasil Pelaksanaan Tindakan Proaktif Dalam Penyelidikan Penyelesaian Penerimaan Peserta Didik Baru di SMAN 13 Tangerang.....	86

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	89
5.2 Saran	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Perbedaan Proaktif dan Reaktif.....	27
Tabel 2. Data Informan.....	45
Tabel 3. Daftar Dokumen.....	46

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir.....	41
Gambar 2. Komponen Teknik Analisis Data.....	48
Gambar 3. Bagan Organisasi Ombudsman Banten.....	57
Gambar 4 Kegiatan Investigasi.....	71

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia telah mengalami perubahan dalam hal penyelenggaraan pemerintah yang awalnya bersifat sentralisasi menjadi bersifat desentralisasi. Hal itu ditandai dengan pemerintah pusat yang menyerahkan wewenangnya kepada suatu daerah untuk mengatur urusan pemerintahan di daerahnya sendiri, dimana wewenang yang diterima pemerintah daerah dari pemerintah pusat disebut dengan otonomi daerah, sesuai yang telah diuraikan dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah.

Otonomi yang luas menjadikan keberadaan pemerintah daerah untuk melayani kebutuhan masyarakat (*public service*) semakin penting. Pemerintah Daerah berkewajiban memberikan pelayanan terbaik kepada setiap warganya sesuai dengan kewenangan otonominya, hal tersebut dilaksanakan seiring dengan tuntutan akan kebutuhan masyarakat agar pemerintah daerah mampu memberikan pelayanan secara efektif, efisien dan akuntabel sehingga mendorong pemerintah untuk melaksanakan tanggungjawabnya dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Pada pelaksanaan otonomi daerah, pemerintah daerah diharuskan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Akan tetapi pada kenyataannya masih banyak penyimpangan-penyimpangan yang terjadi pada pelayanan publik yang biasa disebut dengan mal administrasi, antara lain Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) (Akim & Eklesia, 2021). Mal administrasi dalam hal ini adalah penyimpangan atas asas-asas

pemerintahan yang baik atau dapat diartikan sebagai penyimpangan atas *Standard Operating Procedures (SOP)* sebuah lembaga pelayanan publik. Dengan demikian diperlukan adanya reformasi birokrasi pada penyelenggaraan pemerintahan guna terwujudnya penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif, efisien, jujur, bersih, transparan serta bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan pemberian jasa yang dijamin oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada warga negara. Dalam laman djkn.kemenkeu.go.id mengatakan pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang bersifat adil, transparan, dan bertanggungjawab kepada masyarakat dikarenakan semakin kritisnya publik dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Akan tetapi pada kenyataannya pemerintah justru menimbulkan banyak masalah bagi publik, tidak dapat dipungkiri jika pemerintah kemudian mendapat penilaian negatif dari masyarakat. Hal itu dapat dilihat dari banyaknya keluhan serta pengaduan dari masyarakat yang berkaitan dengan buruknya kinerja pelayanan publik (Putri, 2017).

Pelayanan publik meliputi berbagai macam bidang dalam kehidupan bermasyarakat, salah satunya bidang pendidikan. Manusia dalam meningkatkan serta melanjutkan kehidupannya membutuhkan pendidikan. Setiap warga negara berhak memperoleh pendidikan sebagaimana yang telah ditetapkan. Dengan pendidikan diyakini dapat menghasilkan generasi baru yang cerdas, sehingga kesejahteraan warga akan terjamin. Adapun hal tersebut tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik pada bidang pendidikan yaitu pelayanan pada proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). Dinas pendidikan dan Panitia Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) wajib menyediakan layanan sekurang-kurangnya meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan

pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawas internal, melakukan penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi sesuai Pasal 8 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada akhirnya 6 hal tersebut merupakan tolak ukur yang harus dilakukan oleh Dinas Pendidikan dan Panitia Pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). Akan tetapi, pada realitanya pada Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) SMA/SMK Tahun Ajaran 2022/2023 di Provinsi Banten dilaporkan masih terdapat mal administrasi dilihat dari banyaknya pemberitaan pada media massa dan laporan pengaduan ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Banten.

Di Provinsi Banten sendiri ada banyaknya keluhan terkait permasalahan mal administrasi yang terjadi dalam proses pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) SMA/SMK Tahun Ajaran 2022/2023 dalam media massa *online* maupun *offline* seperti masalah kendala teknis, transparansi info, jalur khusus dan penambahan rombongan yang tidak sesuai standar, adanya pungli, penyalahgunaan wewenang dan lain sebagainya. Salah satu sekolah di Provinsi Banten terdapat pemberitaan dalam laman news.detik.com mengenai proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di SMAN 13 Tangerang yang diduga tidak transparan dan menyebutkan bahwa adanya sebuah video beredar di media sosial yang berisikan seorang wali murid mengeluh karena diduga tidak dilayani saat mendaftarkan keponakannya di SMAN 13 Tangerang.

Adanya dugaan mal administrasi pada Proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Tahun Ajaran 2022/2023 di SMAN 13 Tangerang tersebut memunculkan tindakan proaktif Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten. Dalam tindakan proaktif akan muncul keaktifan mencari peluang, memperlihatkan inisiatif, dan gigih sampai membawa perubahan yang bermakna (Bateman & Crant) dalam (Pradana, Chotidjah, & Wyandini, 2022). Proaktif pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam Proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Tahun Ajaran 2022/2023 di SMAN 13 Tangerang mengacu pada tindakan sebelum adanya pengaduan tertulis dari masyarakat.

Hal tersebut sesuai dalam Pasal 5 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2019 tentang Tata Cara Investigasi Atas Prakarsa Sendiri yang berisikan Ombudsman melakukan Investigasi atas Prakarsa Sendiri dengan mengumpulkan informasi yang diperoleh dari Penyelenggara Negara, instansi pusat dan daerah, korporasi, perorangan, media cetak dan/atau media elektronik.

Berdasarkan prariset dan yang telah disampaikan oleh Asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten, peneliti mendapat suatu informasi bahwa SMAN 13 Tangerang menjadi salah satu sekolah yang diawasi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten. Lembaga Ombudsman Republik Indonesia diberi kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah kepada masyarakat, hal tersebut tertuang dalam Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Permasalahan yang kompleks terkait permasalahan PPDB Tahun Ajaran 2022/2023 yang terjadi di SMAN 13 Tangerang membuat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten melakukan pengawasan intensif dan berusaha menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang ada. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten perlu memanfaatkan tugas dan kewenangan yang dimiliki agar bisa menciptakan pelayanan publik yang baik dalam proses penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Provinsi Banten. Maka dari itu berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“TINDAKAN PROAKTIF OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI BANTEN DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Penerimaan Peserta Didik Baru Tahun Ajaran 2022/2023 di SMAN 13 Tangerang)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dikaji oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana proses pelaksanaan tindakan proaktif Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam mengawasi Penerimaan Peserta Didik Baru SMAN 13 Tangerang Tahun Ajaran 2022/2023?
2. Bagaimana hasil proses pelaksanaan tindakan proaktif Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam mengawasi Penerimaan Peserta Didik Baru SMAN 13 Tangerang Tahun Ajaran 2022/2023?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis proses pelaksanaan tindakan proaktif Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam mengawasi Penerimaan Peserta Didik Baru SMAN 13 Tangerang Tahun Ajaran 2022/2023.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis hasil proses pelaksanaan tindakan proaktif Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam mengawasi Penerimaan Peserta Didik Baru SMAN 13 Tangerang Tahun Ajaran 2022/2023

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dapat memberikan kontribusi dan pengetahuan kepada akademisi Ilmu Administrasi Negara terutama terkait dengan mal administrasi dalam pelayanan publik serta upaya yang dilakukan dalam proses pelaksanaan tindakan proaktif Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam mengawasi Penerimaan Peserta Didik Baru.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk memperluas wawasan serta pengetahuan bagi penulis tentang proses pelaksanaan tindakan proaktif Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam mengawasi Penerimaan Peserta Didik Baru. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada pihak Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten terkait proses pengawasan pelayanan publik.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti mengangkat tema mengenai proses pelaksanaan tindakan proaktif Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam mengawasi Penerimaan Peserta Didik Baru Tahun Ajaran 2022/2023 di SMAN 13 Tangerang dengan judul “Tindakan Proaktif Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten Dalam Pengawasan Pelayanan Publik (Studi Kasus Penerimaan Peserta Didik Baru Tahun Ajaran 2022/2023 di SMAN 13 Tangerang)”. Pada bagian ini peneliti perlu melakukan peninjauan terhadap penelitian terdahulu yang dapat menjadi acuan dan pedoman dalam penelitian ini. Berikut hasil-hasil penelitian terdahulu:

1. Hasil Penelitian Shita Mariza, (2016)

Penelitian Shita Mariza (2016), berjudul “*Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Bidang pendidikan Di Kota Makassar*”. Penelitian ini dianalisis secara kualitatif kemudian disajikan secara deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan fungsi Ombudsman dalam mengawasi pelayanan publik bidang pendidikan di Kota Makassar dan untuk mengetahui tindak lanjut rekomendasi Ombudsman dalam upaya peningkatan pelayanan publik bidang pendidikan di Kota Makassar.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa, Pelaksanaan fungsi Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawasi pelayanan publik bidang pendidikan di Kota Makassar yaitu melakukan (1) upaya pencegahan maladministrasi di bidang pendidikan berupa pemberdayaan masyarakat melalui bentuk sosialisasi, talk show, dialog interaktif, sarasehan, kuliah umum dan lainnya serta melakukan

kegiatan investigasi. (2) Melakukan penanganan pengaduan masyarakat di bidang pendidikan melalui investigasi, klarifikasi, mediasi, dan monitoring. Tindak lanjut rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia dalam upaya peningkatan pelayanan publik bidang pendidikan di Kota Makassar. Adapun relevansi penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama berisikan mengenai pengawasan Ombudsman dalam pelayanan publik bidang pendidikan, hanya saja lokasinya yang berbeda.

