

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Pengelolaan pengaduan masyarakat menjadi pintu utama bagi masyarakat untuk mengakses peran Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawas pelayanan publik. Melalui mekanisme ini, masyarakat tidak hanya menyampaikan keluhan atas dugaan maladministrasi, tetapi juga menaruh harapan adanya perbaikan nyata terhadap pelayanan yang diterima. Dalam konteks tersebut, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat berada pada posisi strategis karena berhadapan langsung dengan masyarakat dan menjadi penghubung antara kepentingan publik dengan instansi penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, pengelolaan pengaduan yang dilakukan tidak cukup hanya dinilai dari selesai atau tidaknya suatu laporan, tetapi juga dari bagaimana proses tersebut dijalankan secara akuntabel.

Penyelenggaraan akuntabilitas oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dalam pengelolaan pengaduan masyarakat menunjukkan upaya yang signifikan dalam menjaga marwah lembaga sebagai pengawas eksternal pelayanan publik. Melalui analisis menggunakan teori Andreas Schedler, penelitian ini menyimpulkan bahwa mekanisme pertanggungjawaban telah berjalan secara sistemis melalui dua pilar utama, yaitu *answerability* dan *enforcement*. Kedua dimensi ini saling berkaitan, karena kemampuan lembaga dalam menjelaskan proses dan keputusan yang diambil perlu diikuti dengan adanya tindak lanjut yang mendorong terjadinya perbaikan pada instansi terlapor. Dengan kata lain, akuntabilitas tidak hanya berhenti pada aspek keterbukaan informasi,

tetapi juga pada sejauh mana hasil pemeriksaan Ombudsman mampu mendorong perubahan dalam praktik pelayanan publik.

Dimensi *answerability*, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat telah menunjukkan komitmen yang tinggi untuk membuka ruang pertanggungjawaban kepada pelapor. Sejak tahap awal penerimaan laporan, pelapor diberikan penjelasan mengenai kelengkapan administrasi yang harus dipenuhi, alur penanganan laporan, serta tahapan pemeriksaan yang akan dilalui. Selama proses berjalan, pelapor juga memperoleh informasi mengenai perkembangan penanganan laporan, baik melalui surat resmi maupun komunikasi langsung dengan asisten pemeriksa. Praktik ini menunjukkan bahwa Ombudsman tidak menempatkan pelapor hanya sebagai pihak yang melapor, tetapi sebagai subjek yang berhak mengetahui sejauh mana laporannya diproses.

Pemanfaatan sistem internal ORI SB turut berperan optimal dalam mendukung pelaksanaan *answerability*, khususnya dalam aspek pengendalian internal dan pengingat tenggat waktu penanganan laporan. Sistem ini membantu pimpinan dalam memantau kinerja asisten, sekaligus menjadi instrumen pengawasan agar proses penanganan laporan tidak melampaui batas waktu yang ditentukan. Selain itu, pemberian justifikasi terhadap setiap tahapan proses, seperti alasan perlunya pendalaman dokumen, kebutuhan klarifikasi tambahan, maupun penjelasan terkait batas kewenangan Ombudsman, menunjukkan adanya upaya lembaga untuk menjelaskan logika di balik setiap tindakan yang diambil kepada pelapor.

Kualitas dimensi *answerability* ini berjalan selaras dengan respons positif yang ditunjukkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Padang selaku instansi terlapor, yang membenarkan bahwa asisten Ombudsman selalu mengedepankan kejelasan informasi serta penyampaian alasan yang logis sejak awal surat pemberitahuan pemeriksaan diterbitkan. Adapun dinamika operasional berupa tingginya beban kerja asisten serta kompleksitas kasus yang ditangani merupakan konsekuensi logis dari tingginya fluktuasi arus pengaduan baru yang masuk dari masyarakat hingga akhir tahun. Meskipun demikian, Ombudsman Sumatera Barat terbukti mampu menyalasi tantangan tersebut dengan tetap mengedepankan performa terbaik guna memenuhi standar target penyelesaian laporan secara akuntabel.

Lebih lanjut, pada dimensi *enforcement*, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat menjalankan fungsi penegakan akuntabilitas melalui penerbitan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) yang memuat tindakan korektif bagi instansi terlapor, serta melakukan monitoring terhadap pelaksanaan tindakan korektif tersebut. Monitoring dilakukan secara terstruktur melalui pemanfaatan sistem pengingat internal ORI SB, surat resmi, pemanggilan ke kantor Ombudsman, hingga peninjauan lapangan. Melalui rangkaian instrumen ini, langkah pengawasan tidak berhenti pada penyampaian temuan, tetapi diarahkan secara konkret pada kepatuhan di tingkat instansi terlapor.

