

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jambi dalam menangani pengaduan masyarakat terkait proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di Kota Jambi, serta untuk memahami dampak dari maladministrasi terhadap akses pendidikan yang adil bagi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jambi dalam menangani pengaduan terkait PPDB di Kota Jambi belum berjalan secara optimal. Meskipun Ombudsman telah menjalankan tugas dan fungsinya dengan menerima serta memproses pengaduan dari masyarakat, namun pelaksanaan di lapangan masih menemui berbagai hambatan. Beberapa di antaranya adalah keterbatasan jumlah sumber daya manusia, belum maksimalnya tindak lanjut dari laporan yang telah disampaikan kepada instansi terkait, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur dan hak mereka dalam melakukan pengaduan.

Keterbatasan tersebut menyebabkan proses penyelesaian pengaduan seringkali berjalan lambat, dan beberapa rekomendasi yang telah dikeluarkan tidak ditindaklanjuti secara serius oleh pihak yang dilaporkan. Hal ini menunjukkan bahwa pengawasan oleh Ombudsman belum mampu memberikan efek jera atau perbaikan menyeluruh dalam pelaksanaan PPDB yang adil dan transparan. Di sisi lain, praktik maladministrasi dalam PPDB memberikan dampak nyata terhadap ketidakadilan dalam akses pendidikan. Beberapa bentuk maladministrasi yang di

temukan, seperti penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, dan pungutan liar, menyebabkan masyarakat khususnya yang berasal dari kalangan kurang mampu tidak dapat mengakses sekolah sesuai haknya. Situasi ini tidak hanya merugikan secara individu, tetapi juga menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap sistem pendidikan dan institusi pemerintah.

Secara keseluruhan, meskipun peran Ombudsman penting dalam mendorong keadilan dalam pelayanan publik, namun masih diperlukan peningkatan kapasitas internal, koordinasi antarinstansi, serta sosialisasi kepada masyarakat agar lembaga ini dapat bekerja lebih efektif dalam menjamin keadilan dan transparansi dalam proses PPDB di Kota Jambi.

4.2. Saran

Berdasarkan temuan penelitian dan analisis terhadap kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jambi dalam menangani pengaduan PPDB di Kota Jambi, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan rekomendasi praktis dan strategis bagi perbaikan kebijakan serta peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor pendidikan. Ombudsman RI Perwakilan Jambi perlu memperkuat kapasitas kelembagaan secara internal, terutama dalam hal peningkatan kualitas sumber daya manusia, pengembangan sistem informasi pengelolaan pengaduan, dan penyediaan infrastruktur pendukung.

Mengingat meningkatnya jumlah laporan setiap tahunnya, segera bangun sistem kerja yang efisien, modern, dan berbasis teknologi informasi. Gunakan platform pengaduan digital yang *user-friendly*, terintegrasi dengan Dinas Pendidikan dan sekolah-sekolah, serta memiliki fitur pemantauan waktu nyata

(*real-time tracking*) agar setiap pengaduan dapat ditangani dengan cepat dan akuntabel. Contohnya dalam hal penanganan, sediakan layanan konsultasi cepat melalui kanal digital seperti WhatsApp resmi atau chatbot, sehingga masyarakat dapat menyampaikan aduan dan memperoleh respons awal dalam waktu maksimal 24 jam. Untuk kasus aduan seperti zonasi yang tidak sesuai domisili, bentuklah tim verifikasi lapangan yang dapat langsung turun ke lokasi dan memberikan rekomendasi kepada Dinas Pendidikan sebelum pengumuman ulang hasil seleksi. Tetapkan pula batas maksimal penanganan aduan, misalnya 7 hari kerja, dan tampilkan perkembangan status aduan secara terbuka di sistem daring agar proses penanganan dapat dipantau oleh publik secara transparan.

Selanjutnya, perlu dibangun mekanisme kolaboratif lintas sektor antara Ombudsman, Dinas Pendidikan, sekolah, dan lembaga masyarakat sipil guna menciptakan pengawasan yang tidak hanya reaktif tetapi juga proaktif dan preventif. Bentuk kerja sama ini dapat dilakukan melalui forum koordinasi lintas lembaga secara berkala, penandatanganan nota kesepahaman (MoU), serta pelibatan Ombudsman secara aktif dalam proses perencanaan dan evaluasi kebijakan PPDB setiap tahunnya. Kolaborasi semacam ini penting untuk mencegah potensi maladministrasi sejak tahap perencanaan hingga pelaksanaan, serta memastikan bahwa pengawasan berjalan secara komprehensif.

Selain itu, masyarakat perlu diberikan edukasi publik yang masif mengenai hak-hak mereka dalam memperoleh pelayanan pendidikan yang adil dan bebas dari maladministrasi. Ombudsman bersama instansi pendidikan harus menginisiasi program penyuluhan atau literasi publik yang menyoroti orang tua siswa, komite

sekolah, dan tokoh masyarakat. Kegiatan ini dapat dilakukan melalui media sosial, media cetak, maupun kegiatan langsung di sekolah dan lingkungan masyarakat. Edukasi ini penting agar masyarakat mampu mengenali praktik maladministrasi, memahami prosedur pelaporan yang benar, serta terdorong untuk terlibat aktif dalam pengawasan publik. Penguatan partisipasi masyarakat ini akan membentuk budaya kontrol sosial yang kritis, konstruktif, dan berkelanjutan.

Dengan pelaksanaan saran-saran tersebut, diharapkan Ombudsman RI Perwakilan Jambi dapat memainkan peran yang lebih strategis dalam mendorong pembenahan tata kelola pelayanan pendidikan, khususnya dalam proses PPDB. Ombudsman tidak hanya berperan sebagai lembaga penerima pengaduan, tetapi juga harus menjadi aktor perubahan yang mampu mendorong terciptanya sistem pelayanan publik yang transparan, partisipatif, dan berkeadilan sosial di masa depan.