2. Hasil Penelitian M Hasby Kurniawan, (2018)

Penelitian M Hasby Kurniawan (2018), berjudul “*Upaya Ombudsman RI Perwakilan Lampung Dalam Mengatasi Maladministrasi Pelayanan Publik Sektor Kesehatan Di Lampung*”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan serta menganalisis upaya yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Lampung dalam mengatasi mal administrasi pelayanan publik sektor kesehatan di Lampung serta tindak lanjut pengawasan yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Lampung dan untuk mendeskripsikan serta menganalisis kendala-kendala Ombudsman Perwakilan Lampung dalam mengatasi mal administrasi di Lampung.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa, Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam upaya mengatasi maladministrasi sektor Kesehatan di Lampung bisa dikatakan cukup efektif, dengan penjabaran sebagai berikut. (1) efektivitas sistem pengawasan jalannya pelayanan publik sektor kesehatan sudah tercapai. (2) Teknik-teknik pengawasan terhadap jalannya pelayanan publik sektor kesehatan telah mampu diterapkan secara keseluruhan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, yaitu dengan cara pengawasan langsung dan tidak langsung. (3) Ombudsman telah melakukan koordinasi dan kerja sama terhadap unit pelayanan kesehatan seperti dinas kesehatan, rumah sakit serta masyarakat Provinsi Lampung dalam upaya mengatasi permasalahan

maladministrasi sektor kesehatan di Provinsi Lampung. (4) Masih terdapat kendala dalam pengawasan pelayanan publik sektor kesehatan yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam mengatasi maladministrasi sektor kesehatan, yaitu minimnya jumlah anggota Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung serta kurangnya pemahaman dan kesadaran para pemberi pelayanan kesehatan mengenai maladministrasi. Adapun Relevansi penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai Ombudsman memberikan pelayanan kepada masyarakat, hanya saja penelitian tersebut difokuskan pada bidang kesehatan dan lokasinya yang berbeda.

3. Hasil Penelitian Farah Fadila & Lince Magriasti, (2022)

Penelitian Farah Fadila & Lince Magriasti (2022), berjudul "*Peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat Dalam Penyelesaian Laporan Maladministrasi Bidang Pendidikan Di Kota Padang*". Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deksriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Ombudsman Sumatera Barat dalam penyelesaian laporan mal administrasi bidang pendidikan di Kota Padang.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa, Peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam penyelesaian laporan mal administrasi pelayanan publik di Kota Padang pertama keberhasilan pekerjaan dari kualitas dan kuantitas disimpulkan bahwa jika dilihat dari waktu penyelesaian, Ombudsman sudah melakukan penyelesaian dengan waktu yang cepat karena bidang pendidikan khususnya pada Penerimaan Peserta Didik Baru dikategorikan ringan. Lalu jika dilihat dari target Ombudsman sudah mampu menyelesaikan laporan bidang pendidikan khususnya pada Penerimaan Peserta Didik Baru. Adapun faktor penghambat yang ditemukan dalam melaksanakan peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam penyelesaian laporan di Kota Padang yaitu pertama, faktor regulasi. Ombudsman hanya menjalankan apa

yang telah ditetapkan dari Perwakilan Walikota Nomor 42 Tahun 2020. Kedua, faktor prasarana. Ombudsman memiliki kekurangan yaitu alat rekam untuk menemukan bukti di lapangan. Ketiga, Ombudsman memiliki kekurangan sumber daya manusia akan tetapi tidak bisa diatasi dengan meminta bantuan kepada bidang lain. Kemudian, faktor eksternal dapat disimpulkan bahwa masyarakat tidak mengerti sistem dan regulasi. Selain itu keinginan cepat dapat menyelesaikan laporan. Adapun Relevansi penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama berbicara mengenai Maladministrasi bidang pendidikan khususnya pada Penerimaan Peserta Didik Baru, hanya saja penelitian tersebut lebih difokuskan kepada peran Ombudsman dan lokasinya berbeda.

2.2 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah suatu usaha untuk melayani dan/atau menyiapkan (mengurus) kebutuhan orang lain. Barata dalam (Atmadjati, 2018) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan menurut Philip Kotler dalam (Rahayu, 2021) didefinisikan sebagai,

“A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It’s production may or may be tied in physical produce”. (pelayanan merupakan setiap tindakan atau pelaksanaan yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya menunjukkan tidak nyata dan tidak mengakibatkan kekuasaan atas segala sesuatunya).

Hasil dari pelayanan ini dapat atau tidak dapat. Pandangan Kotler tersebut dapat dipahami bahwa pada hakikatnya pelayanan merupakan tiap-tiap kegiatan yang memberi untung dalam suatu kumpulan atau kesatuan serta menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dari pengertian pelayanan yang telah diuraikan diatas, maka pelayanan diartikan sebagai suatu aktivitas atau kegiatan yang diberikan untuk membantu, menyediakan dan mengurus baik berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Adapun istilah lain yang sejenis dengan pelayanan yakni pengabdian dan pengayoman. Diharapkan dari seorang administrator mempunyai cerminan sifat-sifat memberikan pelayanan publik, mengabdikan kepada kepentingan umum serta mengayomi masyarakat lemah dan kecil. Setiap warga negara didalam kehidupan bernegara membutuhkan pelayanan dari pemerintah atau birokrat sebagai pengendali kekuasaan yang dinamakan pelayanan publik (Rahmadany, 2020).

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milih Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal tersebut telah diuraikan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Selanjutnya dapat dipahami melalui Rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, yang sekarang sudah diundangkan melalui Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan barang, jasa ataupun pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lainnya yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Dari beberapa uraian pengertian pelayanan dan pelayanan publik diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai pemberi layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan organisasi lain yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok serta tata cara yang telah ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

2.2.2 Klasifikasi Pelayanan Publik

Pemerintah mengklasifikasikan pelayanan publik kedalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Mahmudi dalam (Rahmadana, et al., 2020) menjelaskan klasifikasi pelayanan publik sebagai berikut:

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah, yaitu:

a. Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat yang harus diberikan pemerintah, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat dan dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan, hal ini telah diakui oleh setiap negara. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (*welfare society*).

b. Pendidikan Dasar

Pendidikan dasar merupakan bentuk pelayanan dasar lainnya

yang harus diberikan pemerintah. Sama seperti kesehatan, pendidikan juga suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya akan sangat menentukan masa depan suatu bangsa. Pelayanan pendidikan masyarakat yang paling utama adalah pendidikan dasar. Pendidikan dasar dapat diterjemahkan kedalam Program Wajib Belajar Sembilan Tahun. Pendidikan dasar tersebut merupakan dasar atas kewajiban pemerintah untuk menyelenggarakannya. Idealnya pemerintah mensubsidi penuh pendidikan dasar ini, sehingga tidak ada alasan bagi orang tua untuk tidak menyekolahkan anaknya. Pemerintah hendak menjamin bahwa semua anak dapat bersekolah, hal itu membutuhkan anggaran pendidikan yang besar. Dalam pemenuhan anggaran tersebut dalam amanat amandemen Undang-Undang Dasar 1945 telah mensyaratkan bahwa alokasi anggaran pendidikan sebenarnya bukan biaya, akan tetapi investasi jangka panjang yang manfaatnya juga bersifat jangka panjang.

c. Bahan Kebutuhan Pokok

Dalam hal ini pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar yang lain, yaitu bahan kebutuhan pokok. Pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediaan pada pasar ataupun gudang dalam bentuk cadangan.

2. Pelayanan Umum

Pemerintah tidak hanya memberikan pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi menjadi tiga golongan, yaitu: a) pelayanan administratif; b) pelayanan barang; dan c) pelayanan jasa. Sedangkan menurut Lembaga Administrasi Negara

yang dimuat dalam (Aryawan, 2021) jenis-jenis pelayanan publik yakni:

- a. Pelayanan pemerintah merupakan jenis pelayanan masyarakat yang berkaitan dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan Kartu Tanda Penduduk, Surat Izin Mengemudi, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
- b. Pelayanan pembangunan merupakan suatu jenis pelayanan masyarakat yang berkaitan dengan penyedia sarana dan prasarana guna memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara.
- c. Pelayanan utilitas merupakan jenis pelayanan yang berkaitan dengan utilitas bagi masyarakat, seperti penyedia layanan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
- d. Pelayanan sandang, pangan dan papan merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok dan kebutuhan perumahan masyarakat, seperti penyedia beras, minyak, gula, gas dan perumahan murah.
- e. Pelayanan kemasyarakatan merupakan jenis pelayanan yang jika dilihat dari sifat serta kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan, pelayanan ketenagakerjaan.

2.2.3 Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan guna memberikan kepuasan bagi pengguna jasa. Oleh karena itu, dalam penyelenggaraan pelayanan publik membutuhkan adanya asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas pelayanan publik. Menurut Sinambela (2008) pelayanan publik secara teoritis pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Maka untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a. Transparansi

Transparansi berarti bersifat terbuka, mudah serta dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta

mudah dipahami.

b. Akuntabilitas

Akuntabilitas berarti dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Kondisional berarti sesuai dengan kondisi serta kemampuan dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Partisipatif berarti mendorong peran keikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Kesamaan hak berarti tidak diskriminatif, dalam artian tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban berarti pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak serta kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;

- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

2.2.4 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan publik, terdapat sepuluh prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan;
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dimengerti, dan mudah diselenggarakan.
- b. Kejelasan;
 - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - 2) Unit kerja/pejabat yang mempunyai wewenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan serta penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian Waktu;
Penyelenggaraan pelayanan publik dapat terselesaikan dalam kurun waktu yang sudah ditentukan.
- d. Akurasi;
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan;
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung Jawab;
Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana Kerja;
Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk

penyedia sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan Akses;

Tempat serta lokasi sarana dan prasarana pelayanan memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan;

Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah, dan memberikan pelayanan yang ikhlas.

j. Kenyamanan.

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, menyediakan ruang tunggu yang aman, bersih, rapih, lingkungan yang indah serta sehat, dan dilengkapi dengan fasilitas yang mendukung layanan

Penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan publik menurut Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa harus berperilaku sebagai berikut:

- a. Adil dan tidak diskriminatif;
- b. Cermat;
- c. Santun dan ramah;
- d. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. Profesional;
- f. Tidak mempersulit;
- g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integrasi institusi penyelenggara;
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi

- kepentingan masyarakat;
- m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. Sesuai dengan kepantasan; dan
- o. Tidak menyimpang dari prosedur.

