

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil eksplorasi penulis terhadap masalah penelitian terkait pelaksanaan pengawasan dalam program Respon Cepat Ombudsman di tengah krisis pandemi COVID-19 sudah baik. Argumentasinya adalah pada pembahasan indikator *measurements* yang ditandai dengan adanya aktivitas monitoring selama pelaksanaan rekomendasi oleh pihak terlapor. Selain itu juga, Ombudsman secara terbuka memiliki ukuran waktu dalam penyelesaian laporan. Standar waktu laporan: Laporan sederhana maksimal 60 hari, sedang 120 hari dan berat maksimal waktu 180 hari.

Pada indikator *comparisons* terlihat adanya aktivitas penyelesaian laporan yang terus meningkat. Jika membandingkan jumlah laporan/pengaduan yang masuk dengan jumlah yang terselesaikan sudah cukup baik. Rata-rata Ombudsman dapat menyelesaikan laporan lebih dari 90 persen. Indikator *action* sudah terorganisir dengan baik karena memiliki mekanisme yang tersusun dengan jelas dan setiap langkah pengambilan tindakan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan. SOP penanganan laporan/pengaduan masyarakat juga terus diperbaiki dan disesuaikan dengan kondisi. Pada indikator *standards*, menunjukkan bahwa Ombudsman memiliki peraturan dan perundang-undangan yang lengkap sebagai landasan hukumnya. Selain itu, Ombudsman juga sudah memiliki panduan perencanaan strategis dan *Grand*

Design sehingga arah dan tujuan organisasi yang jelas dan bisa beradaptasi dengan perkembangan yang sangat dinamis. Ditemukan juga adanya faktor keterbatasan sumber daya, anggaran, personil dan struktur organisasi yang belum menjangkau tingkat Kabupaten dan Kota.

Dengan demikian, dalam pelaksanaan fungsi pengawasan ini dan dalam upaya meningkatkan pelayanan umum, serta mencegah terjadinya Maladministrasi, belum bisa dikatakan efektif. Hal ini dikarenakan adanya fakta kelambanan respons pihak terlapor dalam penyampaian klarifikasi dan pelaksanaan rekomendasi dan keterbatasan infrastruktur organisasi.

5.2 Saran

Berdasarkan kekurangan sebagaimana diatas, maka penulis memberikan rekomendasi kepada pelaksanaan pengawasan Ombudsman Republik Indonesia agar bekerja lebih keras lagi dalam upayanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara memperjuangkan perubahan-perubahan terkait keluasan organisasi sehingga bisa menjangkau wilayah-wilayah pelosok di tingkat Kabupaten/Kota atau hingga ke Desa. Selain itu, perlu diperjuangkan pula terkait sumber daya, seperti jumlah personil, anggaran, mapun sarana dan prasarana. Ombudsman Republik Indonesia harus bekerja keras untuk meningkatkan kesadaran pengawasan dan partisipasi publik dalam bentuk penyampaian laporan dugaan penyimpangan dan memperluas sosialisasi terkait kelembagaan Ombudsman. Hal itu penting untuk dilakukan sebagai upaya mendekatkan Ombudsman kepada warga negara.