

**ANALISIS STRATEGIS OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG SEBAGAI *STATE AUXILIARY*
ORGAN DALAM PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT
(Studi Kasus Mekanisme Respon Cepat Tentang Penerimaan Peserta Didik
Baru Tahun 2024)**

(Skripsi)

Oleh:

DITA NUR FATTISYAH

NPM 2116041107



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

ABSTRAK

**ANALISIS STRATEGIS OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG SEBAGAI *STATE AUXILIARY*
ORGAN DALAM PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT
(Studi Kasus Mekanisme Respon Cepat tentang Penerimaan Peserta Didik Baru
Tahun 2024)**

Oleh

DITA NUR FATTISYAH

Strategi percepatan pelaksanaan Respon Cepat Ombudsman (RCO) merupakan salah satu mekanisme pengawasan yang diterapkan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam menyelesaikan laporan masyarakat secara cepat, khususnya pada kasus Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Tahun 2024. Strategi ini dilaksanakan sebagai respons atas urgensi penyelesaian laporan yang bersifat strategis dan berdampak langsung terhadap hak dasar masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan strategis percepatan berdasarkan tiga indikator evaluasi strategi menurut Fred R. David, yaitu pemeriksaan landasan strategi, pengukuran kinerja organisasi, dan pengambilan tindakan korektif, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan telaah terhadap dokumentasi tertulis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi percepatan pelaksanaan RCO dilakukan melalui koordinasi internal yang efektif, verifikasi dokumen secara teliti, serta pemanfaatan komunikasi langsung guna mempercepat proses klarifikasi. Namun, terdapat sejumlah hambatan seperti kelalaian panitia sekolah, penyampaian informasi yang tidak sesuai regulasi, keterbatasan personel, dan ekspektasi pelapor yang tidak sepenuhnya dapat dipenuhi akibat batas kewenangan Ombudsman.

Kata Kunci: Strategis, Respon Cepat Ombudsman, Pelayanan Publik, PPDB

ABSTRACT

STRATEGIC ANALYSIS OF THE OMBUDSMAN OF THE REPUBLIC OF INDONESIA LAMPUNG REPRESENTATIVE AS A STATE AUXILIARY ORGAN IN HANDLING PUBLIK COMPLAINTS (A Case Study Of The 2024 Rapid Response Mechanism On Student Admissions)

By

DITA NUR FATTISYAH

The accelerated implementation strategic of the Rapid Response Ombudsman (RCO) is one of the supervisory mechanisms adopted by the Ombudsman of the Republic of Indonesia, Lampung Province Representative, to resolve public complaints in a timely manner particularly those related in the 2024 New Learner Admission (PPDB) process. This strategy was carried out in response to the urgency of addressing strategic complaints that directly impact the fundamental rights of the public. This study aims to analyze the implementation of the acceleration strategic using three strategic evaluation indicators proposed by Fred R. David: reviewing the strategic foundation, measuring organizational performance, and taking corrective action, as well as identifying the supporting and inhibiting factors in its implementation. The research adopts a case study approach with data collected through interviews and a review of written documentation. The results indicate that the RCO strategic was implemented through effective internal coordination, meticulous document verification, and direct communication to expedite the clarification process. However, several obstacles were identified, including negligence by school admission committees, the dissemination of information not aligned with regulations, limited personnel capacity, and complainants' expectations that could not be fully met due to the Ombudsman's jurisdictional limitations.

Keywords: Strategic, Ombudsman Rapid Response, Public Service, PPDB

**ANALISIS STRATEGIS OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG SEBAGAI *STATE AUXILIARY*
ORGAN DALAM PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT
(Studi Kasus Mekanisme Respon Cepat tentang Penerimaan Peserta Didik Baru
Tahun 2024)**

Oleh

DITA NUR FATTISYAH

Skripsi

Sebagai Syarat untuk Mencapai Gelar

SARJANA ADMINISTRASI NEGARA

Pada

Jurusan Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2025**

Judul Skripsi

: **ANALISIS STRATEGIS OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA SEBAGAI *STATE
AUXILIARY ORGAN* DALAM PENYELESAIAN
LAPORAN MASYARAKAT (STUDI
KASUSMEKANISME RESPON CEPAT
TENTANG PENERIMAAN PESERTA DIDIK
BARU TAHUN 2024)**

Nama Mahasiswa

: **Dita Nur Fattisyah**

Nomor Pokok Mahasiswa.

2116041107

Program Studi

: **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas

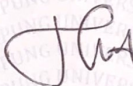
: **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



1. Komisi Pembimbing

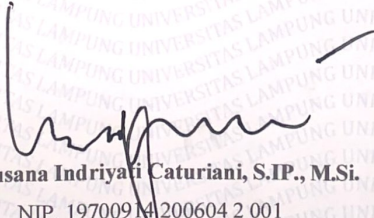

Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si.

NIP. 19750720 200312 1 002


Vina Karmilasari, S.Pd., M.Si.

NIP. 19910924 201903 2 019

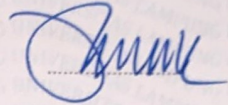
2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara


Dr. Susana Indriyani Caturiani, S.IP., M.Si.
NIP. 19700914 200604 2 001

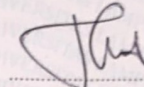
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

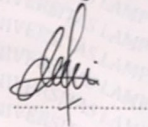
Ketua : Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si.



Sekretaris : Vina Karmilasari, S.Pd., M.Si.



Penguji Utama : Devi Yulianti, S.A.N., M.A., Ph.D.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, M.Si.

NIP. 19760821 200003 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 06 Agustus 2025

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 lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 06 Agustus 2025
Yang membuat pernyataan,



Dita Nur Fattisyah
NPM. 2116041107

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Dita Nur Fattisyah. Lahir di Kota Bandar Lampung pada tanggal 22 Januari 2003. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara, pasangan Bapak M. Dinah dan Ibu Mery Suryani. Penulis mempunyai kakak laki-laki yang bernama Muhammad Demy Arya S. Penulis menyelesaikan pendidikan di TK Amelia Bandar Lampung pada tahun 2009, SDN 4 Talang Bandar Lampung pada tahun 2015, SMPN 15 Bandar Lampung pada tahun 2018, dan SMAN 4 Bandar Lampung sampai dengan tahun 2021 hingga penulisan skripsi ini penulis melanjutkan pendidikan tinggi program studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.

Selama menjadi mahasiswa penulis aktif dalam mengikuti beberapa kegiatan yang ada di dalam maupun luar kampus. Penulis juga aktif berorganisasi selama perkuliahan yang dimulai sebagai anggota bidang Kajian Pengembangan Keilmuan (KPK) pada Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA) tahun 2022-2023. Selain itu, penulis juga aktif sebagai Staf Kemuslimahan periode 2021- 2023 di Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) Forum Studi Pengembangan Islam (FSPI) Fisip Universitas Lampung, serta turut berpartisipasi dalam sejumlah kegiatan kerelawanan (*volunteer*) lainnya.

Pada Januari hingga Februari 2024, penulis melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Bina Bumi, Kecamatan Meraksa Aji, Kabupaten Tulang Bawang. Kemudian di tahun yang sama, penulis juga mengikuti program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) pada Magang Mandiri FISIP UNILA di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung selama 6 (enam) bulan dari Februari-Agustus tahun 2024. Lokasi magang tersebut juga merupakan tempat penulis melakukan penelitian terkait skripsi.

MOTTO

“Dan berpegangteguhlah kepada Allah. Dia sebaik-baik pelindung dan sebaik-baik penolong.”

(Q.S Al-Hajj: 78)

“Kita tidak akan menang jika kita tidak percaya bahwa kita bisa.”

(Cut Nyak Dien)

“All i do, Is try, try, try.”

(Taylor Swift)

“Even when you don't have self-confidence, you are a person of worth.”

(Lee Haechan of NCT)

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*“Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang”
Alhamdulillahirabbil’alamin, dengan segala rasa Syukur kepada Tuhanku Allah SWT
Kupersembahkan karya sederhana ini sebagai wujud bakti dan tanggung jawab kepada:*

Mama dan Papa tercinta

*Yang senantiasa memberikan doa, dukungan, cinta, nasihat, kerja keras, kesabaran,
ketulusan, dan pengorbanan tanpa henti, menjadi sumber kekuatan bagi penulis
hingga mampu mencapai tahap ini.*

Serta rasa hormat saya kepada:

Bapak Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si.

Ibu Vina Karmilasari, S.Pd., M.Si.

Miss Devi Yulianti, S.A.N., M.A., PhD.

*Terimakasih atas bimbingan, ilmu, nasihat, arahan serta banyak bantuan kepada
penulis hingga dapat menyelesaikan pendidikan sarjana.*

*Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Jurusan Ilmu Administrasi Negara terimakasih
atas segala bimbingan, nasihat, dan ilmu yang telah diberikan selama masa studi.*

*Seluruh teman-teman seperjuangan selama menjalani masa perkuliahan yang
senantiasa memberikan semangat padaku.*

Almamater Tercinta

Universitas Lampung

SANWACANA

Alhamdulillahirabbil'alamin. Puji Syukur penulis panjatkan atas ke hadirat ALLAH SWT atas segala Rahmat, karunia, dan kasih sayang-Nya yang tak pernah henti tercurah sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Strategis Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Sebagai *State Auxiliary Organ* Dalam Penyelesaian Laporan Masyarakat (Studi Kasus Mekanisme Respon Cepat Tentang Penerimaan Peserta Didik Baru Tahun 2024).” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Negara (S.A.N) dari jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Sholawat serta salam juga dihaturkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan semoga kita sebagai umat beliau kelak mendapatkan syafa'at di Yaumul Qiyamah, Aamiin ya Rabbal'alamin. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Utama, terimakasih atas kemurahan hati dan ketersediannya dalam memberikan bimbingan, ilmu, nasihat, arahan serta banyak bantuan dengan penuh kesabaran dan keikhlasan tanpa pamrih dan lelah padaku, yang tentu tak bisa kusebutkan satu persatu hingga penelitian dan penulisan skripsi ini bisa selesai tepat pada waktunya. Semoga segala kebaikan Bapak dibalas dengan keberkahan, kemudahan dalam setiap urusan, serta menjadi amal jariyah yang mengantarkan Bapak menuju *Jannah-Nya*. Aamiin.
2. Ibu Vina Karmilasari, S.Pd., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Kedua. Terima kasih atas kesediaan Ibu dalam memberikan bimbingan, ilmu, nasihat, dan arahan dengan penuh kesabaran dan ketulusan, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu. Semoga segala kebaikan Ibu dibalas dengan limpahan keberkahan dari Allah SWT. Aamiin.
3. Miss Devi Yulianti, S.A.N., M.A., PhD. selaku Dosen Pembahas yang telah memberikan masukan, kritik, dan saran yang membangun kepada penulis sehingga

skripsi ini dapat disusun dengan baik. Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan miss, Aamiin.

4. Untuk Bapak Nur Rakhman Yusuf, S.Sos. selaku Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung, Bapak Tegar Adiwijaya, S.H., M.H. selaku Keasistenan Pemeriksaan Laporan (Riksa), Bapak Hendi Renaldo, S.A.N. selaku Kepala Keasistenan Penerimaan & Verifikasi Laporan (PVL). Serta seluruh pegawai keasistenan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dan seluruh informan, khususnya yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan informasi sehingga mempermudah penulis untuk memperoleh data yang dibutuhkan.
5. Ibu Prof. Dr. Novita Tresiana, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik selama menempuh pendidikan S1 Ilmu Administrasi Negara di FISIP Universitas Lampung.
6. Ibu Dr. Anna Gustina Zainal, Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
7. Ibu Dr. Susana Indriyati Caturini, S.IP., M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
8. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A. selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, terima kasih atas perhatian, dorongan, dan semangat yang selalu Ibu berikan kepada kami, khususnya dalam mengingatkan untuk tidak lupa mengerjakan skripsi, terimakasih ibu atas dorongan dan semangatnya.
9. Bapak dan Ibu dosen, terimakasih atas segala ilmu, pengalaman berharga dan juga motivasi untuk diriku selama menempuh pendidikan S1. Semoga Allah SWT membalas dengan keberkahan dan senantiasa sehat selalu, Aamiin.
10. Seluruh Staf Ilmu Administrasi Negara terutama Mba Wulan dan Mba Uki, terima kasih untuk selalu membantu mengurus berbagai keperluan administrasi dari awal mahasiswa baru hingga saya lulus.
11. Kedua Orangtuaku tercinta, Mama dan Papa, yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan, nasihat, kerja keras, kesabaran ketulusan, pengorbanan dan doa yang tiada hentinya untukku. Terimakasih telah menjadi pelita dan pahlawan dalam hidupku, atas semuanya selama ini, tak kenal lelah dan tak menyerah kapanpun demi

kami. Aku sangat bersyukur dan bahagia karena Allah SWT memilih kalian sebagai orang tuaku. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan Mama dan Papa dengan pahala yang berlipat ganda dan mengumpulkan kita kembali di *Jannah-Nya* kelak. Aamiin ya Rabbal 'alamin.

12. Abang mi tersayang, yang selalu memberikan doa, bantuan materi, serta dukungan penuh untuk penulis. *Thank you for always being my biggest supporter.* Inshaa Allah segala pekerjaan dan urusan abang disukseskan serta dilancarkan. Aku selalu bersyukur karena Allah menjadikan abang sebagai saudaraku. Semoga kita berdua selalu akur dan saling sayang hingga akhir. Aamiin ya Rabbal 'alamin.
13. Keluargaku tersayang, Kakek, Nenek, Om Apin, Mama Heni, Mama Tina. Terima kasih atas cinta, doa, dan dukungan yang tiada henti untuk penulis. Semoga Allah senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, dan perlindungan kepada kalian semua, Aamiin.
14. Sepupu-sepupuku tersayang, Mba Amazon, Mba Ayu, Suci, Lanang, dan Dzaky. Terima kasih atas segala dukungan, canda tawa, dan kebersamaan yang begitu berarti. Kehadiran kalian selalu membawa semangat dan keceriaan dalam hidupku.
15. My 911 Aisyah aka icha. Terima kasih sudah selalu jadi tempat aku pulang seorang saudara sekaligus sepupu yang nggak pernah capek dengerin curhat, bantuin dalam segala hal, *You're truly one of a kind, and I'm so lucky to have you, Cha!*
16. *My Junior High School chairmate*, Tria Nabila Rosi, Terima kasih sudah menemani penulis dari awal seminar proposal hingga turun lapangan untuk penelitian. Dukungan, canda tawa, dan semoga semua *wishlist* serta harapan kita segera tercapai. *Keep fighting and believing, we got this!*
17. *My college friends*, Deajeng, Aristi, Nadia. *Thank you for all the support, help, and good vibes* selama kita kuliah bareng. *I'm so lucky to have you guys.* Semoga jalan kita ke depan selalu dimudahkan dan kita sukses di jalan masing-masing.
18. *My college friends*, “Geng Vanad”. Nadhila, Anggi, Acan, Vania. Terima kasih telah menjadi sumber tawa, semangat, dan dukungan yang tiada henti selama perjalanan kuliahku. *Thank you for always being there through ups and*

downs, deadlines, and everything in between. I'm truly grateful to have friends like you. Semoga persahabatan ini terus terjaga, sampai kapan pun!

