



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 4 Tahun 2023 Page 210-218

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Implementasi Penanganan Maladministrasi Di Bidang Pendidikan Kota Pekanbaru Oleh Ombudsman Ri Perwakilan Provinsi Riau

Nurul Aini Arief<sup>1✉</sup>, Febri Yuliani<sup>2</sup>

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau

Email: [nurulaini@gmail.com](mailto:nurulaini@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa penanganan maladministrasi pada bidang pendidikan Kota Pekanbaru oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, serta struktur birokrasi. Metode penelitian yang digunakan yakni metode pendekatan kualitatif yang berbentuk analisis deskriptif dengan menggambarkan suatu keadaan berdasarkan data dan fakta – fakta yang ada dari berbagai sumber serta menghubungkan fenomena – fenomena sosial dan menelusuri segala fakta yang berhubungan dengan Implementasi Penanganan Maladministrasi di Bidang Pendidikan Kota Pekanbaru Oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau. Dari hasil penelitian terhadap masing – masing sub indikator menurut George Edward maka kesimpulan Implementasi Penanganan Maladministrasi di Bidang Pendidikan Kota Pekanbaru dikategorikan berjalan dengan cukup baik, yang sebaiknya lebih diperhatikan dan ditingkatkan seperti memperluas area sosialisasi hingga ke masyarakat umum sebagai pengguna pelayanan publik, diperlukan juga sumber daya yang cukup, baik itu sumber daya manusia, anggaran, atau fasilitasnya. Juga dapat menjalin kolaborasi yang kuat dengan pemerintah dalam mengatasi keterbatasan kewenangan mereka.

Kata kunci: *Implementasi, Maladministrasi, Pendidikan, Ombudsman*

## Abstract

This research was conducted at the RI Ombudsman Office Representative for Riau Province. The purpose of this study is to find out and analyze the handling of maladministration in the education sector in Pekanbaru City by the Indonesian Ombudsman Representative for Riau Province. The indicators used in this study include communication, resources, dispositions, and bureaucratic structure. The research method used is a qualitative approach method in the form of descriptive analysis by describing a situation based on existing data and facts from various sources as well as connecting social phenomena and tracing all facts related to the Implementation of Management of Maladministration in the Education Sector of Pekanbaru City by the Ombudsman Republic of Indonesia Representative for Riau Province. From the results of research on each sub-indicator according to George Edward, the conclusion is that the Implementation of Handling Maladministration in the Education Sector of Pekanbaru City is categorized as going quite well, which should be given more attention and improvement such as expanding the area of socialization to the general public as users of public services, resources are also needed sufficient resources, be it human resources, budget, or facilities. It can also establish strong collaboration with the government in overcoming the limitations of their authority.

*Keywords: Implementation, Maladministration, Education, Ombudsman*

## PENDAHULUAN

Kualitas pendidikan di Indonesia akhir-akhir ini sangat memprihatinkan. Misalnya masalah di bidang manajemen pendidikan, kesenjangan sarana dan prasarana pendidikan di kota dan desa, keterbatasan dana pemerintah, bahan ajar yang kurang berkualitas, dan sistem evaluasi yang lemah. Untuk menjamin akses pelayanan pendidikan yang bermutu maka pemerintah memiliki tugas dan wajib melakukan pengawasan untuk mengawal penyelenggaraan pendidikan. Pada pelayanan publik di bidang pendidikan masih adanya atau sering terjadinya dugaan Maladministrasi. Di Provinsi Riau laporan perihal keluhan masyarakat di bidang pendidikan banyak terdapat di kota Pekanbaru. Pendidikan merupakan jalan atau jembatan bagi seseorang untuk mewujudkan potensi dirinya melalui proses pembelajaran yang diperolehnya. Pasal 31 ayat 1 UUD 1945 menetapkan bahwa "setiap warga negara berhak atas pendidikan". Setiap orang berhak memperoleh pendidikan, sebagaimana dapat diamati. Dengan pendidikan diyakini dapat dihasilkan generasi baru yang cerdas. Dengan pendidikan, diyakini kesejahteraan warga akan terjamin. Peran Ombudsman di bidang pendidikan terdapat dua yaitu peran sebagai pencegah adanya tindakan maladministrasi bidang pendidikan dan sebagai pemeriksaan di bidang pendidikan. Peran tersebut terdapat pada tugas Ombudsman berdasarkan pada pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Untuk itu Ombudsman perlu melakukan

pengawasan lebih di bidang pendidikan, terlebih melihat masih ada banyaknya Maladministrasi di Kota Pekanbaru.