2.2.5 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan harus dimiliki oleh setiap penyelenggara pelayanan publik. Standar pelayanan tersebut sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas serta fungsinya, sedangkan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Pengertian Standar pelayanan publik dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Adapun komponen standar pelayanan publik yang telah dituangkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan meliputi:

- a. Persyaratan
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur
- c. Jangka waktu pelayanan
- d. Biaya/tarif
- e. Produk pelayanan
- f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

2.3 Tinjauan Tentang Sistem Pendidikan Nasional

2.3.1 Pengertian Pendidikan Nasional

Suatu negara dapat berkembang menjadi lebih baik ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki negara tersebut (Badrianto & Ekhsan, 2020). Oleh sebab itu, sistem pendidikan nasional harus mampu menjamin adanya pemerataan kesempatan pendidikan, peningkatan mutu, relevansi, dan efisiensi manajemen pendidikan untuk menghadapi tantangan sesuai dengan tuntutan perubahan kehidupan. Maka diperlukan dengan melakukan pembaharuan pendidikan secara terencana, terarah, dan berkesinambungan.

Definisi pendidikan nasional dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional adalah pendidikan yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berakar pada nilai-nilai agama, kebudayaan nasional Indonesia dan tanggap terhadap tuntutan perubahan zaman. Dengan demikian, dapat diuraikan bahwa pendidikan nasional mampu mewujudkan semua warga negara Indonesia berkembang sebagai manusia yang bermutu tinggi sehingga dapat menghadapi tantangan zaman yang kian berubah (Zuhri & Maksun, 2010).

2.3.2 Unsur-Unsur Pendidikan

Menurut Teguh Triwiyanto (2021) dalam buku Pengantar Pendidikan, unsur-unsur dalam pendidikan saling berkaitan. Unsur-unsur tersebut meliputi:

1. Tujuan pendidikan termuat dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Kurikulum merupakan seperangkat rencana dan pengaturan mengenai tujuan, isi, dan bahan pelajaran. Kurikulum digunakan sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan pembelajaran.
3. Peserta didik adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi dalam diri melalui proses pembelajaran.

4. Pendidik merupakan tenaga kependidikan yang mempunyai kualifikasi sebagai guru, dosen, dan sebagainya yang berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan.
5. Interaksi edukatif merupakan sebuah proses interaksi peserta didik dengan pendidik pada suatu lingkungan belajar.
6. Isi pendidikan adalah materi-materi dalam proses pembelajaran yang bertujuan agar peserta didik aktif untuk mengembangkan potensi dalam dirinya.
7. Lingkungan pendidikan adalah tempat manusia berkomunikasi dan berinteraksi. Lingkungan pendidikan dalam hal ini yakni keluarga, sekolah, dan masyarakat.

2.3.3 Tujuan Pendidikan Nasional

Dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menegaskan bahwa pendidikan nasional bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, serta menjadi warga negara yang demokratis dan bertanggung jawab.

2.3.4 Fungsi Pendidikan Nasional

Pendidikan nasional berfungsi untuk mengembangkan kemampuan serta membentuk karakter dan meningkatkan mutu kehidupan dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai upaya mewujudkan tujuan nasional sesuai dalam amanat Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

2.3.5 Tinjauan Tentang Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)

Penerimaan Peserta Didik Baru adalah penerimaan peserta didik baru pada TK, SMP, SMA, dan SMK, sesuai dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru Pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, dan Sekolah

Menengah Kejuruan. Penerimaan siswa baru merupakan sebuah sistem yang ditujukan guna melakukan otomatis seleksi PPDB. Otomatis yang dimaksud adalah berawal dari proses pendaftaran, seleksi hingga pengumuman hasil seleksi yang dilakukan secara daring dan berbasis waktu nyata.

Adiputra., dkk menyatakan bahwa “Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) merupakan salah satu mekanisme dari penyelenggaraan pendidikan menjelang tahun ajaran baru dimana terjadinya penyeleksian terhadap calon peserta didik yang dilakukan oleh satuan pendidikan guna diterima sebagai peserta didik dalam satuan pendidikan”.

Dalam sebuah lembaga pendidikan, penerimaan siswa baru merupakan proses yang sangat penting karena secara otomatis sekolah akan memberikan keuntungan untuk para pendaftar menjadi siswa baru di sebuah lembaga pendidikan tersebut. Dalam hal ini, penerimaan calon siswa baru harus dikelola secara kompeten. Adapun prinsip-prinsip yang harus dilaksanakan dalam penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) menurut Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Banten Nomor: 800/220/DINDIKBUD/2022 tentang Petunjuk Teknis Penerimaan Peserta Didik Baru Pada Sekolah Menengah Atas Negeri, Sekolah Menengah Kejuruan Negeri dan Sekolah Khusus Negeri Provinsi Banten Tahun 2022/2023, yaitu:

1. Obyektif, artinya Penerimaan Peserta Didik Baru diselenggarakan berdasarkan aturan yang telah ditetapkan;
2. Akuntabel, artinya Penerimaan Peserta Didik Baru dapat dipertanggungjawabkan kepada pihak-pihak sesuai dengan kewenangannya;
3. Transparan, artinya Penerimaan Peserta Didik Baru bersifat terbuka dan diketahui oleh masyarakat dan orang tua/wali calon peserta didik;
4. Tidak diskriminasi, artinya setiap warga negara di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berusia sekolah dapat mengikuti program pendidikan tanpa melihat perbedaan.

Penerimaan calon siswa baru dilaksanakan setiap tahun sebelum tahun ajaran baru sesuai dengan kalender pendidikan. Sekolah merupakan perangkat yang disediakan pemerintah daerah wajib mengumumkan secara terbuka. Adapun jalur pendaftaran dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) SMA/SMK, yaitu:

1. Jalur zonasi SMA dengan kuota 50% dari daya tampung sekolah.
2. Jalur afirmasi SMA dengan kuota 15% dari daya tampung sekolah, jika kuota 15% tidak terpenuhi maka dilimpahkan ke kuota jalur prestasi.
3. Perpindahan tugas orang tua/wali dengan kuota 5% dari daya tampung sekolah, jika kuota 5% tidak terpenuhi maka dilimpahkan ke kuota jalur prestasi.
4. Prestasi apabila masih terdapat sisa kuota dari pelaksanaan jalur zonasi, afirmasi, dan perpindahan tugas orang tua/wali.

2.4 Tinjauan Tentang Mal Administrasi

2.4.1 Pengertian Mal Administrasi

Mal administrasi merupakan bentuk menyalahi aturan atau melawan hukum yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan publik, sehingga mengakibatkan kerugian baik secara materiil maupun immaterial (Julaeha, Muhafidin, & Miradhia, 2021).

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia mendefinisikan mal administrasi sebagai perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan/atau pemerintahan, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian baik materiil ataupun immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan.

2.4.2 Bentuk-Bentuk Mal Administrasi

Jika dilihat dari definisi mal administrasi menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, maka dapat dijabarkan bentuk mal administrasi sebagai berikut :

1. Perilaku dan perbuatan melawan hukum;
2. Perilaku dan perbuatan melampaui wewenang;
3. Menggunakan wewenang untuk tujuan lain;
4. Kelalain;
5. Pengabaian kewajiban hukum;
6. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
7. Dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan;
8. Menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial.

Menurut Ombudsman RI berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan, terdapat sepuluh bentuk mal administrasi, yaitu:

1. Penundaan berlarut, yaitu penyelenggara layanan memberikan pelayanan dengan mengulur-ulur waktu penyelesaian administrasi atau masalah tanpa adanya suatu keterangan dengan jelas.
2. Tidak memberikan pelayanan, yaitu penyelenggara layanan tidak mengerjakan permohonan atau permintaan layanan masyarakat yang padahal masyarakat telah melengkapi semua persyaratan yang diperlukan.
3. Tidak kompeten, yaitu penyelenggara layanan memiliki kualifikasi yang tidak sesuai dengan tugas dan fungsi pelayanan publik atau menempatkan petugas yang tidak sesuai dengan kompetensi untuk melaksanakan tugas.
4. Penyalahgunaan wewenang, yaitu penyelenggara layanan dengan sewenang-wenang melanggar peraturan dalam memberikan layanan yang berkaitan dengan kepentingan pribadi atau kelompok lainnya

dalam pelaksanaan pelayanan publik.

5. Permintaan imbalan, yaitu petugas meminta dana ataupun barang kepada masyarakat agar mendapatkan pelayanan yang baik, atau petugas menjalin kesepakatan dengan masyarakat apabila mereka terdata dalam suatu program pemerintah mereka berhak menerima (bonus).
6. Penyimpangan prosedur, yaitu penyelenggara layanan tidak mematuhi Standar Operasional Prosedur dalam memberikan pelayanan publik kepada pengguna layanan.
7. Bertindak tidak patut, yaitu penyelenggara layanan bertindak secara tidak wajar, tidak sopan, dan tidak pantas. Selain itu, kekerasan verbal termasuk kedalam perbuatan tidak patut seperti memberikan kalimat umpatan kepada pengguna pelayanan.
8. Berpihak, yaitu penyelenggara layanan membuat keputusan atau tindakan dengan menguntungkan pihak lain, sehingga mengakibatkan pelanggaran standar operasional prosedur yang ditentukan.
9. Konflik kepentingan, yaitu penyelenggara layanan tidak dapat bekerja secara profesional karena memiliki kepentingan pribadi, sehingga pelayanan yang diberikan tidak objektif dan tepat.
10. Diskriminasi, yaitu penyelenggara layanan tidak memberikan pelayanan secara sebagian atau keseluruhan kepada masyarakat karena adanya perbedaan suku, agama, ras, antargolongan, dan sebagainya.