19. Teman-teman seperjuanganku, Mutia, Destira, Pinka, Fatoni, Afif, Figo, serta teman-teman yang lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang terus kalian bagi selama perkuliahan ini.
20. Seluruh pihak yang telah membantu dalam menempuh pendidikan S1 dan proses penyelesaian skripsi ini, yang tidak bisa disebutkan satu per satu semoga kebaikan diganjar keberkahan dari Allah SWT, Aamiin.
21. *Lastly, I wish to extend my gratitude to myself for enduring this journey and for continually believing in my own capabilities. Thank you for striving to grow, for not giving up despite moments of exhaustion and discouragement, and for taking each step forward with determination. Amid the pressures and challenges, I have done my utmost to complete this work. This achievement is a meaningful milestone, and I am proud of the perseverance that brought me here.*

Akhir kata, atas segala kebaikan yang telah diberikan, semoga Allah SWT membalasnya dengan pahala yang berlipat ganda. Aamiin. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari sempurna. Semoga karya sederhana ini dapat memberikan manfaat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, 06 Agustus 2025

Penulis,

Dita Nur Fattisyah

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Manajemen Strategis.....	16
2.3 Tinjauan Tentang Evaluasi Strategi	20
2.3.1 Evaluasi Strategi dalam Model Fred R. David	21
2.4 <i>Good Governance</i>	23
2.5 <i>State Auxiliary Organ</i>	26
2.6 Respon Cepat Ombudsman (RCO).....	30
2.7 Kerangka Pikir	32
III. METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Tipe Penelitian	35
3.2 Fokus Penelitian.....	36
3.3 Lokasi Penelitian.....	37
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	39
2.7 Teknik Analisis Data	41
3.8 Teknik Keabsahan Data	43
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	45
4.1.1 Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia.....	45

4.1.2	Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia.....	46
4.1.3	Tujuan Ombudsman Republik Indonesia	47
4.2	Gambaran Umum Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.....	48
4.2.1	Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung	48
4.2.2	Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung	50
4.3	Hasil Penelitian	53
4.3.1	Strategi Percepatan Pelaksanaan Respon Cepat Ombudsman (RCO) dalam menindaklanjuti Kasus Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Tahun 2024	53
4.3.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Strategi Percepatan Pelaksanaan Respon Cepat Ombudsman (RCO) dalam menindaklanjuti Kasus Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Tahun 2024	90
4.4	Pembahasan Penelitian	99
4.4.1	Strategis Percepatan Pelaksanaan Respon Cepat Ombudsman (RCO) dalam menindaklanjuti Kasus Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Tahun 2024.....	99
4.4.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Strategi Percepatan Pelaksanaan Respon Cepat Ombudsman	113
V.	KESIMPULAN DAN SARAN	120
5.1	Kesimpulan	120
5.2	Saran	121
	DAFTAR PUSTAKA.....	123
	LAMPIRAN	131

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Laporan Respon Cepat Tahun 2022 —2024 Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung	5
2 Klasifikasi Laporan terselesaikan 2024	8
3 Penelitian Terdahulu.....	13
4 Daftar Informan Penelitian.....	40
5 Daftar Dokumentasi Penelitian	41
6 Waktu penyelesaian laporan	75
7 Capaian penutupan laporan tahun 2024.....	77
8 Salinan dokumen dari para pihak.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Presentase Permasalahan PPDB Tahun 2024.....	7
2 Tahapan Manajemen Strategis Menurut David (2011)	18
3 Kerangka Berpikir.....	34
4 Kantor Perwakilan Ombudsman	49
5 Struktur Organisasi Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Lampung Tahun 2024.....	50
6 Alur Penyelesaian Laporan RCO	63
7 Pembagian Laporan PVL & RIKSA Tahun 2024	76
8 Bukti Perubahan Daftar Siswa yang Diterima	88

DAFTAR SINGKATAN

APBD	Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah
APBN	Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara
ASN	Aparatur Sipil Negara
BDL	Bandar Lampung
BHMN	Badan Hukum Milik Negara
BPKP	Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan
BUMD	Badan Usaha Milik Daerah
BUMN	Badan Usaha Milik Negara
CPD	Calon Peserta Didik
KK	Kartu Keluarga
LAN	Lembaga Administrasi Negara
LHP	Laporan Hasil Pemeriksaan
LM	Laporan Masyarakat
ORI	Ombudsman Republik Indonesia
PKO	Peraturan Ketua Ombudsman
PO	Peraturan Ombudsman
PPDB	Penerimaan Peserta Didik Baru
PVL	Penerimaan dan Verifikasi Laporan
RCO	Respon Cepat Ombudsman
RI	Republik Indonesia
RIKSA	Pemeriksaan
SDM	Sumber Daya Manusia
UU	Undang-Undang
UUD	Undang-Undang Dasar

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah telah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan bagian dari fokus administrasi negara dalam menciptakan pemerintahan yang efektif, efisien, dan akuntabel yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Salah satunya dengan memberikan akses yang lebih luas bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan terkait layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan agar menciptakan pemerintahan yang lebih baik dan bersih (Puteri dkk., 2023). Untuk memastikan hak masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, pemerintah menetapkan kebijakan melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 40 ayat 1 Undang-Undang ini menegaskan bahwa masyarakat berhak mengajukan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara layanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pemerintah menjamin hak masyarakat untuk mengajukan pengaduan sebagai mekanisme pengawasan terhadap kinerja penyelenggara layanan.

Ombudsman merupakan suatu lembaga pengaduan masyarakat yang dibentuk guna mewujudkan “*Good Governance*” dan “*Clean Government*” pemerintah daerah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif, efisien dan akuntabel. Berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, menyebutkan bahwa Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan Pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang

diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Hukum Milik Negara (BHMN), serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang seluruhnya dibiayai dari anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD) dan/atau anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN).

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dibentuk pada bulan Oktober 2012 dengan tujuan agar dapat berperan aktif dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah Provinsi Lampung. Ombudsman sebagai lembaga pengawas eksternal, memberikan ruang yang luas bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan terkait maladministrasi pelayanan publik. Kedudukan Ombudsman RI yang independen memungkinkan lembaga ini menjalankan tugasnya dengan objektif dan efektif, berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat provinsi (Iswadi dkk., 2020).

Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung menerapkan mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO) untuk menangani laporan masyarakat secara cepat, dengan syarat laporan tersebut memenuhi kriteria dan ketentuan yang telah ditetapkan. RCO memiliki prosedur khusus yang dirancang untuk menyelesaikan laporan secara efektif dan efisien yang dinyatakan memenuhi kriteria, sebagai berikut:

- a) Kondisi darurat yang merupakan situasi tidak terduga, seperti bencana alam, wabah penyakit, atau kelaparan.
- b) Kondisi yang mengancam keselamatan jiwa, merupakan situasi kritis yang dapat menyebabkan kerugian, kesulitan, ketidaknyamanan, atau bahaya yang mengancam keselamatan individu atau kelompok.
- c) Kondisi yang mengancam hak hidup, keadaan darurat yang menimbulkan hambatan atau kerugian dalam akses terhadap hak-hak dasar, seperti hak pendidikan atau hak ekonomi, bagi individu atau masyarakat luas.

Berdasarkan Peraturan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2024 Tentang Petunjuk Teknis Pemeriksaan Dokumen dan Substantif, yaitu:

- 1) Klarifikasi langsung, dilakukan dengan menghubungi pihak terkait melalui telepon, *email* dan/atau bertemu langsung;
- 2) Pemeriksaan lapangan, meliputi pemeriksaan langsung pada objek terkait, baik secara terbuka maupun tertutup, disesuaikan dengan kebutuhan pembuktian dalam pemeriksaan; atau
- 3) Konsiliasi/mediasi, pertemuan antar pihak yang diatur dengan memperhatikan waktu dan tempat yang efektif untuk penyelesaian yang cepat. Jika ada indikasi potensi kerugian materiil, Ombudsman RI akan mengumpulkan bukti tambahan selama proses pemeriksaan guna memperkuat adanya kerugian tersebut.

Mekanisme ini sangat penting bagi masyarakat untuk mengatasi ketidakadilan yang disebabkan oleh penyelenggara pelayanan publik yang tidak kompeten, terutama mengingat masih tingginya jumlah laporan mengenai maladministrasi yang diterima oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung. Bentuk-bentuk maladministrasi yang sering ditemui dalam pasal 1 angka 3 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI meliputi penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, pengabaian kewajiban hukum, kurangnya transparansi, kelalaian, diskriminasi, tindakan tidak profesional, ketidakjelasan informasi, serta tindakan sewenang-wenang, ketidakpastian hukum, dan salah pengelolaan. Lemahnya pengawasan dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat berdampak buruk bagi kinerja aparatur birokrasi dalam memberikan pelayanan publik (Suryani dkk., 2022). Fenomena ini menyebabkan aparatur birokrasi sering kali mengabaikan efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan publik, yang berdampak pada buruknya kualitas pelayanan yang diterima masyarakat (Puteri dkk., 2023).

Hingga kini masih banyak penyelenggara layanan publik yang gagal dalam hal memenuhi standar pelayanan yang baik seperti pada penelitian Swastika dkk.

(2022), dengan hasil penelitian yang mengemukakan bahwa peran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah berhasil menyelesaikan 119 laporan pengaduan, termasuk 6 laporan terkait masalah pendidikan. Namun dalam proses penyelesaiannya menghadapi hambatan seperti keterbatasan anggaran, luasnya wilayah kerja, kurangnya pemahaman instansi terlapor, ketidakberanian pelapor dalam mengajukan pengaduan, serta dampak pandemi Covid-19. Hal serupa juga dikemukakan oleh Arum (2022) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa mekanisme Respon Cepat Ombudsman memberikan dampak positif berupa pelayanan cepat yang membantu masyarakat. Namun, keterbatasan SDM dikeasistenan pemeriksaan mengurangi efisiensi penanganan laporan. Ombudsman RI Jawa Timur membentuk *focal point* dengan melibatkan pemerintah daerah, tetapi belum semua narahubung terintegrasi, sehingga penanganan laporan masih terkendala.

Penelitian-penelitian di atas menunjukkan bahwa strategi dalam penyelesaian laporan Ombudsman masih belum optimal, terutama dalam mengelola dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat. Berdasarkan konsep strategi yang diuraikan oleh Mulyana dalam Timpal dkk. (2021), Strategi merupakan perpaduan antara pengetahuan dan keahlian dalam mengelola potensi, sumber daya, dan kondisi lingkungan secara efektif dan efisien. Strategi ini terdiri dari empat komponen utama, yaitu kemampuan, sumber daya, lingkungan, dan tujuan. Keempat unsur tersebut dikombinasikan untuk merumuskan berbagai alternatif tindakan, yang kemudian dianalisis guna memperoleh hasil terbaik. Hasil akhir dari proses ini disampaikan secara jelas dan berfungsi sebagai acuan dalam penerapannya di lingkungan operasional.

Hingga 16 Oktober 2024, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung telah menerima 16 laporan masyarakat dengan kategori Respon Cepat Ombudsman (RCO), dengan 8 laporan di antaranya berkaitan dengan substansi pendidikan, khususnya terkait PPDB (Arsip Laporan Tahunan Ombudsman RI Provinsi Lampung, 2024). Pada tahun 2023, Pada tahun 2023, tercatat sebanyak 16

laporan yang masuk, dengan substansi pendidikan kembali mendominasi, yakni sebanyak 11 laporan (Arsip Laporan Tahunan Ombudsman RI Provinsi Lampung, 2023). Adapun pada tahun 2022, total laporan yang diterima mencapai 53, dengan 32 laporan di antaranya berkaitan dengan sektor pendidikan (Arsip Laporan Tahunan Ombudsman RI Provinsi Lampung, 2022). Temuan ini menunjukkan bahwa dalam tiga tahun terakhir, isu pendidikan secara konsisten menjadi substansi laporan yang paling sering diadukan. Berikut disajikan data laporan Respon Cepat berdasarkan substansi dan permasalahan yang diterima Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung pada periode 2022–2024:

Tabel 1. Laporan Respon Cepat Tahun 2022 —2024 Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung

No.	Substansi Laporan	Jumlah Pertahun		
		2022	2023	2024
1.	Hak Sipil dan Politik	2	1	3
2.	Pendidikan	32	9	9
3.	Energi dan Kelistrikan	-	1	1
4.	Jaminan Sosial	1	1	1
5.	Kesehatan	2	0	1
6.	Air	1	1	1
7.	Kepegawaian	14	1	-
8.	Keagamaan	1	-	-
	Jumlah	53	16	16

Sumber: Arsip Laporan Tahunan Ombudsman Lampung Tahun 2022—2024

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa sejak tahun 2022 hingga 2024, laporan masyarakat melalui mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO) dengan substansi pendidikan secara konsisten menjadi yang terbanyak. Kondisi ini menjadi tolok ukur dalam menilai keberhasilan pelayanan publik, khususnya terkait pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Provinsi Lampung, yang pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala dan dipandang masih memerlukan perbaikan.

PPDB adalah proses seleksi yang menentukan penerimaan siswa di sekolah tertentu. Pelaksanaan PPDB *Online* untuk tingkat Sekolah Menengah Atas

(SMA) dan tingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP) dilakukan pada awal tahun ajaran baru, dengan menggunakan sistem zonasi. Proses seleksi ini mencakup empat jalur: jalur zonasi sebanyak 50%, jalur afirmasi 15%, jalur perpindahan tugas orang tua/wali 5%, dan jalur prestasi 30%.

