

EFEKTIVITAS PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PENDIDIKAN DI OMBUDSMAN KOTA MAKASSAR

Sindi Lestari^{1*}, Mappamiring², Nur Wahid³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

The purpose of this study was to determine how far the level of effectiveness of preventing maladministration of education by the Ombudsman of Makassar City. This research uses qualitative research with descriptive type. There were seven informants in this study. The research data were collected through observation, interviews, and documentation. Validation of the data is done through triangulation of sources, techniques, and the past time is analyzed through data collection techniques, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of this study indicate the effectiveness of preventing maladministration in the education sector at the Makassar City Ombudsman in terms of Productivity has been effective from the report, which has been completed, the adaptability has been effective seen from the Ombudsman's relationship with other agencies, job satisfaction has not been maximized, this is evidenced in the provision of salaries, rewards and community satisfaction that has not been fully effective, the search for resources is still not effective, this is evidenced by the education in the field provided that is not appropriate, the intellectual quality and skills that need to be improved as well as the facilities and infrastructure that need to be completed.

Keywords: education, effectiveness, ombudsman, prevention of maladministration

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa jauh tingkat efektivitas pencegahan maladministrasi pendidikan oleh Ombudsman Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif. Informan dalam penelitian ini berjumlah tujuh orang. Data penelitian ini dikumpul melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu lalu dianalisis melalui teknik pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan efektivitas pencegahan maladministrasi bidang pendidikan di Ombudsman Kota Makassar dilihat dari segi Produktivitas sudah efektif dari laporan, yang diselesaikan, kemampuan adaptasi sudah efektif dilihat dari hubungan Ombudsman dengan instansi lain, kepuasan kerja belum maksimal hal ini dibuktikan pada pemberian gaji, reward dan kepuasan masyarakat yang belum sepenuhnya efektif, pencarian sumber daya masih kurang efektif hal ini dibuktikan dengan pendidikan dengan bidang yang diberikan belum sesuai, kualitas intelektual dan keterampilan yang perlu ditingkatkan serta sarana dan prasarana yang perlu dilengkapi.

Kata kunci: efektivitas, ombudsman, pencegahan maladministrasi, pendidikan

* sindilestari@gmail.com

PENDAHULUAN

Untuk penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan upaya meningkatkan pelayanan publik dan penegakan hukum diperlukan keberadaan lembaga pengawas eksternal yang secara efektif mampu mengontrol tugas penyelenggara negara dan pemerintahan. Oleh karena itu dibentuk Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang mengawasi pelayanan publik dan menerima pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik sehingga dapat mencegah terjadinya maladministrasi.

Didalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana yang terdapat didalam Pasal 7 huruf g menjelaskan salah satu tugas Ombudsman adalah melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Hasanah Dera Izhar, (2019), Maladministrasi merupakan suatu praktek yang menyimpang dari suatu praktek administrasi, atau suatu praktek yang menjauhkan dari pencapaian tujuan administrasi Sedangkan Sadjijono mengartikan maladministrasi adalah suatu tindakan

atau perilaku administrasi oleh penyelenggara administrasi negara (pejabat publik) dalam proses pemberian pelayanan umum yang menyimpang dan bertentangan dengan kaidah atau norma hukum yang berlaku atau melakukan penyalahgunaan wewenang (*detournement de pouvoir*) yang atas tindakan tersebut menimbulkan kerugian dan ketidakadilan bagi masyarakat, dengan kata lain melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan administrasi.

Pemerintah Kota Makassar kembali meraih status zona kuning kepatuhan standar pelayanan publik 2021 dari Ombudsman. Konsisten selama tujuh tahun berturut-turut hasil tersebut terungkap saat Ombudsman Sulsel menyerahkan hasil kepatuhan standar pelayanan publik tahun 2021 untuk 24 kabupaten/kota di hotel Four Points by Sheraton, Kamis (27/1/2022). Di sisi lain, Subhan mengungkapkan tidak satupun daerah di Sulsel yang mendapat zona hijau untuk standar pelayanan di satuan Dinas Pendidikan. Hanya ada zona kuning bahkan zona merah. Pendidikan memang harus menjadi atensi karena hasil survey tidak ada satupun Dinas Pendidikan yang hijau alias nol, ini artinya ada keabaihan, ketidakpedulian.

