

Peranan Ombudsman dalam Pengawasan Penerimaan Peserta Didik Baru SMA Negeri di Kota Palembang Tahun Ajaran 2024/2025

Astra Gunawan, Erli Salia, Darmadi Djufri

Pasca Sarjana Ilmu Hukum, Universitas Muhammadiyah Palembang

e-mail: astra.gunawan@ombudsmna.go.id, Erlisalia@yahoo.com, darmadidjufri@gmail.com

Submission Track

Received: 1 September 2025, Revision: 28 Oktober 2025, Accepted: 5 November 2025

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia, South Sumatra Representative Office, in supervising the implementation of New Student Admissions (PPDB) at public senior high schools in Palembang City for the 2024/2025 academic year, as well as identifying the obstacles encountered. The research method employed an empirical juridical approach with data collection techniques through interviews, document studies, and observation. The findings reveal that the Ombudsman plays a crucial role in ensuring that PPDB implementation complies with Minister of Education and Culture Regulation No. 1 of 2021 and the policies of the South Sumatra Provincial Education Office. The supervisory measures include preventive actions (preventing maladministration) and repressive actions (handling reports and investigations). The main challenges include limited resources, weak internal supervision, and interference from interested parties. The study concludes that Ombudsman oversight improves compliance with regulations but requires collaborative support from all stakeholders.

Keywords: Ombudsman, Supervision, New Student Admissions, Public Senior High School

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan dalam melakukan pengawasan pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) pada SMA Negeri di Kota Palembang Tahun Ajaran 2024/2025, serta mengidentifikasi hambatan yang dihadapi. Metode penelitian menggunakan pendekatan yuridis empiris dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, studi dokumen, dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman berperan penting dalam memastikan pelaksanaan PPDB sesuai dengan Permendikbud Nomor 1 Tahun 2021 dan kebijakan Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan. Bentuk pengawasan meliputi langkah preventif (pencegahan maladministrasi) dan represif (penanganan laporan dan investigasi). Hambatan yang dihadapi meliputi keterbatasan sumber daya, lemahnya pengawasan internal, dan intervensi pihak berkepentingan. Kesimpulan penelitian menegaskan bahwa pengawasan Ombudsman mampu meningkatkan kepatuhan terhadap regulasi, namun perlu dukungan kolaboratif dari seluruh pemangku kepentingan.

Kata Kunci: Ombudsman; Pengawasan; PPDB; SMA Negeri

PENDAHULUAN

Kemajuan sebuah bangsa sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusianya. Suatu bangsa dapat disebut cerdas apabila mampu memanfaatkan seluruh potensi yang dimilikinya. Salah satu untuk mewujudkan hal tersebut adalah dengan meningkatkan mutu pendidikan bagi masyarakatnya. Tidak bisa dipungkiri, pendidikan memiliki peranan yang sangat penting dan menjadi fondasi utama dalam kehidupan manusia (Fadli & Fitri, 2023).

Salah satu fungsi utama pemerintah Indonesia adalah memberikan pelayanan publik. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memastikan masyarakat memperoleh pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhannya, termasuk menyediakan pendidikan yang bersifat inklusif guna meningkatkan kualitas serta taraf hidup Masyarakat (Rahma Dewi et al., 2025). Pelayanan publik di bidang pendidikan merupakan aspek krusial yang menjadi kewajiban negara untuk dipenuhi (Budi et al., 2025). Pendidikan di Indonesia menjadi sarana utama untuk mewujudkan tujuan pembangunan nasional, dengan fungsi strategis dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat serta mendorong kemajuan perekonomian (Sugiarto et al., 2024).

Menurut Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (UU Sisdiknas) menyebutkan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Dalam upaya pemerataan pendidikan oleh pemerintah, kenyataannya masih

ditemukan adanya perbedaan kualitas pendidikan di Indonesia (Pertiwi, 2020).

Pada jenjang pendidikan dasar dan menengah, kebijakan dalam bidang layanan pendidikan yang diterapkan oleh pemerintah, tercatat telah mengalami beberapa kali perubahan. Salah satunya yaitu penerapan sekolah bertaraf internasional dan rintisan sekolah bertaraf internasional. Ini merupakan produk dari UU Sisdiknas, yang mengamanatkan kepada pemerintah dan kepada pemerintah daerah untuk menyelenggarakan sekolah bertaraf internasional. Ketika kebijakan ini diterapkan, masing-masing Kepala Daerah seakan berlomba untuk mendirikan Rintisan Sekolah Bertaraf Internasional (RSBI). Tak pelak kebijakan ini kemudian berimbang pada perlakuan yang berbeda oleh pemerintah terhadap sekolah dan siswa. Perhatian lebih diberikan karena sekolah dan siswa RSBI memiliki nilai rata-rata yang tinggi. Sedangkan sekolah biasa menjadi terabaikan. Selain itu sekolah bertaraf internasional maupun rintisan sekolah bertaraf internasional hanya bisa diakses oleh kalangan tertentu terutama yang memiliki kemampuan ekonomi yang tinggi dan akses kepada kekuasaan. Ini berarti layanan sekolah berkualitas hanya bisa diakses oleh kalangan tertentu saja dan menghilangkan kesempatan bagi yang tidak memiliki kemampuan tersebut. Sebuah kebijakan yang mengesampingkan rasa keadilan dan bernuansa kolonial. Sehingga tidak heran kemudian Mahkamah Konstitusi (MK) membubarkan sekolah bertaraf internasional dan rintisan sekolah bertaraf internasional, karena dianggap bertentangan dengan Pasal 31 ayat 1 dan ayat 2 UUD 1945.

