

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Ombudsman adalah lembaga negara yang menyelidiki pengaduan masyarakat terkait kesalahan administrasi publik, misalnya penundaan pelayanan tanpa alasan jelas. Pelaporan harus memenuhi persyaratan formil, jika tidak maka Ombudsman akan memberitahu pelapor dilengkapi dalam 30 hari kerja. Proses verifikasi dilakukan oleh unit Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) dan hasilnya disampaikan dalam rapat pleno atau perwakilan. Pembuktian pemeriksaan dilakukan untuk menemukan bukti maladministrasi dan keputusan diambil setelah pemeriksaan dokumen.

Permintaan klarifikasi dapat dilakukan oleh Deputi atau Koordinator penyelesaian laporan dan harus dijawab dalam 14 hari kerja. Laporan dapat dianggap selesai jika tidak ditemukan maladministrasi dan terlapor telah memberikan penyelesaian. Monitoring dilakukan terhadap pelaksanaan rekomendasi, mediasi, dan konsiliasi, serta dilakukan dalam waktu tertentu.

Hasil pemeriksaan disusun dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) yang menyampaikan temuan maladministrasi atau tidak, namun identitas pelapor disembunyikan. Laporan dinyatakan selesai jika tidak ditemukan maladministrasi dan rekomendasi telah dilaksanakan. Namun, jika rekomendasi tidak dilaksanakan, Ombudsman akan memberikan sanksi administratif. Laporan dinyatakan ditutup jika terlapor tidak melaksanakan rekomendasi.

Ombudsman juga memiliki mekanisme Respon Cepat Ombudsman untuk penyelesaian laporan darurat yang mengancam hak hidup. Prosesnya berupa klarifikasi langsung, pemeriksaan lapangan, atau mediasi sebelum pemeriksaan dokumen, dan dilakukan setelah persetujuan Deputi/Koordinator Bidang Penyelesaian Laporan atau Kepala Perwakilan. Prosedur ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan Ombudsman.

Perencanaan (planning) adalah fungsi dasar manajemen yang harus dilakukan sebelum pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, dan pengendalian. Ombudsman Republik Indonesia memiliki peraturan terkait penanganan laporan informasi publik. Perencanaan ditujukan pada masa depan yang penuh ketidakpastian dengan hasil yang diketahui di masa mendatang. Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat menerapkan perencanaan untuk menangani laporan dengan merujuk pada peraturan yang ada. Pengorganisasian menciptakan struktur dengan bagian-bagian yang terintegrasi sehingga hubungannya terikat secara keseluruhan. Pengorganisasian berbeda dengan organisasi yang merupakan alat statis. Pengarahan adalah fungsi terpenting dalam proses pengelolaan setelah perencanaan dan pengorganisasian. Pengkoordinasian dibutuhkan setelah pendelegasian wewenang dan pembagian pekerjaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Pengendalian merupakan fungsi terakhir yang sangat penting untuk menentukan pelaksanaan proses pengelolaan. Fungsi ini terkait erat dengan perencanaan dan harus direncanakan terlebih dahulu. Kantor Ombudsman melakukan pengendalian dengan melakukan



pemeriksaan lapangan untuk memastikan substansi permasalahan dan mendapatkan penjelasan dari pelapor terkait.

Pengelolaan Informasi Publik di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat sudah dilakukan secara terstruktur, mulai dari penerimaan laporan hingga tindak lanjut. Hambatan utama terjadi saat pelapor awal melaporkan masalahnya. Kendala penggunaan aplikasi SIMPeL termasuk aplikasi yang perlu diperbaiki karena belum dapat digunakan oleh pelapor untuk melihat status laporan atau tindak lanjutnya secara langsung. Kendala teknis pada server SIMPeL di Pusat Nasional menyebabkan loading lambat dan kegagalan upload data. Aplikasi SIMPeL belum sepenuhnya menjadi data base dalam pelaporan dan bukan menjadi alat kerja dalam pemeriksaan atau penerimaan laporan. Pelapor sering tidak mengerti cara mengadukan masalah karena kurangnya informasi, sehingga mereka langsung datang melaporkan ke Kantor Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat tanpa mengetahui prosedurnya.

Pada pelaksanaan pengelolaan informasi publik dan pengaduan masyarakat di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat, terdapat kendala teknis pada aplikasi SIMPeL. Solusinya adalah dengan mengembangkan sistem teknologi aplikasi tersebut agar berjalan lancar tanpa hambatan server. Selain itu, pelatihan rutin bagi PPID diperlukan untuk meningkatkan pengetahuan tentang UU Keterbukaan Informasi Publik dan teknik komunikasi. Panduan operasional yang jelas dan pelayanan informasi publik yang baik juga perlu dikembangkan untuk

meningkatkan hasil yang lebih baik dalam penyelesaian pengaduan masyarakat. Selain itu, evaluasi sistem secara berkala juga diperlukan untuk memastikan aplikasi berfungsi dengan baik.

## 5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan di atas mengenai Pengelolaan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat pada Aplikasi SIMPeL di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat, maka saran yang dapat dikemukakan bahwa kepada pihak Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam bentuk penanganan atas informasi publik menyarankan agar Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat lebih di optimalkan lagi dalam melakukan kegiatan di lapangan terhadap informasi publik mengenai bagaimana cara melakukan pengaduan atau prosedur dalam pengaduan jika datang ke Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat. Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dapat membuat agenda secara rutin kegiatan lapangan dan informasi publik yang dilakukan agar informasi publik terkait pelaporan pengaduan masyarakat tersampaikan. Dan masyarakat pahami bagaimana sistem kerja pengaduan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat.

Aplikasi SIMPeL kedepannya dapat memperbarui sistem kerja atau meng update Aplikasi SIMPeL supaya dalam pengelolaan pengaduan masyarakat agar tidak terjadinya kendala Data Server Nasional pada Ombudsman Pusat maupun Perwakilan yang ada di seluruh Indonesia yang jadi permasalahan dalam melakukan penginputan

data ke Aplikasi SIMPeL. Dan dapat mengembangkan Aplikasi SIMPeL ke versi terbaru supaya dalam penginputan data lebih baik lagi dan Aplikasi SIMPeL juga dapat di akses oleh pihak pelapor atau masyarakat yang ingin melaporkan permasalahannya ke Kantor Ombudsman RI perwakilan Sumatera Barat agar dalam melakukan pengaduan tidak mengalami kesulitan dan tidak mengerjakan pekerjaan secara berulang bagi asisten yang menerima laporan dari masyarakat.

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat mengembangkan tentang pengelolaan informasi publik dan pengaduan masyarakat pada aplikasi SIMPeL untuk mengetahui bagaimana cara pengelolaan informasi publik dan pengaduan masyarakat pada aplikasi SIMPeL dan apa saja dampak dari informasi publik terhadap pengaduan masyarakat pada aplikasi SIMPeL sehingga menghasilkan suatu kinerja yang baik, jujur, dan bersih guna untuk kedepannya.