2.5 Tindakan Proaktif

Tindakan proaktif adalah tindakan mengantisipasi sebuah masalah sebelum masalah tersebut terjadi (Yaumi & Damopolii, 2016). Proaktif merupakan kebebasan atau kemampuan memilih respon sesuai dengan nilai-nilai yang dianut dan didasari oleh kesadaran diri (*self awareness*) (Sari N. M., 2013). Adapun menurut Grant & Ashford (2008) proaktif adalah tindakan antisipatif karyawan yang berinisiatif mempengaruhi diri mereka sendiri

dan lingkungan kerja mereka yang pada umumnya bertujuan untuk menjadikan pekerjaan menjadi lebih efektif. Dalam hal ini proaktif berperan dalam tindakan antisipatif yang diambil dengan mengikuti cara tertentu dan terarah untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditentukan. Proaktif juga dapat dijelaskan sebagai sebuah proses yang dapat diterapkan pada serangkaian tindakan melalui antisipasi, perencanaan, dan berusaha untuk memiliki suatu dampak tersendiri. Syarat dari proaktif adalah sedikitnya ada satu permasalahan yang terjadi untuk mengidentifikasi tindakan pencegahan (Rohmatillah, Sari, & Yuniastuti, 2021).

Didalam tindakan proaktif, tindakan lebih dahulu dilakukan yang kemudian diikuti dengan pengumpulan dan analisis data. Menjadi proaktif tidak hanya sekedar mengambil inisiatif, proaktif menyadari bahwa kita bertanggungjawab terhadap pilihan-pilihan serta kebebasan untuk memilih berdasarkan prinsip dan nilai, tidak hanya berdasarkan suasana hati atau kondisi di sekitar (Rangkuti, 2015). Covey (1991) menyebutkan ciri-ciri tindakan proaktif sebagai berikut:

1. Bertanggung jawab terhadap pilihannya. Mereka tidak menyalahkan keadaan, kondisi, atau pengkondisian untuk perilaku mereka. Perilaku yang didapat berdasarkan proses pemikiran panjang sehingga sudah menyiapkan diri jika apa yang didapat tidak sesuai dengan harapan.
2. Menfokuskan upaya pada lingkaran pengaruh (mencakup segala hal yang dapat dipengaruhi). Mereka mengerjakan hal-hal dalam lingkupnya dan selalu mencari jalan keluar agar segala sesuatu yang diinginkan dapat terlaksana.
3. Berfokus pada lingkaran pengaruh. Orang proaktif bekerja dari dalam ke luar (*in side-out*), artinya berusaha memulai perubahan dengan mengubah dirinya terlebih dahulu. bahkan dari yang paling dalam dari dirinya seperti memeriksa kebenaran paradigma dan persepsi-persepsinya.
4. Hidup berpusat pada prinsip (*principle centered*) lalu mengartikan prinsip-prinsip tersebut kedalam seperangkat nilai-nilai (*values*) yang

telah dipilihnya dengan sadar. Berdasarkan nilai-nilai itulah mereka mengarahkan pilihan sikap dan perilakunya.

5. Mengembangkan dan menggunakan “empat anugrah unik manusianya” secara optimal. Empat anugrah tersebut adalah sifat-sifat unik yang membuat manusia berbeda dengan makhluk hidup lainnya. Covey menyebutkan “*four unique humant gifts*” yakni *Self Awarness* (kesadaran diri), *Conscience* (hati Nurani), *Creative Imagination* (imajinasi kreatif) dan *Independent Will* (kebebasan kehendak).

Umumnya karakteristik individu yang berperilaku proaktif adalah individu yang perilakunya cenderung melakukan tindakan atas inisiatif sendiri tanpa adanya paksaan dari siapapun dalam memilih respon yang tepat, sehingga dirinya sendiri yang bertanggung jawab atas pilihannya. Menurut Covey (1991) proaktif merupakan bentuk kemampuan untuk memiliki kebebasan dalam menentukan sebuah respon, kemampuan dalam pengambilan inisiatif serta kemampuan bertanggung jawab atas pilihannya dengan indikator seperti:

1. Kebebasan dalam memilih respon yang mengandung unsur-unsur seperti kesadaran diri, imajinasi, kata hati, dan kehendak bebas
2. Mengambil inisiatif, yang dapat dilihat dari dua hal tersebut yakni kemampuan merencanakan sesuatu dengan segera dan kemampuan antisipasi.

Adapun indikator tindakan proaktif menurut Bateman & Crant (1993) meliputi:

1. Kemampuan mengidentifikasi peluang, yakni kemampuan seseorang dalam mengenali peluang lebih dulu dari orang lain.
2. Menunjukkan inisiatif, yakni ditandai dengan kecenderungan individu untuk memperbaiki hal yang tidak disukainya dan memiliki cara terbaik untuk melakukan sesuatu.
3. Mengambil tindakan, yakni keberanian untuk mewujudkan gagasannya agar menjadi kenyataan dan memiliki kemampuan untuk membuat perubahan pada lingkungannya.

4. Gigih, yakni kecenderungan untuk tetap fokus mempertahankan gagasan dan keyakinannya hingga mencapai perubahan yang berarti walaupun harus menghadapi berbagai rintangan di dalamnya.

Kebalikan dari proaktif adalah reaktif. Sikap reaktif adalah sikap seseorang yang gagal membuat pilihan respon dikala mendapatkan stimulus (Covey, 1991). Reaktif cenderung bertindak secara spontan dan tidak didasarkan kepada nilai-nilai yang dianut, dan membiarkan suasana hatinya dikendalikan oleh lingkungan sosial serta tidak ditentukan oleh diri sendiri. Hal tersebut sejalan dengan definisi yang dikemukakan oleh Skinner (E. Koswara, 1991) yaitu tingkah laku manusia merupakan respon (reaksi) terhadap stimulus yang berasal dari luar. Adapun perbedaan proaktif dan reaktif yang dikaji oleh peneliti:

Tabel 1. Perbedaan Proaktif dan Reaktif

No	Proaktif	Reaktif
1.	Digerakan oleh nilai-nilai yang dipengang	Digerakan oleh perasaan, keadaan, kondisi, dan lingkungan
2.	Mengantisipasi sebuah masalah sebelum masalah tersebut terjadi	Mengatasi masalah saat masalah tersebut terjadi secara spontan
3.	Berfikir dahulu sebelum bertindak	Tidak dapat berfikir secara logis

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2022

2.6 Tinjauan Tentang Ombudsman

2.6.1 Istilah dan Pengertian Ombudsman

Secara etimologis, kata Ombudsman berasal dari Bahasa Swedia “*ombudsmann*” yang berarti Perwakilan, istilah Ombudsman di Swedia memiliki arti perwakilan Raja untuk mengawasi kinerja pemerintah (Sadi & Budianto, 2021). Komisi Ombudsman Nasional yang sekarang menjadi Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara di Indonesia yang memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah,

termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara serta Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Lembaga Ombudsman dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang disahkan dalam Rapat Paripurna Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia pada tanggal 9 September 2008.

Ombudsman nasional adalah lembaga pengawas yang berasaskan Pancasila dan bersifat mandiri, ombudsman selanjutnya mempunyai kewenangan melakukan klarifikasi, monitoring atau pemeriksaan atas substansi laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan negara khususnya oleh penyelenggara negara dalam hal ini pemerintah. Berdasarkan ketentuan inilah kewenangan ombudsman nasional lebih difokuskan kepada masalah pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut tercantum dalam Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional.

2.6.2 Ruang Lingkup Ombudsman

Negara Indonesia merupakan salah satu negara demokratis yang hampir sama seperti negara demokratis lainnya di dunia, yaitu menganut sistem *trias politica*. Sistem *trias politica* ini membagi kekuasaan ke dalam legislatif, eksekutif dan yudikatif. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 menempatkan Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara yang tidak berada dalam ranah cabang eksekutif, legislatif, maupun yudikatif. Namun, tidak juga menjadi lembaga yang diperlakukan sebagai organisasi swasta ataupun lembaga non-pemerintah. Dalam sistem pemisahan kekuasaan, Ombudsman Republik Indonesia dapat dikategorikan setara dan tidak dibawah pengaruh kekuasaan lain. Hal inilah yang menjadikan Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara yang independen. Ombudsman juga tidak mempunyai otoritas

terhadap cabang kekuasaan legislatif dan yudikatif, namun mempunyai wewenang untuk melakukan investigasi atas keluhan masyarakat terhadap lembaga eksekutif. Sasaran utama sistem kerja ombudsman adalah praktek mal administrasi.

Mal administrasi dalam hal ini adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan/atau pemerintahan, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian baik materiil ataupun immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan.

2.6.3 Tugas dan Wewenang Ombudsman

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia disebutkan bahwa Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenang harus berasaskan:

1. Kepatutan;
2. Keadilan;
3. Non-diskriminasi;
4. Tidak memihak;
5. Akuntabilitas;
6. Keseimbangan;
7. Keterbukaan; dan
8. Kerahasiaan.

Adapun tugas Ombudsman Republik Indonesia menurut pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menyebutkan:

1. Menerima laporan atas dugaan mal administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;

3. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
4. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan mal administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
6. Membangun jaringan kerja, melakukan upaya pencegahan mal administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Sasaran utama sistem kerja Ombudsman adalah praktek mal administrasi. Mal administrasi dalam hal ini adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan/atau pemerintahan, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian baik materiil ataupun immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Dalam hal ini Ombudsman berwenang menerima laporan atas dugaan mal administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ombudsman memberikan akses kepada masyarakat yang menjadi korban langsung adanya tindak mal administrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui surat, *email*, whatsapp, telepon, dan sebagainya. Selain itu pun, Ombudsman juga berwenang melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang telah diatur dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2019 tentang Tata Cara Investigasi Atas Prakarsa Sendiri.

Ombudsman menerbitkan Pedoman Tata Cara Investigasi Atas Prakarsa Sendiri. Investigasi atas prakarsa sendiri dalam Peraturan Ombudsman

Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2019 tentang Tata Cara Investigasi Atas Prakarsa Sendiri, yaitu kegiatan pemeriksaan atas dugaan mal administrasi berdasarkan inisiatif Ombudsman. Investigasi atas prakarsa sendiri sebagaimana yang dimaksud merupakan bentuk penyelesaian laporan yang dilakukan tanpa didahului dengan proses verifikasi syarat formil. Investigasi tersebut terdiri atas pemeriksaan inisiatif dan pemeriksaan khusus, yakni:

1. Pemeriksaan inisiatif, yaitu yang dilakukan oleh keasistenan substansi atau keasistenan perwakilan terhadap dugaan mal administrasi penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi perhatian publik, berdampak pada masyarakat dan/atau menimbulkan kerugian materiil dan/atau imateriil.
2. Pemeriksaan khusus, yaitu yang dilakukan oleh tim pemeriksaan khusus terhadap dugaan mal administrasi penyelenggaraan pelayanan publik yang bersifat mendesak atau lintas sektor atau lintas wilayah.

