

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Fokus dari penelitian ini adalah mendeskripsikan penanganan Ombudsman Sumatera Barat pada maladministrasi dalam mewujudkan good governance. Peneliti menggunakan indikator strategi kelembagaan menurut Kotten. Dalam penanganan laporan Ombudsman fokus dari awal diterimanya laporan hingga diperiksa dan laporan tersebut ditutup.

Dengan meningkatnya maladministrasi berdampak baik dan berdampak buruk bagi Ombudsman dan penyelenggara pelayanan. Di satu sisi bagi Ombudsman dengan meningkatnya maladministrasi pertanda bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan dan pengawas internal semakin banyak yang tau dengan maladministrasi dan semakin banyak juga yang tau tentang Ombudsman. Tetapi bagi penyelenggara dengan adanya maladministrasi ini membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan masih belum prima dan adanya oknum yang membuat pelayanan yang diberikan berbelit-belit.

Ombudsman sebagai badan pengawas penyelenggara menjadi tempat sarana oleh pemerintah agar good governance dapat diwujudkan salah satunya dengan partisipasi masyarakat. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat juga sudah berupaya meningkatkan partisipasi masyarakat, dengan melakukan PVL OTS, melakukan kajian, melakukan sosialisasi atau yang disebut dengan ngaji layanan publik serta Ombudsman juga sudah membuka saluran-saluran penerimaan

konsultasi dan laporan baik melalui surat, telepon, whatsapp, bahkan juga bisa melalui media sosial Ombudsman. Jadi tidak ada lagi alasan bagi masyarakat yang mendapat perlakuan maladministrasi agar bisa melaporkan ke Ombudsman.

Penanganan yang diberikan oleh Ombudsman adalah dimulai dari penerimaan dan verifikasi laporan, dimana masyarakat yang melapor ditanya apakah sudah melapor sebelumnya ke penyelenggara, jika belum akan diarahkan untuk melapor terlebih dahulu jika sudah maka akan diarahkan untuk memenuhi syarat formil dan materil, jika pada syarat formil pelapor belum memenuhinya maka akan diberikan waktu 14 hari, jika tidak dilengkapi juga maka akan ditutup laporannya di PVL. Jika sudah dilengkapi maka akan diminta untuk memenuhi syarat materi. Seperti kasus di SMKN 2 Padang, yang mendapat perhatian di seluruh Indonesia, termasuk Ombudsman Sumatera Barat, dimana Ombudsman Sumbar langsung mengadakan kegiatan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS), dimana IAPS adalah investigasi yang dilakukan oleh Ombudsman di saat ombudsman sudah melihat bagaimana potensi dari maladministrasi tersebut, yang berdampak pada masyarakat banyak. Ketika melakukan IAPS Ombudsman akan membawanya ke rapat perwakilan terlebih dahulu untuk diputuskan apakah akan berlanjut ke tahap pemeriksaan atau tidak. Berbeda jika laporan biasa yang masuk ke PVL, jika memenuhi syarat akan dibawa ke rapat Pleno lalu diputuskan apakah bisa dilanjutkan ke tahap pemeriksaan atau tidak.

Selanjutnya jika sudah diputuskan untuk dilanjutkan maka pemeriksaan akan membedah laporan tersebut terlebih dahulu, lalu meminta pelapor untuk memenuhi dokumen yang dibutuhkan pemeriksaan, lalu selanjutnya pemeriksaan memberitahukan dimulainya pemeriksaan dan akan dimintai klarifikasi kepada

terlapor, setelah itu akan dilakukan pemanggilan kepada terlapor dilanjutkan dengan pemeriksaan lapangan, jika pelapor dan terlapor berkeinginan untuk duduk bersama maka Ombudsman akan melakukan konsiliasi, jika terbukti adanya maladministrasi maka akan diberikan tindakan korektif, dan akan dilakukan monitoring, dan jika tidak dilaksanakan akan dilimpahkan ke resolusi monitoring yang akan diberikan Oleh Ombudsman Pusat, jika dilaksanakan maka laporan akan ditutup jika tidak maka kepala daerah atau instansi bisa disekolahkan. Selanjutnya dalam penanganan kasus di SMKN 2 Padang, Ombudsman terlebih dahulu akan melakukan permintaan keterangan baik kepada korban maupun terlapor dan juga berkoordinasi dengan dinas, terkait permasalahan tersebut. Dari pemeriksaan akan diputuskan apakah terlapor ditemukan maladministrasinya atau tidak, jika ditemukan maka ada tindakan korektif yang diberikan, jika tidak ditemukan maka akan ditutup laporan tersebut.