Salah satu instrumen pemerataan pendidikan adalah kebijakan zonasi PPDB yang diatur melalui Permendikbud No. 1 Tahun 2021 tentang Penerimaan Peserta

Didik Baru Pada Taman Kanak-kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, dan Sekolah Menengah Kejuruan, kuota jalur PPDB khusus untuk zonasi dibedakan antara Sekolah Dasar (SD) dengan Sekolah Menengah. Sekolah Dasar diwajibkan menerima peserta didik baru dalam zonasinya paling sedikit 70%, sedangkan Sekolah Menengah Pertama (SMP), maupun Sekolah Menengah Atas (SMA) diwajibkan menerima paling sedikit 50%. Pada jalur afirmasi pemerintah mewajibkan untuk menerima paling sedikit 15% dengan kriteria peserta didik yang berasal dari keluarga ekonomi kurang mampu dan penyandang disabilitas. Sementara itu jalur perpindahan orang tua/wali kuota yang diberikan kuota paling banyak 5% yang harus dibuktikan dengan surat penugasan dari instansi, kantor, lembaga atau perusahaan yang mempekerjakan. Pada jalur prestasi seperti ketentuan sebelumnya yaitu tidak berlaku untuk Taman Kanak-kanak (TK) maupun SD dengan kuota penerimaan diperhitungkan setelah terpenuhinya kuota jalur zonasi, afirmasi dan perpindahan orang tua/wali. Namun kriteria tidak lagi menggunakan nilai Ujian Nasional tetapi berdasarkan kriteria nilai rapor 5 semester terakhir yang dibuktikan dengan surat keterangan peringkat nilai rapor peserta didik dari sekolah asal dan/atau prestasi bidang akademik maupun non akademik.

Kebijakan Zonasi Pendidikan merupakan upaya mempercepat pemerataan pendidikan yang berkualitas dan berkeadilan yang dilakukan dengan pendekatan wilayah geo-spasial bernama zona. Zona dimaksud merupakan wilayah layanan pendidikan, yang bisa saja di dalam satu wilayah administratif atau lintas wilayah, mengacu pada kemudahan akses bagi warga negara dalam mendapatkan layanan pendidikan terdekat (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2019). Dalam

pelaksanaan PPDB, terdapat sejumlah faktor yang memengaruhi proses seleksi dan penempatan calon siswa, seperti kebijakan pemerintah, kapasitas daya tampung, jarak domisili, hasil tes atau ujian, serta prestasi baik akademik maupun non-akademik. Selain itu, kondisi sosial, ekonomi, dan budaya juga turut berperan dalam menentukan prioritas serta memastikan keadilan dalam pengambilan keputusan PPDB. Dengan demikian, pelaksanaan PPDB perlu dilakukan secara transparan, objektif, dan akuntabel agar setiap calon siswa memperoleh kesempatan yang setara dalam mengakses pendidikan yang bermutu (Febrianti et al., 2024).

Namun, dalam praktiknya, pelaksanaan PPDB di Kota Palembang masih ditemukan indikasi maladministrasi, diskriminasi, dan pelanggaran prosedur, termasuk penambahan kuota siswa di luar ketentuan. Sejak PPDB tahun 2017 sampai PPDB tahun 2023, Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan masih menerapkan kebijakan adanya Sekolah Unggulan dan Sekolah Reguler di Sekolah Menengah Atas (SMA). Dalam ketentuan yang dimuat pada pasal 1 angka 11 Peraturan Gubernur (Pergub) Sumatera Selatan Nomor 13 tahun 2017 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru Tingkat Sekolah Menengah Atas dan Sekolah Menengah Kejuruan, yang dimaksud dengan Sekolah Unggulan adalah Sekolah Menengah Atas yang dikembangkan untuk mencapai keunggulan dalam keluaran (output) pendidikannya berupa prestasi akademik, non akademik, dan/atau keunggulan tertentu di atas rata-rata. Sedangkan sekolah reguler adalah Sekolah Menengah Atas yang dikembangkan untuk memenuhi 8 (delapan) standar nasional pendidikan. Pada perkembangannya penggunaan istilah sekolah unggulan, berubah menjadi sekolah rujukan, namun pada prinsipnya penerapan kebijakan ini tidak ada perbedaan.

Penerimaan peserta didik baru, sekolah unggulan ataupun sekolah rujukan diperkenankan dilakukan lebih awal dari jadwal sekolah reguler ataupun jadwal PPDB secara Nasional. Sekolah unggulan dapat menerima peserta bebas rayon, sedangkan sekolah reguler hanya boleh di rayon yang telah ditentukan, namun apabila nilai rata-rata Ujian Nasional SMP/MTs 8.0 (delapan koma nol), maka calon peserta didik dapat mendaftar lintas rayon.

Pada tahun 2017, penerimaan siswa baru di tingkat SMA di Sumatera Selatan dilakukan dengan cara sebagai berikut Pertama, Jalur Penelusuran Minat dan Prestasi Akademik (PMPA) yaitu jalur penerimaan siswa baru yang dilakukan dengan melalui undangan dengan memperhatikan potensi, bakat, dan/atau keterampilan, baik akademik maupun non akademik. Kuota dari jalur ini sebesar 10% dari jumlah daya tampung peserta didik baru. Kedua, Jalur tes tertulis, melalui nilai perangkingan nilai kumulatif dari nilai rapor, nilai ujian sekolah, nilai ujian nasional, dan nilai hasil tes melalui program entri online. Sedangkan kuota yang dialokasikan sebesar 90% dari jumlah daya tampung peserta didik baru.

