

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Manajemen komplain adalah cara atau strategi yang digunakan instansi pemerintah untuk menangani pengaduan masyarakat. Ini melihat keluhan sebagai peluang bagi organisasi untuk meningkatkan layanan dengan menangani keluhan secara efektif dan efisien. Ombudsman RI Perwakilan Sumbar hadir untuk menangani permasalahan yang terjadi antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik terkait dugaan maladministrasi. Pada penelitian ini akan melihat penerapan manajemen komplain dalam pengelolaan pengaduan pada Ombudsman RI Perwakilan Sumbar dengan menggunakan sembilan indikator manajemen komplain yaitu kemudahan diakses, efisiensi, proses sederhana, mekanisme, jaminan keamanan publik, kepentingan publik, responsivitas, jaminan masukan peningkatan pelayanan publik dan kualitas personel. Berdasarkan hasil temuan dan analisis data, peneliti menyimpulkan bahwa penerapan manajemen komplain dalam pengelolaan pengaduan pada Ombudsman RI Perwakilan Sumbar belum maksimal dikarenakan belum semua indikator yang tercapai dengan baik oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat.

Dalam variabel pertama yaitu kemudahan diakses, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumbar dinilai cukup baik. Hal itu dapat dilihat dari Ombudsman membuka akses pengaduan seluas-luasnya melalui online maupun datang langsung ke Kantor Ombudsman. Untuk kemudahan mengakses, asisten Ombudsman memanfaatkan aplikasi SIMPel (sistem informasi manajemen pelayanan

elektronik) untuk memuat semua laporan mulai dari pembuatan awal laporan sampai dengan laporan akhir hasil pemeriksaan (LAHP). Namun permasalahan yang tampak adalah Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat kurang SDM yang mana dapat menghambat proses penyelesaian laporan. Kedua, pada variabel efisiensi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumbar menjalankan tugas dan wewenang sesuai dengan peraturan Ombudsman dan undang-undang terkait biaya dan waktu penyelesaian laporan. Hal tersebut sudah diatur dalam petunjuk teknis pelaksanaan penyelesaian laporan di Ombudsman itu sendiri.

Ketiga, dalam variabel proses sederhana peneliti menyimpulkan bahwa pada indikator alur layanan dinilai cukup lama dikarenakan dari pihak pelapor ketika dihubungi untuk melengkapi data-data untuk kebutuhan penyelesaian laporan ada yang tidak merespon. Dalam Peraturan Ombudsmanpun memberikan waktu yang cukup lama akibatnya penyelesaian laporan tertunda bahkan ada laporan dari masyarakat yang belum diselesaikan dalam kurun waktu sampai 2 tahun. Keempat, pada variabel mekanisme terdapat pedoman aturan yang menjadi pengangan petunjuk dalam melaksanakan kegiatan. Peneliti melihat ada beberapa peraturan Ombudsman (PO) yang diperbaharui sesuai dengan kebutuhan Ombudsman dari waktu ke waktu. Hal ini menunjukkan bahwasanya pembaharuan peraturan di lingkungan Ombudsman cukup efektif dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang melapor.

Kelima, pada variabel jaminan keamanan publik peneliti melihat dalam menjaga kerahasiaan pelapor telah dilakukan dengan baik oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumbar. Ombudsman sendiri telah berkomitmen untuk tetap

menjaga identitas pelapor demi jaminan keamanan publik. Hal itu telah diatur dalam undang-undang nomor 37 tahun 2008 pasal 24 ayat 2 tentang Ombudsman RI memberikan perlindungan berupa kerahasiaan identitas pelapor. Keenam, dalam variabel kepentingan publik pada indikator tidak berpihak, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat sendiri berusaha untuk bersikap adil tanpa membeda-bedakan antara pelapor dan terlapor melalui permintaan klarifikasi (penjelasan) dan melakukan ~~crosscheck~~dilapangan. Pada indikator transparansi sendiri, asisten Ombudsman sendiri akan menghubungi pelapor untuk menyampaikan sudah sejauh mana laporannya diproses.

Ketujuh, pada indikator daya tanggap sendiri Peneliti menyimpulkan para asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat kurang tanggap dikarenakan banyaknya beban kerja dengan sumber daya manusia yang sedikit membuat kinerja asisten Ombudsman sendiri kurang maksimal. Kekurangan sumber daya manusia menyebabkan tidak idealnya pembagian kerja masing-masing asisten sehingga asisten kurang tanggap untuk memproses laporan yang masuk ke Ombudsman. Kedelapan, dalam variabel jaminan masukan peningkatan pelayanan publik pada indikator lingkungan tidak efektif. Hal itu dikarenakan pada kegiatan tahunan survay nilai kepatuhan Kab/Kota di Sumatera Barat, Ombudsman sendiri hanya menilai berdasarkan produk layanan yang ada, namun tidak memberikan sanksi kepada Pemerintah Kab/Kota yang memiliki nilai kepatuhan rendah berturut-turut sehingga tidak ada perbaikan khusus yang dilakukan pada lingkungan wilayah kerjanya sendiri. Dalam indikator kemampuan bereaksi dapat peneliti simpulkan

bahwa kemampuan bereaksi asisten yang bertugas cukup baik. Hal ini dikarenakan dalam penerimaan laporan secara langsung yang berhadapan dengan pelapor langsung, asisten Ombudsman diharapkan untuk tidak berspekulasi sendiri sebelum memeriksa ke lapangan.

Kesembilan, dalam variabel kualitas personel secara keseluruhan telah dilakukan dengan baik dalam proses penyelesaian laporan. Hanya saja dalam indikator kemampuan mengidentifikasi masalah, asisten Ombudsman tidak mengetahui secara keseluruhan apa yang disampaikan oleh pelapor dan substansinya. Bagi asisten yang kurang memahami maksud laporan yang disampaikan oleh pelapor, asisten Ombudsman bisa mempelajari sendiri melalui undang-undang dan peraturan terkait dengan apa yang dipermasalahkan dan bisa dibantu oleh asisten yang lebih paham substansi yang dilaporkan.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan dan data yang diperoleh mengenai Penerapan Manajemen Komplain dalam Pengelolaan Pengaduan pada Ombudsman RI Perwakilan Sumbar, maka peneliti ingin memberikan saran yang bertujuan untuk perbaikan dalam mengelola pengaduan dari masyarakat dan melaksanakan tugas sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik serta tugas menyelesaikan masalah yang dilaporkan kepada Ombudsman RI Perwakilan Sumbar, yaitu:

1. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumbar lebih banyak membuat kegiatan sosialisasi kepada masyarakat, mengingat banyak masyarakat yang belum tau

akan keberadaan Ombudsman sebagai lembaga pengawas penyelenggara pelayanan publik.

2. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumbar agar lebih memperhatikan jumlah SDM yang dimiliki mengingat pemerintah dan instansi yang diawasi mencakup semua Kabupaten/Kota di Sumatera Barat.
3. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumbar dapat membuat kegiatan untuk memberikan pengetahuan dan pelatihan kepada semua asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumbar tentang berbagai substansi permasalahan yang dilaporkan oleh masyarakat.
4. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumbar dalam menilai standar kepatuhan pelayanan publik setiap tahun perlu adanya sanksi apabila terdapat Kab/Kota yang memiliki rapor merah berturut-turut.

