

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 1.1. Kesimpulan

Peneliti memberikan kesimpulan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat sudah melakukan yang terbaik dalam segi pengawasan pada masa Pandemi COVID-19. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat tetap melakukan tugasnya sebagai pengawas pelayanan publik, walaupun terkendala dengan protokol kesehatan yang mengharuskan setiap masyarakat harus jaga jarak untuk meminimalisir penyebaran COVID-19. Kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pandemi COVID-19 juga sudah dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat.

Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat melakukan strategi-strategi seperti membuka posko pengaduan layanan publik (Posko Pengaduan Bansos, Posko Pengaduan PPDB, dan lain-lain), melakukan webinar tentang penyuluhan pandemi COVID-19, Pengawasan Pembelajaran Tatap Muka, Pengawasan Test CPNS, dan lain-lain. Di sini peneliti melihat dari sudut pandang Kotten, dimana Kotten mengatakan bahwa strategi dapat dilihat dari 4 (empat) variabel yaitu strategi organisasi, strategi program, strategi sumber daya, dan strategi kelembagaan.

Berdasarkan keempat variabel tersebut dalam strategi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat melakukan strateginya berdasarkan visi dan misi yang dimilikinya. Strategi organisasi ini juga sejalan dengan program atau kegiatan

yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat. Pada variabel pendukung sumber daya yaitu sumber daya manusia yang dimiliki oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat sudah memiliki jenjang pendidikan yang tinggi yaitu diploma dan sarjana, setiap melakukan kegiatan juga memiliki anggaran tambahan yang diberikan oleh pemerintah pusat karena adanya protokol kesehatan yang mengharuskan setiap aparat yang ada di Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat menjalankan *rapid test* dan *test Swab*. Sarana dan prasarana yang digunakan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat juga lebih mengutamakan teknologi informasi karena selama pandemi COVID-19 setiap aparatur lebih banyak melakukan tugasnya di rumah atau *work from home*. Dan pada variabel kelembagaan pelaksanaannya sesuai dengan SOP dan prosedur kerja dilihat dari tupoksi dan semua hal tersebut sudah dilakukan.

## 1.2. Saran

Berdasarkan hasil dari temuan peneliti temuan dan analisis data selama berada dilapangan, maka peneliti memberikan saran yaitu pandemi COVID-19 merupakan pandemi yang baru pertama kali terjadi di Indonesia, yang membuat setiap masyarakat tidak siap karena tidak ada pembekalan dalam menghadapi situasi seperti ini sebelumnya. Diharapkan untuk kedepannya apabila terjadi kembali situasi seperti pandemi COVID-19 yang mengharuskan setiap masyarakat dan aparatur sipil negara melakukan tugas dan pekerjaannya, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat tidak akan canggung lagi dan bisa lebih mempersiapkan diri untuk situasi terumit sekalipun. Dan diharapkan dalam

situasi apapun Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dapat melakukan pengawasan dengan maksimal walaupun tidak dengan tatap muka atau daring.