Tabel 1  
Data Jumlah Laporan Masyarakat Mengenai Maladministrasi Pendidikan Dan Pokok Permasalahan Yang Dilaporkan

No.	POKOK PERMASALAHAN	TAHUN				JUMLAH
		2019	2020	2021	2022	
1	Perguruan Tinggi	1	1	0	0	2
2	Pungutan	3	0	1	3	7
3	Ijazah/Gelar	2	5	0	2	9
4	PPDB	2	8	4	3	17
5	Mutasi Siswa	1	0	0	0	1
6	Pembayaran Uang kuliah	1	0	0	0	1
7	Pelayanan Pendidikan PAUD	0	0	0	1	1
8	SMP/SLTP/MTs	0	2	0	0	2
9	SMA/Madrasah Aliyah (MA)	0	1	0	0	1
10	Pembelajaran Tatap Muka	0	0	1	1	2
11	Lain-lain	0	5	1	1	7
	JUMLAH	10	22	7	11	50

Tingkat maladministrasi masih banyak terjadi di Provinsi Riau, adapun kasus yang sering dilaporkan masyarakat terkait maladministrasi yakni pada bidang pendidikan, dimana banyak laporan dari masyarakat dengan substansi pendidikan yang diajukan ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau. Adanya laporan keluhan dari masyarakat mengenai penerimaan peserta didik baru (PPDB), serta adanya laporan keluhan masyarakat perihal penahanan ijazah oleh pihak sekolah. Hal ini menimbulkan pertanyaan bagaimana dengan penanganan maladministrasi pada bidang pendidikan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau terkait adanya pengulangan laporan dari masyarakat.

Ketidakmampuan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau dalam menangani kasus maladministrasi secara efektif menjadi salah satu penyebab mengapa laporan berulang dari masyarakat terjadi. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sumber daya yang dimiliki oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau, akibatnya pengaduan tidak ditangani dengan memadai atau tertunda dalam penyelesaiannya. Kemudian kurangnya keputusan yang memberikan efek nyata, dimana keputusan yang dikeluarkan oleh ombudsman tidak memberikan solusi yang memuaskan bagi pihak yang terkena maladministrasi. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan kewenangan untuk memberikan sanksi yang berdampak signifikan terhadap pelaku maladministrasi. Tidak adanya tindakan tegas terhadap pelaku maladministrasi oleh Ombudsman juga disebabkan oleh keterbatasan kewenangan terhadap penegakan hukum untuk mengusut tindakan pidana yang dilakukan oleh pihak terlapor.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti semakin yakin untuk melihat bagaimana penanganan kasus maladministrasi. Peneliti hanya memfokuskan pada bagaimana Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau menangani kasus maladministrasi di bidang pendidikan di Kota Pekanbaru untuk melihat kasus dengan lebih baik. Hal ini akan menunjukkan bagaimana Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau menangani masalah yang ada. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul "Implementasi Penanganan Maladministrasi di Bidang Pendidikan Kota Pekanbaru oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau".

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus bentuk deskriptif. Pemilihan pendekatan kualitatif pada penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi yang tajam, akurat dan mendalam tentang bagaimana dan mengapa berbagai varian dapat muncul dalam Implementasi penanganan maladministrasi di bidang pendidikan Kota Pekanbaru oleh ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau. Lokasi dalam penelitian ini yaitu di Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau, berlokasi di Jl. Hangtuah Ujung No. 34, Suka Mulia, Kecamatan Sail, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer (data bersumber dari informan) dan data sekunder (buku pustaka, catatan ilmiah, jurnal dan artikel ilmiah serta laporan, arsip ataupun dokumen lainnya). Informan ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* untuk para asisten yang ada di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau dan *incidental* untuk masyarakat. Data lapangan dikumpulkan melalui cara

wawancara langsung, observasi, serta dokumentasi. Analisis data dengan tahapan reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Implementasi Penanganan Maladministrasi di Bidang Pendidikan Kota Pekanbaru oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau

Untuk melihat implementasi penanganan maladministrasi dibidang pendidikan Kota Pekanbaru oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau, peneliti menggunakan teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George Edward III yang mana keberhasilan implementasi kebijakan dilihat berdasarkan empat variabel penting yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi serta struktur birokrasi.