Pada pelaksanaan PPDB tahun 2019 sampai dengan tahun 2024, secara regulatif persentase jalur penerimaan peserta didik SMA Negeri di Sumatera Selatan telah mengacu pada ketentuan yang ditetapkan oleh pemerintah. Melalui Peraturan Gubernur Sumsel Nomor 8 tahun 2020 yang kemudian di gantikan dengan Peraturan Gubernur Sumsel Nomor 13 tahun 2021, tentang Penerimaan Peserta Didik Baru Pada Sekolah Menengah Atas dan Sekolah Menengah Kejuruan di Provinsi Sumatera Selatan, persentase pada setiap jalur telah ditetapkan sama dengan ketentuan yang diatur pada Permendikbud Nomor 1 tahun 2021.

Namun demikian masih terdapat perlakuan khusus terhadap sekolah-sekolah tertentu yang dianggap menjalankan

program pendidikan khusus, sekolah berasrama atau sekolah double kurikulum. Demikian juga jalur prestasi yang kuotanya 30%, teknisnya dilaksanakan tidak seperti yang ditentukan oleh Permendikbud, namun dilaksanakan dengan tes potensi akademik maupun PMPA. Walaupun regulasi penerimaan peserta didik baru telah mengacu pada Permendikbud, namun pemerintah provinsi tidak sepenuhnya patuh dengan ketentuan tersebut. Selain masih adanya kastaniasi sekolah, antara unggulan dan sekolah reguler. Bau diskriminatif masih sangat terasa, seperti masih adanya jalur undangan bagi calon peserta didik yang dianggap memiliki potensi, bakat dan atau kemampuan baik akademik maupun non akademik, masih dilakukannya tes potensi akademik atau tes tertulis, untuk menentukan prestasi calon peserta didik dan masih banyaknya calon peserta didik masuk dari jalur titipan. Padahal Permendikbud Nomor 1 tahun 2021 jelas sudah melarang dilakukannya segala macam bentuk tes maupun perlakuan khusus tertentu.

Dalam upaya mewujudkan pencapaian pemerataan pendidikan yang berkualitas dan berkeadilan, Ombudsman Republik Indonesia selaku lembaga negara yang berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, selalu proaktif melakukan pengawasan pada setiap pelaksanaan PPDB baik tingkat Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Salah satu produk dari pengawasan yang rutin dilaksanakan tersebut adalah saran Ombudsman Republik Indonesia Nomor 957/ORISRT/IX/2016 yang ditujukan kepada Menteri Pendidikan dan Kebudayaan agar menerapkan sistem zonasi pada pelaksanaan PPDB. Hal ini dimaksudkan untuk menghilangkan praktik pungutan dan mindset favoritsme sekolah (Masthuri, 2024).

Pengawasan pelaksanaan PPDB di provinsi Sumatera Selatan pada setiap

tahunnya, secara mutatis mutandis dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan. Sejak kehadiran perwakilan Ombudsman di Provinsi ini yaitu tahun 2012, secara aktif melakukan pengawasan PPDB, baik sebelum maupun setelah penerapan sistem zonasi. Pada penerapan sistem zonasi walaupun pengawasan dilakukan sejak tahun pertama dilaksanakannya PPDB sistem zonasi yaitu tahun 2017 sampai dengan tahun 2023, keluhan yang disampaikan oleh orang tua siswa ke Ombudsman, terkait penerimaan peserta didik baru masih terbilang minim. Meski demikian bukan berarti pelaksanaan PPDB tersebut telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pada tahun 2023, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan, menemukan penambahan peserta didik di luar kuota yang telah ditetapkan di 4 SMAN Negeri yang ada di Kota Palembang, yang sebelumnya menjadi bagian sampling pengawasan yang ditentukan secara acak. Ke empat sekolah tersebut adalah SMA Negeri 2 Palembang dengan kuota 252 peserta didik baru (7 rombel), mengajukan tambahan sebanyak 226 peserta didik baru sehingga total peserta didik baru berjumlah 478 orang atau bertambah 89,6% dari kuota yang ditentukan. SMA Negeri 10 Palembang kuota 324 peserta didik baru menjadi 672 peserta didik baru atau ada penambahan 107,4%. SMA Negeri 11 Palembang dari kuota 360 peserta didik baru menjadi 494 peserta didik baru, ada tambahan sebanyak 134 peserta didik baru atau 37,2%, dan SMA Negeri 22 Palembang dengan kuota 360 peserta didik baru, menjadi 619 peserta didik baru atau ada penambahan sebesar 80%. Penambahan ini dilakukan setelah pengumuman kelulusan hasil PPDB yang diumumkan secara resmi oleh Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan. Penambahan ini dilakukan setelah

mendapat persetujuan dari Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan dan dilaksanakan dengan dua cara yaitu tes mandiri dan tanpa ada proses sama sekali.

Penambahan peserta didik di luar prosedur ini dimungkinkan juga karena aplikasi yang memuat data pokok Pendidikan (Dapodik) tidak dikunci pada angka 36 peserta didik per rombongan belajar, oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Sehingga dengan kapasitas ruangan yang ada per kelas diisi antara 48 sampai 50 orang peserta didik. Pelanggaran ini terjadi dari satuan Pendidikan sampai pada kementerian. Adapun faktor yang mendorong terjadinya penambahan peserta didik non prosedural ini diantaranya dilakukan karena banyaknya permintaan dari berbagai pihak, baik itu dilakukan secara memaksa, sukarela atas nama relasi maupun karena ada imbalan materi. Selain melanggar regulasi, penambahan peserta didik di luar prosedur ini menggambarkan tingginya tingkat korupsi, kolusi dan nepotisme pada dunia pendidikan terutama pada SMA Negeri yang ada di Kota Palembang.

