

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai proses mediasi dalam penyelesaian pengaduan pelayanan pendidikan di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur, dapat disimpulkan bahwa proses mediasi telah dilaksanakan melalui tahapan yang sistematis dan sesuai dengan prinsip penyelesaian sengketa secara damai. Pelaksanaan mediasi tidak hanya mengacu pada ketentuan dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023, tetapi juga menunjukkan kesesuaian dengan tahapan mediasi menurut Gary Goodpaster yang meliputi *creating the forum*, *gathering and sharing information*, *problem solving*, dan *decision making*.

Pada tahap *creating the forum*, mediator terlebih dahulu melaksanakan pramediasi untuk menggali informasi, memastikan kesediaan para pihak, serta membangun pemahaman mengenai tujuan dan mekanisme mediasi. Tahap ini menjadi fondasi penting karena mampu menciptakan suasana yang kondusif dan meningkatkan kesiapan pelapor maupun terlapor sebelum memasuki proses mediasi. Selanjutnya, pada tahap *gathering and sharing information*, mediator berperan aktif menggali pokok permasalahan, mengidentifikasi kepentingan masing-masing pihak, serta menjaga komunikasi agar tetap berjalan secara objektif dan seimbang. Kemampuan mediator dalam membangun komunikasi menjadi faktor penting dalam memperjelas akar permasalahan yang menjadi dasar penyusunan alternatif penyelesaian.

Pada tahap *problem solving*, mediator memfasilitasi para pihak untuk merumuskan berbagai alternatif solusi melalui musyawarah tanpa memaksakan keputusan tertentu. Dalam proses ini, mediator tidak bertindak sebagai pihak yang menentukan hasil, melainkan sebagai fasilitator yang membantu para pihak menemukan kesepakatan yang dapat diterima bersama. Fleksibilitas pendekatan mediator dalam mengelola dinamika mediasi menjadi salah satu faktor yang mendukung tercapainya penyelesaian.

Tahap *decision making* merupakan tahap akhir yang menghasilkan kesepakatan bersama yang kemudian dituangkan dalam berita acara sebagai bentuk penyelesaian pengaduan. Keberhasilan pelaksanaan kesepakatan tersebut sangat bergantung pada itikad baik dan komitmen para pihak karena Ombudsman tidak memiliki kewenangan untuk memaksa pelaksanaan hasil mediasi. Meskipun demikian, Ombudsman tetap melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan kesepakatan sebagai bentuk pengawasan agar penyelesaian yang telah disepakati dapat direalisasikan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pelaksanaan mediasi di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur masih menghadapi beberapa kendala, seperti ketidakhadiran salah satu pihak, kurang lengkapnya dokumen pendukung, serta rendahnya komitmen sebagian pihak dalam melaksanakan hasil kesepakatan. Di sisi lain, penerapan pramediasi, kemampuan mediator dalam membangun komunikasi, serta pendekatan yang persuasif menjadi faktor pendukung yang membantu proses mediasi berjalan secara efektif. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa proses mediasi di Ombudsman RI

Perwakilan Jawa Timur telah berjalan dengan baik sebagai mekanisme penyelesaian pengaduan pelayanan pendidikan, meskipun efektivitasnya masih dipengaruhi oleh tingkat partisipasi dan komitmen para pihak yang terlibat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur, diharapkan dapat terus memperkuat pelaksanaan mediasi pada setiap tahapan, mulai dari *creating the forum, gathering and sharing information, problem solving*, hingga *decision making*. Penguatan tersebut dapat dilakukan melalui optimalisasi pramediasi, peningkatan kelengkapan informasi sebelum mediasi, pengembangan kapasitas mediator dalam memfasilitasi penyelesaian masalah, serta penguatan monitoring terhadap pelaksanaan hasil kesepakatan.
2. Bagi penyelenggara pelayanan publik, khususnya pada sektor pendidikan, diharapkan dapat lebih kooperatif dalam setiap tahapan mediasi, khususnya pada tahap *gathering and sharing information* dengan memberikan informasi dan dokumen yang lengkap serta menghadiri proses mediasi sesuai jadwal yang telah ditentukan. Selain itu, penyelenggara pelayanan publik juga diharapkan memiliki komitmen untuk melaksanakan hasil kesepakatan yang telah dicapai pada tahap *decision making* sebagai bentuk tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Bagi masyarakat sebagai pelapor, diharapkan dapat berpartisipasi aktif dalam setiap tahapan mediasi, mulai dari membangun komunikasi yang baik pada tahap *creating the forum* hingga menyampaikan informasi serta dokumen pendukung secara lengkap pada tahap *gathering and sharing information*. Partisipasi aktif tersebut dapat membantu mediator memahami pokok permasalahan dan mempercepat tercapainya penyelesaian yang disepakati bersama.
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian mengenai mediasi di Ombudsman dengan menggunakan pendekatan yang berbeda, seperti mengkaji efektivitas hasil mediasi, tingkat kepatuhan terhadap pelaksanaan kesepakatan, atau melakukan perbandingan proses mediasi pada berbagai substansi pelayanan publik maupun antar kantor perwakilan Ombudsman di daerah lain sehingga dapat memperkaya kajian mengenai mekanisme penyelesaian pengaduan pelayanan publik.