Ombudsman Kota Makassar menilai adanya potensi maladministrasi dalam penyelenggaraan Pembelajaran Tatap Muka (PTM) dan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) tahun 2021. Ombudsman Kota Makassar menekankan pada pengawasan pemenuhan daftar periksa kesiapan Sekolah sebagaimana tertuang dalam SKB 4 Menteri. Daftar periksa kesiapan sekolah di antaranya identifikasi kesiapan sarana sanitasi di sekolah, seperti toilet yang bersih dan layak, sarana cuci tangan beserta sabun dengan air mengalir, hand sanitizer di beberapa titik serta ketersediaan disinfektan. Selain itu, Identifikasi ketersediaan fasilitas pelayanan Kesehatan di sekolah serta identifikasi kesiapan satuan pendidik untuk penerapan protokol Kesehatan dengan mewajibkan penggunaan masker.

Selain itu, Ombudsman Kota Makassar juga menyoroti kejelasan prosedur pembelajaran tatap muka seperti, jumlah jam belajar, metode shift, dan pelaksanaan belajar mengajar di dalam kelas. Sementara itu, terkait Pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) agar tidak terjadi maladministrasi Ombudsman Kota Makassar menilai perlu adanya kejelasan informasi tentang prosedur

PPDB, daya tampung dan penetapan zonasi secara transparan, informasi kuota peserta penyandang disabilitas serta pengelolaan pengaduan di setiap sekolah.

Sektor paling tinggi pelanggaran maladministrasinya berasal dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam hal ini Dinas Pendidikan Kota Makassar yaitu 22 laporan maladministrasi, kemudian disusul Dinas Sosial Kota Makassar sebanyak 13 laporan. Pelanggaran maladministrasi yang terjadi di Dinas Pendidikan menyangkut sistem layanan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) (<https://kabar.news/>).

Ombudsman Kota Makassar menerima sejumlah aduan terkait pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Kota Makassar. Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman Kota Makassar, kasus zonasi dan penggunaan server yang lamban menjadi keluhan terbanyak calon siswa saat melakukan pendaftaran tahun ini. Jumlah aduan terkait pelaksanaan PPDB yang ditangani oleh tim penerimaan verifikasi laporan sebanyak 4 kasus (<https://fajar.co.id>).

Penelitian ini penting dilakukan oleh peneliti agar dapat dijadikan

rekomendasi bagi Ombudsman Kota Makassar untuk dapat mengetahui tingkat efektivitas pencegahan maladministrasi Pendidikan sekaligus dapat dijadikan sebagai pedoman guna meningkatkan efektivitas pencegahan maladministrasi Pendidikan di Ombudsman Kota Makassar.

(James L Gibson Dalam Pasalong, 2013) mengatakan bahwa efektivitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama, derajat pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektivitas. Pencapaian sasaran perlu kerjasama yang baik sehingga akan memberikan hasil yang memuaskan dengan begitu efektiflah suatu kegiatan karena hasilnya yang memuaskan.

Siagian, (2001) memberikan definisi efektifitas sebagai pemanfaatan sumber daya, sarana prasarana dalam jumlah tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya, efektifitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan, jika hasil yang dicapai semakin mendekati sasaran berarti makin tinggi efektifitasnya.

Efektivitas menurut Kurniawan (2005) kemampuan seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugas, fungsi operasi kegiatan program atau misi pada suatu organisasi atau

sejenisnya yang tidak adanya ketengangan atau tekanan dalam pelaksanaannya.