Tingginya tingkat kepatuhan dan sikap kooperatif dari instansi terlapor dalam menerima LHP diposisikan sebagai salah satu indikator keberhasilan dimensi *enforcement*. Realitas sosiologis ini divalidasi secara konkrit melalui kesaksian

pihak Dinas Sosial Kota Padang yang senantiasa terbuka menerima aduan, aktif memenuhi rekomendasi tindakan korektif, serta kooperatif dalam menghadiri ruang diskusi mendalam di kantor perwakilan. Keberhasilan penegakan ini membuktikan bahwa meskipun Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat secara kelembagaan tidak dibekali kewenangan koersif atau kapasitas untuk menjatuhkan sanksi hukum secara langsung, penerbitan LHP tetap memiliki daya ikat moral dan reputasional yang kuat melalui mekanisme sanksi sosial di ruang publik (*public exposure*).

Pelaksanaan *enforcement* di tingkat perwakilan tetap mengacu pada batas kewenangan prosedural yang berlaku dalam hal pemberian sanksi absolut. Apabila dalam kondisi tertentu instansi terlapor membutuhkan waktu lebih lama dalam menindaklanjuti tindakan korektif, mekanisme penegakan yang ditempuh adalah mengeskalasikan laporan tersebut secara berjenjang kepada Ombudsman Republik Indonesia di tingkat pusat melalui unit Keasistenan Resolusi dan Monitoring (RESMON). Kondisi ini menempatkan daya paksa *enforcement* di tingkat perwakilan sebagai bagian dari mekanisme pengawasan administratif yang sistematis dan terintegrasi kuat dengan pusat.

Secara keseluruhan, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat telah menjalankan mekanisme akuntabilitas yang terukur guna memastikan bahwa setiap aduan masyarakat dikelola dengan penuh tanggung jawab. Adanya keterbatasan jumlah sumber daya manusia dibandingkan dengan tingginya volume pengaduan yang masuk, serta adanya variasi ekspektasi komunikasi dari pelapor, merupakan tantangan eksternal dinamis yang terus dikelola dengan baik melalui berbagai inovasi pelayanan. Upaya-upaya tersebut membuktikan komitmen kuat

lembaga dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan pelayanan publik yang berkualitas di wilayah Sumatera Barat.

Penelitian ini memberikan pemahaman mendalam bahwa akuntabilitas lembaga negara tidak hanya diukur dari hasil akhir, tetapi dari konsistensi proses dan keberanian memberikan penjelasan kepada publik. Temuan ini dapat dijadikan referensi bagi Ombudsman Sumatera Barat dalam menyempurnakan strategi pengawasan dan pembagian beban kerja internalnya. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan menjadi pedoman bagi instansi pemerintah lainnya untuk menyadari pentingnya merespons setiap aduan masyarakat secara transparan dan bertanggung jawab.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan ruang untuk penyempurnaan lebih lanjut. Oleh karena itu, diharapkan peneliti di masa mendatang dapat mengembangkan kajian ini dari sudut pandang yang lebih luas, dengan demikian, semangat akuntabilitas yang telah dibangun oleh Ombudsman Sumatera Barat dapat terus diperkuat demi kepentingan publik yang lebih luas di masa depan.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan oleh peneliti, maka berikut saran yang disusun dengan tujuan untuk mengoptimalkan akuntabilitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dalam pengelolaan pengaduan masyarakat, sebagai berikut:

1. Perencanaan usulan penambahan personel asisten dan redistribusi beban kerja berdasarkan kompleksitas laporan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa

adanya ketimpangan antara jumlah asisten yang tersedia dengan volume laporan baru yang terus masuk dan tidak bisa dibatasi hingga akhir tahun, khususnya pada Bidang Pemeriksaan (RIKSA). Kondisi ketidakseimbangan operasional tersebut menjadi tantangan dinamis yang memengaruhi tingkat konsistensi penyampaian informasi perkembangan laporan secara berkala kepada pelapor. Oleh karena itu, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat perlu secara formal dan terstruktur mengusulkan perencanaan penambahan personel asisten kepada Ombudsman Pusat. Usulan tersebut hendaknya disertai dengan pemetaan ulang beban kerja asisten yang didasarkan pada tingkat kerumitan substantif laporan, bukan sekadar melihat pada jumlah angka laporan semata. Redistribusi ini penting dilakukan agar para asisten mendapatkan pembagian tugas yang proporsional, sehingga proses penanganan laporan dapat berjalan lebih optimal dan tepat waktu sesuai standar operasional prosedur yang berlaku.