### Komunikasi

Faktor yang pertama dapat mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi kebijakan yakni komunikasi, sebagaimana dijelaskan oleh Edwad III (Widodo, 2010:97) bahwa komunikasi diartikan sebagai "proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan". Informasi mengenai kebijakan publik perlu disampaikan kepada para pelaku kebijakan agar para pelaku kebijakan dapat mengetahui apa yang harus mereka persiapkan dan lakukan untuk menjalankan kebijakan tersebut sehingga tujuan dan sasaran kebijakan dapat dicapai sesuai dengan apa yang diharapkan. Dalam faktor komunikasi, setidaknya ada 3 komponen yang mempengaruhi berhasilnya proses komunikasi yaitu transmisi, kejelasan dan konsistensi.

Tugas Ombudsman RI diantaranya yakni menindak lanjuti laporan, melakukan koordinasi dan kerjasama serta melakukan upaya pencegahan maladministrasi, ketiga hal tersebut tentunya membutuhkan komunikasi yang baik diantara pelaksana kebijakan. Penyampaian dan kejelasan informasi yang disampaikan oleh para pelaksana Ombudsman RI Perwakilan Provinsi dibuktikan dengan terlaksananya sosialisasi yang digelar untuk para penaseleggara pelayanan public dan masyarakat. Komunikasi yang konsisten dibuktikan dengan diadakannya rapat rutin yang digelar setiap minggunya, juga dalam melakukan tugas sesuai kebijakan yang diamanati oleh Ombudsman Pusat

### Sumber Daya

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi kebijakan adalah sumber daya, jika para implementor kekurangan akan sumber daya yang diperlukan dalam menjalankan suatu kebijakan, maka implementasi kebijakan tersebut tidak dapat

berjalan dengan baik. Sumber daya tersebut terdiri dari sumber daya manusia, sumber daya anggaran, sumber daya peralatan, serta sumber daya kewenangan.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau telah membagi 3 bidang yang terdiri dari Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL), Pemeriksaan Laporan (Riksa), serta bidang Pencegahan Maladministrasi dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dan mempunyai tugas dan fungsinya masing – masing, namun dikarenakan kekurangan Sumber Daya Manusia, mereka disetiap bidangnya dituntut untuk bisa menguasai dan menjalankan tiga bidang yang ada di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau demi mengoptimalkan tugas pokok Ombudsman. Ombudsman memiliki kewenangan terbatas dalam menangani maladministrasi, beberapa kasus atau sektor pelayanan publik berada diluar wewenang ombudsman. Lembaga Ombudsman ini tidak memiliki kekuatan penindakan langsung terhadap pelanggaran hukum. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau memiliki anggaran dan fasilitas yang terbatas, sehingga kurang optimal dalam melakukan tugas penanganan maladministrasi.

#### Disposisi

Faktor ketiga yaitu faktor disposisi, jika kebijakan ingin di implementasikan secara efektif, maka tidak hanya dibutuhkan implementor yang mengerti dan memahami apa yang harus dikerjakan serta memiliki kapasitas untuk melaksanakan sebuah tugas, tetapi para implementor harus melaksanakan pekerjaan tersebut atas kemauan atau kehendaknya sendiri tanpa adanya paksaan dari pihak manapun. Dalam hal ini, sikap atau perilaku implementor di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau sudah baik di terapkan, hal ini dapat dinilai dari sikap dan perilaku yang baik saat melayani pengaduan dari masyarakat, serta dalam menjalankan tugas penanganan maladministrasi. Pembagian tugas para asisten dalam penanganan maladministrasi yang terbagi dalam beberapa bidang sudah sesuai dengan tugas serta jabatannya di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau.