Menurut pendapat P. Robbins Stephen (2010:8) efektivitas adalah Menjalankan aktivitas-aktivitas yang secara langsung membantu organisasi mencapai berbagai sasaran. Dan Menurut Richard M. Steers (1980:1), efektivitas yang bersal dari kata efektif, yaitu suatu pekerjaan dikatakan efektif jika suatu pekerjaan dapat menghasilkan satu unit keluaran (output).

Suatu pekerjaan dikatakan efektif apabila dapat mencapai tujuan sebagaimana yang direncanakan dengan menggunakan segala sumber daya yang telah direncanakan Hardiansyah, et.all, (2019).

Menurut Ricard M. Steers (1985:206) mengemukakan kriteria dalam pengukuran efektifitas, yaitu: 1) Produktivitas, merupakan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang sesuai pada target organisasi dan rumusan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan memanfaatkan sumberdaya secara efektif dan efisien untuk mencapai hasil yang optimal. Produktivitas merupakan ukuran kinerja termasuk efisiensi dan

efektivitas. 2) Kemampuan adaptasi, merupakan kemampuan organisasi atau pegawai dalam perubahan fenomena baik di sekitar lingkungan kerja maupun di luar lingkungan kerja serta menyesuaikan diri agar mencapai tujuan kerja secara efektif. Komunikasi sangat penting dilakukan dalam kemampuan adaptasi sehingga memperlancar hubungan dalam berorganisasi. 3) Kepuasan kerja, merupakan pandangan dan perasaan puas atau tidak puasnya individu terhadap apa yang sudah dikerjakan. Kepuasan kerja salah satu faktor penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Kepuasan kerja yaitu kemampuan pegawai dalam mencapai suatu hasil kerja atau yang hendak dicapai seorang pegawai dalam pelaksanaan tugas dan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. 4) Pencarian Sumber Daya yaitu kemampuan sumber daya merupakan kecerdasan dan kecakapan seorang asisten dalam melaksanakan tugasnya. Pemenuhan sumber daya manusia berkaitan dengan tercukupi sumber daya yang dibutuhkan, daya pikir dan kecakapan untuk meningkatkan efektivitas kinerja dan efisiensi organisasi sebagai salah satu fungsi dalam pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Widodo, (2001) “Maladministrasi merupakan suatu praktek yang menyimpang dari suatu praktek administrasi, atau suatu praktek yang menjauhkan dari pencapaian tujuan administrasi.” Dalam tulisan Irmandani (2018:4) menjelaskan kata maladministrasi berasal dari bahasa latin yang terdiri dari kata *malmahum* yang berarti buruk atau jelek dan administrasi yang berarti layanan. Maka arti kata maladministrasi adalah pelayanan yang buruk atau jelek. Penggunaan kata maladministrasi pada umumnya berkaitan dengan layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat.

Secara substansi Pasal 1 butir 3 UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI yang memberikan definisi tentang Maladministrasi dapat diurai sebagai berikut: a) Perilaku dan perbuatan melawan hukum, b) Perilaku dan perbuatan melampaui wewenang, c) Menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang itu, d) Kelalaian, e) Pengabaian kewajiban hukum, f) Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, g) Dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan, h) Menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial,

i) Bagi masyarakat dan orang perseorangan.”

Pencegahan maladministrasi adalah proses, cara, atau tindakan yang dilakukan oleh Ombudsman secara aktif melalui Deteksi, Analisis, dan Perlakuan Pelaksanaan agar Maladministrasi tidak terjadi atau berulang. Ombudsman berwenang melakukan pencegahan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan public yang diselenggarakan oleh penyelenggara.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Ombudsman adalah lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara maupun pemerintah, termasuk di sini pelayanan publik yang diselenggarakan Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Hukum milik Negara, serta badan swasta atau perorangan yang diberi tugas menyelenggarakan layanan publik tertentu, yang sebahagian atau seluruh

dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif tipe penelitian bersifat deskriptif kualitatif, karena sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk memberikan gambaran faktual mengenai pencegahan maladministrasi pendidikan di Ombudsman Kota Makassar.