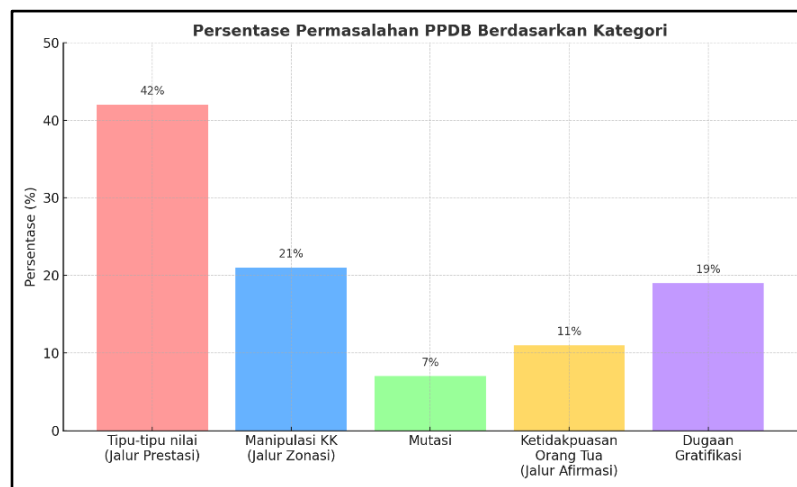
Peneliti memilih studi kasus laporan Respon Cepat Ombudsman (RCO) terkait Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) dibandingkan dengan laporan (RCO) dengan substansi lainnya karena pendidikan merupakan hak yang sangat penting sebagaimana diatur dalam Pasal 31 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa “Setiap warga negara berhak mendapatkan pendidikan”. Kemampuan pemerintah melindungi setiap warga negara mencakup penyediaan standar minimal yang memadai dalam pendapatan, gizi, kesehatan, perumahan, dan pendidikan (Wilensky dalam Swastika dkk., 2023).

Pada konteks sosial dan pendidikan, proses PPDB di Indonesia sering kali menjadi sorotan karena berbagai isu maladministrasi yang dapat merugikan calon peserta didik dan orang tua mereka. Masalah-masalah seperti ketidaktransparanan, penyalahgunaan wewenang, dan diskriminasi sering kali muncul dan memerlukan intervensi dari lembaga-lembaga pengawas untuk memastikan proses yang adil dan transparan.

Jaringan Pemantau Pendidikan Indonesia (JPPI) mencatat setidaknya terdapat 162 pengaduan hingga 20 Juni 2024, dengan dominasi masalah pada jalur prestasi, zonasi, afirmasi, hingga dugaan gratifikasi (Wakang, 2024). Data ini menunjukkan bahwa sistem PPDB masih menyisakan banyak celah maladministrasi yang perlu ditangani secara menyeluruh melalui pendekatan kebijakan yang lebih akuntabel (<https://validnews.id/nasional/jppi-temukan-ratusan-kecurangan-ppdb-2024> diakses pada 14 November 2024).

Permasalahan PPDB dari tahun ke tahun dinilai tidak mengalami perbaikan signifikan. Ubaid Matraji, Koordinator Nasional JPPI, menyatakan bahwa

pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan pihak sekolah cenderung menganggap masalah PPDB sebagai rutinitas tahunan tanpa pembelajaran dari kesalahan sebelumnya. Hal ini tercermin dari tidak adanya perubahan berarti dalam sistem (Wakang, 2024). Menurut laporan Jaringan Pemantau Pendidikan Indonesia (JPPI), sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) 2024 masih menghadapi sejumlah persoalan berulang, seperti kecurangan nilai di jalur prestasi (42%), manipulasi Kartu Keluarga di jalur zonasi (21%), mutasi (7%), ketidakpuasan orang tua di jalur afirmasi (11%), dan dugaan gratifikasi (19%) (Wakang, 2024).



Gambar 1. Presentase Permasalahan PPDB Tahun 2024

Sumber: Diolah Oleh Peneliti

Hal tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kelemahan dalam penyelenggaraan PPDB yang perlu segera diperbaiki, khususnya dalam memastikan transparansi, akurasi, dan profesionalisme panitia. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang pendidikan menjadi penting untuk mengurangi potensi maladministrasi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap proses PPDB.

Berikut adalah tabel klasifikasi laporan terselesaikan pada tahun 2024, yang mencakup laporan terkait substansi pendidikan, terutama mengenai dugaan

maladministrasi dalam proses penerimaan peserta didik baru (PPDB). Laporan-laporan ini menyoroti berbagai permasalahan, seperti penyimpangan prosedur, penundaan berlarut, dan ketidakmampuan panitia dalam proses verifikasi persyaratan pendaftaran.

Tabel 2. Klasifikasi Laporan Terselesaikan 2024

No	No Register	Klasifikasi	Permasalahan
1.	0193/LM/VII/2024/BDL	Sedang	Dugaan maladministrasi berupa tidak kompeten oleh panitia PPDB dalam proses verifikasi persyaratan pendaftaran melalui jalur zonasi yang diikuti oleh calon peserta didik
2.	0186/LM/VI/2024/BDL	Sedang	Dugaan maladministrasi berupa tidak kompeten oleh panitia PPDB dalam proses verifikasi persyaratan pendaftaran melalui jalur zonasi yang diikuti oleh calon peserta didik
3.	0187/LM/VI/2024/BDL	Sedang	Dugaan maladministrasi berupa penyimpangan prosedur oleh panitia seleksi penerimaan peserta didik baru dalam proses verifikasi dokumen persyaratan melalui jalur zonasi yang diikuti oleh calon peserta didik
4.	0192/LM/VII/2024/BDL	Sedang	Dugaan maladministrasi berupa tidak kompeten oleh panitia PPDB dalam proses verifikasi persyaratan pendaftaran melalui jalur zonasi yang diikuti oleh calon peserta didik
5.	0190/LM/VI/2024/BDL	Sedang	Dugaan maladministrasi berupa penyimpangan prosedur oleh panitia seleksi penerimaan peserta didik baru dalam proses verifikasi pendaftaran sekolah melalui jalur zonasi yang diikuti oleh calon peserta didik
6.	0189/LM/VI/2024/BDL	Sedang	Dugaan maladministrasi berupa penyimpangan prosedur oleh panitia seleksi penerimaan peserta didik baru dalam proses verifikasi pendaftaran sekolah melalui jalur zonasi kepada calon peserta didik
7.	0197/LM/VII/2024/BDL	Sedang	Dugaan maladministrasi berupa kelalaian pengabaian kewajiban hukum oleh panitia seleksi penerimaan peserta didik baru dalam memasukan data calon peserta didik
8.	0188/LM/VI/2024/BDL	Sedang	Dugaan maladministrasi berupa tidak memberikan pelayanan oleh panitia seleksi peserta didik baru (PPDB)

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan tabel 2 klasifikasi laporan terselesaikan di atas yang masuk di tahun 2023 sampai 2024 dengan substansi pendidikan masih banyak laporan mengenai dugaan maladministrasi terkait penyimpangan prosedur dalam proses penerimaan peserta didik baru yang menyebabkan masyarakat kecewa perihal penundaan berlarut dan tidak kompeten oleh panitia PPDB dalam proses verifikasi persyaratan pendaftaran, kemudian masyarakat memilih untuk mengadukan permasalahannya kepada Ombudsman.

Sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik, Ombudsman RI memberikan layanan pengaduan secara gratis tanpa dipungut biaya, guna memastikan hak-hak masyarakat terpenuhi. Pada penelitian ini, peneliti mengambil dua contoh kasus laporan masyarakat sebagai bahan kajian, yaitu laporan dengan Nomor Register 0197/LM/VII/2024/BDL dan 0192/LM/VII/2024/BDL. Pemilihan kedua kasus tersebut didasarkan pada pertimbangan keterbatasan peneliti dalam melakukan wawancara terhadap pelapor, di mana dari delapan laporan yang relevan, hanya dua pelapor yang bersedia untuk diwawancarai. Kedua laporan tersebut mencerminkan bagaimana masyarakat memanfaatkan peran Ombudsman sebagai saluran penyelesaian atas ketidakpuasan terhadap pelayanan publik di sektor pendidikan.

Kemudian, fokus pembahasan yang ditulis peneliti pada hasil pra riset yang telah dilakukan tanggal 23 Juli 2024, di peroleh informasi terkait dari salah satu asisten Ombudsman Provinsi Lampung selanjutnya disebut “Tim Pemeriksaan”, bahwa adanya kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum oleh Panitia Seleksi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) SMP Negeri 1 Bandar Lampung dalam memasukan data Calon Peserta Didik melalui Jalur Afirmasi/Bina Lingkungan, yang berdampak pada jarak antar tempat tinggal calon peserta didik dengan sekolah tidak tepat dengan alamat domisili. Selain itu, permasalahan dalam proses pendaftaran PPDB juga disebabkan oleh kurangnya pemahaman pihak sekolah terhadap ketentuan zonasi yang berlaku. Kesulitan ini tidak hanya menghambat proses pengumpulan informasi yang krusial, tetapi juga menghambat kecepatan

dan penanganan laporan agar tetap berjalan lancar dan sesuai dengan prinsip-prinsip RCO, tanpa mengorbankan kualitas atau kecepatan proses penyelesaian.

Berdasarkan data tersebut, sangat penting untuk meninjau strategis percepatan pelaksanaan Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan masyarakat terkait proses seleksi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) pada tahun 2024. Efektivitas strategi yang diterapkan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam menangani laporan masyarakat dapat diukur dari jumlah laporan yang telah berhasil diselesaikan oleh lembaga tersebut. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Strategis Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Sebagai *State Auxiliary Organ* Dalam Penyelesaian Laporan Masyarakat (Studi Kasus Mekanisme Respon Cepat tentang Penerimaan Peserta Didik Baru Tahun 2024).”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan di atas. Adapun rumusan masalah yang akan peneliti kaji dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana Strategi Percepatan Pelaksanaan RCO dalam menindaklanjuti Kasus PPDB Tahun 2024?
2. Apa sajakah faktor pendukung dan penghambat Strategi Percepatan Pelaksanaan RCO dalam PPDB Tahun 2024?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini mencakup data atau informasi yang akan dicapai dalam penelitian, yang mengacu pada rumusan masalah. Adapun tujuan dari penelitian yang akan dilakukan yaitu:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis Strategi Percepatan Pelaksanaan RCO dalam menindaklanjuti Kasus PPDB Tahun 2024

2. Mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung Strategi Percepatan Pelaksanaan RCO dalam menindaklanjuti kasus PPDB Tahun 2024

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini kegunaan penelitian terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam mengembangkan pengetahuan akademik di bidang ilmu Administrasi Negara terkait mata kuliah Manajemen Strategis Sektor Publik dan Administrasi Pelayanan Publik. Manfaat lainnya dapat memperkaya literatur dalam penelitian selanjutnya, sehingga dapat memperoleh hasil yang lebih baik.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis penelitian ini dapat memberikan informasi dan evaluasi mengenai strategi mekanisme RCO pada tingkat pelayanan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Perwakilan Ombudsman Provinsi Lampung sekaligus menjadi panduan bagi penyelenggara pelayanan publik khususnya pada penyelesaian laporan masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu acuan penting yang digunakan oleh peneliti untuk menjelaskan temuan-temuan yang telah ada sebelumnya. Mengacu pada penelitian terdahulu, peneliti dapat memperkaya wawasan teoritis dalam mengkaji penelitian yang sedang dilakukan serta menghindari terjadinya *plagiarisme* dari penelitian lain. Untuk mendukung pemahaman yang lebih mendalam, peneliti merujuk pada beberapa penelitian yang relevan untuk memperkaya kajian yang dilakukan. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang dapat dijadikan referensi dalam penelitian ini, antara lain:

Tabel 3. Penelitian Terdahulu

No.	Penulis dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi Penelitian
1.	Swastika (2022) Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan. [Skripsi]	Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah berhasil menyelesaikan 119 laporan masyarakat, termasuk 6 laporan yang berkaitan dengan sektor pendidikan. Capaian tersebut diraih meskipun terdapat sejumlah kendala, seperti keterbatasan anggaran, cakupan wilayah kerja yang luas, rendahnya pemahaman dari pihak terlapor, kurangnya keberanian dari pelapor, serta dampak pandemi Covid-19.	Persamaan antara penelitian ini dan penelitian yang dilakukan oleh Swastika (2022) terletak pada objek kajian, yaitu lembaga Ombudsman yang menangani pengaduan pelayanan publik di bidang pendidikan. Perbedaan mendasarnya terdapat pada fokus pembahasan; jika Swastika lebih menitikberatkan pada identifikasi dan analisis peran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam menyelesaikan

			aduan di sektor pendidikan, maka penelitian ini memusatkan perhatian pada strategi penyelesaian laporan dengan mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO) oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung yang substansinya berkaitan dengan isu pendidikan.
2.	Sherly (2023) Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Lampung dalam Penyelesaian Laporan Masyarakat (Studi Kasus Respon Cepat Laporan Maladministrasi Dalam Proses Seleksi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Di SMA Negeri 9 Bandar Lampung Tahun 2022). [Skripsi]	Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas Ombudsman RI Provinsi Lampung dalam menangani laporan terkait proses PPDB di SMA Negeri 9 Bandar Lampung masih belum optimal. Dari enam indikator responsivitas menurut Zeithaml, indikator ketepatan pelayanan belum mampu memenuhi ekspektasi pelapor.	Persamaan antara penelitian yang peneliti kaji dengan penelitian yang dilakukan oleh Sherly (2023) adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif dan objek penelitian di Lembaga Ombudsman terkait penyelesain laporan dengan mekanisme RCO. Perbedaan antara keduanya terletak pada fokus penelitian, di mana Sherly (2023) berfokus pada Responsivitas penyelesaian laporan Kasus Respon Cepat Laporan Maladministrasi Dalam Proses Seleksi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di SMA Negeri 9 Bandar Lampung Tahun 2022, sedangkan penelitian ini berfokus pada analisis strategi penyelesaian

			laporan yang masuk dengan mekanisme respon cepat (RCO) dengan substansi pendidikan.
3.	Arum (2022) Evaluasi Layanan Pengaduan Respon Cepat Ombudsman (RCO) di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur. [Skripsi]	Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme Respon Cepat Ombudsman memberikan dampak positif berupa pelayanan cepat yang membantu masyarakat. Namun demikian, keterbatasan jumlah sumber daya manusia pada keasistenan pemeriksaan menjadi kendala dalam optimalisasi efisiensi dan efektivitas penyelesaian laporan.	Persamaan antara penelitian yang peneliti kaji dengan penelitian yang dilakukan oleh Arum (2022) yaitu untuk memahami mekanisme layanan RCO di lingkungan Ombudsman. Perbedaan antara keduanya terletak pada fokus penelitian, di mana Arum (2022) berfokus pada evaluasi layanan RCO di Ombudsman Perwakilan Jawa Timur, sementara penelitian ini mengkaji strategi penyelesaian laporan melalui mekanisme RCO dengan substansi pendidikan pada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.
4.	Sugiarto (2024) Analisis Efektivitas Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jateng dalam Penanganan Dugaan Maladministrasi PPDB 2023. [Jurnal]	Penelitian ini menunjukan komitmen Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam menindaklanjuti dugaan maladministrasi pada pelaksanaan PPDB tahun 2023. Meski demikian, hasil studi tersebut juga mengungkap bahwa aspek komunikasi dan sosialisasi kepada masyarakat masih menjadi tantangan signifikan yang perlu mendapat perhatian. Implikasi dari temuan ini menunjukkan pentingnya upaya perbaikan yang berkelanjutan, khususnya dalam mencegah maladministrasi dan	Kesamaan antara penelitian ini dan penelitian Sugiarto (2024) terletak pada fokus lembaga dan substansi kajian, yakni penanganan maladministrasi dalam pelaksanaan PPDB oleh Ombudsman. Perbedaannya, penelitian ini mengarahkan fokus pada strategi penyelesaian laporan maladministrasi

memperkuat publik sebagai pelayan yang partisipatif.	komunikasi bagian dari lebih terbuka	menggunakan mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO) dalam isu pendidikan, sedangkan Sugiarto lebih menitikberatkan pada efektivitas kinerja lembaga secara keseluruhan dalam penanganan kasus tersebut.
--	--------------------------------------	--