Atas banyaknya pelanggaran tersebut Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan kemudian mengeluarkan tindakan korektif yang salah satu isinya yaitu agar Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan menyelenggarakan PPDB tahun ajaran 2024/2025 mengacu pada Permendikbud Nomor 1 tahun 2021 dan tidak ada modifikasi atas nama kearifan lokal ataupun diskresi. Tindakan korektif dikeluarkan agar PPDB tahun ajaran 2024/2025 benar-benar berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku, agar PPDB terbebas dari tindakan kolusi dan penyalahgunaan wewenang dan agar satuan pendidikan terhindar dari perbuatan korup dari para pihak yang berkepentingan. Pengawasan terhadap ketataan pada tindakan korektif Ombudsman merupakan permulaan dari

peningkatan intensitas pengawasan pada pelaksanaan PPDB berikutnya.

Salah satu dari wujud ketaatan pada tindakan korektif Ombudsman yaitu dengan dikeluarkannya teguran tertulis oleh pemerintah Provinsi Sumatera Selatan yang ditujukan kepada 4 orang Kepala Sekolah yang ditemukan banyak pelanggaran dan diterbitkannya Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan Nomor 067/10144/SMA.2/DISDIK.SS/2024, tentang Petunjuk Teknis Penerimaan Peserta Didik Baru pada Sekolah Menengah Atas di Provinsi Sumatera Selatan tahun ajaran 2024/2025.

Petunjuk teknis ini merupakan kebijakan yang dikeluarkan agar pelaksanaan PPDB berjalan sesuai dengan Permendikbud Nomor 1 tahun 2021, terutama persentase zonasi, prestasi, afirmasi dan mutasi orang tua. Demikian juga dengan favoritisme sekolah juga dihilangkan, yang ada sekolah yang dikecualikan sebagaimana juga sudah diatur dalam Permendikbud tersebut, yaitu SMA Negeri Olahraga Sriwijaya Palembang, SMA Negeri Sumatera Selatan, dan SMA Negeri 3 Kayu Agung. Selain itu kuota peserta didik baru peserta didik baru sudah ditetapkan. Namun apakah dalam implementasinya sesuai dengan yang telah direncanakan.

Pengawasan pelaksanaan PPDB tahun ajaran 2024/2025, dilakukan pada SMA Negeri se Sumatera Selatan yang tersebar di 17 Kabupaten/Kota dengan jumlah 327 Sekolah dengan kuota Peserta Didik baru sebanyak 65.952 siswa yang terdistribusi pada 1.832 rombongan belajar. Mengingat jumlah sekolah dan sebaran yang begitu luas ditambah dengan keterbatasan sumber daya manusia di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan, maka pengawasan pelaksanaan PPDB difokuskan pada SMA Negeri yang berada di Kota

Palembang yang berjumlah 22 sekolah. Adapun bentuk pengawasan lakukan dengan 2 cara, pertama pengawasan dilakukan secara preventif, yaitu dengan mengedepankan pencegahan terjadinya perbuatan Maladministrasi baik oleh Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan beserta jajarannya maupun Kepala Sekolah beserta jajarannya. Kedua pengawasan secara refresif yaitu mengawasi tahapan pelaksanaan PPDB SMA tahun ajaran 2024-2025, khususnya sekolah yang dianggap favorit yang ada di Kota Palembang dan menerima serta menindaklanjut 33 laporan yang disampaikan oleh masyarakat serta menggelar 2 IAPS. Sedangkan parameter pengawasan adalah kepatuhan dari para pihak pada ketentuan Permendikbud Nomor 1 tahun 2021 dan kepatuhan dalam pelaksanaan kebijakan Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan yang tertuang dalam Keputusan Kepala Dinas Nomor 067/10144/SMA.2/DISDIK.SS/2024.

Dalam menindaklanjuti laporan dugaan Maladministrasi pada pelaksanaan PPDB SMA di Kota Palembang tahun ajaran 2024/2025, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan, mengelompokkan pada 2 jenis laporan yaitu, Respons Cepat Ombudsman (RCO) dan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS). Terdapat 33 laporan yang disampaikan oleh orang tua/wali calon peserta didik baru yang menjadi korban, dan 2 laporan IAPS atau inisiatif dari Ombudsman. IAPS ini diambil mengingat banyaknya keluhan dan sebaran laporan yang merata di SMA Negeri yang ada di Kota Palembang.

Penelitian ini mengkaji secara mendalam peran pengawasan Ombudsman dalam konteks tersebut, sekaligus mengidentifikasi hambatan yang dihadapi di lapangan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah yuridis empiris dengan pendekatan perundang-undangan dan sosiologis. Data empiris yang dimaksud adalah data terkait pelaksanaan tugas, fungsi dan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan, dalam mengawasi pelaksanaan PPDB tingkat SMA di Kota palembang tahun ajaran 2024/2025.

Data primer diperoleh dari wawancara dengan Kepala Perwakilan dan Asisten Ombudsman bidang Penyelesaian Laporan. Data sekunder berasal dari peraturan perundang-undangan terkait, dokumen hasil pengawasan, serta literatur akademik. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, studi pustaka, dan observasi. Analisis data dilakukan secara deduktif, dimulai dari teori kebijakan publik, teori pengawasan, dan teori peranan untuk kemudian dibandingkan dengan temuan lapangan.

PEMBAHASAN

Peranan Ombudsman dalam Pengawasan PPDB

Ombudsman adalah lembaga negara yang berdiri secara independen, karena tidak memiliki ikatan hierarkis dengan lembaga negara maupun instansi pemerintah manapun, serta bebas dari campur tangan kekuasaan lain dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya (Kartika Sari & Karay, 2020). Ombudsman Republik Indonesia, merupakan lembaga negara yang berfungsi untuk melakukan pengawasan pelayanan publik, baik yang dilaksanakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah, termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Hukum Milik Negara, serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau

Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Ketentuan ini berlaku bagi Perwakilan Ombudsman Ombudsman Republik Indonesia pada setiap Provinsi.