#### Struktur Birokrasi

Pada faktor struktur birokrasi ini terdapat dua ciri – ciri utama yang dapat mempengaruhi suatu keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu prosedur pengoperasian standar (SOP) dan fragmentasi (penyebaran tanggung jawab). Pada faktor ini semua SOP Ombudsman mengenai penanganan maladministrasi ada di Undang – Undang No. 37 Tahun 2008 mengenai tugas Ombudsman. Dalam pelaksanaan penanganan maladministrasi ini Ombudsman hanya bertanggung jawab kepada masyarakat serta tidak bergantung dengan instansi manapun, Ombudsman hanya melakukan koordinasi dengan

beberapa instansi untuk hal perbaikan sistem serta rekomendasi tindakan disiplin instansi tersebut.

b. Kendala dalam Implementasi Penanganan Maladministrasi di Bidang Pendidikan Kota Pekanbaru Oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau

1. Kurangnya Kepatuhan Instansi

Instansi pemerintah atau pihak terkait yang dituduh melakukan maladministrasi tidak patuh terhadap rekomendasi atau tindakan koreksi yang diberikan oleh Ombudsman. Instansi tersebut mengabaikan atau menunda implementasi perbaikan yang direkomendasikan oleh pihak Ombudsman. Instansi terkait yang diberikan rekomendasi oleh pihak Ombudsman tidak selalu menerima atau menerapkan rekomendasi tersebut dengan sungguh – sungguh, sehingga dapat memperlambat serta menghambat penyelesaian masalah yang diidentifikasi.

2. Rendahnya Kesadaran Masyarakat

Kurangnya kesadaran masyarakat merupakan suatu kendala yang dihadapi oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau dalam menangani maladministrasi. Masyarakat yang tidak tahu akan hak – hak mereka, tidak tahu prosedur pengaduan, atau tidak tahu pentingnya melaporkan maladministrasi, akan menyulitkan Ombudsman dalam memberikan perlindungan kepada masyarakat yang mengalami tindakan maladministrasi. Kurangnya kesadaran masyarakat menyebabkan kurangnya partisipasi mereka untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat merasa tidak terlibat atau memiliki peran dalam pengawasan pelayanan publik.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa:

1. Implementasi penanganan maladministrasi dibidang pendidikan Kota Pekanbaru oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau sudah berjalan dengan cukup baik dan sesuai Undang – Undang No. 37 Tahun 2008 pasal 7 mengenai tugas Ombudsman. Dimana komunikasi yang baik antar pelaksana dalam menjalankan tugas ditunjukkan oleh para pelaksana Ombudsman RI Perwakilan provinsi Riau. Ombudsman memiliki staff yang berkualitas dan berkompeten yang memahami tugas mereka masing – masing serta sikap atau perilaku yang baik pun juga ditunjukkan oleh para pelaksana Ombudsman RI Perwakilan provinsi Riau. . Idependensi Ombudsman membuat mereka tidak terikat dengan pihak manapun sehingga tidak terjadinya penyebaran tanggung jawab dalam menangani maladministrasi dibidang pendidikan Kota Pekanbaru.

2. Dalam mengimplementasikan kebijakan penanganan maladministrasi dibidang pendidikan Kota Pekanbaru, Ombudsman mengalami beberapa kendala, yang pertama adalah sumber Daya, baik sumber daya manusia, anggaran, maupun fasilitasnya, yang kedua keterbatasan kewenangan karena lembaga ombudsman ini tidak memiliki kewenangan penindakan langsung terhadap pelanggaran hukum, yang ketiga kurangnya kepatuhan instansi yang melakukan tindakan maladministrasi, mereka mengabaikan atau menunda saran yang diberikan oleh ombudsman, dan yang terakhir rendahnya kesadaran masyarakat, mereka tidak menyadari peran ombudsman serta tidak tahu bagaimana cara melaporkan tindakan maladministrasi yang mereka alami, hal ini yang disebabkan oleh kurang meluasnya sosialisasi yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau.

