

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dalam menangani dugaan maladministrasi penahanan ijazah di MAN 2 Kota Padang, dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dalam menyelesaikan kasus maladministrasi penahanan ijazah di MAN 2 Kota Padang telah dilaksanakan sesuai dengan kewenangan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik melalui mekanisme penerimaan laporan masyarakat, pemeriksaan substansi laporan, klarifikasi kepada pihak terlapor, serta pemberian tindakan korektif dan rekomendasi. Pelaksanaan tugas tersebut bertujuan untuk memulihkan hak peserta didik atas ijazah yang ditahan serta mendorong perbaikan tata kelola pelayanan pendidikan agar sesuai dengan asas-asas pelayanan publik yang baik.
2. Kendala-kendala yang dihadapi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dalam pelaksanaan tugas dan wewenang dalam menangani masalah maladministrasi di MAN 2 Kota Padang, meliputi:
 - a. Keterbatasan kewenangan yang bersifat rekomendatif sehingga tidak memiliki kekuatan memaksa secara langsung.

- b. Kurangnya kepatuhan instansi terlapor dalam melaksanakan rekomendasi.
- c. Adanya hambatan administratif antar instansi terkait.
- d. Adanya hambatan koordinasi antar lembaga.
- e. Tidak adanya sanksi tegas yang bersifat memaksa.
- f. Komplexitas dan tumpang tindih regulasi pelayanan publik.
- g. Keterbatasan akses terhadap data dan dokumen resmi.
- h. Lamanya proses penanganan laporan.

Kendala tersebut menyebabkan proses penyelesaian laporan membutuhkan waktu yang relatif lebih lama dan memerlukan pendekatan yang lebih intensif.

- 3. Upaya-upaya yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat untuk mengatasi kendala-kendala dalam penyelesaian penahanan ijazah di MAN 2 Kota Padang, dilakukan melalui pendekatan persuasif dan administratif, seperti:
 - a. Melakukan pemantauan tindak lanjut rekomendasi.
 - b. Koordinasi dengan instansi terkait.
 - c. Melakukan eskalasi penanganan apabila rekomendasi tidak dilaksanakan.
 - d. Ombudsman juga melakukan sosialisasi kepada penyelenggara pendidikan mengenai larangan penahanan ijazah sebagai bentuk pencegahan maladministrasi di bidang pendidikan.

- e. Mendorong penguatan regulasi dan kepatuhan terhadap asas pelayanan publik.
- f. Melakukan sosialisasi dan edukasi hukum kepada masyarakat.
- g. Optimalisasi pengelolaan sumber daya dan strategi penanganan laporan.
- h. Penerapan strategi pemeriksaan yang efektif dan progresif.

B. Saran

Berdasarkan simpulan tersebut, penulis memberikan beberapa saran kepada pihak yang terkait yaitu sebagai berikut:

1. Agar Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat, terus memperkuat fungsi pengawasan, khususnya melalui peningkatan intensitas pemantauan tindak lanjut rekomendasi serta optimalisasi mekanisme eskalasi penanganan perkara ke Ombudsman Republik Indonesia Pusat apabila instansi terlapor tidak menunjukkan itikad baik dalam melaksanakan tindakan korektif. Selain itu, penguatan peran pencegahan melalui sosialisasi dan edukasi hukum dilakukan secara berkelanjutan.
2. Agar MAN 2 Kota Padang dan penyelenggara pendidikan pada umumnya meninjau dan menata kembali kebijakan internal yang berpotensi melanggar hak peserta didik, serta memastikan bahwa seluruh praktik pelayanan pendidikan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan asas-asas umum pemerintahan yang baik. Penahanan ijazah dan pungutan yang tidak memiliki dasar hukum yang jelas harus dihentikan secara permanen.

3. Agar masyarakat dan peserta didik, meningkatkan kesadaran hukum mengenai hak-haknya sebagai pengguna layanan publik pendidikan serta tidak ragu untuk melaporkan dugaan maladministrasi kepada Ombudsman apabila menemukan praktik pelayanan yang menyimpang dari ketentuan hukum. Hal tersebut dapat mendorong terciptanya pengawasan partisipatif dari masyarakat sehingga penyelenggaraan pelayanan publik di bidang pendidikan dapat berjalan secara transparan, akuntabel, dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

Amiruddin dan Zainal Asikin, 2004, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Aulia Solichah Iman Nurchotimah, 2021, *Pengawasan Pelayanan Publik*, Jejak Pustaka, Yogyakarta.