Adapun Informan dalam penelitian ini adalah orang yang didasarkan pada kemampuan dan pengalamannya untuk memberikan informasi terkait pencegahan maladministrasi pendidikan di Ombudsman Kota Makassar. Informan tersebut adalah Ketua Komisioner, Wakil Komisioner, Asisten Kemitraan dan Jaringan, Asisten Penanganan Kasus, Staf Penanganan Kasus, Staf Urusan Rumah Tangga.

Data penelitian ini didapatkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber, teknik, dan waktu kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui efektivitas Ombudsman Kota Makassar dalam Pencegahan Maladministrasi Pendidikan di Kota Makassar, peneliti menggunakan indikator efektivitas menurut konsep teori dari Ricard M. Steers meliputi: 1) Produktivitas, 2) Kemampuan Adaptasi, 3) Kepuasan Kerja, 4) Pencarian Sumber Daya.

Untuk mengetahui tanggapan informan terhadap indikator-indikator tersebut, peneliti akan menguraikan secara jelas seperti berdasarkan data dan informasi yang diperoleh dari pihak Ombudsman Kota Makassar.

Produktivitas

Menurut Ricard M. Steers (1985:206). Produktivitas merupakan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang sesuai pada target organisasi dan rumusan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan memanfaatkan sumberdaya secara efektif dan efisien untuk mencapai hasil yang optimal. Produktivitas merupakan ukuran kinerja termasuk efisiensi dan efektivitas.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan Ombudsman Kota Makassar telah memenuhi kriteria

produktivitas dalam segi laporan yang diselesaikan dan keterlibatan seluruh elemen dalam sosialisasi pencegahan maladministrasi Pendidikan bukan hanya dari Ombudsman Kota Makassar saja akan tetapi semua ikut berperan serta dalam mengoptimalkan penggunaan teknologi Ombudsman Kota Makassar menerima laporan dari masyarakat dengan datang langsung ke kantor Ombudsman atau melalui media online.

Berdasarkan teori yang telah dijelaskan dan melihat dari hasil penelitian menunjukkan Ombudsman Kota Makassar antar output (hasil) dengan input (masukan) telah efektif. Hal ini dibuktikan dengan laporan yang diselesaikan terdapat 17 laporan pada tahun 2020 dan diselesaikan sementara pada tahun 2021 terdapat 4 laporan dan juga diselesaikan oleh Ombudsman Kota Makassar. Dalam segi keterlibatan seluruh elemen dalam sosialisasi pencegahan maladministrasi Pendidikan bukan hanya dari Ombudsman Kota Makassar saja akan tetapi semua ikut berperan baik dari dewan Pendidikan, rekan-rekan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dan juga rekan-rekan wartawan. Sehingga dalam menyelesaikan tugas berjalan dengan baik. Serta dalam

mengoptimalkan penggunaan teknologi Ombudsman Kota Makassar menerima laporan dari masyarakat dengan datang langsung ke kantor Ombudsman atau bisa melalui media online seperti Instagram, facebook, whatsapp dan melalui aplkisasi yang telah disediakan yaitu aplikasi Ajamma, hal itu untuk menjamin terwujudnya kualitas pelayanan publik yang berkualitas agar dapat mensejahterakan masyarakat khususnya di Kota Makassar.

Kemampuan Adaptasi

Kemampuan Adaptasi merupakan kemampuan organisasi atau pegawai dalam perubahan fenomena baik di sekitar lingkungan kerja maupun di luar lingkungan kerja serta menyesuaikan diri agar mencapai tujuan kerja secara efektif. Komunikasi sangat penting dilakukan dalam kemampuan adaptasi sehingga memperlancar hubungan dalam berorganisasi.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan Ombudsman Kota Makassar telah memenuhi kriteria kemampuan adaptasi pada kerja sama yang berjalan dengan baik. Dalam terciptanya jaringan sosial yang baik terhadap pemerintah dan masyarakat juga sudah sangat baik.