Ruang lingkup pengawasan Ombudsman adalah pelayanan publik yang meliputi barang publik, jasa publik dan pelayanan administrasi. Dengan sumber pendanaan sebagian atau seluruhnya berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara/Daerah. Dalam rangka pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Di Indonesia, peningkatan kualitas pelayanan publik telah menjadi perhatian utama dalam upaya mewujudkan tujuan pembangunan berkelanjutan. Pemerintah pusat maupun daerah menempatkan perbaikan pelayanan publik sebagai prioritas, khususnya dalam mengatasi berbagai permasalahan yang muncul. Akan tetapi, dalam praktiknya masih ditemui sejumlah kendala yang menghambat optimalisasi pelayanan publik. Salah satu hambatan yang merugikan masyarakat sekaligus memperlambat kemajuan daerah adalah adanya laporan masyarakat terkait praktik pungutan liar pada proses penerimaan peserta didik baru di sekolah (Yonanda & Zulkarnaini, 2025).

Pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) SMA Negeri di Kota Palembang tahun ajaran 2024/2025, dilakukan secara serentak dan bersamaan waktunya dengan pelaksanaan PPDB SMA Negeri di luar Kota Palembang. Mengingat waktu dan status Gubernur yang belum definitif, maka tidak memungkinkan untuk mengusulkan Peraturan Gubernur, sebagai pedoman dan turunan secara teknis dari Permendikbud Nomor 1 tahun 2021. Sebagai gantinya diambil kebijakan untuk landasan teknis dari pelaksanaan PPDB kali ini ialah Surat Keputusan (SK) Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan Nomor

067/10144/SMA.2/DISDIK.SS/2024, tentang Petunjuk Teknis Penerimaan Peserta Didik Baru Pada Sekolah Atas Negeri di Provinsi Sumatera Selatan Tahun Ajaran 2024/2025. Sebagaimana PPDB tahun 2023/2024 juga berlandaskan dengan petunjuk teknis yang dikeluarkan oleh Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan. Sementara Peraturan Gubernur Nomor 13 tahun 2021, tentang Pedoman Penerimaan Peserta Didik Baru Pada Sekolah Menengah Atas Sekolah Menengah Kejuruan dan Satuan Pendidikan Khusus belum dicabut, walaupun isinya banyak yang tidak sesuai dengan Permendikbud Nomor 1 tahun 2021.

Ombudsman melaksanakan pengawasan melalui dua pendekatan, yaitu Pertama Preventif, terdiri dari sosialisasi aturan PPDB, koordinasi dengan Dinas Pendidikan, dan penerbitan tindakan korektif agar pelaksanaan sesuai Permendikbud No. 1 Tahun 2021. Kedua, Refresif, merupakan penanganan 33 laporan masyarakat dan 2 Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) terkait dugaan maladministrasi, seperti penambahan siswa di luar kuota resmi, jalur titipan, dan praktik diskriminasi.

Pengawasan pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru khususnya tingkat SMA di Kota Palembang untuk tahun ajaran 2024/2025 oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan dilakukan secara intensif. Hal ini disebabkan hasil sampling pengawasan terhadap beberapa SMA Negeri di Kota Palembang pada tahun 2023, penuh dengan pelanggaran aturan dan pelanggaran Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) dan terjadi pembiaran dari pengawas internal maupun Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

Sebagai panduan pelaksanaan Ombudsman Republik Indonesia mengeluarkan Surat Edaran Nomor 7 Tahun 2024, tentang Pengawasan

Penerimaan Peserta Didik Baru Tahun 2024. Dalam edaran ini diatur salah satu tata cara pengawasan adalah dengan membuka posko pengaduan dengan penyelesaian menggunakan mekanisme Respons Cepat Ombudsman (RCO) dan berkoordinasi dengan focal point di instansi terkait. Selain itu seluruh kantor perwakilan dapat membuat himbauan kepada masyarakat untuk melaporkan dugaan pelanggaran dan penyimpangan dalam pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru Tahun 2024 kepada Ombudsman Republik Indonesia.

Penanganan laporan dengan cara Respons Cepat Ombudsman ini dilakukan karena proses pelaksanaan penerimaan peserta didik baru berbatas waktu, sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan. Selain itu agar laporan yang disampaikan memiliki dasar yang kuat terpenuhinya kriteria dan unsur Maladministrasi maka laporan harus bersumber dari orang tua/wali dari peserta didik baru yang merasa dirugikan atas dugaan Maladministrasi yang terjadi. Hal ini semua mempertimbangkan efektivitas dan ketepatan penanganan sehingga hasil yang diharapkan tidak berimbas pada rangkaian pelaksanaan PPDB itu sendiri. Sedangkan sumber laporan berasal dari orang tua peserta didik baru, terutama pada jalur prestasi dan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri atau laporan inisiatif dari Ombudsman Perwakilan Sumatera Selatan.

Selain pengawasan preventif Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan juga melakukan pengawasan yang bersifat represif yaitu dengan mengawasi secara sporadis pada tiap tahap pelaksanaan pendaftaran PPDB dan menangani sebanyak 35 laporan yang berkaitan dengan pelaksanaan PPDB SMA Negeri yang ada di Kota Palembang. Dari keseluruhan laporan tersebut, 2 laporan yang bersumber pada

Inisiatif Ombudsman atau Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) yaitu laporan dengan register nomor 0311/IN/VI/2024/PLM, dengan terlapor Kepala SMA Negeri 03 Palembang dan laporan dengan register nomor 0327/IN/VI/2024/PLM dengan terlapor Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan.

