

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka disimpulkan Kinerja Ombudsman Republik Indonesia dalam penanganan kerugian masyarakat dari praktik Maladministrasi pada Pelayanan Publik di sektor Perekonomian I pada tahun 2021-2022, adalah sebagai berikut:

1. Kinerja Ombudsman RI berdasarkan indikator Produktivitas belum cukup baik, hal ini dilihat dari rendahnya jumlah penyelesaian laporan masyarakat. Dimana laporan masyarakat yang terselesaikan hanya 67 atau 47,18 % dari total 142 laporan masyarakat. Selain itu, jumlah penyelesaian laporan masyarakat tersebut tidak sesuai dengan target capaian kinerja penyelesaian laporan yang telah ditetapkan oleh Pimpinan Ombudsman RI, yakni sekitar 90% dari total penerimaan laporan. Hal tersebut dipengaruhi oleh adanya faktor penghambat, yaitu: Pertama, minimnya pelaksanaan pelatihan atau peningkatan kapasitas bagi Asisten Ombudsman RI yang berdasarkan kebutuhan substansi, sehingga keahlian dalam melakukan analisis terhadap isu atau kasus-kasus baru menjadi kurang mendalam; Kedua, adanya permasalahan keterbatasan jumlah SDM yang pada akhirnya membuat Asisten Ombudsman RI harus merangkap berbagai pelaksanaan tugas; Ketiga, adanya resistensi dan ego sektoral dari beberapa Instansi Telapor dalam proses penyelesaian laporan; dan Keempat, bahwa Regulasi yang ada saat ini belum sepenuhnya mendorong Instansi Terlapor untuk melakukan perbaikan dan penyelesaian laporan, seperti aturan mengenai Saran Perbaikan atau Rekomendasi Ombudsman yang tidak diiringi dengan aturan sanksi bagi Instansi Terlapor (Pusat/Provinsi/Daerah/BUMN/BUMD) yang tidak melaksanakannya.

2. Kinerja Ombudsman RI berdasarkan indikator Kualitas Layanan sudah cukup baik, hal ini dilihat dari adanya kepuasan masyarakat (Pelapor) terhadap hasil penanganan laporan masyarakat yang dilakukan oleh Ombudsman RI. Dimana upaya yang dilakukan oleh Ombudsman RI telah berhasil menyelesaikan permasalahan Pelapor dan menyelamatkan kerugian materiil Pelapor dari praktik Maladministrasi. Hal tersebut dipengaruhi oleh adanya faktor pendukung, yaitu: Pertama, adanya Regulasi berupa UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, karena tanpa adanya UU tersebut, belum tentu Instansi Terlapor mau diawasi ataupun diperiksa oleh Ombudsman RI; Kedua, adanya bimbingan dan pembinaan melalui pemberian motivasi, arahan dan kebijaksanaan dalam pengambilan keputusan oleh Kepala Keasistenan Utama III maupun Pimpinan/Anggota Ombudsman RI; dan Ketiga, permasalahan keterbatasan jumlah Asisten Ombudsman RI setidaknya dapat teratasi karena adanya kerjasama Tim, dimana dalam setiap penanganan laporan masyarakat, setiap Asisten Ombudsman RI selalu bekerjasama dalam melakukan pemeriksaan.
3. Kinerja Ombudsman RI berdasarkan indikator Responsivitas belum cukup baik, hal ini dilihat dari minimnya pengembangan program-program pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dimana kegiatan Kajian Pencegahan Maladministrasi saja hanya dilakukan sekali dalam setahun. Sedangkan isu ataupun permasalahan dalam pelayanan publik pada sektor Perekonomian I yang memiliki atensi publik tinggi atau memiliki permasalahan sistemik di tahun tersebut lebih dari satu isu. Hal tersebut dipengaruhi oleh adanya faktor penghambat, yakni: Pertama, permasalahan infrastruktur berupa keterbatasan anggaran dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pencegahan Maladministrasi; dan Kedua, tidak adanya keseriusan dari pemerintah dalam mendukung kinerja lembaga pengawas. Dimana tidak ada politik anggaran yang mendukung terhadap kebijakan-kebijakan pengawasan, Pemerintah seolah acuh tak acuh terhadap keberadaan lembaga pengawas.