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan perbandingan dengan lima penelitian terdahulu, penelitian ini mengangkat topik yang berbeda. Fokus utama penelitian ini adalah menganalisis strategis Ombudsman dalam menyelesaikan laporan masyarakat terkait pendidikan melalui mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO). Topik ini menjadi substansi yang paling banyak dilaporkan dengan memanfaatkan data terbaru, khususnya dalam konteks penerimaan peserta didik baru (PPDB) pada sekolah menengah atas tahun 2024 di Provinsi Lampung. Menurut Fred R. David dalam (Sudiantini & Hadita, 2022) terdapat 3 aktivitas dalam mengevaluasi strategi yang digunakan untuk mengukur penelitian ini yaitu, meninjau strategi yang diterapkan, mengukur kinerja, dan mengambil tindakan korektif (jika diperlukan) agar Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam menanggapi pengaduan masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi yang bermanfaat untuk perbaikan dan pengembangan layanan di masa mendatang.

2.2 Manajemen Strategis

Fred R. David (dalam Sudiantini & Hadita, 2022) menjelaskan bahwa manajemen strategis merupakan seni dan ilmu yang melibatkan proses perumusan, implementasi, serta evaluasi keputusan lintas fungsi yang bertujuan untuk mendukung organisasi dalam mencapai tujuannya.

Menurut Hunger dan Wheelen (dalam Priatin dkk., 2023), manajemen strategis adalah serangkaian keputusan dan tindakan manajerial yang berperan dalam menentukan kinerja organisasi dalam jangka panjang. Proses ini meliputi analisis lingkungan, baik internal maupun eksternal, perumusan strategi jangka panjang, implementasi strategi yang telah dirancang, serta proses evaluasi dan pengendalian strategi tersebut

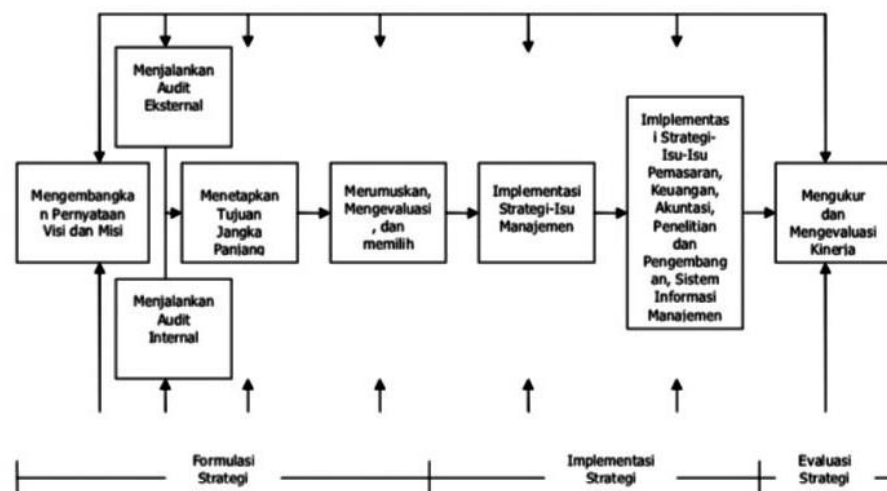
Menurut Kazmi & Kazmi (dalam Sugiarti dkk., 2022) manajemen strategis berperan dalam merespons setiap perubahan dan situasi, baik di lingkungan eksternal maupun internal. Respons ini bertujuan untuk merumuskan strategi untuk memastikan bahwa setiap upaya yang dilakukan selaras dengan tujuan akhir yang telah ditetapkan, sehingga tujuan tersebut dapat tercapai secara efektif dan efisien. Untuk mencapai tujuan organisasi jangka panjang secara efektif dan efisien, manajemen strategis dianggap sebagai seni dan ilmu dalam merumuskan, menerapkan serta mengevaluasi keputusan- keputusan strategis yang melibatkan berbagai fungsi organisasi (Saloner dalam Sugiarti dkk., 2022).

Berdasarkan berbagai definisi di atas, manajemen strategis dapat diartikan sebagai seni dan ilmu dalam merumuskan, mengimplementasikan, serta mengevaluasi keputusan-keputusan lintas fungsi (*cross-functional*) yang memungkinkan organisasi untuk mencapai tujuannya. Menurut Sedarmayanti (2014), manajemen strategis dalam sektor publik penting karena berperan dalam memastikan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik melalui proses monitoring yang terstruktur. Dengan adanya manajemen strategis, alokasi sumber daya, delegasi kewenangan, pemantauan, dan pengukuran kinerja dapat dilakukan secara jelas dan terukur, sehingga meningkatkan akuntabilitas sektor publik di mata masyarakat. Manajemen strategis menjadi bernilai ketika mampu membantu para pengambil keputusan untuk berpikir dan bertindak secara strategis. Oleh karena itu, konsep ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menjadi pedoman penting dalam mendukung proses pengambilan keputusan yang terarah.

Bozeman & Straussman (dalam Sedarmayanti, 2014), mengemukakan bahwa manajemen strategis sektor publik didasarkan pada empat prinsip utama, yaitu:

1. Berorientasi pada jangka panjang,
2. Integrasi tujuan dan sasaran dalam struktur yang hierarkis,
3. Manajemen strategis dan perencanaan strategis menuntut adanya komitmen yang kuat dan disiplin pelaksanaan dari para pelaksana, karena keduanya tidak akan berjalan secara otomatis tanpa adanya upaya yang konsisten.
4. Mempertimbangkan lingkungan eksternal sebagai bentuk antisipasi perubahan, bukan penyesuaian total.

Penilaian strategi sangat penting bagi perusahaan atau organisasi karena strategi yang efektif saat ini, belum tentu memberikan hasil yang sama di masa mendatang. Fred R. David (2011), mengklasifikasikan tahapan manajemen strategis menjadi tiga tahapan utama yang menjadi dasar dari proses tersebut, yaitu formulasi strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi. Menurutnya tahapan tersebut mampu mendukung sebuah organisasi mencapai tujuannya. Adapun penjelasannya sebagai berikut:



Gambar 2. Tahapan Manajemen Strategis Menurut David (2011)

Sumber: David (2011)

1. Formulasi Strategi (*Strategy Formulation*)

Pada tahapan formulasi strategi, memuat langkah-langkah penting yang meliputi penetapan visi dan misi, identifikasi terhadap lingkungan eksternal dan internal. Lingkungan eksternal meliputi identifikasi peluang dan ancaman yang mungkin dapat memengaruhi organisasi, sementara lingkungan internal mencakup pemahaman atas kekuatan dan kelemahan yang dimiliki organisasi. Tahap akhir dari formulasi adalah pemilihan strategi terbaik yang didasarkan pada proses analisis sebelumnya dan pertimbangan rasional sesuai kondisi serta kebutuhan organisasi (Yulianti, 2018).

2. Implementasi strategi (*Strategy Implementasi*)

Tahap ketiga adalah implementasi strategi, yang mengharuskan organisasi dalam menentukan tujuan tahunan, penetapan kebijakan, dan mengalokasikan sumber daya guna memastikan strategi yang telah dirumuskan dapat dilaksanakan secara efektif melalui pengaturan sumber daya dan perencanaan tindakan yang konkret. Muhsin (2024), Mengimplementasikan strategi sering disebut sebagai “*action stage*” dalam manajemen strategis. Tahap ini bertujuan untuk menggerakkan pegawai dan manajer agar dapat menerjemahkan strategi yang telah dirumuskan menjadi tindakan nyata di lapangan.

3. Evaluasi strategi (*Strategy Evaluation*)

Evaluasi strategi merupakan tahap akhir dalam manajemen strategis. Melalui tahapan ini, organisasi dapat memastikan bahwa strategi dijalankan sesuai rencana serta mengidentifikasi bagian-bagian yang mungkin perlu diperbaiki atau disesuaikan untuk mencapai tujuan secara optimal. Evaluasi strategi menjadi alat utama untuk memperoleh informasi tersebut, sehingga organisasi dapat beradaptasi dengan perubahan faktor eksternal maupun internal yang terus

berkembang. Pada manajemen strategis menurut Fred R. David dalam (Sudiantini & Hadita, 2022) terdapat 3 aktivitas dalam mengevaluasi strategi, yaitu:

- 1) Mengkaji ulang atas landasan evaluasi strategi;
- 2) Mengukur kinerja organisasi, dan;
- 3) Mengambil tindakan korektif (Jika diperlukan).

Jadi, dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori evaluasi strategis yang dikemukakan oleh Fred R. David (2011) yang mencakup 3 aktivitas yaitu: mengkaji ulang atas landasan evaluasi strategi, mengukur kinerja organisasi, dan mengambil tindakan korektif. Penelitian ini difokuskan pada tiga aspek pertama, yaitu meninjau strategi, mengukur kinerja, dan mengambil tindakan korektif organisasi untuk menganalisis strategi yang diterapkan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung sebagai *State Auxiliary Organ* dalam menyelesaikan laporan masyarakat, khususnya melalui mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO) tentang Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Tahun Ajaran 2024 di Provinsi Lampung.

2.3 Tinjauan Tentang Evaluasi Strategi

Menurut Kaplan dalam (Arifudin, 2021), mengemukakan bahwa evaluasi merupakan sebuah proses penting untuk memastikan bahwa strategi yang diterapkan oleh organisasi berjalan sesuai dengan rencana dan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan harus mencakup pengukuran kinerja sebagai bagian dari pemantauan efektivitas kebijakan strategi tersebut. Evaluasi strategi dapat mengidentifikasi suatu kekuatan dan kelemahan dalam implementasi strategi yang diperlukan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi operasional sebuah organisasi (Sudiantini & Hadita, 2022).

Jauch & Glueck dalam (Nuroni, 2017), menyatakan bahwa evaluasi strategi merupakan proses dimana manajemen puncak berupaya memastikan bahwa strategi yang dipilih telah konsisten, tepat, dan dapat dilaksanakan dengan baik. Selain itu, evaluasi strategi juga berfungsi sebagai sarana untuk memanfaatkan umpan balik sebagai bahan pertimbangan dalam merencanakan strategi yang baru.

Evaluasi strategi meliputi sejumlah langkah penting, seperti meninjau kembali asumsi dasar strategi, membandingkan hasil yang diharapkan dengan hasil yang telah dicapai, dan mengambil tindakan korektif yang diperlukan. Langkah-langkah ini memastikan strategi tetap relevan dan efektif dalam menghadapi perubahan lingkungan internal maupun eksternal (Widjajanti & Mariyo, 2022).

Berdasarkan pengertian di atas, evaluasi strategis dapat disimpulkan sebagai tahap akhir dalam manajemen strategis yang bertujuan memastikan bahwa strategi berjalan sesuai dengan rencana dan mendukung pencapaian tujuan organisasi. Evaluasi strategis memungkinkan organisasi untuk memantau dan menilai kinerja secara berkelanjutan, memberikan panduan dalam pengambilan keputusan yang lebih tepat, serta mendukung organisasi untuk melakukan perubahan atau penyesuaian, agar dapat mencapai tujuan jangka panjang organisasi.

2.3.1 Evaluasi Strategi dalam Model Fred R. David

Menurut Fred R. David (dalam Sudiantini & Hadita, 2022), mengemukakan bahwa evaluasi adalah proses dimana manajemen mengukur nilai efektifitas pelaksanaan yang telah direncanakan dalam memastikan apakah suatu strategi masih berjalan dengan efektif. Terdapat 3 aktivitas indikator dalam mengevaluasi strategi, yaitu:

a. Mengkaji ulang atas landasan evaluasi strategi

Proses evaluasi dalam tahap ini berkaitan dengan upaya menelaah kembali faktor internal dan eksternal yang menjadi dasar dalam pelaksanaan strategi. Kedua faktor tersebut pada dasarnya bersifat dinamis dan dapat berubah seiring waktu. Evaluasi dilakukan untuk memastikan bahwa strategi yang dijalankan tetap relevan serta selaras dengan kondisi lingkungan organisasi, baik dari sisi internal maupun eksternal. Apabila ditemukan ketidaksesuaian antara strategi dan perkembangan faktor-faktor tersebut, maka strategi yang telah ditetapkan dapat diubah sesuai dengan perubahan faktor-faktor tersebut (Yulianti, 2018).

b. Mengukur kinerja organisasi

Aktivitas ini mencakup membandingkan hasil yang diharapkan dengan realisasi, menganalisis penyimpangan dari rencana, mengevaluasi kinerja individu, dan memantau kemajuan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja juga menjadi hasil kerja atau prestasi kerja pada organisasi. Pada kegiatan ini, sasaran jangka panjang dan sasaran tahunan digunakan sebagai acuan.

c. Mengambil tindakan korektif (Jika diperlukan)

Tindakan korektif yaitu guna menjaga organisasi tetap berada pada jalur yang benar dan mendukung kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Langkah ini harus mengarahkan organisasi menuju posisi yang lebih baik dengan memanfaatkan kekuatan internal, memanfaatkan peluang eksternal yang ada, mengurangi atau menghindari ancaman eksternal, serta memperbaiki kelemahan yang ada di dalam organisasi.