Ombudsman selanjutnya melakukan pemeriksaan atas substansi laporan dan melakukan tindak lanjut terhadap laporan dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman Republik Indonesia, yakni:

1. Klarifikasi

Ombudsman berwenang untuk meminta klarifikasi kepada terlapor atau atasan terlapor terkait dengan adanya laporan yang diadukan oleh masyarakat. Permintaan klarifikasi kepada terlapor pada dasarnya merupakan hal yang sangat dibutuhkan dalam melakukan telaah yang mendalam, menyeluruh, dan objektif. Hal tersebut merupakan suatu bentuk implementasi terhadap asas tidak berpihak dalam penyelesaian laporan yang pada intinya ombudsman akan memberikan kesempatan kepada terlapor untuk melakukan klarifikasi sebagai bentuk perlakuan secara adil karena mendengarkan kedua belah pihak.

2. Investigasi

Ombudsman mempunyai wewenang untuk menginvestigasi dalam rangka menyelesaikan pengaduan dari masyarakat terhadap dugaan

tindak mal administrasi penyelenggaraan pelayanan publik maupun yang dilakukan atas inisiatif sendiri (*own motion investigation*). Investigasi yang dilakukan oleh ombudsman dimaksudkan untuk mencari dan mengumpulkan informasi yang lebih komprehensif, mendalam, sepadan, dan objektif. Hal itu dilakukan sebagai materi untuk menguraikan tindakan seperti apa yang akan dilakukan selanjutnya.

Ombudsman melakukan investigasi dalam 2 tahapan, tahapan pertama yaitu investigasi di belakang meja yang dilakukan dengan cara memeriksa keputusan, surat menyurat, atau berkas-berkas yang telah disampaikan oleh pelapor guna mendapatkan kebenaran masyarakat. Lalu tahapan kedua yaitu investigasi lapangan, ombudsman juga melakukan pemantauan langsung ke lapangan untuk melihat objek yang bersangkutan.

3. Mediasi/Konsiliasi

Mediasi dan konsiliasi merupakan cara penyelesaian laporan pada tahap klarifikasi jika terbukti adanya tindak dugaan mal administrasi. Proses penyelesaian laporan melalui mediasi maupun konsiliasi dilakukan atas permintaan para pihak atau atas prakarsa ombudsman. Dalam Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan Pasal 35, pelaksanaan mediasi dan konsiliasi dilakukan dengan melalui beberapa prosedur yang berisikan bahwa mediator dan konsiliator

- a. Menyusun rencana pelaksanaan mediasi dan/atau konsiliasi
- b. Pelaksanaan mediasi dan/atau konsiliasi
- c. Membuat berita acara mediasi dan/atau konsiliasi
- d. Menyusun laporan mediasi dan/atau konsiliasi
- e. Monitoring pelaksanaan hasil mediasi dan/atau konsiliasi

4. Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP)

Menyusun Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) merupakan bagian dari wewenang perwakilan Ombudsman daerah, sebagaimana halnya yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi

Banten sebagai bentuk pertanggungjawaban atas penyelesaian laporan. Apabila dalam laporan ditemukan maladministrasi, maka Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) akan memuat tindakan korektif yang harus dilakukan oleh terlapor, atas terlapor atau instansi terkait.

5. Rekomendasi

Mekanisme terakhir dalam penyelesaian laporan yang dikeluarkan oleh Ombudsman apabila mediasi atau konsiliasi gagal dilaksanakan, tidak mencapai kesepakatan, dan ditemukan mal administrasi adalah rekomendasi. Rekomendasi memuat kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi ombudsman kepada atasan terlapor untuk dilaksanakan atau ditindaklanjuti dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik.

Berdasarkan ketentuan Peraturan Ombudsman Nomor 36 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan Respon Cepat Ombudsman (RCO) adalah mekanisme penyelesaian laporan masyarakat yang dilaksanakan dalam kondisi darurat yang memenuhi kriteria:

1. Kondisi darurat
2. Mengancam keselamatan jiwa, atau
3. Mengancam hak hidup

Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) merupakan laporan masyarakat di bidang pendidikan yang paling banyak diselesaikan dengan mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO) karena pelaksanaannya diselenggarakan dalam jangka waktu yang terbatas, sehingga laporan harus diselesaikan secara cepat.

Respon Cepat Ombudsman (RCO) dilaksanakan dengan langsung menindaklanjuti laporan pada tahapan pemeriksaan yakni meliputi klarifikasi langsung dengan cara menghubungi melalui telepon, *email* atau datang langsung. Pemeriksaan lapangan dilaksanakan dengan melakukan

pemeriksaan kepada objek yang diperlukan secara terbuka ataupun tertutup dengan mempertimbangkan kebutuhan pembuktian dalam pemeriksaan. Selain itu bisa dengan mediasi/konsiliasi yang mempertemukan para pihak secara efektif guna menyelesaikan laporan secara cepat. Laporan masyarakat yang diselesaikan dengan mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO) dinyatakan telah selesai dan ditutup jika pelapor telah mendapatkan penyelesaian/solusi.

2.7 Tinjauan Tentang Pengawasan

2.7.1 Pengertian Pengawasan

Upaya Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam mengatasi mal adimintrasi sektor pendidikan khususnya pada Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Tahun Ajaran 2022/2023 adalah dengan menjadi pengawas dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan fungsi ombudsman itu sendiri. Pengawasan pada dasarnya bertujuan untuk menghindari adanya kemungkinan penyelewengan atau penyimpangan atas tujuan yang hendak dicapai. Dengan adanya pengawasan diharapkan dapat membantu melaksanakan kebijakan yang telah ditentukan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan secara efektif dan efisien. Bahkan dengan melalui pengawasan maka tercipta suatu aktivitas atau kegiatan terkait dengan ketentuan atau evaluasi mengenai sejauh mana penyelenggaraan kerja sudah dilaksanakan. Selain itu juga pengawasan dapat mendeteksi sejauh mana kebijakan pimpinan telah dijalankan dan sampai sejauh mana penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan kerja tersebut.

Pengawasan dalam kaitannya dengan akuntabilitas publik merupakan salah satu cara untuk membangun dan menjaga justifikasin masyarakat terhadap kinerja pemerintahan dengan menciptakan suatu sistem pengawasan yang efektif, baik pengawasan internal (*internal control*) ataupun pengawasan eksternal (*external control*), di samping mendorong

adanya pengawasan masyarakat (*social control*). George R Terry berpendapat bahwa istilah “*control*” sebagaimana dikutip (Muchasan, 2018) didefinisikan sebagai:

“Control is to determine what is accomplished, evaluate it, and apply corrective measures, if needed to ensure result in keeping with the plan”. (Pengawasan adalah menentukan apa yang telah dicapai, mengevaluasi dan menerapkan tindakan korektif, jika perlu memastikan sesuai dengan rencana).

Menurutnya pengawasan diartikan sebagai upaya control birokrasi ataupun organisasi yang harus diselenggarakan dengan baik, sebab seandainya pengawasan tersebut tidak dilaksanakan maka cepat atau lambat akan mengakibatkan mati/hancur suatu organisasi atau birokrasi itu sendiri. Hal tersebut didukung oleh Victor Situmorang dalam bukunya Aspek Hukum Pengawasan Melekat dalam Lingkungan Aparatur Pemerintah (Situmorang, 1994) yang berisikan:

“...sebagai salah satu fungsi manajemen, mekanisme pengawasan suatu organisasi memang mutlak diperlukan. Pelaksanaan suatu rencana dan program tanpa diiringi dengan suatu sistem pengawasan yang intensif dan berkesinambungan jelas akan mengakibatkan lambatnya, atau bahkan tidak tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditentukan”.

Maka dari itu pengawasan penting untuk dilakukan, mengingat pengawasan dapat mempengaruhi hidup/matinya suatu organisasi atau birokrasi, dan juga untuk mengetahui apakah pelaksanaan pekerjaan telah sesuai dengan rencana, perintah, tujuan, serta kebijaksanaan dalam upaya mencapai tujuan yang sudah ditentukan.

2.7.2 Tujuan Pengawasan

Pengawasan sangat diperlukan dalam rangka meningkatkan disiplin kerja pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Suatu sistem pengawasan yang baik sangat penting dan mempunyai pengaruh dalam proses pelaksanaan kegiatan suatu organisasi karena tujuan dari pengawasan itu sendiri adalah

mengamati apa yang sebenarnya terjadi serta membandingkan dengan apa yang telah direncanakan, dengan artian agar secepatnya melaporkan atau mengadakan penyimpangan/hambatan-hambatan tersebut kepada pimpinan yang bersangkutan guna dapat mengambil tindakan korektif yang diperlukan. Menurut Silalahi (2003) tujuan dari pengawasan adalah sebagai berikut:

1. Mencegah terjadinya penyimpangan pencapaian tujuan yang telah direncanakan;
2. Agar proses kerja sesuai dengan prosedur yang sudah digariskan dan ditentukan;
3. Mencegah dan menghilangkan hambatan dan kesulitan yang akan, sedang atau mungkin terjadi dalam penyelenggaraan kegiatan;
4. Mencegah adanya penyimpangan penggunaan sumber daya;
5. Mencegah penyalahgunaan otoritas dan kedudukan.

