

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab sebelumnya mengenai Analisis Kelembagaan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam Penanganan Laporan Pelayanan Publik Tahun 2024, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut, bahwa Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat secara kelembagaan telah menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik sesuai dengan kerangka regulasi yang berlaku. Struktur organisasi, pembagian fungsi keasistenan, serta mekanisme kerja yang diterapkan menunjukkan bahwa Ombudsman mampu menjalankan perannya sebagai lembaga pengawas eksternal, meskipun dihadapkan pada lonjakan laporan pelayanan publik yang signifikan pada tahun 2024.

Dalam merespons peningkatan jumlah laporan tersebut, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat menerapkan berbagai strategi kelembagaan yang adaptif, seperti rasionalisasi penempatan sumber daya manusia, pendekatan kolaboratif dan persuasif dalam penyelesaian laporan, serta manajemen waktu dan pemetaan kompleksitas laporan. Strategi ini didukung oleh koordinasi internal yang intensif dan koordinasi eksternal yang berbasis kemitraan, sehingga proses penanganan laporan tetap dapat berjalan meskipun terdapat keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana, dan kebijakan efisiensi anggaran.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya keterbatasan struktural Ombudsman, khususnya pada tahap implementasi rekomendasi. Ketiadaan kewenangan eksekutorial menyebabkan efektivitas pengawasan sangat bergantung pada kepatuhan instansi terlapor, sehingga memunculkan perbedaan persepsi antara logika kelembagaan internal Ombudsman dan ekspektasi masyarakat. Dengan demikian, tantangan utama Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam penanganan laporan pelayanan publik tahun 2024 tidak hanya terletak pada aspek teknis dan sumber daya, tetapi juga pada desain kelembagaan yang membatasi daya paksa rekomendasi.

## 6.2 Saran

Berdasarkan data yang telah ditemukan peneliti mengenai Analisis Kelembagaan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam Penanganan Laporan Pelayanan Publik Tahun 2024, terdapat beberapa saran yang mampu peneliti berikan sebagai berikut:

### 6.2.1 Saran Akademis

1. Untuk pengembangan kajian ilmu politik, penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan dalam studi kelembagaan pengawasan non-yudisial, khususnya dalam konteks Ombudsman sebagai aktor pengawasan pelayanan publik di tingkat daerah. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperdalam analisis menggunakan pendekatan teori kelembagaan politik, governance, atau relasi negara dan masyarakat sipil, agar dapat memperkaya perspektif analitis terhadap peran Ombudsman dalam sistem demokrasi.

2. penelitian selanjutnya juga dapat mengembangkan fokus pada tahap pasca-rekomendasi, khususnya terkait tingkat kepatuhan instansi terlapor dan faktor-faktor politik yang mempengaruhi implementasi rekomendasi Ombudsman. Hal ini penting untuk memperdalam pemahaman mengenai efektivitas pengawasan pelayanan publik dari perspektif kebijakan publik dan politik administrasi.

### 6.2.2 Saran Praktis

1. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat disarankan untuk memperkuat kapasitas kelembagaan melalui penambahan dan pemerataan sumber daya manusia, khususnya asisten pemeriksa, agar beban kerja lebih seimbang dengan volume laporan masyarakat dan potensi backlog dapat diminimalisir.
2. Penguatan koordinasi dan kemitraan dengan instansi terlapor, DPRD, serta aktor masyarakat sipil perlu terus dikembangkan guna meningkatkan kepatuhan terhadap rekomendasi Ombudsman dan mendorong perbaikan pelayanan publik secara berkelanjutan.