2.4 Good Governance

Good Governance secara sederhana dapat diartikan sebagai pengelolaan pemerintahan yang baik, yakni pemerintahan yang dijalankan sesuai kaidah dan prinsip dasarnya. Konsep ini sering dipandang sebagai wujud nyata demokrasi yang memerlukan *civic culture* untuk menjamin keberlanjutannya. Pada hakikatnya, *good governance* mengacu pada perilaku atau tindakan yang berlandaskan nilai-nilai tertentu, yang berfungsi untuk mengarahkan, mengendalikan, dan mempengaruhi urusan publik agar nilai tersebut terwujud dalam kehidupan sehari-hari (Billah, 2002).

Menurut Sadjijono (2007), tata kelola pemerintahan yang baik adalah ketika lembaga pemerintah menjalankan tugasnya demi kepentingan terbaik rakyat, sekaligus mematuhi aturan yang berlaku untuk mencapai tujuan negara. Sejalan dengan itu, LAN & BPKP (2005), mendefinisikannya sebagai proses di mana pemerintah bekerja sama dengan masyarakat serta mengelola sumber daya secara efektif dalam pembangunan. Sementara itu, Menurut Riddell (2009), *good governance* adalah kemampuan pemerintah dalam menciptakan proses manajemen publik yang efisien, efektif, dan akuntabel, dengan keterbukaan terhadap partisipasi masyarakat, sehingga mampu memperkuat sistem demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Indonesia termasuk salah satu negara yang terus berupaya dan bercita-cita mewujudkan *good governance*. Namun, kondisi saat ini menunjukkan bahwa tujuan tersebut masih sulit tercapai. Berbagai kendala, seperti dominasi kepentingan politik, praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), ketidakadilan dalam peradilan, penyalahgunaan wewenang, serta rendahnya integritas dan transparansi, menjadi faktor penghambat terwujudnya pemerintahan yang baik (Maryam, 2016).

Dari berbagai definisi *good governance* yang dikemukakan para ahli, dapat disimpulkan bahwa konsep ini berfokus pada penguatan sektor publik yang

bekerja sama secara sinergis dalam mengelola sumber daya negara melalui sistem pemerintahan yang efektif dan efisien. Menurut Mardiasmo (2009), tujuan *good governance* adalah meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembentukan pemerintahan yang kuat, pasar yang kompetitif, dan masyarakat sipil (*civil society*) yang mandiri. Tujuan ini sejalan dengan upaya untuk memenuhi kepentingan masyarakat secara bertanggung jawab, selaras dengan ketentuan hukum yang berlaku, serta menghindari kepentingan pribadi yang berpotensi memicu praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Menurut UNDP (2000), *good governance* mencakup sembilan prinsip utama, yaitu partisipasi, penegakan hukum, transparansi, responsivitas, orientasi pada konsensus, keadilan, efisiensi dan efektivitas, akuntabilitas, serta visi strategis. Dalam pelayanan publik, penerapan prinsip-prinsip tersebut diyakini dapat mendorong peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Adapun penjelasan prinsip-prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

a. Partisipasi (*Participation*)

Good governance menuntut adanya keterlibatan aktif seluruh masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Partisipasi ini bisa dilakukan secara langsung, misalnya melalui forum musyawarah atau konsultasi publik, maupun tidak langsung, melalui perwakilan di lembaga legislatif atau organisasi masyarakat. Semua warga, baik laki-laki maupun perempuan, memiliki hak yang sama untuk menyampaikan pendapat, aspirasi, dan kepentingannya. Partisipasi yang efektif akan memperkuat legitimasi kebijakan yang dihasilkan.

b. Penegakan Hukum (*Rule of Law*)

Pemerintahan yang baik harus berlandaskan pada sistem hukum yang adil, ditegakkan secara konsisten, dan dipatuhi semua pihak. Penegakan hukum harus menjamin perlindungan hak asasi manusia, tanpa diskriminasi, serta

menindak tegas setiap pelanggaran. Aturan hukum yang kokoh menciptakan kepastian dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

c. Transparansi (*Transparency*)

Transparansi berarti adanya keterbukaan pemerintah dalam menyediakan informasi yang relevan dan mudah diakses oleh publik. Kebebasan arus informasi menjadi kunci agar masyarakat dapat mengetahui, memantau, dan mengevaluasi kinerja pemerintah. Hal ini juga mencegah praktik penyalahgunaan wewenang.

d. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pemerintah dan setiap institusinya harus responsif terhadap kebutuhan, keluhan, dan aspirasi masyarakat. Responsivitas ini mencakup kecepatan, ketepatan, dan kesesuaian dalam memberikan pelayanan atau mengambil tindakan. Dengan demikian, pemerintah mampu menjaga kepercayaan publik.

e. Berorientasi Konsensus (*Consensus Orientation*)

Dalam masyarakat yang majemuk, sering kali muncul berbagai kepentingan yang berbeda. *Good governance* mengharuskan pemerintah mampu menjadi penengah yang bijak, mencari titik temu, dan menetapkan kebijakan yang mengakomodasi kepentingan semua pihak. Proses pengambilan keputusan harus mempertimbangkan aspirasi sebanyak mungkin pihak yang terdampak.

f. Berkeadilan (*Equity*)

Pemerintahan yang baik harus memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh warga negara, tanpa membedakan gender, etnis, agama, atau latar belakang lainnya. Setiap orang memiliki hak untuk mengembangkan potensi diri dan meningkatkan kualitas hidupnya. Prinsip ini memastikan bahwa manfaat pembangunan dapat dirasakan secara merata.

g. Efektivitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)

Seluruh kegiatan pemerintahan dan pengelolaan sumber daya harus diarahkan untuk menghasilkan hasil yang optimal sesuai kebutuhan masyarakat. Efektivitas berarti mencapai tujuan yang ditetapkan, sedangkan efisiensi berarti memanfaatkan sumber daya (waktu, biaya, tenaga) sebaik mungkin tanpa mengurangi kualitas layanan.

f. Akuntabilitas (*Accountability*)

Setiap pemegang jabatan, baik di sektor publik, swasta, maupun masyarakat madani, harus mempertanggungjawabkan setiap keputusan dan tindakan yang diambil kepada pihak yang berhak. Akuntabilitas menciptakan kepercayaan publik dan mencegah penyalahgunaan kekuasaan.

g. Visi Strategis (*Strategic Vision*)

Para pemimpin dan masyarakat perlu memiliki pandangan jangka panjang mengenai arah pembangunan negara dan pemerintahan. Visi strategis ini harus mempertimbangkan kebutuhan generasi sekarang dan masa depan, serta mengantisipasi tantangan yang mungkin muncul.

Sejalan dengan prinsip-prinsip *good governance* yang dikemukakan oleh UNDP, penerapannya dalam tata pemerintahan Indonesia memerlukan penegakan nilai-nilai tersebut di berbagai institusi pemerintahan yang strategis. Pelaksanaan *good governance* menuntut sinergi dari tiga pilar utama, yaitu pemerintah, sektor korporasi, dan masyarakat sipil, yang harus saling menjaga, saling mendukung, dan berpartisipasi aktif dalam setiap proses penyelenggaraan pemerintahan (Maryam,2016).

2.5 State Auxiliary Organ

Menurut Soemantri dalam (Basarah, 2014) menyatakan bahwa selain lembaga-lembaga yang ditetapkan dalam konstitusi, terdapat pula lembaga negara di luar

konstitusi. Hal ini didasarkan pada pandangan yang membagi lembaga negara di Indonesia ke dalam tiga kelompok yakni lembaga negara yang ditentukan dalam UUD 1945, undang-undang, dan keputusan presiden. Perubahan konstitusi di Indonesia telah membawa dampak besar terhadap sistem demokrasi, khususnya dalam struktur kelembagaan negara yang pada akhirnya reformasi konstitusional ini memunculkan organ-organ baru yang sebelumnya tidak ada, berperan sebagai lembaga penunjang dalam tata kelola pemerintahan. Lembaga-lembaga tersebut dikenal sebagai *Auxiliary State's Institutions* atau *Auxiliary State's Organs*. Para ahli hukum tata negara di Indonesia belum memiliki kesepakatan terminologi yang seragam untuk menyebut lembaga ini. Beberapa menyebutnya sebagai lembaga negara pembantu, lembaga negara penunjang, lembaga negara melayani, lembaga negara independen, atau lembaga negara mandiri (Basarah, 2014).

State Auxiliary Organ dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan dibawah UUD 1945 seperti undang-undang, peraturan pemerintah, atau keputusan presiden (Iswadi dkk., 2020). Kedudukan *State Auxiliary Organ* berdasarkan Independensi kelembagaan mendukung dan melengkapi peran organ negara utama (*Main State's Organ*), seperti lembaga legislatif, eksekutif, dan yudikatif atau bahkan diranah independen. Adapun karakteristik menurut Tauda dalam (Iswadi dkk., 2020) yang dimiliki lembaga negara independen yaitu:

- a. Independensi lembaga negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya harus secara jelas dinyatakan dalam peraturan yang mendasarinya sebagai syarat normatif.
- b. Makna independen berarti lembaga tersebut memiliki kebebasan, kemerdekaan, kemandirian, otonom (otonomi) tidak dipengaruhi oleh atau berada di bawah kendali cabang kekuasaan eksekutif.
- c. Mekanisme pengangkatan dan pemberhentian anggota lembaga negara independen diatur secara khusus dan tidak dilakukan berdasarkan keputusan Presiden (*political appointee*).

- d. Kepemimpinan dalam lembaga negara independen bersifat kolektif dengan jumlah anggota yang ganjil, dan keputusan diambil melalui pemungutan suara mayoritas.
- e. Penguasaan kepemimpinan dalam lembaga negara independen tidak dikendalikan oleh partai politik tertentu.
- f. Periode jabatan untuk kepemimpinan lembaga negara independen bersifat definitif, di mana masa jabatan berakhir secara bersamaan dan dapat diperpanjang untuk maksimal periode satu kali.
- g. Tujuan keanggotaan lembaga negara independen umumnya adalah untuk berfungsi sebagai penyeimbang yang non-partisan dalam representasi.

Tauda dalam Iswadi dkk. (2020) mengemukakan bahwa dalam menentukan suatu lembaga negara dapat dikatakan sebagai lembaga negara independen jika dapat memenuhi tiga unsur a,b, dan c. Adapun lembaga negara yang termasuk kedalam lembaga negara independent, yakni:

- a) Komisi Pemilihan Umum (KPU);
- b) Badan Pengawas Pemilu (Bawaslu);
- c) Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU);
- d) Komisi Penyiaran Indonesia (KPI);
- e) Ombudsman Republik Indonesia (ORI);
- f) Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK);
- g) Komisi Yudisial;
- h) Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM);
- i) Komisi Nasional Anti Kekerasan terhadap Perempuan (Komnas Perempuan);
- j) Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK);
- k) Komisi Perlindungan Anak (KPA);
- l) Dewan Pers;
- m) Komisi Informasi (KOMINFO);
- n) Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK).

Lembaga-lembaga ini tidak terlibat langsung dalam pengambilan keputusan politik utama tetapi berfungsi sebagai alat kelengkapan negara untuk mewujudkan tujuan dan keinginan negara (*staatswill*) Nurtjahjo dalam (Basarah, 2014). Mereka menjalankan fungsi-fungsi teknis atau administratif yang spesifik, seperti pengawasan, perlindungan hak asasi manusia, atau pengelolaan isu-isu khusus, mengingat begitu kompleksnya kebutuhan masyarakat modern yang tidak hanya dapat ditangani secara langsung oleh lembaga utama (*Main State's Organ*), tetapi diperlukan lembaga-lembaga penunjang (*Auxiliary State's Organ*).

Ombudsman Republik Indonesia, sebagai *State Auxiliary Organ*, memegang peran strategis dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik guna menjamin transparansi, akuntabilitas, dan perlindungan hak masyarakat, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Lembaga ini bersifat independen dan memiliki kedudukan mandiri dalam sistem ketatanegaraan. Berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara atau instansi pemerintah lain, serta bebas dari campur tangan kekuasaan manapun dalam menjalankan tugas dan wewenangnya. Sebagai lembaga pengawas eksternal, Ombudsman tidak hanya bertindak sebagai penerima dan penyelesaian laporan masyarakat, tetapi juga sebagai mitra pemerintah dalam mendorong perbaikan kebijakan serta meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Keberadaan Ombudsman sebagai *State Auxiliary Organ* bukan hanya sebatas pengawas pasif, tetapi juga sebagai agen perubahan dalam reformasi pelayanan publik. Melalui mekanisme pengawasan yang lebih responsif dan berbasis solusi, Ombudsman dapat berkontribusi dalam membangun tata kelola pemerintahan yang lebih baik, khususnya dalam sektor pendidikan yang sangat berpengaruh terhadap masa depan generasi penerus bangsa.