2.7.3 Unsur-Unsur Pengawasan

Muchsan dalam buku Pengawasan Hukum Terhadap Aparatur Negara (2018) menjelaskan bahwa untuk adanya tindakan pengawasan maka diperlukan unsur sebagai berikut:

1. Adanya kewenang yang jelas yang dimiliki oleh aparat pengawas;
2. Adanya suatu rencana yang kuat sebagai alat penguji terhadap pelaksanaan suatu tugas yang akan diawasi;
3. Tindakan pengawasan bisa dilakukan terhadap suatu proses kegiatan yang tengah berjalan maupun terhadap hasil yang dicapai dari kegiatan tersebut;
4. Tindakan pengawasan akhiri dengan disusunnya evaluasi akhir terhadap kegiatan pelaksanaan dan pencocokan hasil yang tercapai dengan rencana sebagai tolak ukur;
5. Untuk selanjutnya tindakan pengawasan akan diteruskan dengan tindak lanjut baik secara administratif maupun yuridis.

2.7.4 Proses Pengawasan

Menurut Griffin (2004) sistem pengawasan organisasi memiliki 4 langkah fundamental dalam setiap prosesnya, yaitu :

1. Menetapkan standar

Standar merupakan target yang dijadikan acuan perbandingan untuk kinerja dikemudian hari. Standar ditetapkan untuk tujuan pengawasan harus diartikulasikan dalam acuan yang dapat diukur.

2. Mengukur kinerja

Pengukuran kinerja merupakan aktivitas konsisten dan berkelanjutan bagi sebagian besar organisasi, agar sistem pengawasan berlangsung efektif, maka ukuran-ukuran kinerja harus jelas.

3. Membandingkan kinerja dengan standar

Maksud dari tahap ini adalah membandingkan hasil pekerjaan pegawai dengan standar yang telah ditentukan. Hasil dari pekerjaan karyawan dapat dilihat melalui laporan tertulis yang disusun oleh karyawan, baik laporan rutin atau laporan khusus.

4. Menentukan kebutuhan akan tindakan koreksi

Tindakan perbaikan merupakan tindakan yang diambil untuk menyesuaikan hasil pekerjaan nyata yang menyimpang agar sesuai dengan standar atau rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

2.7.5 Pengawasan Yang Efektif

Menurut Duncan dalam (Harahap, 2001) mengemukakan karakteristik pengawasan yang efektif yaitu:

1. Pengawasan harus dipahami sifat dan kegunaannya, artinya pengawasan harus dikomunikasikan, kemudian setiap kegiatan membutuhkan sistem pengawasan tertentu yang berlainan dengan sistem kegiatan lain. Maka dari itu, sistem pengawasan harus dapat merefleksikan sifat-sifat dan kebutuhan dari kegiatan yang diawasi.
2. Pengawasan harus mengikuti pola yang dianut organisasi. Hal itu dikarenakan titik berat pengawasan sesungguhnya berkisar pada manusia, sebab manusialah yang melakukan kegiatan dalam badan

usaha atau organisasi. Karyawan merupakan aspek-aspek internal yang kegiatannya tergambar dalam pola organisasi. Hal ini mengartikan bahwa dengan suatu sistem pengawasan maka penyimpangan yang terjadi ditunjukkan pada organisasi yang bersangkutan.

3. Pengawasan harus dapat mengidentifikasi masalah organisasi. Hal itu dikarenakan tujuan utama dari pengawasan adalah mengupayakan agar apa yang telah direncanakan dapat tercapai, maka suatu sistem pengawasan setidaknya harus dapat segera mengidentifikasi kesalahan yang terjadi didalam organisasi. Dengan adanya identifikasi tersebut pun, kesalahan atau penyimpangan yang terjadi didalam organisasi dapat teratasi.
4. Pengawasan harus fleksibel, karena jika sistem pengawasan yang dibangun memenuhi fleksibilitas, maka pengawasan tersebut dapat tetap dipergunakan meskipun terjadi perubahan-perubahan terhadap rencana diluar dugaan.
5. Pengawasan harus ekonomis. Hal ini dikarenakan sifat ekonomis dari suatu sistem pengawasan benar-benar diperlukan dan juga tidak ada gunanya pula suatu sistem yang mahal jika tujuan pengawasan tersebut dapat direfleksikan dengan suatu sistem pengawasan yang lebih murah.

2.8 Kerangka Pikir

Pendidikan merupakan salah satu kebutuhan primer bagi setiap manusia karena pendidikan berperan penting dalam pembentukan baik atau buruknya seseorang dalam ukuran normatif. Pendidikan menjadi kunci utama kemajuan suatu bangsa, karena pendidikan merupakan salah satu aspek peningkatan potensi Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas.

Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menjamin warga negara memperoleh pelayanan pendidikan salah satunya yaitu pada Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). Dalam sebuah lembaga pendidikan,

penerimaan siswa baru merupakan proses yang sangat penting karena secara otomatis sekolah akan memberikan keuntungan untuk para pendaftar menjadi siswa baru di sebuah lembaga pendidikan tersebut. Dalam hal ini, penerimaan calon siswa baru harus dikelola secara kompeten, sejalan dengan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru Pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, dan Sekolah Menengah Kejuruan.

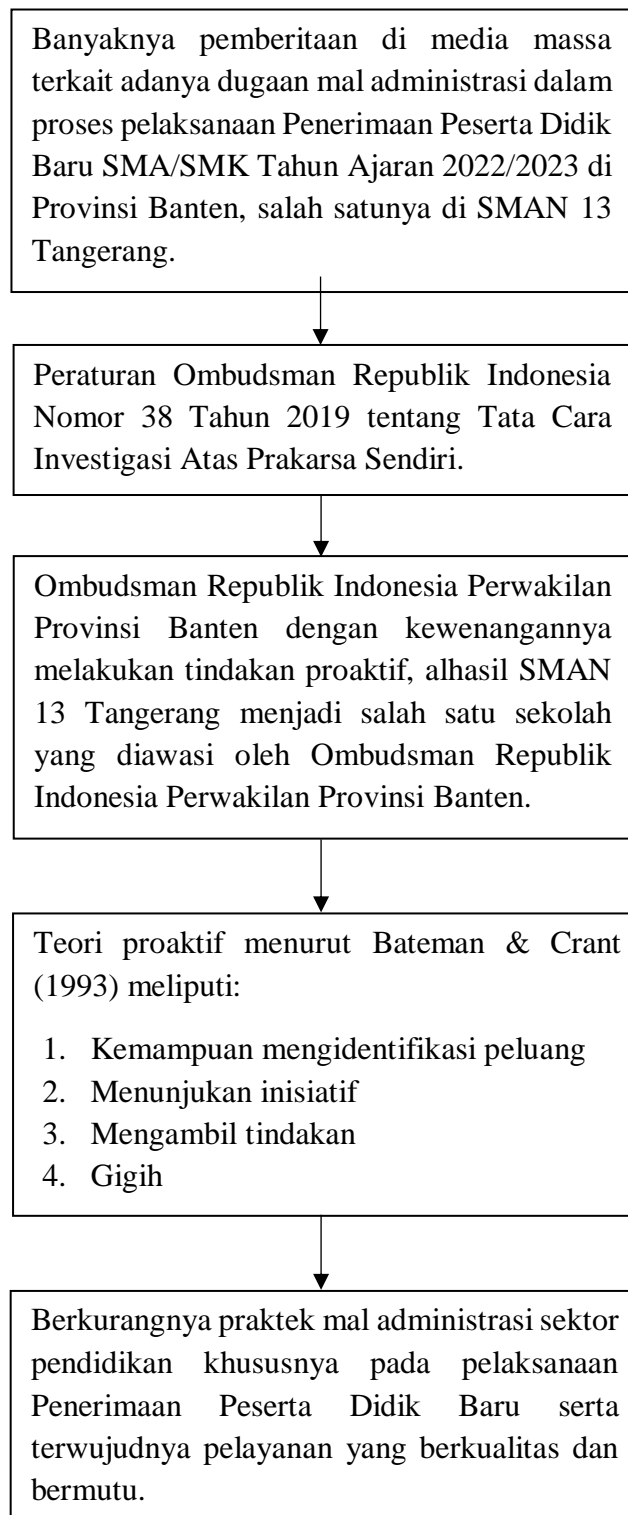
Di Provinsi Banten sendiri ada banyaknya keluhan terkait permasalahan mal administrasi yang terjadi dalam proses pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) SMA/SMK Tahun Ajaran 2022/2023 dalam media massa *online* maupun *offline*. Dari beberapa ulasan media yang sudah peneliti jabarkan dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah Provinsi Banten tersebut belum maksimal, salah satu kasus dugaan mal administrasi yaitu pada Penerimaan Peserta Didik Baru Tahun Ajaran 2022/2023 di SMAN 13 Tangerang.

Adanya dugaan mal administrasi pada Proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Tahun Ajaran di SMAN 13 Tangerang tersebut memunculkan tindakan proaktif Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten sesuai tugas dan kewenangan ombudsman yang tertera dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2019 tentang Tata Cara Investigasi Atas Prakarsa Sendiri. Alhasil SMAN 13 Tangerang menjadi salah satu sekolah yang diawasi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten.

Untuk melakukan tindakan proaktif diperlukan serangkaian indikator agar penyelenggaraan efektif, dan untuk menilai efektifnya pelaksanaan tindakan proaktif yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam kasus adanya dugaan mal administrasi di SMAN 13 Tangerang, maka peneliti berpedoman pada teori proaktif sebagaimana dikemukakan oleh Bateman & Crant (1993) meliputi:

1. Kemampuan mengidentifikasi peluang, yakni kemampuan seseorang dalam mengenali peluang lebih dulu dari orang lain.
2. Menunjukkan inisiatif, yakni ditandai dengan kecenderungan individu untuk memperbaiki hal yang tidak disukainya dan memiliki cara terbaik untuk melakukan sesuatu.
3. Mengambil tindakan, yakni keberanian untuk mewujudkan gagasannya agar menjadi kenyataan dan memiliki kemampuan untuk membuat perubahan pada lingkungannya.
5. Gigih, yakni kecenderungan untuk tetap fokus mempertahankan gagasan dan keyakinannya hingga mencapai perubahan yang berarti walaupun harus menghadapi berbagai rintangan di dalamnya.

