

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 1.1 Kesimpulan

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam mengawasi pelayanan publik bidang pendidikan masih kurang efektif dan efisien. Hal ini dilihat dari beberapa temuan di lapangan yaitu sumber daya manusia pengelola Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara masih rendah dan terdapat tugas rangkap yang dilakukan oleh staff Ombudsman.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara juga kurang efisien dalam menjalankan tugasnya, karena waktu yang dibutuhkan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam menyelesaikan laporan cukup lama. Hal ini dapat dilihat dari data yang diperoleh yakni pada tahun 2016 hanya 49,08% laporan yang dapat diselesaikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara dan pada tahun 2017 terdapat 69% laporan yang dapat diselesaikan. Adapun laporan lainnya hingga saat ini masih dalam proses penyelesaian.

Interaksi Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara dengan masyarakat sekitar juga dinilai masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya masyarakat sekitar yang belum mengetahui apa itu Ombudsman, tugas dan kewenangan Ombudsman. Namun, meskipun begitu Ombudsman memiliki hubungan yang baik dengan pemerintah dalam berkoordinasi terkait masalah-masalah yang sedang dihadapi. Ombudsman juga telah membentuk jejaring Ombudsman dan

kelas pelayanan publik sebagai upaya Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara dalam mengawasi pelayanan publik bidang pendidikan.

Hal ini dilakukan mengingat substansi laporan yang diterima Ombudsman sejak tahun 2016 hingga 2017, persentasi tertinggi mengenai laporan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik bidang pendidikan. Terkait kasus PPDB yang terjadi di SMAN 2 Medan dan SMAN 13 Medan, Ombudsman telah memberikan 3 saran untuk menyelesaikan permasalahan tersebut yakni pertama dengan memindahkan siswa-siswa yang masuk dari jalur ilegal ke sekolah swasta, kedua sekolah dan dinas pendidikan membantu siswa-siswa tersebut untuk pindah ke sekolah swasta tanpa ada pungutan apapun, dan yang ketiga yakni memberikan sanksi kepada pihak yang terlibat dalam proses kecurangan dan meminta aparat penegak hukum mengusut secara hukum.

Ombudsman telah berkoordinasi dengan dinas pendidikan dalam menyelesaikan permasalahan tersebut. Dinas pendidikan akhirnya membuat suatu *passing out program* sebagai jalan keluar terhadap permasalahan pelanggaran PPDB yang terjadi di SMAN 2 dan SMAN 13 Medan. Meskipun Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara telah memberikan upaya-upaya dalam hal mengawasi pelayanan publik bidang pendidikan, namun hal tersebut tidak serta merta berhasil dalam meminimalisir pelanggaran pelayanan publik bidang pendidikan di Kota Medan. Untuk itu, Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara berencana akan membuat suatu program ekstrakurikuler pelayanan publik di sekolah dengan melibatkan siswa dalam mengawasi pelayanan publik yang ada di sekitarnya.

Hambatan dan kendala yang dihadapi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara dalam pelayanan publik bidang pendidikan terletak pada sumber daya manusia yang masih kurang dan anggaran Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara yang kecil. Selain itu, laporan yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara yang bermacam-macam dengan tingkat kesulitan yang berbeda-beda dan penyelenggara pelayanan publik yang kurang baik dalam meningkatkan pelayanan yang baik untuk masyarakat menjadi hambatan dan kendala Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara.

## 5.2 Saran

Adapun saran sebagai rekomendasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Harus adanya penguatan kewenangan Ombudsman dengan revisi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman, sehingga rekomendasi yang diberikan oleh Ombudsman memiliki kekuatan hukum
2. Harus adanya pelatihan untuk asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara seperti pelatihan investigasi, audit, maupun pelatihan mediator untuk meningkatkan kapasitas individu asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara.