

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Fokus dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan upaya dan menganalisis peran Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam mendorong partisipasi masyarakat dalam mengawasi pelayanan publik yang berada di Kota Padang. Peneliti menggunakan indikator partisipasi masyarakat menurut Margono Slamet. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat mengakui pentingnya partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Masyarakat diharapkan dapat menjadi garda terdepan dalam melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik untuk memastikan adanya akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat telah berupaya dalam mendorong partisipasi masyarakat dalam mengawasi pelayanan publik yang di Kota Padang. Hal ini dapat dilihat dari penyediaan saluran pengaduan yang mudah diakses. Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat telah menyediakan saluran pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan mengembangkan sistem pengaduan online yang memungkinkan masyarakat untuk melaporkan dugaan maladministrasi secara cepat dan efisien tanpa harus datang langsung ke kantor Ombudsman.

Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat juga melakukan pengembangan sistem digitalisasi pelayanan, seperti pengembangan sistem pengaduan online dan sistem perencanaan serta pelaporan secara digital. Hal ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan dan melaporkan masalah terkait pelayanan publik. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat juga berupaya dalam mengedukasi masyarakat tentang Hak dan Kewajibannya dalam pelayanan publik. Ombudsman berperan dalam mengedukasi masyarakat agar mengetahui hak dan kewajiban mereka dalam hal pelayanan publik. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang hak dan kewajiban tersebut, diharapkan masyarakat akan memiliki kemauan untuk berpartisipasi aktif dalam pengawasan publik.

Selanjutnya, Ombudsman berperan untuk memastikan kesempatan masyarakat berpartisipasi dalam pengawasan pelayanan publik dengan cara menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung partisipasi tersebut. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat telah komitmen untuk menyediakan ruang pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari berbagai platform yang telah disediakan seperti website, e-mail, dan formulir online. Platform-platform ini dinilai efektif hanya untuk menyampaikan informasi mendasar dari masyarakat, sedangkan untuk menyelesaikan masalah-masalah kompleks, tetap komunikasi langsung adalah cara yang dinilai paling efektif.

Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat melakukan dua cara utama untuk meningkatkan kemampuan masyarakat dalam berpartisipasi. Komunikasi media dengan memanfaatkan teknologi seperti melalui instagram, video pendek di platform

tiktok dan podcast Ombudsman merupakan bentuk usaha Ombudsman dalam menjalankan perannya untuk meningkatkan kemampuan masyarakat dalam berpartisipasi walau terbatas pada anggaran. Kemudian, untuk menutupi keterbatasan dalam hal sumber daya manusia dan anggaran, Ombudsman melakukan kerjasama dengan organisasi masyarakat sipil seperti LBH, WALHI dan Nurani Perempuan. Lebih lanjut, Ombudsman juga membentuk komunitas (Dunsanak Ombudsman) guna meningkatkan jejaring yang dimiliki oleh Ombudsman.

Kemudian, Ombudsman juga berperan dalam memotivasi kemauan dari masyarakat untuk melakukan partisipasi. Dalam hal ini Ombudsman melakukan PVL On The Spot dalam bentuk upaya jemput bola yang bertujuan untuk meningkatkan fungsi bidang penerimaan dan verifikasi laporan. Selain itu, Ombudsman juga berperan dalam membangun kepercayaan masyarakat dengan menjamin kerahasiaan identitas si Palapor sesuai Undang-Undang 37 Tahun 2008 pasal 24 ayat 3 dan 2.

Dari berbagai upaya dan peran yang telah dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, peneliti melihat bahwa Ombudsman berperan dalam upaya peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan publik, hal ini dibuktikan dengan berbagai upaya yang telah dilakukan oleh Ombudsman guna meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Selain itu, hal ini juga dibuktikan melalui pengaduan yang masuk ke Ombudsman yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Meskipun, masih banyak catatan yang perlu Ombudsman benahi terkait program yang telah mereka jalankan dalam upaya meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik tersebut.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang sudah peneliti paparkan sebelumnya, peneliti memberikan saran, yaitu :

1. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat

Dalam memaksimalkan peran Ombudsman dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik hendaklah Ombudsman untuk melakukan dapat memaksimalkan berbagai media sosial yang dimiliki oleh Ombudsman sebagai sarana sosialisasi. Disamping itu penglibatan Dunsanak Ombudsman dalam mendorong partisipasi masyarakat juga perlu diperhatikan bagaimana Ombudsman mengorganisir komunitas ini. Selanjutnya sosialisasi yang lebih masif, tidak hanya sekali saja dalam suatu lokasi yang dikunjungi, menunjukkan kinerja yang profesional, transparan, dan akuntabel dalam menyelesaikan laporan masyarakat, aktif dalam memberikan pernyataan dalam isu-isu krusial dalam pelayanan publik, memberikan penghargaan kepada masyarakat yang aktif melapor dan menyelenggarakan kegiatan forum publik untuk mendengarkan masukan dari masyarakat.

2. Kepada Peneliti Lanjutan

Peneliti menyarankan jika dilakukan penelitian lanjutan atau penelitian perihal peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik agar dapat mengkaji dari sisi peran organisasi masyarakat sipil dalam

peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Selanjutnya, melihat dari segi elit lokal yang ada di Sumatera Barat dalam menjadi agen dalam peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Selain itu, penelitian lanjutan juga dapat dilakukan dengan melihat fenomena banyaknya maladministrasi yang justru terjadi pada tingkat pemerintahan terendah yaitu setingkat nagari/kelurahan.