Secara jelas kerangka pikir bisa dilihat pada bagan berikut:

Gambar 1. Kerangka Pikir

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2022

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan metode penelitian kualitatif. Tipe penelitian deskriptif menurut Nazir sebagaimana dikutip (Sihotang, 2020) adalah metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang yang ditujukan untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Menurut Bogdan dan Taylor dalam Semma (2008) metode kualitatif dapat diartikan sebagai sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Sedangkan menurut Krik dan Miller dalam (Moleong, 2017) metode kualitatif merupakan sebuah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang dilakukan secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam lingkungannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahnya.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dipergunakan untuk memahami fenomena yang terjadi serta dialami oleh subjek penelitian dengan menggunakan jenis pendekatan dengan cara mengamati, mengetahui, menggambarkan serta menganalisis fenomena tertentu sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya terjadi. Maksud peneliti menggunakan metode tersebut adalah untuk membuat suatu kesimpulan dan memperoleh pemahaman secara menyeluruh mengenai proses tindakan proaktif

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam mengawasi Penerimaan Peserta Didik Baru SMAN 13 Tangerang Tahun Ajaran 2022/2023.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana para peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap fenomena ataupun peristiwa yang sebenarnya terjadi yang berasal dari objek tertentu yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat (Moleong, 2017). Adapun lokasi yang ingin dijadikan penelitian yaitu pada Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten yang berada di Jalan Lingkar Selatan No. 7, Kota Serang, Provinsi Banten. Alasan peneliti memilih Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten sebagai lokasi penelitian dikarenakan Ombudsman merupakan lembaga yang memiliki kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik serta mempunyai fungsi untuk menampung aspirasi atau keluhan masyarakat terkait adanya tindak mal administrasi sesuai yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

3.3 Penelitian

Tujuan penetapan fokus dalam penelitian kualitatif adalah guna memberi batasan pada pengumpulan data, sehingga peneliti dapat memilih informasi apa saja yang ada di lapangan sesuai dengan kajian permasalahan yang akan diteliti. Sugiyono (2019) berpendapat bahwa batasan masalah dalam penelitian kualitatif disebut fokus, yang berisi pokok masalah yang masih bersifat umum. Maka tanpa adanya fokus penelitian, peneliti akan kesulitan karena ada banyaknya volume data yang diperoleh dilapangan. Oleh karena itu, fokus penelitian memiliki peran penting dalam mengarahkan jalannya penelitian. Berdasarkan hal tersebut, peneliti memfokuskan masalah penelitian pada:

1. Proses tindakan proaktif Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam mengawasi Penerimaan Peserta Didik Baru SMAN 13 Tangerang Tahun Ajaran 2022/2023 dengan berpedoman pada teori proaktif menurut Bateman & Crant (1993) meliputi:
 - a) Kemampuan mengidentifikasi peluang
 - b) Menunjukkan inisiatif
 - c) Mengambil tindakan
 - d) Gigih
2. Hasil proses pelaksanaan tindakan proaktif yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawasi Penerimaan Peserta Didik Baru SMAN 13 Tangerang Tahun Ajaran 2022/2023

3.4 Jenis dan Sumber Data

Menurut Lofland dalam Moleong (2017), sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya merupakan data tambahan seperti dokumen dan sebagainya. Adapun sumber data dalam penelitian ini yaitu:

1. Sumber Lisan/kata-kata

Perkataan orang yang diwawancarai merupakan sumber data utama, sumber data dapat ditulis atau direkam. Dalam hal ini yang diwawancarai oleh peneliti yaitu orang-orang yang dipandang tahu mengenai proses tindakan proaktif Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam mengawasi Penerimaan Peserta Didik Baru SMAN 13 Tangerang Tahun Ajaran 2022/2023. Adapun informan dalam penelitian ini adalah:

Tabel 2. Data Informan

No.	Nama Informan	Jabatan
1.	Dedy Irsan, S.H	Kepala Perwakilan
2.	Zainal Muttaqin, S.IP	Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan
3.	Eni Nuraeni	Kepala Keasistenan Pencegahan
4.	Sirojudin, SH	Asisten Penerimaan Verifikasi Laporan
5.	Harri Widiarsa	Asisten Pemeriksaan Laporan
6.	Kosim	Panitia PPDB Sekolah SMAN 13 Tangerang

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2023

2. Sumber Tertulis

Sumber data tertulis merupakan jenis data kedua atau sekunder. Dilihat dari segi sumber tertulis dapat dibagi menjadi buku, jurnal, arsip, dan dokumen resmi.

Tabel 3. Daftar Dokumen

No.	Dokumen
1.	Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Banten Nomor: 800/220/DINDIKBUD/2022 tentang Petunjuk Teknis Penerimaan Peserta Didik Baru Pada Sekolah Menengah Atas Negeri, Sekolah Menengah Kejuruan Negeri dan Sekolah Khusus Negeri Provinsi Banten Tahun 2022/2023
2.	Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
3.	Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 56/M/2022 tentang Pedoman Penerapan Kurikulum Dalam Rangka Pemulihan Pembelajaran
4.	Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional
5.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
6.	Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2016 tentang Komite Sekolah
7.	Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru Pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, dan Sekolah Menengah Kejuruan
8.	Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2019 tentang Tata Cara Investigasi Atas Prakarsa Sendiri
9.	Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan
10.	Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Rapat Di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia
11.	Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah
12.	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
13.	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
14.	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2023

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Data teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan dua metode penelitian menurut Sugiyono (2019), yaitu:

1. Metode Penelitian Pustaka (*Library Research*)

Penelitian pustaka dilaksanakan untuk mengumpulkan sejumlah data, meliputi bahan putaka yang bersumber dari buku-buku dan dokumen-dokumen perkara serta peraturan-peraturan yang berhubungan dengan penelitian ini.

2. Metode Penelitian Lapangan (*Field Research*)

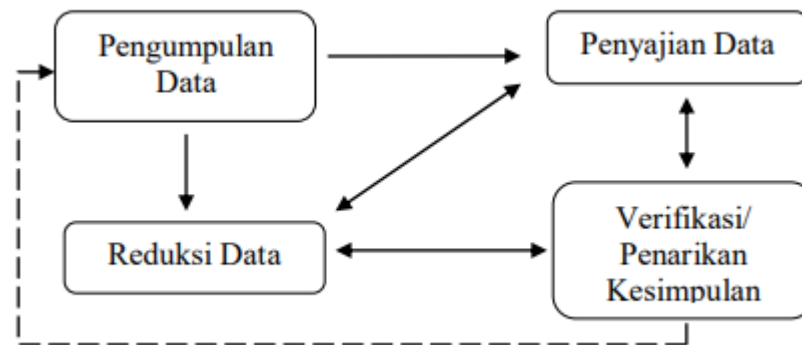
Penelitian lapangan peneliti memperoleh data primer dengan menggunakan dua metode, yaitu:

- a. Metode Observasi yaitu peneliti mendatangi langsung ke lokasi penelitian.
- b. Metode Wawancara (*Interview*) sehubungan dengan kelengkapan data yang akan dikumpulkan maka peneliti melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan judul yang ditulis.

3.6 Teknik Analisis Data

Setelah memperoleh data dalam penelitian ini, maka langkah selanjutnya yang akan dilakukan adalah mengolah data yang sudah terkumpul dengan cara menganalisis data, mendeskripsikan data, dan mengambil kesimpulan. Analisis data menurut Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2019) diartikan sebagai kegiatan pengelompokan, membuat ukuran dan memanipulasi data sehingga memudahkan untuk dibaca. Analisis data digunakan untuk menjelaskan, menggambarkan dan menafsirkan secara menyeluruh hasil penelitian dengan susunan kata dan kalimat sebagai jawaban atas fokus yang diteliti.

Gambar 2. Komponen Teknik Analisis Data



Sumber: Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2019)

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi Data (*Data Reduction*) berarti merangkum, memilih hal-hal penting, memfokuskan hal-hal penting, dicari tema dan polanya atau disusun secara sistematis. Pada penelitian ini data yang diperoleh perlu dirangkum, dipilih, dan difokuskan pada hal-hal yang berkaitan dengan proses tindakan proaktif Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam mengawasi Penerimaan Peserta Didik Baru SMAN 13 Tangerang Tahun Ajaran 2022/2023.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian Data (*Data Display*) adalah penyusunan informasi yang kompleks ke dalam bentuk yang sistematis, sehingga menjadi lebih selektif dan sederhana serta memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi lalu merencanakan kerja selanjutnya untuk mengambil tindakan berdasarkan apa yang telah dipahami. Pada penelitian ini penyajian data yang peneliti gunakan terkait proses tindakan proaktif Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten dalam mengawasi Penerimaan Peserta Didik Baru SMAN 13 Tangerang Tahun Ajaran 2022/2023 yaitu dijelaskan melalui teks naratif. Penyajian data tersebut digunakan agar data mudah terbaca dan lebih terorganisir.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*) merupakan tahap akhir dalam proses analisis data. Pada bagian ini peneliti mengemukakan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh dari observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Peneliti menarik kesimpulan atau verifikasi data yang telah peneliti peroleh mengenai proses tindakan proaktif Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam mengawasi Penerimaan Peserta Didik Baru SMAN 13 Tangerang Tahun Ajaran 2022/2023. Kesimpulan berisikan data-data yang kuat serta mendukung dan mampu menjawab rumusan masalah awal penelitian ini.

3.6 Teknik Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan diperlukan dalam menetapkan keabsahan (*trustworthiness*) (Moleong, 2017). Keabsahan data dilakukan guna membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar penelitian ilmiah dan juga sekaligus untuk menguji data yang telah diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), ketergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*) (Sugiyono, 2019). Adapun uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan.

1. Derajat Kepercayaan (*credibility*)

Derajat kepercayaan data atau pengujian kredibilitas data dilakukan dengan menggunakan metode triangulasi yaitu pengecekan data mengenai proses tindakan proaktif Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam mengawasi Penerimaan Peserta Didik Baru SMAN 13 Tangerang Tahun Ajaran 2022/2023 yang diperoleh dari berbagai sumber. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas menurut Wiliam Wiersma dalam (Sugiyono, 2019) diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Pada

penelitian ini, triangulasi disajikan dengan menampilkan hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi.

2. Keteralihan (*transferability*)

Dalam uji keteralihan data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik uraian rinci, jelas serta sistematis dan dapat dipercaya. Sehingga, peneliti dapat melaporkan hasil penelitian dengan gambaran yang jelas sesuai dengan konteks tempat penelitian diselenggarakan.

