

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur dalam menangani laporan maladministrasi selama periode 2022 hingga 2024, jika dianalisis menggunakan enam indikator responsivitas menurut Zeithaml et al. dalam Hardiyansyah (2018), secara umum berada dalam kategori baik hingga sangat baik. Kesimpulan ini diuraikan lebih rinci berdasarkan masing-masing indikator sebagai berikut:

1. Dimensi sikap dalam merespons masyarakat, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur telah menerapkan standar layanan humanis yang mewajibkan seluruh aparatur, baik di Tim PVL maupun Tim Riksa, untuk merespons setiap pelapor dengan sikap profesional, empatik, dan komunikatif. Standar ini dioperasionalkan melalui kewajiban untuk mengirimkan Surat Pemberitahuan Dimulainya Pemeriksaan (SPDP) kepada pelapor dalam waktu satu hingga dua hari sejak laporan diterima oleh asisten pemeriksa.
2. Dimensi ketepatan pelayanan, sistem dua lapis yang memisahkan identifikasi awal jenis maladministrasi di tingkat PVL dari penentuan akhir di Tim Riksa telah terbukti efektif dalam menghasilkan produk pemeriksaan yang tepat sasaran. Hal ini dibuktikan dengan fakta bahwa selama tiga tahun berturut-turut (2022, 2023, dan 2024), tidak ada satu pun instansi yang menolak untuk

mematuhi permintaan atau rekomendasi yang dikeluarkan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur.

3. Dimensi kecepatan pelayanan, terdapat peningkatan kecepatan yang konsisten dan terukur. Rata-rata waktu penyelesaian laporan membaik dari 108,07 hari pada 2023 menjadi 98,02 hari pada 2024, keduanya di bawah target 114 hari yang ditetapkan. Standarisasi waktu kualitas per tahap yang diatur dalam SK Nomor 350 Tahun 2025 memperkuat komitmen institusi terhadap kecepatan layanan.
4. Dimensi kecermatan pelayanan, verifikasi formil-materiil berlapis oleh Tim PVL dan sistem pencatatan laporan berbasis tanggal oleh setiap asisten pemeriksa mencerminkan sistem akuntabilitas internal yang kuat. Tingkat validitas kualitas produk pengawasan yang mencapai 100% pada 2023 menjadi bukti empiris dari akurasi produk pemeriksaan yang dihasilkan.
5. Dimensi ketepatan waktu pelayanan, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur menunjukkan pencapaian yang menonjol. Tren peningkatan konsisten dalam penutupan laporan selama tiga tahun berturut-turut, yaitu 155 laporan pada 2022, 196 laporan pada 2023, dan 205 laporan pada 2024 (khususnya pada tahap pemeriksaan), mencerminkan kapasitas institusi yang terus berkembang. Secara keseluruhan, jumlah penutupan laporan meningkat dari 334 laporan (2022) menjadi 364 laporan (2023) dan 370 laporan (2024), melebihi target 350 laporan yang ditetapkan untuk 2024 dengan pencapaian 105,71%.

6. Dimensi kemampuan menanggapi keluhan, standar formal minimal dua pembaruan tentang perkembangan kasus kepada pelapor selama proses pemeriksaan, melalui berbagai saluran komunikasi (surat resmi, WhatsApp, dan telepon), mencerminkan komitmen institusi untuk membangun komunikasi yang transparan dan interaktif dengan masyarakat pelapor.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, peneliti merumuskan satu saran yang diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur, yakni perlunya memperkuat mekanisme koordinasi dengan instansi terlapor melalui protokol respons yang lebih mengikat secara kelembagaan, seperti forum koordinasi reguler dan perjanjian kerja sama yang mewajibkan instansi mitra merespons surat klarifikasi dalam batas waktu yang disepakati. Langkah ini penting mengingat ketidakkooperatifan instansi terlapor merupakan salah satu hambatan utama kecepatan penyelesaian laporan, sekaligus sejalan dengan fungsi pencegahan Ombudsman sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.