Berdasarkan teori yang telah dijelaskan dan melihat dari hasil penelitian menunjukkan Ombudsman Kota Makassar dalam perubahan yang terjadi dan kemampuan berkomunikasi dengan orang lain sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari hubungan yang dilakukan Ombudsman dengan instansi lain khususnya pada bidang pendidikan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tergambar pada kegiatan sosialisasi, kunjungan dan membuat perjanjian kerja sama. Selain itu adaptasi pada lingkungan internal juga sudah baik, hal itu dibuktikan dengan upaya memperbaiki hubungan kerja antara asisten dan pimpinan.

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan pandangan atau rasa puas terhadap individu asisten yang telah bekerja dalam pencegahan maladministrasi dan penyelesaian laporan serta rasa puas masyarakat dalam melihat pada penanganan laporannya. Kepuasan kerja menjadi faktor penting untuk mendapatkan hasil kerja yang maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan Ombudsman Kota Makassar dalam segi kepuasan kerja

belum memenuhi kriteria yaitu dalam pemberian gaji, reward dan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan teori yang telah dijelaskan dan melihat dari hasil penelitian menunjukkan Ombudsman Kota Makassar masih belum maksimal. Hal ini dibuktikan berdasarkan gaji yang diberikan setiap bulan oleh Ombudsman Kota Makassar pada asisten telah sesuai dengan jenjang bidang yang ada. Tingkat kepuasan kerja pada internal Ombudsman belum sepenuhnya merasa puas. Dimana hanya beberapa beberapa bidang yang dalam melaksanakan tugas sudah merasa puas sedangkan juga terdapat bidang yang tidak puas. Tingkat kepuasan juga dipengaruhi oleh pemberian reward kepada asisten hal ini juga menjadi pemicu tingkat kepuasan kerja pada internal Ombudsman. Sedangkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pelaporan juga belum maksimal. Sedangkan indeks survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Ombudsman hanya memperoleh nilai 76,73 yang dimana nilai tersebut mendapatkan predikat B.

Pencarian Sumber Daya

Pencarian sumber daya merupakan kemampuan sumber daya

yang memiliki kecerdasan dan kecakapan asisten dalam melakukan tugasnya. Pencarian sumber daya atau pemenuhan sumber daya manusia berkaitan dengan tercukupi asisten yang dibutuhkan. Kemampuan sumber daya dapat meningkatkan efektivitas kinerja dan efisiensi organisasi dalam pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan Ombudsman Kota Makassar belum relevan antara latar belakang pendidikan dengan bidangnya, kualitas intelektual dan keterampilan yang perlu ditingkatkan serta sarana dan prasarana yang perlu dilengkapi untuk menunjang kinerja ombudsman.

Berdasarkan penjelasan teori terkait dengan pencarian sumber daya dan dikaitkan dengan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia dalam hal ini asisten pada Ombudsman masih kurang. Hal itu dibuktikan dengan masih kurangnya tenaga asisten dalam pencegahan dan penyelesaian kasus pelaporan oleh masyarakat. Ombudsman Kota Makassar masih memerlukan asisten untuk bidang-bidang tertentu agar lebih efektif. Terkait dengan pemenuhan sumber daya manusia juga masih perlu peningkatan sarana dan prasana penunjang dalam melaksanakan tugas.

Dikarenakan masih kurang optimalnya sarana dan prasarana seperti kantor Ombudsman Kota Makassar yang masih representatif, juga dukungan pelaksanaan pemberi layanan publik, belum sepenuhnya dapat mendukung dalam pelaksanaan penyelesaian aduan masyarakat sehingga perlu untuk melengkapi sarana dan prasarana informasi dan teknologi sebagai penunjang terlaksananya pencegahan maladministrasi dan pelayanan pengaduan yang terintegrasi secara terpadu di seluruh *stakeholder*.