2.6 Respon Cepat Ombudsman (RCO)

Ombudsman RI menangani laporan masyarakat berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta peraturan lain yang terkait dengan substansi laporan yang diajukan. Pada tahun 2012, Ombudsman Republik Indonesia menetapkan mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO) sebagai langkah sigap dan tegas dalam menangani pengaduan masyarakat, RCO tidak hanya sekadar prosedur, tetapi merupakan komitmen nyata untuk memastikan bahwa laporan mendesak dari masyarakat dapat ditangani dengan cepat dan efektif, tanpa mengabaikan prosedur yang berlaku. Adapun alur pelaksanaan mekanisme RCO berdasarkan Peraturan Ketua Ombudsman RI Nomor 4 Tahun 2024 Tentang Petunjuk Teknis Pemeriksaan Dokumen dan Substantif, yaitu sebagai berikut:

- 1) RCO dapat diterapkan apabila laporan memenuhi salah satu dari kriteria berikut:
 - a. Kondisi darurat atau keadaan kahar adalah suatu keadaan yang terjadi karena adanya keterbatasan waktu atau kondisi yang tidak disangkakan sebelumnya (bencana alam, wabah penyakit, dan kelaparan) yang mana apabila tidak segera ditindaklanjuti akan berakibat pada terancamnya keselamatan jiwa dan/atau hak hidup
 - b. Mengancam keselamatan jiwa adalah suatu kondisi darurat yang dapat merugikan, menyulitkan, menyusahkan, dan/atau mencelakakan keselamatan jiwa (nyawa dan psikologis) seseorang apabila tidak segera ditangani.
 - c. Mengancam hak hidup adalah suatu kondisi darurat yang dapat merugikan, menyulitkan, dan/atau menyusahkan seseorang/kelompok untuk memperoleh hak pendidikan dan hak ekonomi.
 - d. Permasalahan terkait kebijakan yang memiliki durasi waktu terbatas

- e. Permasalahan yang menjadi perhatian atau atensi publik adalah permasalahan pelayanan publik yang sedang atau telah terjadi dan menjadi perhatian masyarakat.

Kriteria diatas dapat mempertimbangkan adanya peluang penyelesaian dalam waktu cepat dan melalui proses yang singkat.

- 2) Laporan RCO dapat berasal dari Laporan masyarakat dan investigasi atas prakarsa sendiri.
- 3) Laporan respons cepat Ombudsman diusulkan oleh keasistenan yang membidangi fungsi penerimaan dan verifikasi Laporan dan/atau keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan Laporan setelah mendapat disposisi/persetujuan dari Anggota Ombudsman atau Kepala Perwakilan.
- 4) Pelaksanaan laporan melalui RCO dilakukan oleh keasistenan pemeriksaan laporan setelah mendapatkan persetujuan dari Anggota Ombudsman atau Kepala Perwakilan dalam bentuk tertulis atau media lain yang terdokumentasi (misalnya: bukti tangkapan layar aplikasi layanan pesan singkat).
- 5) Keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan langsung menindaklanjuti Laporan dengan kategori RCO tanpa proses penyusunan LHPD. Tindak lanjut dapat berupa:
 - a. Klarifikasi langsung/secara lisan;
 - b. Pemeriksaan lapangan; dan/atau
 - c. Mediasi dan/atau konsiliasi.
- 6) Keseluruhan hasil Pemeriksaan Laporan RCO disusun dalam LHP yang disederhanakan. Keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan menyusun LHP sampai dengan penyerahan LHP dalam waktu paling lama 15 (lima belas) hari kerja sejak pemeriksaan RCO dinyatakan selesai.
- 7) Untuk laporan yang ditangani melalui mekanisme RCO, LHP disusun dalam bentuk yang disederhanakan, dengan memuat:
 - a. Identitas Pelapor (jika tidak dirahasiakan), Terlapor, dan Pihak Terkait;
 - b. Dugaan maladministrasi;

- c. Proses dan hasil pemeriksaan;
 - d. Kesimpulan.
- 8) Seluruh hasil pemeriksaan laporan dituangkan dalam Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP), kecuali jika laporan dihentikan karena: bukan kewenangan Ombudsman, sedang diperiksa di pengadilan, masih ditangani instansi terkait dalam waktu yang patut, dicabut oleh Pelapor, Pelapor atau pemberi kuasa tidak memiliki kewenangan mewakili badan usaha, organisasi, atau badan hukum, pelapor atau pemberi kuasa meninggal dunia tanpa kelanjutan, atau tidak cukup bukti maladministrasi.
 - 9) Keasistenan yang membidangi fungsi Pemeriksaan dapat menyatakan Laporan RCO selesai dan ditutup apabila Pelapor telah memperoleh penyelesaian/komitmen penyelesaian dari Terlapor.

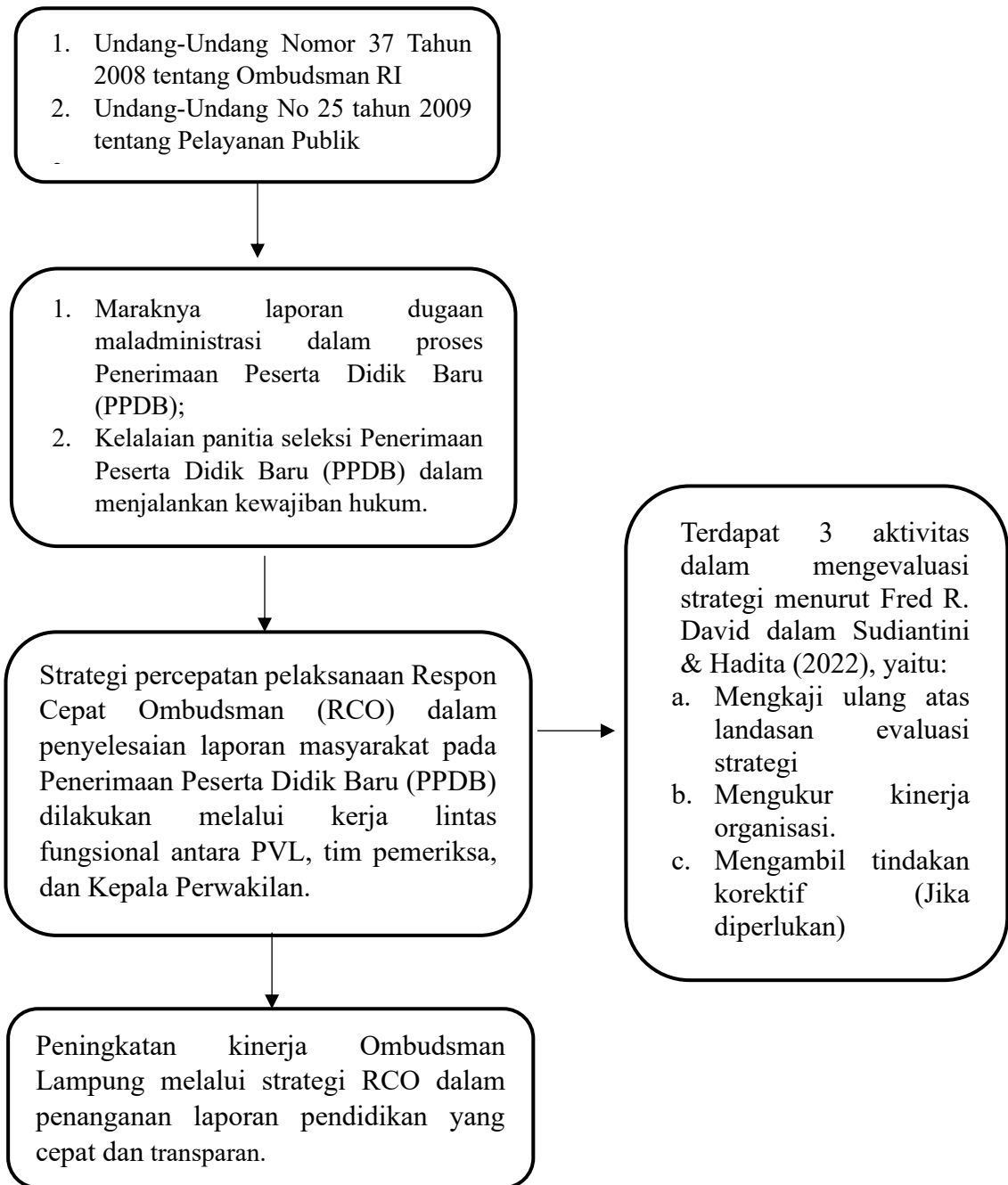
Peraturan ini menguraikan tahapan penanganan laporan meliputi proses verifikasi, pemeriksaan, mediasi/konsiliasi, hingga sampai rekomendasi, termasuk juga respon cepat, yang diatur dan diselesaikan dalam waktu yang cepat. Proses ini hanya dapat dilakukan setelah mendapatkan persetujuan dari kepala perwakilan atau koordinator bidang penyelesaian laporan untuk menjamin akuntabilitas pada setiap tahapnya. Laporan yang diselesaikan melalui mekanisme RCO dinyatakan selesai dan ditutup apabila pelapor telah memperoleh solusi atau penyelesaian, minimal hingga tidak lagi berada dalam situasi darurat yang sesuai dengan petunjuk teknis Ombudsman RI.

2.7 Kerangka Pikir

Proses PPDB di Indonesia sering kali menjadi sorotan karena berbagai isu maladministrasi yang dapat merugikan calon peserta didik dan orang tua mereka. Masalah-masalah seperti ketidaktransparanan, penyalahgunaan wewenang, dan diskriminasi sering kali muncul dan memerlukan intervensi dari lembaga-lembaga pengawas untuk memastikan proses yang adil dan transparan.

Melihat banyaknya masyarakat yang melaporkan terkait kasus maladministrasi di Provinsi Lampung, Ombudsman memberikan ruang yang luas bagi partisipasi masyarakat, yang menjadi syarat penting dalam proses demokratisasi di negara ini serta memastikan layanan publik yang prima dan bebas dari maladministrasi. Bentuk-bentuk maladministrasi yang sering ditemui dalam pasal (1) angka 3 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang ombudsman RI meliputi penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, pengabaian kewajiban hukum, kurangnya transparansi, kelalaian, diskriminasi, tindakan tidak profesional, ketidakjelasan informasi, serta tindakan sewenang-wenang, ketidakpastian hukum, dan salah pengelolaan.

Tugas penyelesaian laporan masyarakat dilakukan oleh keasistenan pemeriksaan laporan. Untuk mengetahui seberapa tanggap Lembaga Ombudsman Provinsi Lampung dalam menyelesaikan laporan maladministrasi dengan mekanisme Respon Cepat dapat dilihat dari beberapa aktivitas dalam mengevaluasi strategi menurut Fred R. David dalam Sudiantini & Hadita (2022), seperti meninjau faktor eksternal dan internal yang menjadi dasar dari strategi yang sedang berjalan, mengukur pencapaian atau kinerja, mengambil tindakan korektif jika diperlukan. Dengan demikian, tujuan utama dari indikator-indikator ini adalah mengevaluasi penyedia layanan dan menentukan kualitas layanan Lembaga Ombudsman Provinsi Lampung. Berdasarkan uraian tersebut, penulis memfokuskan beberapa indikator ke dalam kerangka berpikir sebagai berikut:



Gambar 3. Kerangka Berpikir
Sumber: Data Diolah Peneliti (2025)

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Berdasarkan masalah yang diteliti dan tujuannya, tipe penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian *case study research* (studi kasus). Menurut Bogdan & Taylor (dalam Veronica dkk., 2022), penelitian kualitatif merupakan metode yang menghasilkan data deskriptif berupa narasi atau kata-kata, dengan fokus pada konteks alami. Metode ini menggunakan beragam teknik ilmiah untuk memahami fenomena secara mendalam dan menyeluruh, khususnya dalam kaitannya dengan aspek-aspek kemanusiaan dan sosial. Peneliti mengumpulkan data langsung dari lapangan, menganalisisnya secara tematik, dan menyajikan hasilnya dalam bentuk deskripsi rinci yang merefleksikan pandangan serta temuan yang diperoleh (Creswell dalam Veronica dkk., 2022).

Pemilihan jenis ini didasarkan pada kesesuaiannya dalam menggali dan memahami secara mendalam fenomena yang diteliti, sesuai dengan konteks dan kompleksitas masalah yang diangkat. Pada strategi RCO terkait PPDB Tahun 2024, terdapat delapan laporan masyarakat yang diterima dan ditangani oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung. Pada konteks ini peneliti hanya mengambil dua laporan sebagai sampel kasus yang dijadikan unit analisis atau sub-kasus untuk dianalisis secara mendalam.

Studi kasus sendiri merupakan pendekatan penelitian yang memungkinkan peneliti mengeksplorasi secara rinci suatu fenomena tertentu dalam batasan waktu dan konteks kegiatan tertentu, seperti program, peristiwa, proses, institusi, atau kelompok sosial. Peneliti mengumpulkan informasi secara mendalam menggunakan berbagai teknik pengumpulan data selama periode tertentu (Creswell dalam Assyakurrohim dkk., 2022). Studi kasus juga bertujuan untuk

mengungkap karakteristik unik dari suatu kejadian, situasi, atau fenomena sosial yang menjadi fokus penelitian (Harahap, 2020).

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini diarahkan pada dua aspek utama. Fokus pertama adalah mengenai ketercapaian strategi yang diterapkan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung melalui mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO) dalam penyelesaian laporan masyarakat terkait kasus Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Tahun 2024. Untuk mengukur keberhasilan strategi tersebut, penelitian ini menggunakan teori indikator evaluasi manajemen strategis menurut Fred R. David (dalam Sudiantini & Hadita, 2022), yang mencakup dua aktivitas evaluasi utama:

1. Peninjauan ulang atas landasan strategi, yaitu pengkajian terhadap faktor-faktor internal dan eksternal yang menjadi dasar pembentukan strategi. Fokus landasan strategi dalam penelitian ini bertujuan menjelaskan kerangka kebijakan dan operasional yang mendasari percepatan pelaksanaan Respon Cepat Ombudsman (RCO). Pembahasan difokuskan pada empat aspek utama, yaitu: (1) dokumen perencanaan strategis dan regulasi pembentukan RCO sebagai dasar arah kebijakan, (2) studi kasus sebagai konteks implementasi, (3) struktur pelaksana dan petugas penanganan, serta (4) mekanisme pelaksanaan strategi yang menggambarkan alur kerja RCO dari penerimaan hingga tindak lanjut laporan sebagai wujud pelayanan publik yang cepat dan responsif.
2. Pengukuran kinerja organisasi, yaitu proses membandingkan antara hasil yang direncanakan dengan hasil yang dicapai melalui evaluasi terhadap penyimpangan dari rencana, penilaian kinerja individu, serta pemantauan pencapaian terhadap target yang telah ditetapkan. Fokus pengukuran ini mencakup:

- 1) Kecepatan respons terhadap laporan masyarakat
 - 2) Capaian target penyelesaian laporan
 - 3) Kepuasan Masyarakat
 - 4) Kesiapan sumber daya manusia dalam penanganan laporan
3. Mengambil tindakan korektif, yaitu sebagai bentuk respons terhadap hasil evaluasi pelaksanaan strategi, yang difokuskan pada langkah-langkah perbaikan yang diambil oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung setelah mengevaluasi strategi percepatan pelaksanaan Respon Cepat Ombudsman (RCO) dalam penanganan kasus Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Tahun 2024.