4. Kinerja Ombudsman RI dari aspek Responsibilitas sudah cukup baik, hal ini dilihat dari adanya kesesuaian antara proses pemeriksaan yang dilakukan oleh Asisten Ombudsman RI dengan aturan di internal Ombudsman RI yang mengatur mengenai Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan. Begitupun dengan proses Kajian Pencegahan Maladministrasi yang telah dilakukan sesuai dengan prosedur di internal Ombudsman RI. Hal tersebut dipengaruhi oleh adanya faktor pendukung, yaitu: Pertama, setiap Asisten Ombudsman RI memiliki kemampuan dan pengalaman dalam penanganan laporan masyarakat yang berbeda-beda; Kedua, integritas dari para Asisten Ombudsman RI yang mampu menjaga komitmen untuk melakukan penanganan laporan masyarakat sesuai dengan Prosedur; dan Ketiga, adanya bimbingan dan arahan dari Kepala Keasistenan Utama III maupun Pimpinan/Anggota Ombudsman RI kepada Asisten Ombudsman RI melalui diskusi harian, rapat mingguan, maupun rapat bulanan.
5. Kinerja Ombudsman RI dari aspek Akuntabilitas sudah cukup baik, hal ini dilihat dari adanya kepatuhan Ombudsman RI dalam menyampaikan pelaporan hasil kinerjanya terhadap publik, DPR maupun Presiden sebagai Kepala Negara. Hal tersebut dipengaruhi oleh adanya faktor pendukung berupa Kepemimpinan. Dimana ditunjukkan dengan adanya bimbingan dan arahan dari Kepala Keasistenan Utama III kepada Tim melalui diskusi harian maupun rapat mingguan di hari Senin. Sedangkan, Pimpinan/Anggota Ombudsman RI memberikan arahan kepada Tim melalui rapat bulanan di setiap minggu ketiga, dan mengadakan diskusi khusus dengan masing-masing individu Asisten Ombudsman RI yang akan melakukan penyelesaian laporan.

5.2 Implikasi Konseptual

Bahwa dalam menilai kinerja kelembagaan pada penelitian ini secara umum konsep tersebut mampu dioperasionalkan dalam menjelaskan penelitian ini. Namun, konsep tersebut belum memiliki kelengkapan kinerja kelembagaan secara komprehensif. Oleh karena itu, implikasi konseptual sebagai bagian dari kritikal teori dijelaskan sebagai berikut.

Pertama, kelengkapan dari konsep kelembagaan relatif telah sesuai dan sejalan dengan fakta empiris yang ditemukan pada objek dalam penelitian ini, yakni Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia sebagai sebuah lembaga memiliki dasar hukum pembentukan yakni Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Telah diatur di dalamnya terkait dengan tujuan, tugas, fungsi, serta kewenangan yang dimiliki Ombudsman RI. Selain itu, Ombudsman Republik Indonesia memiliki Hierarki dan struktur organisasi dari tingkat Kantor Pusat hingga Kantor Perwakilan di setiap Provinsi, yang dalam pelaksanaan tugasnya menjalankan fungsi adminsitratif sesuai aturan lembaga.