2. Optimalisasi pemberian konsultasi awal serta perluasan media edukasi publik mengenai batas kewenangan Ombudsman. Berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan, asisten pada bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) seringkali menghadapi pelapor yang belum memahami kewenangan Ombudsman serta memiliki ekspektasi yang terlalu tinggi, seperti mengira Ombudsman sebagai lembaga penegak hukum yang dapat memberikan sanksi pidana atau ganti rugi. Kondisi tersebut menuntut asisten untuk memberikan penjelasan secara berulang-ulang agar tidak terjadi kesalahpahaman prosedural. Oleh karena itu, disarankan agar praktik komunikasi dan konsultasi awal di

pintu pengaduan dioptimalkan dengan menyediakan draf pamflet infografis mengenai batasan peran Ombudsman yang dibagikan saat pelapor datang. Di samping itu, edukasi secara luas kepada masyarakat luar juga perlu diperkuat melalui Bidang Pencegahan, baik secara daring berupa pembuatan konten video edukasi hukum yang diunggah pada akun media sosial resmi instansi, maupun secara luring dengan memasukkan materi batas kewenangan pengawasan ini ke dalam agenda sosialisasi berkala dan program Kegiatan Masyarakat Peduli Maladministrasi (KMPPM). Upaya ini penting dilakukan agar masyarakat dapat memahami positioning masalahnya sebelum melapor, serta memudahkan asisten dalam mengarahkan pelapor ke instansi lain jikalau permasalahan yang dialami berada di luar kewenangan Ombudsman.

3. Penguatan edukasi aktif terkait prosedur pelacakan laporan secara mandiri melalui fasilitas nomor token digital. Berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan, penggunaan fasilitas nomor token digital yang tercantum pada setiap surat resmi belum termanfaatkan secara optimal oleh pelapor, bahkan sebagian besar pelapor tidak menyadari keberadaan akses pelacakan mandiri tersebut. Kondisi ini terjadi karena kejelasan informasi mengenai nomor token baru sebatas tercantum pada draf surat resmi saja tanpa diikuti oleh penjelasan secara lisan. Oleh karena itu, disarankan agar asisten di bidang PVL secara aktif menyampaikan penjelasan lisan mengenai tata cara penggunaan nomor token pada saat proses penyerahan surat kepada pelapor. Selain itu, Ombudsman Perwakilan juga dapat menyediakan instrumen pendukung visual berupa kartu petunjuk ringkas atau kode QR (*Quick Response Code*) yang dapat dipindai

langsung oleh pelapor melalui telepon genggam, sehingga pelapor dapat mengetahui perkembangan penanganan laporan secara mandiri.

4. Penyusunan basis data rekam jejak kepatuhan instansi terlapor terhadap Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP). Dalam rangka memperkuat dimensi penegakan (*enforcement*) yang berkesinambungan, diperlukan sebuah sistem basis data yang secara sistematis mendokumentasikan tingkat kepatuhan dan respons dari setiap instansi terlapor terhadap tindakan korektif di dalam LHP. Pencatatan rekam jejak ini mencakup pemenuhan tindakan korektif yang dilaksanakan secara penuh, sebagian, maupun yang masih membutuhkan waktu penanganan lebih lama. Mengingat respons dari instansi terlapor seperti Dinas Sosial dan Diskominfo Kota Padang pada dasarnya sudah teredukasi dan kooperatif, basis data rekam jejak digital ini dapat difungsikan sebagai alat untuk menilai indeks kepatuhan birokrasi daerah. Selain itu, data yang terdokumentasi ini dapat dijadikan bahan pertimbangan yang objektif bagi pimpinan dalam menentukan prioritas eskalasi laporan secara berjenjang kepada unit Keasistenan Resolusi dan Monitoring (RESMON) Ombudsman Pusat jikalau ditemukan hambatan dalam pelaksanaan rekomendasi di lapangan.