Dari total 35 laporan tersebut, 34 laporan ditemukan Maladministrasi penyimpangan prosedur yang dilakukan oleh Kepala Sekolah karena tidak menetapkan kelulusan melalui rapat dewan guru dan tidak memuat kelulusan calon peserta didik dalam Keputusan Kepala Sekolah. Sedangkan 1 laporan dengan Nomor Register 0350/LM/VII/2024/PLM dan terlapor Kepala SMA Negeri 21 Palembang, dicabut oleh pelapornya.

Diantara laporan yang ditemukan penyimpangan prosedur tersebut, terdapat 21 laporan yang juga ditemukan Maladministrasi Penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh Plh. Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan, hasil pemeriksaan menunjukkan bahwa korbannya memang memenuhi syarat untuk diterima di SMA yang dituju, Namun sewaktu diumumkan nama yang bersangkutan telah diganti nama orang lain.

Atas Maladministrasi yang terjadi Ombudsman Republik Indonesia, Perwakilan Sumatera Selatan, dalam Laporan Hasil Pemeriksaan, mengeluarkan tindakan korektif yang ditujukan kepada para Kepala Sekolah, Plh. Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan dan Pj. Gubernur Provinsi Sumatera Selatan. Tindakan korektif yang dimaksud, secara garis besar adalah meminta kepada Kepala Sekolah agar 21 orang calon peserta didik yang telah menjadi korban dari

Maladministrasi agar ditetapkan sebagai peserta didik sesuai dengan peringkat skor akumulatif yang didapatnya. Penetapan peserta didik baru, baik jalur prestasi maupun dari jalur yang lainnya harus dilakukan dalam rapat dewan guru dan dimuat dalam SK Kepala Sekolah. Pj. Gubernur Sumatera selatan untuk melakukan evaluasi atas perbuatan Maladministrasi yang dilakukan oleh Plh. Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan, beserta bawahannya yang ikut terlibat. Namun laporan dengan register nomor 0327/IN/VI/2024/PLM, harus diteruskan ke Ombudsman Republik Indonesia untuk diterbitkan rekomendasi, karena Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan enggan untuk menganulir peserta didik yang lulus tanpa melakukan pendaftaran sebanyak 833 orang dan peserta didik yang lulus padahal skor kumulatifnya tidak mencukupi sebanyak 80 orang.

Dalam monitoring terhadap tindakan korektif, disimpulkan bawah masing-masing terlapor, telah melaksanakan tindakan korektif, baik keseluruhan maupun sebagian, terutama korban telah memperoleh apa yang menjadi harapannya yaitu diterima sebagai peserta didik baru di kelas X pada sekolah yang diinginkan. Demikian juga dengan monitoring Rekomendasi Ombudsman dilaksanakan sebagian dan permintaan untuk mananulir diganti konpensasi lain terhadap korban. Dilaksanakannya tindakan korektif ini merupakan bentuk pengakuan atas perbuatan Maladministrasi yang dilakukan oleh para terlapor, yang telah melakukan pelanggaran aturan, pelanggaran Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) serta pelanggaran etika kepantasian yang berlaku

di masyarakat, yang seharusnya dijunjung tinggi selaku penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik.

Hasil pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan, pada pelaksanaan PPDB SMA di Kota Palembang tahun ajaran 2024-2025, telah membuktikan kebenaran pendapat Leonard D White , tentang maksud dari pengawasan. Pengawasan represif yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan, senada dengan apa yang dimaksud oleh George R Terry, ketika mendefinisikan tentang pengawasan yaitu pengawasan dilakukan untuk tujuan tindakan evaluasi dan melakukan koreksi terhadap hasil yang telah dicapai, dengan tujuan agar apa yang dilakukan sesuai dengan apa yang direncanakan. Hasil pengawasan pelaksanaan PPDB SMA Negeri di Kota Palembang tahun ajaran 2024/2025, Ombudsman memberikan tindakan korektif sebagai respons atas penyalahgunaan wewenang oleh Plh. Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan beserta jajarannya, tindakan korektif ini dimaksudkan agar hasil PPDB itu sesuai dengan apa yang telah direncanakan semula yaitu memilih peserta didik dengan mengupayakan penerimaan yang mencerminkan asas terbuka, jujur, adil dan bertanggung jawab, sesuai dengan jalur pendaftaran yang telah ditetapkan. Evaluasi juga disampaikan untuk perbaikan pelaksanaan PPDB kedepannya, terutama terkait rendahnya komitmen kepatuhan para penyelenggara dan pelaksana terhadap petunjuk teknis yang merupakan standar pelayanan yang mereka buat sendiri. Selain itu juga terkait kebijakan yang dibuat tidak boleh bertentangan dengan kebijakan yang ada di atasnya. Dan selalu mengedepankan prinsip non rivalry, non-excludability, dan nondiscrimination. Pengawasan berfokus pada kepatuhan terhadap regulasi,

penghapusan favoritisme sekolah, serta pencegahan kolusi, korupsi, dan nepotisme (KKN) dalam proses penerimaan siswa.

Dengan memainkan peranannya yang kemudian melakukan koreksi dengan meletakkan kembali permasalahan PPDB SMA Negeri di Kota Palembang tahun 2024/2025, kepada posisi yang semestinya dan meminta kepada pihak yang berwenang untuk memberikan sanksi kepada para pelaku Maladministrasi, Ombudsman telah menempatkan dirinya selaku lembaga yang memainkan peran sesuai dengan yang diharapkan (expected role). Sebagaimana pendapat Satjipto Rahardjo dalam mengidentifikasi jenis-jenis peranan. Walaupun disisi lain capaian substantif dalam menjalankan peranan ini belum maksimal karena minimnya dukungan dari orang tua/wali calon peserta didik selaku korban Maladministrasi. Tetapi paling tidak Ombudsman berhasil menjadikan pengawasan PPDB tahun 2024/2025 ini sebagai bahan evaluasi untuk pelaksanaan PPDB yang lebih baik lagi ditahun yang akan datang. Hal ini juga didasari pertimbangan bahwa pengawasan yang baik ialah pengawasan yang dilaksanakan sebagaimana mestinya tanpa mengganggu proses pelayanan yang sedang berlangsung.