Kedua, kelengkapan dari konsep kinerja, tidak cukup dalam melengkapi penilaian kinerja suatu lembaga. Peneliti berpendapat bahwa jika menilai kinerja lembaga hanya dengan menggunakan indikator Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas, dikhawatirkan dapat menyebabkan tidak komprehensifnya hasil penilaian maupun penelitian. Ketika hasil penilaian maupun penelitian tidak dapat menjawab secara menyeluruh, maka akan ada potensi kekeliruan dalam menentukan perbaikan suatu kebijakan kedepannya. Peneliti menyampaikan saran bahwa dalam dimensi penilaian kinerja harus memasukan indikator “*Aksesibilitas*” atau keterjangkauan suatu Lembaga terhadap publik. Hal ini menjadi penting dalam dimensi penilaian kinerja lembaga, karena semakin kehadiran lembaga dapat dijangkau dan diakses secara fisik oleh masyarakat, maka lembaga tersebut berpotensi memiliki nilai kinerja yang baik. Sebaliknya, jika suatu lembaga tidak dapat dijangkau dan diakses

dengan mudah oleh masyarakat, maka lembaga tersebut berpotensi memiliki nilai kinerja yang buruk.

Ketiga, kelengkapan dari konsep faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Lembaga, tidak cukup dalam melengkapi penilaian kinerja suatu lembaga. Peneliti berpendapat bahwa ada faktor lainnya yang mempengaruhi kinerja suatu lembaga, yaitu Faktor regulasi atau dasar hukum. Faktor regulasi tentunya berbeda dengan faktor sistem, karena faktor sistem terlalu teknis. Peneliti menyampaikan saran bahwa dalam melengkapi dimensi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja suatu lembaga, maka perlu dimasukkan faktor regulasi, karena regulasi menjadi kunci awal yang mendukung kinerja suatu lembaga, tanpa adanya regulasi, belum tentu suatu lembaga dapat melaksanakan tugas, fungsi dan kewenangannya dengan baik.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan pada bagian sebelumnya, maka Peneliti mengajukan beberapa saran dalam rangka perbaikan Kinerja Ombudsman Republik Indonesia dalam penanganan kerugian masyarakat dari praktik Maladministrasi, sebagai berikut:

1. Agar Ombudsman RI dapat melakukan penguatan Regulasi, diantaranya:
 - a. Memuat ketentuan mengenai penerapan sanksi terhadap Instansi Terlapor yang tidak melaksanakan saran perbaikan atau Rekomendasi Ombudsman RI, dalam Revisi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
 - b. Memastikan kejelasan status kepegawaian dan kesejahteraan Asisten Ombudsman RI, dalam Revisi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia;
 - c. Penyusunan Peraturan Ombudsman RI tentang Metode Valuasi atau Penghitungan Kerugian Materiil dan Imateriil dalam penanganan Laporan Masyarakat.
2. Agar Ombudsman RI dapat melakukan penguatan kelembagaan dengan mendirikan Kantor Perwakilan Ombudsman RI di tingkat Kabupaten/Kota

guna optimalisasi fungsi pengawasan pelayanan publik dan utamanya memudahkan akses bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan terkait dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik.

3. Agar Ombudsman RI dapat melakukan perbaikan Sistem kerja, diantaranya:
 - a. Menugaskan staff Sekretariat Jenderal untuk mendukung pelaksanaan tugas administratif pada setiap Keasistenan Utama;
 - b. Penambahan ruang-ruang pemeriksaan pada Kantor Ombudsman RI.
4. Agar Ombudsman RI dapat melakukan peningkatan Kompetensi SDM melalui:
 - a. Evaluasi dan perbaikan terhadap kurikulum pelatihan dan peningkatan kapasitas Asisten Ombudsman RI;
 - b. Penyediaan pelatihan khusus berbasis pada substansi laporan masyarakat, yang dilakukan secara berkala;
5. Agar Ombudsman RI dapat melakukan penguatan hubungan Kelembagaan dengan setiap komponen penyelenggara pelayanan publik, melalui:
 - a. Menjalin hubungan kelembagaan dalam rangka percepatan penyelesaian laporan masyarakat;
 - b. Menjalin hubungan kelembagaan dalam rangka pencegahan Maladministrasi;
 - c. Menjalin hubungan kelembagaan dalam rangka optimalisasi sosialisasi dan peningkatan partisipasi publik;
 - d. Menjalin hubungan kelembagaan dalam rangka membangun politik anggaran.