

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur sudah dapat dikatakan efektif, karena telah memenuhi indikator-indikator yang dipakai untuk mengukur keefektifan yaitu produktivitas, kemampuan untuk beradaptasi, kepuasan kerja dan pencarian sumber daya.

a. Produktivitas

Produktivitas penanganan pengaduan maladministras di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur sudah dapat dikatakan berjalan dengan efektif dan efisien hal tersebut terbukti bahwa pihak ombudsman dalam menangani setiap laporan pengaduan masyarakat yang masuk sudah sesuai dengan alur/prosedur yang berlaku. Selain itu, pihak Ombudsman juga telah mampu menyelesaikan laporan pengaduan yang masuk sesuai dengan baku mutu penyelesaian aduan masyarakat yang berlaku.

b. Kemampuan untuk Beradaptasi

Kemampuan untuk beradaptasi di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur sudah terjalin dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari hubungan setiap pegawai yang terjalin tidak melihat kepangkatan yaitu bersifat bersifat egaliter, dan hubungan antara asisten bersifat kordinatif, tidak ketat, tidak ada sifar egois antara tim, serta asisten sangat dijaga independensinya. Selain itu, hubungan kerja dengan organisasi terkait juga terjalin dengan baik, namun tidak boleh lebih jauh terlibat di dalam internal teknisnya

c. Kepuasan Kerja

Tingkat kepuasan kerja pegawai Ombudsman dapat diukur dengan memberikan kepuasan kepada masyarakat terkait kinerja Ombudsman dalam menangani kasus maladministrasi. Selain itu yang dapat mengukur kepuasan kerja pegawai Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur yaitu juga dilihat dari terselesaikannya target terkait penanganan pengaduan maladministrasi pelayanan publik.

d. Pencarian Sumber Daya

Sumber daya di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur masih cukup terbatas. Walaupun jumlah sumber dayanya terbatas, tetapi penempatan personilnya sesuai dengan bidang keahliannya masing-masing.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dipaparkan di atas, maka penulis memberikan saran bagi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur, sebagai berikut:

- a. Diharapkan pihak Ombudsman dapat meningkatkan efektivitas terutama dalam penanganan pengaduan masyarakat yaitu dengan cara melakukan banyak sosialisasi, supaya masyarakat dapat lebih memahami ketentuan persyaratan formal maupun materiil, sehingga laporan pengaduan yang masuk dapat ditangani lebih cepat.
- b. Diharapkan pihak Ombudsman dapat membangun hubungan yang lebih baik lagi antar pegawai maupun instansi, supaya adanya hubungan baik tersebut menjadikan lembaga ini akan lebih maksimal dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat.

- c. Diharapkan dapat meningkatkan kinerja, koordinasi dan komunikasi antar asisten yang berguna untuk penyelesaian laporan masyarakat secara maksimal, sehingga kepuasan kerja yang didapat akan ikut meningkat.
- d. Diharapkan dapat menambah pegawai atau personil asisten agar lebih efektif dan efisien.