Hambatan dalam Pengawasan PPDB

Hambatan yang dihadapi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan meliputi keterbatasan SDM pengawas dibanding luasnya wilayah dan jumlah sekolah. Hambatan yang dihadapi sejalan dengan penelitian (Anjela & Muchtar, 2020) yang menyatakan bahwa Ombudsman memiliki keterbatasan jumlah asisten dan wilayah kerja yang luas. Sampai pada tahun 2024, struktur kelembagaan Ombudsman hanya sampai pada tingkat Provinsi. Di Sumatera Selatan jumlah Asisten Ombudsman hanya 13 orang dengan wilayah kerja 1 Provinsi dan 17 Kabupaten/Kota. Padahal Undang-

undang Nomor 37 tahun 2008, tentang Ombudsman Republik Indonesia, mengamanatkan bahwa perwakilan Ombudsman dapat dibentuk di Kabupaten/Kota yang bertujuan agar pengawasan sampai pada tingkat institusi terendah. Namun secara politis hal ini belum mendapat dukungan dari DPR dan Pemerintah, sehingga belum bisa diwujudkan. Begitupun dalam pengawasan pelaksanaan PPDB di SMA Negeri tahun ajaran 2024/2025 ini, seyogyanya dapat menyentuh 330 SMA yang ada di Sumatera Selatan, namun keterbatasan jumlah SDM membuat pengawasan aktif hanya dapat dilaksanakan di Kota Palembang, sedangkan dari Kabupaten/Kota yang lain, bersifat pasif, dilakukan jika ada laporan atau informasi dari masyarakat. Lemahnya pengawasan internal di Dinas Pendidikan dan sekolah.

Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Sumatera Selatan, yang merupakan perpanjangan tangan dari Kementerian termasuk pihak yang membiarkan terjadinya Maladministrasi pada pelaksanaan PPDB SMA Negeri di Kota Palembang tahun 2024/2025 ini. Tidak semua Kepala Sekolah mau bekerjasama dalam penanganan laporan Maladministrasi pada PPDB tahun 2024/2025 ini. Pada SMA di favoritkan PPDB merupakan ladang empuk untuk mengeruk keuntungan pribadi dan kelompok. Selain itu para kepala sekolah hanya berpedoman pada Juknis PPDB yang di buat oleh Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan dan mengesampingkan aturan setingkat di atasnya.

Dalam rekomendasi Rekomendasi Ombudsman Nomor: 02/RM.03.01/II/2025, jumlah korban Maladministrasi pada pelaksanaan PPDB SMA Negeri di Kota Palembang tahun ajaran 2024/2025 sebanyak 911 orang peserta didik. Namun dari sebanyak itu, hanya 33 orang tua/wali calon peserta didik

yang berani membuat pengaduan ke Ombudsman, selebihnya kebanyakan diam. Selain itu, para orang tua/wali, lebih nyaman untuk menempuh jalur titipan, dengan menghubungi para oknum pemangku kepentingan, daripada menempuh jalur PPDB yang sebenarnya. Hal ini menjadi hambatan terbesar bagi Ombudsman untuk melakukan pengawasan, karena dukungan dari orang tua/wali calon peserta didik, terbilang minim. Tekanan dan intervensi dari pihak berkepentingan untuk meloloskan calon siswa di luar prosedur; dan minimnya kesadaran masyarakat untuk melapor atau mengikuti prosedur pengaduan resmi.

PENUTUP

Kesimpulan

Pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru SMA Negeri yang ada di Kota Palembang tahun ajaran 2024/2025, telah diwarnai dengan perbuatan Maladministrasi. Penyimpangan prosedur dalam penetapan peserta didik baru oleh Kepala Sekolah dan penyalahgunaan wewenang karena telah menerima orang yang tidak mendaftar atau orang yang tidak memiliki nilai akumulatif yang cukup yang dilakukan oleh Plh. Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan beserta jajarannya. Dua jenis pelayanan buruk ini, merupakan hasil temuan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan, dalam pemeriksaan yang dilakukannya. Kalaulah dicermati lebih mendalam, Maladministrasi yang terjadi besar kemungkinan tidak hanya dua jenis itu saja, melainkan masih ada lagi seperti permintaan atau penerimaan imbalan berupa uang atau barang, perbuatan melawan hukum, diskriminatif dan konflik kepentingan.

Maladministrasi pelakunya adalah penyelenggara negara dan pemerintah yang berakibat pada kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat atau orang

perorangan. Pada pelaksanaan PPDB SMA Negeri di Kota Palembang tahun ajaran 2024/2025, perbuatan Maladministrasi tidak hanya dilakukan oleh penyelenggara dan pelaksana pelayanan bidang pendidikan namun juga didukung oleh para pemangku kepentingan dan masyarakat dalam bentuk memaksakan calon peserta didik yang tidak mendaftar atau mendaftar namun tidak memiliki nilai yang cukup untuk diterima disekolah yang dituju. Maladmistrasi pada pelaksanaan PPDB SMA Negeri di Kota Palembang tahun ajaran 2024/2025, terjadi secara terstruktur, sistematis dan masif.