3. Ketergantungan (*dependability*)

Uji ketergantungan data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan melakukan pemeriksaan terhadap keseluruhan proses penelitian. Untuk mengetahui, membuktikan, serta memastikan hasil penelitian terkait proses tindakan proaktif Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam mengawasi Penerimaan Peserta Didik Baru SMAN 13 Tangerang Tahun Ajaran 2022/2023 telah berjalan dengan baik atau belum, maka peneliti mendiskusikannya dengan pembimbing secara bertahap.

4. Kepastian (*confirmability*)

Uji kepastian data merupakan proses menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses penyelenggaraan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti harus mampu menyampaikan bagaimana proses penelitian hingga mendapatkan hasil mengenai proses tindakan proaktif Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam mengawasi Penerimaan Peserta Didik Baru SMAN 13 Tangerang Tahun Ajaran 2022/2023.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan proses dan hasil pelaksanaan tindakan proaktif Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam mengawasi Penerimaan Peserta Didik Baru SMAN 13 Tangerang Tahun Ajaran 2022/2023 telah dijalankan sebagaimana semestinya dengan penjabaran sebagai berikut:

1. Pelaksanaan tindakan proaktif Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten telah tercapai. Tercapainya pelaksanaan tindakan proaktif Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam kasus Penerimaan Peserta Didik Baru Tahun Ajaran 2022/2023 SMAN 13 Tangerang disebabkan indikator tindakan proaktif yang ada sudah mampu diterapkan secara keseluruhan, yakni kemampuan mengidentifikasi peluang, menunjukkan inisiatif, mengambil tindakan, dan gigih.
2. Hasil pelaksanaan tindakan proaktif Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam kasus Penerimaan Peserta Didik Baru Tahun Ajaran 2022/2023 di SMAN 13 Tangerang, dapat disimpulkan bahwa SMAN 13 Tangerang terdapat mal administrasi Permintaan imbalan dan sistem zonasi yang tidak transparan, hal tersebut tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) pada Taman Kanak-Kanak (TK), Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA),

dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) dan Peraturan Gubernur Banten Nomor 7 Tahun 2022.

3. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten telah melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga negara seperti dindikbud provinsi, pemerintah provinsi maupun pusat. Selain itu juga Ombudsman Banten berkoordinasi dengan lembaga kemasyarakatan/perseorangan terkait pelaksanaan tindakan proaktif Ombudsman Banten dalam pengawasan PPDB SMAN 13 Tangerang.
4. Masih terdapat kendala dalam pelaksanaan tindakan proaktif Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam pengawasan Penerimaan Peserta Didik Baru di SMAN 13 Tangerang Tahun Ajaran 2022/2023, adapun kendala yaitu kurangnya pemahaman dan kesadaran para pejabat publik dan masyarakat mengenai mal administrasi.

5.2 Saran

1. Perlu adanya sosialisasi secara rutin oleh anggota Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten terhadap seluruh pejabat publik di Provinsi Banten agar seluruh pemberi pelayanan pendidikan di Provinsi Banten memahami tentang amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Perlu diadakannya *reward* dan *punishment* agar memotivasi seluruh pejabat publik dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta menciptakan kepatuhan terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, A. R., Karsidi, R., & Haryono, B. (2019). Cultural Lag Dalam Program Penerimaan Peserta Didik Baru. *Jurnal Pendidikan Sosiologi dan Antropologi*, 4.
- Akim, I., & Eklesia, V. (2021). Tinjauan Hukum Terhadap Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Terhadap Maladministrasi Pelayanan Publik. *Prosiding Seminar Nasional*, 94.
- Aryawan, D. G. (2021). *Mal Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Publik*. Media Nusa Creative.
- Asni, Usman, J., & Riskasari. (2022). Koordinasi Antara Ombudsman Dengan Pihak Penegak Hukum Dalam Penanganan Pengaduan Maladministrasi Di Kota Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 3.
- Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Anggraeni, B. P. (2018). *Peranan Hubungan Masyarakat (HUMAS) OMBUDSMAN Republik Indonesia Dalam Mensosialisasikan layanan Aspirasi Pengaduan Praktek Mal Administrasi*. Jakarta: Fakultas Ilmu dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Badrianto, Y., & Ekhsan, M. (2020). Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Melalui Pemberdayaan dan Peningkatan Kualitas Lingkungan Desa Cikedokan. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4.
- Bateman, T. S., & Crant, J. M. (1993). The Proactive Component of Organizational Behaviour: A Measure and Correlates . *Journal of Organizational Behavior*, 5.
- Grant, A. M., & Ashford, S. J. (2008). The dynamics of proactivity at work. *Research in Organizational Behavior*, 2.
- Griffin, R. W. (2004). *Manajemen*. Jakarta: Erlangga, 15-16.
- Harahap, S. S. (2001). *Sistem pengawasan manajemen = manajemen control system*. Jakarta: Pustaka Quantum.
- Izzati, N. F. (2020). Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia. *SASI*, 3.
- Julaeha, S., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat Dalam Menangani Dugaan

- Maladministrasi di Jawa Barat Tahun 2017-2018. *Jurnal Administrasi Negara*, 13.
- Kader, M. Y., & Hardianto, W. T. (2019). *Ombudsman Strategy of Republic of Indonesia in East Java Representative Regarding Public Service Supervision*, 3.
- Koswara, E. (1991). *Teori-Teori Kepribadian*. Bandung: Eresco.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Management Marketing*. Prentice Hall.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muchasan. (2018). *Sistem Pengawasan Terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah Dan Peradilan Tata Usaha Negara Di Indonesia*. Yogyakarta: Liberty.
- Polin, F. M. (2021). *Memahami Hukum Acara Tata Usaha Negara*. Malang: Media Nusa Creative.
- Pradana, B. P., Chotidjah, S., & Wyandini, D. Z. (2022). Pengaruh Kepribadian Proaktif Terhadap Adaptabilitas Karir pada Karyawan di Kota Bandung. *Jurnal Psikologi Insight*, 2.
- Purnama, S., Rohmadheny, P. S., & Pratiwi, H. (2020). *Penelitian Tindakan Kelas untuk Pendidikan Anak Usia Dini*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Putri, K. (2017). Efektivitas Kinerja Ombudsman Dalam Menangani Pengaduan Pelayanan (Kasus Maladministrasi Di Kota Pekanbaru). *JOM Fisip*, 2.
- Rahayu. (2021). *Metode Kartesius*. Jakarta: Program Pascasarjana Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama).
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rangkuti, F. (2015). *Personal SWOT Analysis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rohmatillah, W., Sari, D., & Yuniastuti, T. (2021). Analisa Strategi Proaktif dalam Mencegah Resiko Bahaya dengan Metode HIRADC di CV X Pakis. *Media Husada Journal of Environmental Health*, 2.
- Sadi, M., & Budianto, K. (2021). *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Kencana.
- Sari, L. M. (2018). Fungsi Wewenang Ombudsman Dalam Meningkatkan Pengawasan Pelayanan Publik Perspektif Fiqh Siyasah .
- Sari, N. M. (2013). *Konsep Pembentukan Karakter (Studi Komparasi Pemikiran Stephen R. Covey dan KH. Imam Zarkasyi)*. Surabaya.
- Semma, M. (2008). *Negara dan korupsi*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Sihotang, S. (2020). *Panduan Mudah Menulis Karya Ilmiah : Skripsi dan Tesis*. Bogor: Penerbit Lindan Bestari.

- Silalahi, G. A. (2003). Metodologi penelitian dan studi kasus. *Sidoarjo: Citra Media*.
- Sinambela, L. P. (2008). Reformasi pelayanan publik.
- Situmorang, V. M. (1994). Aspek hukum pengawasan melekat dalam lingkungan aparaturnya pemerintah.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyono, P. (2018). *Sistem Peradilan di Indonesia dalam Teori dan Praktik*. Depok: Prenadamedia Group.
- Taneo, K. L., Tubahelan, Y. G., & Stefanus, K. Y. (2019). Pelaksanaan Fungsi Pelayanan Ombudsman Nusa Tenggara Timur Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Prima. *Jatiswara*, 2.
- Triwiyanto, T. (2021). *Pengantar pendidikan*. Bumi Aksara.
- Winarta, F. H. (2013). *Pro Bono Publico*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Yaumi, M., & Damopolii, M. (2016). *Action Research: Teori, model dan aplikasinya*. Kencana .
- Zahari, & Suriyani, N. (2019). Analisis Perencanaan dan Pengawasan Persediaan Barang Dagang Pada CV. Sumber Indoraya. *Jurnal Bisnis Corporate*, 78-79.
- Zuhri, M., & Maksum. (2010). *Paradigma Baru Pendidikan Islam*. Yogyakarta: Tangga Ilmu.

Media lain:

- Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Banten Nomor: 800/220/DINDIKBUD/2022 tentang Petunjuk Teknis Penerimaan Peserta Didik Baru Pada Sekolah Menengah Atas Negeri, Sekolah Menengah Kejuruan Negeri dan Sekolah Khusus Negeri Provinsi Banten Tahun 2022/2023
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 56/M/2022 tentang Pedoman Penerapan Kurikulum Dalam Rangka Pemulihan Pembelajaran
- Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2016 tentang Komite Sekolah

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru Pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, dan Sekolah Menengah Kejuruan

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2019 tentang Tata Cara Investigasi Atas Prakarsa Sendiri

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Rapat Di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13128/Mengkaji-Ulang-Pelayanan-Publik-di-Era-Digital.html/> diakses/20/08/2022

<https://news.detik.com/berita/d-6169676/viral-wali-murid-ngamuk-gegara-sistem-ppdb-sman-13-tangerang-tak-transparan/> diakses/27/08/2022

<https://mediabantencyber.co.id/sman-13-kabupaten-tangerang-dijadikan-ajang-pungli-masyarakat-meminta-kejaksaan-penjarakan-mafia-ppdb/> diakses/27/08/2022

<https://news.detik.com/berita/d-6316803/jalan-mulus-rebutan-bangku-sekolah-smasmk-negeri-di-banten>