#### DAFTAR PUSTAKA

- A.Rahmawati. (2020). *Implementasi Kebijakan Program Pengembangan Komoditas*. 15–24.
- Arifin P. Soeria Atmadja. (2014). *Hukum Administrasi Dalam Praktik Tindak Pidana Korupsi*. In *Abdul Latif* (p. 248).
- Dwijowijoto, R. N. (2003). *Kebijakan publik: formulasi, implementasi, dan evaluasi*.
- Erwan Agus Purwanto, D. R. S. (2012). *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. In *Gava Media* (Vol. 1). Gave Media.
- Fitri, S. F. N. (2021). Problematika Kualitas Pendidikan di Indonesia. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(1), 1617–1620.
- Grindle, M. (1980). *Politics and Apolicy Implementation in the Third Wolrd*. Princetown University Press.
- Gulo. (2018). *Metode Penelitian*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Haliq, A., Makawi, U., & Normajatun, N. (2017). Analisis Kasus Mal Administrasi Di Ombudsman Ri Perwakilan Kalimantan Selatan Tahun 2013-2015. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(1).
- Hartono, S. (2003). *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia*. In *Komisi Ombudsman Nasional*.
- Julaeha, S., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat Dalam Penanganan Dugaan Maladministrasi Di Jawa Barat Tahun 2017-2018. *Agustus*, 13(1), 12.
- Modjaningrat, R. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Kebijakan Deviden. *Journal of Financial and Tax*, 1(1), 1–10.
- Nawi, R. (2019). Reinventing Government dalam Model Analisis Kebijakan Pelayanan

- Birokrasi di Indonesia. *Universitas Panca Sakti*, 22, 2899–2921.
- Nurtjahjo, H., Maturbongs, Y., & Rachmitasari, D. I. (2013). *Memahami Maladministrasi*. 22.
- Oktavia, Y. (2013). *Promotif, Preventif, Kuratif, Rehabilitatif*.  
<http://yunivia88.blogspot.co.id/2013/05/promotifpreventifkuratifrehabilitat>
- Prasetyo, E., Agustina, F., & Marzuki, S. (2003). *Ombudsman daerah: mendorong terwujudnya pemerintahan yang bersih*. PUSHAM UII.
- Pratiwi, A. A. A. I. (2018). *Bentuk-Bentuk Maladministrasi Pendidikan Pada Penerima Peserta Didik Baru Tahun 2018 Di Kota Denpasar*. 7(2), 1–13.
- Ramdhani, A. R. M. A. (2016). Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik. *Jurnal Publik*, Vol 17(January), 1–12.
- Sidiq, A. M. (2019). Implementasi Kebijakan Program Pelatihan Kerja Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Kota Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*.
- Suleman, S. (2018). Kinerja Ombudsman Perwakilan Maluku Utara dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Prima Di Kota Ternate. *ARISTO*, 6(2), 262.
- Syafiq, F. A. (2019). Implementasi Pengoperasian Bus Trans Mataram Metro Di Kota Mataram (Studi Kasus Di Dinas Perhubungan Kota Mataram). *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*.
- Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Truen RTH.
- Tangkilisan, H. N. S. (2003). *Implementasi Kebijakan Publik*. Lukman Offset.
- Usman, N. dan. (2002). *Implementasi Kebijakan Publik*. Graha Kencana.
- Wibawa, S. (1994). Evaluasi Kebijakan Publik, Jakarta. *Raja Grafindo Perkasa*, 1(54).
- Widodo, J. (2010). *Analisis Kebijakan Publik*. Bayumedia.
- Wahyudi, A. (2016). Implementasi Rencana Strategis Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dalam Upaya Pengembangan Badan Usaha Milik Desa di Kabupaten Kotawaringin Barat. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 2(2), 99–103.
- Winarno, B. (2012). *Kebijakan Publik: Teori, Proses dan Studi Kasus*. CAPS.
- Zuhra Savitri dan Effendi Hasan. (2019). *Optimalisasi peran ombudsman aceh dalam upaya pencegahan maladministrasi kepegawaian pada dinas pendidikan aceh*. 4, 1–13.