Selain menganalisis ketercapaian strategi, penelitian ini juga akan mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO). Analisis dilakukan dari aspek internal organisasi maupun kondisi eksternal, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai keberhasilan penerapan strategi dalam menyelesaikan laporan masyarakat terkait PPDB Tahun 2024.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melaksanakan penelitian untuk menangkap fenomena atau peristiwa yang terjadi secara nyata pada objek yang diteliti, dengan tujuan memperoleh data yang akurat untuk penelitian (Moleong, 2013). Penelitian ini dilakukan pada kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung yang berada di Jalan Cut Mutia No. 137, Pengajaran, Kecamatan Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung. Peneliti memilih kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung sebagai lokasi penelitian dan unit analisis karena Ombudsman adalah lembaga independen (*state auxiliary organ*) yang akuntabel, dapat dipercaya, serta bebas

dari pengaruh politik yang memiliki tugas untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Lembaga ini bertujuan untuk merespons tuntutan masyarakat terkait maladministrasi pelayanan publik dengan menerima, menangani, dan menyelesaikan berbagai laporan atau pengaduan dari masyarakat.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Terdapat dua jenis data yang akan digunakan pada penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Menurut Edi dalam Sari dkk. (2019), data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama yang memberikan informasi kepada peneliti. Teknik pengumpulan data primer yang digunakan oleh peneliti yaitu dengan melalui telaah dokumen dan wawancara dengan pihak-pihak yang diyakini mampu memberikan informasi sesuai dengan tujuan penelitian. Informan dalam wawancara ini ditentukan untuk mendapatkan data secara langsung yang akan dilakukan peneliti dengan Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Lampung, Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL), Keasistenan Pemeriksaan Laporan, dan Masyarakat Pelapor.

b. Data Sekunder

Menurut Edi (dalam Sari dkk., 2019) data sekunder didapatkan secara tidak langsung dari objek penelitian. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini bersumber pada aturan perundang-undangan, dokumen-dokumen pendukung atau pengamatan langsung di lapangan. Data sekunder yang dimaksud yaitu seperti dokumen dan data pelapor dari kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung yang membahas terkait penelitian ini.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019) teknik pengumpulan data dilakukan dalam kondisi alamiah dengan menggunakan sumber data primer, yang mencakup observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data yang diterapkan pada penelitian ini mencakup wawancara dan dokumentasi terkait proses kerja Ombudsman RI Provinsi Lampung, dengan pendekatan paradigma *post-positivisme* yang memperhatikan kedekatan peneliti dengan subjek penelitian.

1. Wawancara

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*) yang bertujuan untuk menggali informasi secara komprehensif dari setiap informan. Jenis pertanyaan yang diajukan bersifat terstruktur dan telah disusun sebelumnya oleh peneliti dalam bentuk panduan wawancara. Panduan ini dirancang untuk memastikan proses wawancara berjalan secara sistematis, terarah, dan sesuai dengan fokus penelitian. Pertanyaan disampaikan secara langsung kepada informan, dengan disertai pencatatan informasi yang dianggap relevan untuk menjaga akurasi dan validitas data. Wawancara dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang telah ditetapkan terlebih dahulu oleh peneliti, disesuaikan dengan status dan relevansi informan terhadap topik penelitian (Sugiyono, 2019).

Pemilihan waktu dan metode wawancara disesuaikan dengan kondisi masing-masing informan guna menjamin keterjangkauan dan kenyamanan selama proses pengambilan data. Wawancara dengan masyarakat pelapor dilaksanakan dalam dua sesi pada tanggal 8 dan 10 Mei 2025, dengan durasi antara 30 menit hingga 1 jam. Wawancara ini dilakukan secara daring dan luring, menggunakan media *video call* melalui aplikasi WhatsApp untuk sesi daring dan untuk sesi luring peneliti melakukan wawancara langsung ke

alamat rumah pelapor. Sementara itu, wawancara dengan pihak Ombudsman dilakukan secara luring pada tanggal 30 Juni 2025, pukul 09.00–15.00 WIB.

Seluruh pertanyaan wawancara disusun berdasarkan tiga indikator evaluasi strategi, yakni: Landasan Strategi (9 pertanyaan), Pengukuran Kinerja OrganisaSI (9 pertanyaan), dan Tindakan Korektif (6 pertanyaan). Total terdapat 24 pertanyaan yang disesuaikan dengan karakteristik dan peran masing-masing informan, baik dari pihak Ombudsman maupun masyarakat pelapor.

Tabel 4. Daftar Informan Penelitian

No	Nama	Substansi/Jabatan	Informasi
1.	Bapak Nur Rakhman Yusuf, S.Sos.	Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung	Informan pejabat yang berwenang dalam memutuskan kebijakan Respon Cepat Ombudsman (RCO) terhadap laporan.
2.	Bapak Hendi Renaldo, S.A.N.	Kepala Keasistenan Penerimaan & Verifikasi Laporan (PVL)	Informan yang menerima dan melakukan verifikasi laporan masyarakat termasuk laporan dalam kategori Respon Cepat Ombudsman (RCO)
3.	Bapak Tegar Adiwijaya, S.H., M.H.	Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan	Informan yang menindaklanjuti dan menyelesaikan laporan masyarakat, termasuk laporan yang ditangani melalui mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO).
4.	Bapak IS	Masyarakat Pelapor	Informan yang menjadi korban atau kuasa pelapor yang membutuhkan penanganan dan penyelesaian kasus/laporan melalui instansi Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung.
5.	Ibu SM	Masyarakat Pelapor	Informan yang menjadi korban atau kuasa pelapor yang membutuhkan penanganan dan penyelesaian kasus/laporan melalui instansi Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung.

Sumber : Diolah Oleh Peneliti (2025)

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan proses pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh data langsung dari lokasi penelitian. Dokumentasi dilakukan guna melengkapi hasil observasi dan

wawancara melalui berbagai sumber tertulis, seperti buku, catatan, arsip surat, majalah, surat kabar, jurnal, laporan penelitian, dan lainnya. Untuk memperjelas asal informasi, peneliti mengabadikan data relevan dengan penelitian dalam bentuk foto dan dokumen yang relevan dengan penelitian. Dalam penelitian ini, dokumen yang digunakan seperti peraturan-peraturan Ombudsman, Undang-undang yang berkaitan, serta data arsip laporan RCO.

Tabel 5. Daftar Dokumentasi Penelitian

No.	Dokumentasi
1.	Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI
3.	Peraturan Ombudsman No.43 Tahun 2020 tentang Organisasi Tata Kerja Pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia
4.	Profil Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung
5.	Data arsip Laporan RCO Tahunan Ombudsman Lampung Tahun 2022 —2024
6.	Data Klasifikasi Laporan terselesaikan Tahun 2024
7.	Rencana Strategis Sekretariat Jenderal Ombudsman RI Tahun 2020 —2024
8.	Peraturan Ketua Ombudsman RI Nomor 4 Tahun 2024 Tentang Petunjuk Teknis Pemeriksaan Dokumen dan Substantif
9.	Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 47/M/2023 tentang Pedoman Pelaksanaan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan tentang Penerimaan Peserta Didik Baru Pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas dan Sekolah Menengah Kejuruan.
10.	Peraturan Gubernur Lampung Nomor 9 Tahun 2024 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru Pada Sekolah Menengah Atas dan Sekolah Menengah Kejuruan Serta Satuan Pendidikan Khusus Di Provinsi Lampung
11.	Petunjuk Teknis berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung Nomor: 800/1465/V.01/DP.2/2024 tentang Petunjuk Teknis Penerimaan Peserta Didik Baru Pada Sekolah Menengah Atas dan Sekolah Menengah Kejuruan Di Provinsi Lampung Tahun Ajaran 2024/2025

Sumber: Diolah oleh peneliti (2025)

2.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif pada dasarnya dilakukan sejak peneliti mulai memasuki lapangan, berlangsung selama proses pengumpulan data di lapangan, dan terus berlanjut setelah pengumpulan data selesai. Analisis data ini menjadi pedoman penting bagi peneliti dalam memahami temuan. Pada kenyataannya, proses analisis data kualitatif tidak terbatas pada akhir pengumpulan data, melainkan sejalan dengan proses pengumpulan data itu

sendiri. Menurut Miles & Huberman dalam (Wanto, 2017) kegiatan analisis data meliputi reduksi kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan/verifikasi atau *conclusion drawing*. Adapun penjelasannya yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses menyaring/pemilihan untuk menyederhanakan data yang telah diperoleh di lapangan agar lebih fokus dan relevan, maka transkrip wawancara dipilah oleh peneliti. Reduksi data diperoleh setelah peneliti melakukan wawancara dan mendapatkan data tertulis yang ada di lapangan agar informasi yang didapat lebih terarah dan membantu peneliti dalam menemukan fokus tujuan penelitian.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat mempermudah peneliti dalam memahami konteks penelitian melalui analisis lebih mendalam pada proses pengorganisasian dan penyatuan data untuk membantu peneliti dalam menyimpulkan informasi, memahami konteks penelitian, melihat pola, dan hubungan antar variabel.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusions Drawing*)

Penarikan kesimpulan merupakan langkah terakhir pada analisis data kualitatif yang merupakan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan ini pada dasarnya masih bersifat sementara dan akan berubah jika tidak didukung oleh bukti kuat dalam pengumpulan data berikutnya. Namun, apabila kesimpulan awal didukung oleh bukti valid saat peneliti kembali ke lapangan, maka kesimpulan tersebut dianggap kredibel sehingga dapat menjawab rumusan masalah yang ditetapkan. Penarikan kesimpulan pada penelitian ini dapat dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan mengambil inti sari dari rangkaian hasil penelitian.

3.8 Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan (*trustworthiness*) data dalam penelitian kualitatif dilakukan untuk memastikan bahwa penelitian tersebut memenuhi standar ilmiah. Menurut Sugiyono (2019) proses ini melibatkan pengujian terhadap data yang diperoleh yang meliputi uji kredibilitas (*credibility*), keteralihan (*transferability*), teknik ketergantungan (*dependability*), dan Uji konfirmabilitas (*confirmability*), untuk memastikan ketepatan hasil penelitian.

1. Uji Kredibilitas (*Credibility*)

Uji kredibilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan triangulasi yang berfungsi untuk memastikan validitas data dan informasi yang telah dikumpulkan. Menurut Sugiyono (2019), triangulasi dalam uji kredibilitas berupa pengecekan data dari berbagai sumber dengan menggunakan berbagai metode dan dilakukan pada waktu yang berbeda. Dengan demikian, untuk mencapai kredibilitas data, peneliti menggunakan triangulasi sumber melalui wawancara dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap pihak-pihak terkait, termasuk pihak internal Ombudsman dan pihak pelapor sebagai pihak eksternal. Kemudian data yang terkumpul akan dianalisis dan dikelompokkan ke dalam berbagai kategori berdasarkan kesamaan, perbedaan, dan aspek spesifik dari sumber-sumber tersebut, dengan tujuan untuk menarik kesimpulan secara menyeluruh.

2. Uji Transferabilitas (*Transferability*)

Kriteria ini dalam penelitian kualitatif sangat penting untuk menjamin keabsahan data. Kriteria tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana temuan dari suatu penelitian yang dilakukan pada satu kelompok dapat diterapkan pada kelompok lain dalam situasi yang serupa. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan seluruh rangkaian penelitian secara lengkap, terperinci, dan sistematis. Hal ini bertujuan agar konteks penelitian

dapat tergambar jelas dan uraian yang rinci mengenai temuan-temuan akan sangat membantu peneliti lain jika ingin menggunakan data hasil penelitian ini sebagai dasar untuk melakukan penelitian lanjutan yang berkaitan dengan data atau hasil yang telah diperoleh di tempat lain.

3. Teknik Ketergantungan (*Dependability*)

Kriteria pada penelitian kualitatif dilakukan dengan pemeriksaan terhadap keseluruhan proses penelitian. Menurut Brink dalam Susanto dkk. (2023), *dependability* bermakna reliabilitas dengan memastikan penelitian dapat direplikasikan dengan hasil yang konsisten. Dalam kriteria ini, terdapat tiga jenis uji yang dapat digunakan untuk menilai reliabilitas atau dependabilitas data penelitian kualitatif, yaitu: stabilitas, konsistensi, dan ekuivalensi. Salah satu cara untuk menguji dependabilitas adalah melalui audit atau pemeriksaan menyeluruh terhadap data dan literatur pendukung, yang dilakukan oleh pembimbing. Pada tahap ini, peneliti mulai menentukan masalah/fokus, memasuki lapangan, menentukan sumber data, menganalisis data, melakukan uji keabsahan data, hingga menyerahkan seluruh transkrip hasil wawancara dan kisi-kisi tema kepada pembimbing untuk penelaahan data secara menyeluruh demi mendapatkan masukan dan perbaikan.

4. Uji Konfirmabilitas (*Confirmability*)

Uji konfirmabilitas data dapat juga disebut dengan uji objektivitas, kesediaan peneliti untuk mengungkapkan secara transparan mengenai proses dan elemen-elemen yang terlibat dalam penelitian. Jika hasil yang diperoleh telah disepakati oleh banyak pihak, penelitian tersebut dapat dianggap objektif. Dengan demikian, hal ini memungkinkan pihak lain, termasuk peneliti lainnya, untuk melakukan penilaian terhadap hasil-hasil temuan yang telah diperoleh. Pada penelitian ini peneliti akan menguji kembali data yang telah diperoleh tentang analisis strategis Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, peneliti menggunakan dua indikator evaluasi strategi menurut Fred R. David (dalam Sudiantini & Hadita, 2022), yaitu landasan strategi, mengukur kinerja organisasi, dan mengambil tindakan korektif. Ketiga indikator ini menjadi dasar dalam menilai strategi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam menyelesaikan laporan masyarakat melalui mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO), khususnya terkait permasalahan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Provinsi Lampung. Berdasarkan analisis terhadap pelaksanaan strategi tersebut, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategis percepatan pelaksanaan Respon Cepat Ombudsman (RCO) dalam menangani laporan masyarakat terkait PPDB 2024 di Provinsi Lampung dapat disimpulkan berhasil diterapkan secara efektif. Strategi ini didukung oleh landasan hukum dan perencanaan strategis yang kuat, yaitu Renstra Ombudsman RI 2020–2024 dan Peraturan Ketua Ombudsman Nomor 4 Tahun 2024, yang menjadi kerangka kerja dalam bertindak cepat dan tepat. Dari sisi kinerja organisasi, kecepatan respons, keterlibatan pelapor, dan kolaborasi antar tim menjadi indikator penting yang menunjukkan efektivitas mekanisme ini. Seluruh laporan pendidikan berhasil ditangani dalam waktu singkat dengan melibatkan pelapor dan memastikan proses berjalan transparan. Selain itu, penerapan tindakan korektif kepada pihak terlapor saat terjadi maladministrasi juga menjadi bentuk evaluasi dan kontrol strategis yang memperkuat fungsi pengawasan Ombudsman. Hal ini menunjukkan bahwa strategi RCO tidak hanya responsif terhadap laporan mendesak, tetapi juga mampu menjaga akuntabilitas dan kualitas layanan publik secara menyeluruh.