Eddy R Soebeno, 2020, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Nuansa Cendekia, Bandung.

Gunardi, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, Damara Press, Jakarta.

Hardiansyah, 2021, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta.

Helaluddin dan Hengki Wijaya, 2019, *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan dan Praktik*, Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, Makassar.

Keasistenan Utama Manajemen Mutu, 2025, *Mengawal Mutu Pengawasan Pelayanan Publik Ombudsman RI*, Ombudsman Republik Indonesia, Jakarta.

Kurhayadi, Deden Hadi Kushendar, 2024, *Kebijakan dan Pelayanan Publik*, Adab Education, Yogyakarta.

Muhammad Fitri Rahmadana, Arin Tentrem Mawati,dkk, 2020, *Pelayanan Publik*, Yayasan Kita Menulis, Medan.

Ridwan HR, 2021, *Hukum Administrasi Negara*, RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Soerjono Soekanto, 2009, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia UI Press, Jakarta.

Suharismi Arikunto, 1995, *Dasar-Dasar Research*, Tarsoto: Bandung.

Tjipto Subadi, 2006, “*Metode Penelitian Kualitatif*”, Muhammadiyah University Press, Surakarta.

Zainuddin Ali, 2010, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Cetakan Kedua, Jakarta.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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

C. Sumber Lain

Antara (kantor berita indonesia), 2025, Pengertian dan fungsi Ijazah dalam dunia kerja maupun pendidikan, <https://www.antaranews.com/berita/4999997/pengertian-dan-fungsi-ijazah-dalam-dunia-kerja-maupun-pendidikan>, Diakses 22 oktober 2025.

Antonius Sujata, dkk, 2002, *Ombudsman Indonesia, Masa Lalu, Sekarang dan Masa Mendatang*, Komisi Ombudsman Nasional, Jakarta.

Berdasarkan Hasil Wawancara Dengan Ibu Harpha Nanda Asisten Pratama II Ombudsman Kota Padang, Pada Hari Kamis 22 Januari 2026, jam. 16.00.

Citra Adhiningtyas, Puji Astuti, Lusiana Astriana, 2015, Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Penanganan Maladministrasi Pelayanan Publik, *ejournal3.undip.ac.id*.

Hergiansyah, Syafirman, dkk, 2024, "Eksistensi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam Pencegahan Maladministrasi Sebagai Bentuk Pengawasan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik", *Atmosfer: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Budaya, dan Sosial Humaniora*.

Helaluddin dan Hengki Wijaya, "Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan dan Praktik", Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.

Hendrikus Deo Peso, Edi Pranoto 2022, "Fungsi Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik", *Jurnal Juristic*

- Indra Perwira Semar, Ismail, dkk, 2025, “Peran Ombudsman dalam Efektivitas Penyelesaian Sengketa Maladministrasi Pelayanan Publik”, *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan*.
- Jayanti Armida Sari, Mary Ismowati, dkk, 2022, Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.
- M. Fajrul Falaakh dan Diniyanto, 2021, “Peran Ombudsman Republik Indonesia dalam Pengawasan Pelayanan Publik,” *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, Vol. 10, No. 3.
- Ombudsman Republik Indonesia, 2025, [https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkm edia--ombudsman-sumbar-ratusan-ijazah-siswa-masih-tersimpan-di-sekolah](https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkm%20edia--ombudsman-sumbar-ratusan-ijazah-siswa-masih-tersimpan-di-sekolah), Diakses Oktober 2025.
- Riska Andriani dan Surya Pranata, 2022, “Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia dalam Pengawasan Pelayanan Publik,” *Jurnal Hukum Administrasi Negara*, Vol. 8, No. 2.
- Roni Ekha Putera, 2021, “Reformasi Birokrasi dan Kualitas Pelayanan Publik,” *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 13, No. 1.