KESIMPULAN

Hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini yakni berkaitan dengan efektivitas pencegahan maladministrasi Pendidikan di Ombudsman Kota Makassar dengan melihat empat indikator tersebut dengan produktivitas, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja, pencarian sumber daya. Oleh karena itu, penulis merumuskan kesimpulan terkait efektivitas pencegahan maladministrasi Pendidikan di Ombudsman Kota Makassar sebagai berikut: 1) Produktivitas, ukuran kinerja pada penyelesaian laporan maladministrasi pada bidang pendidikan sudah efektif dan efisien. 2) Kemampuan adaptasi di Ombudsman

Kota Makassar sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari hubungan yang dilakukan Ombudsman dengan instansi lain khususnya pada bidang pendidikan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. 3) Berdasarkan teori dan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dari segi kepuasan kerja masih belum maksimal, hal ini dibuktikan dengan tingkat kepuasan kerja pada internal Ombudsman belum sepenuhnya merasa puas. 4) Sumber Daya Manusia dalam hal ini asisten pada Ombudsman masih kurang. Hal itu dibuktikan dengan masih kurangnya tenaga asisten dalam pencegahan dan penyelesaian kasus pelaporan oleh masyarakat. Ombudsman Kota Makassar masih memerlukan asisten untuk bidang-bidang tertentu agar lebih efektif. Terkait dengan pemenuhan sumber daya manusia juga masih perlu peningkatan sarana dan prasana penunjang dalam melaksanakan tugas.

Berdasarkan kesimpulan peneliti yang kemukakan, maka peneliti mengajukan saran yang dianggap perlu untuk dapat dipertimbangkan sebagai bahan masukan. Penelitian ini membahas terkait efektivitas Pencegahan Maladministrasi Pendidikan Ombudsman Kota Makassar sehingga bagus untuk melihat beberapa

kelemahan didalam Ombudsman itu sendiri. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas pencegahan maladministrasi pendidikan di Ombudsman Kota Makassar dalam mencegah dengan begitu tepat untuk bahan pertimbangan. Namun keterbatasan peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah sulit untuk melakukan interview dengan pelapor guna memberi perlindungan kepada pelapor terkait datanya.

Dalam menjalankan tugas, fungsi dan kewenangannya khususnya di wilayah Kota Makassar disarankan kepada Ombudsman Kota Makassar untuk lebih meningkatkan efektivitas terutama dalam bidang penanganan kasus.

REFERENSI

- Agung, K. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Hardiansyah, M. N., & Matondang, A. (2019). Efektivitas Pelayanan Perangkat Desa oleh Kepemimpinan Kepala Desa (Datuk Penghulu) Tahun 2017. *Perspektif*, 8(1), pp. 1-5.
- Hasanah, D. I. (2019). Moral dan Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1), pp. 48–58.
- Ravianto. (1989). *Kualitas dan Produktivitas*. Jakarta: Lembaga Sarana Informasi Usaha dan Produktivitas.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Manajemen Edisi Kesepuluh*. Jakarta: Erlangga.
- Sadjijono. (2008). *Memahami Beberapa Bab Pokok Hukum Administrasi*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Steers, R. M. (1998). *Efektivitas Organisasi, Terjemahan*. Jakarta: Erlangga
- Widodo, J. (2001). *Good Governance: Telaah dari dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Solok: Insan Cendekia.

Artikel/Berita

- Fajar, I. (2021). *Ombudsman Makassar: Disdik Terbanyak Maladministrasi Selama 2020*. Diakses melalui <https://kabar.news/ombudsman-makassar-disdik-terbanyak-maladministrasi-selama-2020>
- Chaidir, M. (2019). *Pungli di Sektor Pendidikan Dinilai Masih Marak Terjadi*. Diakses melalui <https://daerah.sindonews.com/artikel/makassar/37207/pungli-di-sektor-pendidikan-dinilai-masih-marak-terjadi>

Peraturan Perundang-Undangan

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