

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan tentang kinerja Ombudsman Perwakilan Jawa Timur terkait dengan menanganani pengaduan masyarakat, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada fokus dukungan organisasi Ombudsman Perwakilan Jawa Timur terlihat cukup mendukung. Hal ini dikarenakan pada struktur organisasi memang bidang-bidang sesuai dengan aturan yang berlaku tetapi adanya kekurangan dalam sumber daya manusia yang berdampak akan efektifitas dalam bekerja serta dalam sarana prasarana lingkungan kerja semuanya memadai hanya saja kekurangan printer yang berjumlah satu digunakan untuk semua bidang.
2. Pada fokus kemampuan dan efektivitas manajemen kinerja organisasi Ombudsman Perwakilan Jawa Timur dalam penyelesaian laporan tahunan. Dikarenakan adanya perencanaan yang baik dan tersistematis. Diadakan penyisiran laporan mana yang lama dalam penyelesaian, serta adanya sistem aplikasi *online* yang dapat mengetahui berapa laporan yang telah diselesaikan. Selain itu pengawasan yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Jawa Timur juga baik yaitu dengan melakukan pengawasan umum dan pengawasan resesi. Memberikan seminar pelayanan dalam rangka bentuk pencegahan terjadinya mal administrasi.

3. Pada fokus kinerja setiap orang dalam organisasi, Ombudsman Perwakilan Jawa Timur juga dapat dinilai baik. Dikarenakan dalam kompetensi individu mereka mengetahui keahlian dalam bekerja untuk menyelesaikan tugasnya, profesionalitas dalam bekerja, serta pegawai bekerja berdasarkan rasa tanggung jawabnya dalam menyelesaikan tugas. Selain itu, untuk adanya dukungan manajemen yang berupa pelatihan pembekalan, melakukan kerja sama dengan Ombudsman luar negeri demi mewujudkan kualitas pelayanan yang baik.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat peneliti dapat memberikan saran yang mungkin saja dapat berguna bagi organisasi Ombudsman Perwakilan Jawa Timur, yaitu:

1. Menambahkan sumberdaya manusia agar dapat efektif dalam bekerja dalam menangani pengaduan masyarakat di Provinsi Jawa Timur, serta menambahkan printer ke masing-masing bidang.
2. Diharapkan sering mengadakan seminar semua kalangan masyarakat tahu tentang Ombudsman Perwakilan Jawa Timur.
3. Meningkatkan Optimalisasi media sosial dalam memberikan informasi maupun edukasi.