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam strategi percepatan pelaksanaan Respon Cepat Ombudsman (RCO) pada kasus PPDB 2024 di Provinsi Lampung berperan penting dalam menentukan efektivitas penanganan laporan. Faktor pendukung utamanya adalah koordinasi internal yang solid antara tim Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) dan tim Pemeriksa (Riksa), serta ketelitian dalam melakukan verifikasi dokumen yang mempercepat proses klarifikasi. Sebaliknya, faktor penghambat meliputi kelalaian input data oleh panitia sekolah, penyampaian informasi yang keliru atau tidak sesuai regulasi oleh pihak sekolah, keterbatasan personel di Keasistenan PVL yang menangani volume laporan tinggi, serta ekspektasi pelapor yang sering kali tidak selaras dengan ketentuan hukum yang berlaku, terutama terkait zonasi. Pada situasi tersebut, Ombudsman tetap berpegang pada prinsip independensi, menjaga posisi netral dan tidak memihak, serta hanya memberikan penilaian berdasarkan fakta dan kewenangan yang dimiliki. Sikap ini mencerminkan bahwa Ombudsman sebagai *State Auxiliary Organ* tidak hanya menjalankan fungsi pengawasan secara prosedural, tetapi juga substantif, yakni menjaga keadilan administrasi sambil tetap menjunjung prinsip hukum dan tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan demikian, prinsip independensi yang dipegang teguh dalam penanganan laporan masyarakat menjadi bukti bahwa fungsi pengawasan non-yudisial yang melekat pada Ombudsman telah terlaksana secara efektif dan kredibel.

5.2 Saran

Berdasarkan uraian dan kesimpulan yang telah penulis paparkan sebelumnya maka penulis mencoba memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung agar terus mengoptimalkan lagi pencapaian

1. Kepada Ombudsman RI pusat yang berwenang agar dapat meningkatkan jumlah pegawai Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) hanya ada 3 personel tidak sebanding dengan beban kerja yang tinggi.

2. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dapat memperluas fungsi pencegahan dengan melakukan advokasi sistemik di sektor pendidikan. Upaya ini meliputi audit kepatuhan terhadap pelaksanaan PPDB serta pelatihan integritas bagi penyelenggara pendidikan. Langkah tersebut bertujuan mengatasi rendahnya pemahaman ASN terhadap tugas dan fungsi mereka sebagai pelayan publik secara menyeluruh, yang selama ini menyebabkan sikap pasif dan defensif dalam merespons laporan masyarakat.
3. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dapat menyusun dan mendistribusikan infografis atau poster edukatif yang dipasang di seluruh sekolah di Provinsi Lampung sebelum pelaksanaan PPDB, sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap hak pengaduan serta memperluas pemahaman mengenai peran dan fungsi Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku, Skripsi, dan Jurnal:

- Alkurnia, R., & Anggraini, A. (2017). Pengelolaan manajemen keuangan pada lembaga pendidikan (Studi pada sekolah Al-Islam dan Muhammadiyah di Surakarta). *In Prosiding Seminar Pendidikan Ekonomi dan Bisnis* (Vol. 3, No. 1).
- Annisa, A. O. S., & Ridwan, M. (2024). Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam Penanganan Laporan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 20(1), 73-95.
- Arifudin, O., Tanjung, R., & Sofyan, Y. (2020). *Manajemen Strategik Teori dan Implementasi*. Semarang: Pena Persada.
- Arum Ayustikasari, L. (2022). Evaluasi Layanan Pengaduan Respon Cepat Ombudsman (RCO) Di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur (*Doctoral dissertation, Universitas Dr. Soetomo Surabaya*).
- Assyakurrohim, D., dkk. (2022) Metode studi kasus dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 1-9.
- Azwar, H. (2020). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. *Sosio e-kons*, 11(3), 259-267.
- Barney, J. B. (2011). *Gaining and Sustaining Competitive Advantage (4th ed.)*. Pearson.
- Basarah, A. (2014). Kajian Teoritis Terhadap Auxiliary States Organ Dalam Struktur Ketatanegaraan Indonesia. *Masalah-Masalah Hukum*, 43(1), 1-8.
- Billah M.M. 2002. *Good Governance dan Kontrol Sosial*, Jakarta, Prisma No.8, LP33ES.

- Daming, M. (2024). Pentingnya Perilaku dalam Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Pelayanan Prima. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 4(1), 30-35.
- David, F. R. (2011). *Strategic Management: Concepts and Cases (13th ed.)*. Prentice Hall.
- David, F. R. (2013). *Strategic Management: Concepts and Cases. 14th Edition*. Pearson Education Limited.
- Dokumen Kebijakan UNDP. 2000. Tata Pemerintahan Menunjang Pembangunan Manusia Berkelanjutan. Buletin Informasi Program Kemitraan untuk Pembaharuan Tata Pemerintahan di Indonesia.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fauzi, M. A., & Chotimah, C. (2023). Manajemen Strategik MAN 1 Nganjuk Dalam Memberikan Pelayanan Publik. *Kartika: Jurnal Studi Keislaman*, 3(1), 43-53.
- Firdaus, I., dkk. (2023). Pengaruh Sarana Dan Prasarana Serta Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *JBME (Jurnal Bisnis, Manajemen dan EKonomi)*, 4(3), 250-64.
- Harahap, N. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Sumatera Utara: Wal ashri Publishing.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media: Yogyakarta
- Hatry, H. P. (2006). *Performance measurement: Getting results (2nd ed.)*. The Urban Institute Press.
- Hendrayady, A., dkk. (2023). Manajemen pelayanan publik. *Pertama. Edited by DP Sari. Padang: Global Eksekutif Teknologi*.
- Herawati., dkk. (2024). *Etika Administrasi Sektor Publik*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- IAN & BPKP. 2000. *Pelayanan Publik*. Malang: CV Citra Malang.

- Irmanto, A., & Ridwan, M. (2021). Analisis tentang pentingnya rencana strategis organisasi. *Jurnal Indragiri Penelitian Multidisiplin*, 1(1).
- Iswandi, K., & Prasetyoningsih, N. (2020). Kedudukan State Auxiliary Organ dalam Sistem Ketatanegaraan di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(2), 138-165.
- Iswandi, K., & Prasetyoningsih, N. (2020). Kedudukan State Auxiliary Organ dalam Sistem Ketatanegaraan di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan*, 1(2), 138-165.
- Itubo, L. S. I. (2021). *Determinants Of Effective Handling Of Public Complaints In Public Sector In Kenya: A Case Of Office Of Ombudsman* (Doctoral dissertation, KENYATTA UNIVERSITY).
- Juliansyah, E. (2017). Strategi pengembangan sumber daya perusahaan dalam meningkatkan kinerja PDAM Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ekonomak*, 3(2), 19-37.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2008). *The execution premium: Linking strategy to operations for competitive advantage*. Harvard Business School Press.
- Kautsar, M., & Julaiha, S. (2023). Langkah-langkah Manajemen Strategik di Lembaga Pendidikan Islam. *Journal of Instructional and Development Researches*, 3(1), 24-28.
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode penelitian kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).
- Latifah, M. 2015. *Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam menangani keluhan masyarakat*. [Skripsi]. Jurnal Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya.
- Mansyur, S. (2013). Efektivitas pelayanan publik dalam perspektif konsep administrasi publik. *Academica: Majalah Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 5(1), 28505.

- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal ilmu politik dan komunikasi*, 6(1).
- Mendrofa, Y. K., & Ginting, W. O. (2024). Manajemen Strategi Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Medan dalam Penanggulangan Banjir di Kecamatan Medan Selayang. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 11(2), 360-368.
- Moleong, L. J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Monoarfa, H. (2012). Efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik: suatu tinjauan kinerja Lembaga Pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*. Vol. 5, No. 1.
- Muhsin, M., Daryanto, E., Dewi, R., & Rosnelli, R. (2024). Pengembangan Model Manajemen Strategik Pada Universitas Jabal Ghafur. *Jurnal Sosial Humaniora Sigli*, 7(1), 266-277.
- Mukti, I. J. (2025). Pengaruh Sistem Komunikasi Internal Terhadap Koordinasi Kerja Tim Di Lingkup Perkantoran. *Jurnal Kajian Ekonomi dan Manajemen Indonesia (JKEMI)*, 2(3), 180-190
- Pertiwi, M. P. (2020). Efektivitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Pengawasan Penyelenggaraan PPDB Tingkat SMA Tahun 2017-2018. *Epistemik Indonesian Journal of Social and Political Scienc*
- Pratama, R. A., & Ginting, S. (2023). Efektivitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam Penanganan Maladministrasi Pada Pelayanan Publik. *JLAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 11(1), 32-43
- Purba, F. J. dan J. (2025). Pencegahan Maladministrasi dalam Pelayanan Publik : Tinjauan terhadap Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 di Kota

- Samarinda. *International Journal of Politic, Public Policy and Environment*, 5(1), 9–16.
- Puteri, J., & Sari, N. (2023). Analisis Kinerja Ombudsman Provinsi Riau. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 5(1), 39-44.
- Ramadani, R. 2021. *Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone*. [Skripsi]. Universitas Muhammadiyah Makassar: Makassar.
- Ramadhan, A. A., dkk. (2024). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Budaya Kerja dan Prasarana Kerja Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Samsat kota Makassar. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 5(3), 329-343..
- Sadjijono. 2007. *Fungsi Kepolisian dalam Pelaksanaan Good Governance*, LAKSBANG.
- Safitri, M. A., & Yusran, R. (2021). Evaluasi kebijakan penerimaan peserta didik baru (PPDB) dengan sistem zonasi pada SMA Negeri di Kota Padang. *Journal of Civic Education*, 4(1), 92-100.
- Sari, M. S., & Zefri, M. (2019). Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan di Lingkungan Kecamatan Langkapura. *Jurnal Ekonomi*, 21(3), 308-315.
- Sedarmayanti. (2014). *Manajemen Strategi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Setiadi, A. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompetensi Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Journal of Management Review*, 2(2), 209-218.
- Sherly, M. (2023). *Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Lampung Dalam Penyelesaian Laporan Masyarakat (Studi Kasus Respon Cepat Laporan Maladministrasi Dalam Proses Seleksi Penerimaan Peserta Didik Baru*

- (PPDB) Di SMA Negeri 9 Bandar Lampung Tahun 2022. [Skripsi]. Universitas Lampung: Lampung.
- Sudiantini, D., & Hadita, S. P. (2022). *Manajemen Strategi*. Purwokerto: CV. Pena Persada.
- Sugiarti, E., dkk. (2022). *Manajemen Strategi*. Unpam Press.
- Sugiarto, L., Hidayat, A., Muhammad, R., & Ananta, B. R. (2024). Analisis Efektivitas Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jateng dalam Penanganan Dugaan Maladministrasi PPDB 2023. *JATISWARA*, 39(1), 95-109.
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Suryani, L., Sari, N., & Zia Ibhar, M. (2022). Analisis Tata Ruang Kantor pada Kantor Kelurahan Laksamana Kecamatan Dumai Kota, Kota Dumai. *Jurnal Vol. 4(2)*, 48–52
- Susanto, D., & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah. *QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 1(1), 53-61.
- Swastika, D., dkk. (2022). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan. *Administrative Law and Governance Journal*, 5(1), 21-3.
- Taufiqurokhman, T., Sos, S., & Si, M. (2016). *Manajemen Strategik*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- Timpal, E. T., dkk. (2021). Strategi Camat Dalam Meningkatkan Perangkat Desa di Bidang Teknologi Informasi di Kecamatan Ratahan Timur Kabupaten Minahasa Tenggara. *GOVERNANCE*, 1(2).
- Triana, E. S. (2024). *Manajemen Strategik Sektor Publik: Seni Manajemen pada Sektor Publik*.

- Tui, F. P., dkk. (2022). Inovasi pelayanan publik melalui E-government di dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Gorontalo. *Publik: jurnal manajemen sumber daya manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(2), 254-263.
- Veronica, A., dkk. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Padang Sumatera Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Wanto, A. H. (2017). Strategi pemerintah Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis konsep smart city. *JPSI (Journal of Public Sectornnovations)*, 2(1), 39-43.
- Yulianti, Devi. (2018). *Manajemen Strategi Sektor Publik*. Bandar Lampung: Pusaka Media.

Website:

- Wakang, A. A. (2024, Juni 25). *JPPI desak perubahan sistem PPDB 2024, ada 162 pengaduan masalah*. Validnews.id. <https://validnews.id/nasional/jppi-temukan-ratusan-kecurangan-ppdb-2024>. Diakses pada 14 November 2024.

Peraturan:

- Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 47/M/2023 tentang Pedoman Pelaksana Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan tentang Penerimaan Peserta Didik Baru Pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas dan Sekolah Menengah Kejuruan.
- Peraturan Ketua Ombudsman Nomor 4 Tahun 2024 Tentang Petunjuk Teknis Pemeriksaan Dokumen dan Substantif.
- Peraturan Ombudsman No.43 Tahun 2020 tentang Organisasi Tata Kerja Pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia.

Petunjuk Teknis berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung Nomor : 800/1465/V.01/DP.2/2024 tentang Petunjuk Teknis Penerimaan Peserta Didik Baru Pada Sekolah Menengah Atas dan Sekolah Menengah Kejuruan Di Provinsi Lampung Tahun Ajaran 2024/2025

Rencana Strategis Sekretariat Jenderal Ombudsman RI Tahun 2020 —2024

Undang-Undang (UU) Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.