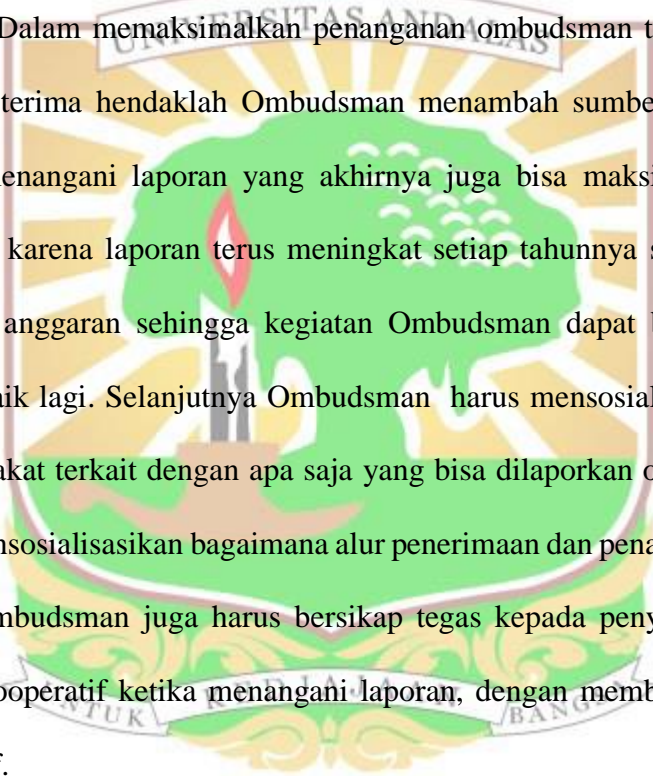
Dengan adanya alur yang jelas dari Ombudsman maka masyarakat yang melapor juga mengetahui bagaimana alurnya jadi masyarakat tidak perlu menunggu sampai dimana laporan nya karena akan diberitahukan oleh Ombudsman, dengan kemudahan ini membuat masyarakat bisa berkali-kali datang ke Ombudsman jika mendapat perlakuan maladministrasi. Dalam penanganan yang diberikan oleh Ombudsman Sumatera Barat sudah sesuai dengan prosedur yang ada di dalam UU No. 37 Tahun 2008 dan Peraturan Ombudsman (PO) No. 58 Tahun 2023 Tentang tata cara pemeriksaan, namun kendala atau hambatan di Ombudsman dalam sarana prasarana seperti tempat atau gedung yang belum permanen, tidak adanya kamera tersembunyi dan rekaman, serta hambatan lainnya adalah sumber daya manusia

yang sedikit berbanding terbalik dengan laporan masyarakat yang masuk, dan anggaran yang disediakan juga sedikit.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang peneliti paparkan sebelumnya, peneliti memberikan saran:

1. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat

The image contains a large, semi-transparent watermark of the Universitas Andalas logo. The logo features a green tree with a red flame-like shape at its base, set against a yellow sunburst background. The text 'UNIVERSITAS ANDALAS' is visible at the top of the logo, and 'BANTUK KEBUDAYAAN BANGSA' is visible at the bottom.

Dalam memaksimalkan penanganan ombudsman terhadap laporan yang diterima hendaklah Ombudsman menambah sumber daya manusia yang menangani laporan yang akhirnya juga bisa maksimal menangani laporan karena laporan terus meningkat setiap tahunnya serta menambah jumlah anggaran sehingga kegiatan Ombudsman dapat berjalan dengan lebih baik lagi. Selanjutnya Ombudsman harus mensosialisasikan kepada masyarakat terkait dengan apa saja yang bisa dilaporkan oleh masyarakat, dan mensosialisasikan bagaimana alur penerimaan dan penanganan laporan. Dan Ombudsman juga harus bersikap tegas kepada penyelenggara yang tidak kooperatif ketika menangani laporan, dengan memberikan tindakan korektif.

2. Kepada Peneliti lanjutan

Peneliti menyarankan jika dilakukan penelitian lanjutan atau penelitian perihal penanganan ombudsman Sumatera Barat, agar dapat mengkaji dari sisi instansi sebagai penyelenggara pelayanan, apalagi instansi penyelenggara juga memberikan pelayanan sesuai dengan standar

pelayanan publik yang tertera di Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, penelitian lanjutan juga dapat dilakukan dengan melihat fenomena banyaknya maladministrasi yang terjadi di dalam instansi pemerintah daerah seperti jorong, nagari dan kelurahan.