Sebagai salah satu bentuk kepastian, pada pengawasan PPDB SMA Negeri di Kota Palembang tahun ajaran 2024/2025, baik kepada pelapor maupun terlapor, tindakan korektif Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan telah mengembalikan hak dari para calon peserta didik yang memenuhi kriteria di SMA yang dituju, yang awalnya ditiadakan karena keberadaan peserta didik yang tidak memenuhi kriteria. Selain itu penyimpangan prosedur yang terjadi telah diperbaiki sebagaimana mestinya para pelaku Maladministrasi juga telah mendapatkan sanksi dan yang tidak kalah penting adalah komitmen dari Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan untuk melakukan perbaikan secara terus menerus dalam bidang pendidikan.

Selain mampu menjalankan peranannya, Ombudsman Republik Indonesia juga banyak menemui hambatan dalam mengawasi pelaksanaan PPD SMA Negeri di Kota Palembang tahun ajaran 2024/2025. Dari minimnya jumlah personil, penolakan dari pihak yang dilaporkan, sampai masifnya perbuatan Maladministrasi yang terjadi adalah hambatan nyata yang dihadapi. Namun dari semua itu, hambatan terbesar adalah diamnya para orang tua / wali dari calon peserta didik yang telah menjadi korban

dari perbuatan Maladministrasi penyelenggara dan pelaksana PPDB SMA di Kota Palembang tahun ajaran 2024/2025. Keengganannya untuk mengadu adalah peluang bagi pelaku perbuatan Maladmistrasi di dunia pendidikan ini untuk terus melakukan perbuatannya. Hal yang kemudian secara signifikan memperlambat gerak pemerataan baik akses maupun prestasi dalam dunia pendidikan. Banyaknya saluran pengaduan, belum mampu membuat perubahan pada sikap orang tua / wali calon peserta didik pentingnya prosedur yang benar dan penghilangan penyalahgunaan kewenangan oleh pihak yang diberi wewenang. Sebaliknya keinginan agar calon peserta didik dapat bersekolah di SMA yang difavoritkan mampu membuat orang tua/wali melakukan apapun meski itu melanggar etika dan aturan.

Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan berperan signifikan dalam memastikan PPDB SMA Negeri di Kota Palembang berjalan sesuai regulasi melalui pengawasan preventif dan represif. Pengawasan ini berkontribusi pada peningkatan kepatuhan terhadap aturan, meski masih dihadapkan pada berbagai hambatan struktural dan kultural.

Perlu peningkatan kapasitas SDM Ombudsman, penguatan pengawasan internal di Dinas Pendidikan dan sekolah, serta peningkatan kesadaran masyarakat terkait hak dan mekanisme pengaduan. Dukungan penuh dari semua pemangku kepentingan sangat diperlukan agar prinsip transparansi, akuntabilitas, dan keadilan dalam PPDB dapat terwujud.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjela, P. M., & Muchtar, H. (2020). Peran Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat sebagai Pengawas Bidang Pendidikan (Studi Kasus Maladministrasi Pelayanan Pendidikan di Kota Padang Tahun

- 2019). *Journal of Civic Education*, 3(4), 440–449.
- Budi, J. A., Asmara, M. G., Kafrawi, R. M., & Umam, K. (2025). Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat dalam Pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru di Kota Mataram. In *Jurnal Diskresi* (Vol. 4, Issue 1).
- Fadli, I., & Fitri, A. (2023). Sistem Pendidikan di Indonesia dan Upaya Membangun Pendidikan Nasional Yang Berkualitas Bersinergi Dengan Nilai Keislaman dan Pengetahuan Sains Modern. *RAZIQ:Jurnal Pendidikan Islam*. <https://jurnal.diklinko.id/index.php/raziq>
- Febrianti, A., Fauzi, L. M., & Kushartono, T. (2024). Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia pada Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(3), 2265. <https://doi.org/10.33087/jiuj.v24i3.5617>
- Kartika Sari, F., & Karay, A. C. (2020). Kewenangan Ombudsman sebagai Lembaga Independen dalam Pelaksanaan Laporan Masyarakat. *Adil: Jurnal Hukum STIH YPM*, 2(1), 13–24. http://www.saldiisra.web.id/index.php?option=com_content&article&vie=article&id=79:ombudsman-
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2019). Zonasi Pendidikan, Membangun Inspirasi tanpa Diskriminasi. Direktorat Pembinaan SMA, Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah.
- Masthuri, B. (2024). Adaptasi Inovasi, Studi Penyelenggaraan PPDB Sistem Zonasi di DI Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Pertiwi, M. P. (2020). Efektivitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Pengawasan Penyelenggaraan PPDB Tingkat SMA Tahun 2017-2018. In *Indonesian Journal of Social and Political Sciences* (Vol. 1, Issue 1).
- Rahma Dewi, T., Jasmine Kallista Remanu, A., Misbah, R., & Adhwa Ramadhani, N. (2025). Analisis Tindak Kecurangan Dalam Sistem PPDB SMA Di Kota Depok Tahun 2024 Terhadap Implementasi E-Government. *JOSH : Journal of Sharia*, 04. <https://doi.org/10.55352/josh.v3i02>
- Sugiarto, L., Hidayat, A., Muhammad, R., & Ananta, B. R. (2024). Analisis Efektivitas Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jateng dalam Penangan Dugaan Maladministrasi PPDB 2023. *Jatiswara*, 39(01), 96–109. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1951>
- Yonanda, M. R., & Zulkarnaini. (2025). Peran Ombudsman Wilayah Riau Dalam Penanganan Pengaduan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Kota Pekanbaru Tahun 2021-2022. *HEMAT: Journal of Humanities Education Management Accounting and Transportation*, 2(1), 190–197.