

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kinerja Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur dalam Pencegahan Maladministrasi dengan menggunakan indikator kinerja organisasi menurut Sinambela, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Produktivitas

Produktivitas Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam pelaksanaan pencegahan maladministrasi telah berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan melalui terlaksananya berbagai program pencegahan, seperti Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kajian cepat, sosialisasi, koordinasi dengan instansi penyelenggara pelayanan publik, serta Ombudsman *On the spot*. Program-program tersebut dilaksanakan sesuai target dan memberikan dampak terhadap perbaikan kualitas pelayanan publik pada instansi yang menjadi objek pengawasan. Namun demikian, produktivitas pelaksanaan program belum optimal karena masih dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya manusia pada bidang pencegahan, keterbatasan anggaran, serta luasnya cakupan wilayah pengawasan di Provinsi Jawa Timur. Untuk mengatasi kondisi tersebut, Ombudsman memanfaatkan kolaborasi lintas keasistenan agar pelaksanaan program tetap dapat berjalan sesuai target.

2. Responsivitas

Responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam pencegahan maladministrasi telah terlaksana dengan baik. Ombudsman mampu mengidentifikasi potensi maladministrasi melalui laporan masyarakat yang berulang, hasil Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik, perkembangan isu pelayanan publik, serta pemantauan langsung di lapangan. Potensi maladministrasi tersebut kemudian direspons melalui koordinasi dengan instansi terkait, penyusunan kajian, pemberian saran perbaikan, serta pemantauan terhadap tindak lanjut rekomendasi. Selain itu, koordinasi dengan instansi penyelenggara pelayanan publik didukung melalui mekanisme focal point (PIC) dan komunikasi yang mudah diakses sehingga mempermudah penyelesaian berbagai permasalahan pelayanan publik secara preventif.

3. Responsibilitas

Responsibilitas Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur telah berjalan dengan baik karena seluruh pelaksanaan program pencegahan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, Peraturan Ombudsman, serta petunjuk teknis yang berlaku. Setiap kegiatan memiliki prosedur yang jelas mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, verifikasi, hingga penyampaian hasil evaluasi kepada instansi penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, Ombudsman juga menerapkan mekanisme pengawasan dan evaluasi internal secara berjenjang melalui supervisi pimpinan dan rapat

evaluasi berkala sehingga pelaksanaan kegiatan tetap berada dalam koridor tugas dan fungsi lembaga

4. Akuntabilitas

Akuntabilitas Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam pencegahan maladministrasi telah dilaksanakan melalui mekanisme pelaporan, publikasi, evaluasi program, serta pemantauan tindak lanjut rekomendasi kepada instansi penyelenggara pelayanan publik. Pertanggungjawaban pelaksanaan program dilakukan secara berjenjang kepada Ombudsman Republik Indonesia dan dituangkan dalam laporan kinerja lembaga. Selain itu, hasil kegiatan pencegahan juga disampaikan kepada instansi sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan publik. Meskipun demikian, publikasi hasil kegiatan kepada masyarakat masih disesuaikan dengan ketentuan mengenai keterbukaan informasi yang berlaku di lingkungan Ombudsman.

Secara keseluruhan, kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur dalam pencegahan maladministrasi telah berjalan baik berdasarkan indikator produktivitas, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Meskipun demikian, pelaksanaan fungsi pencegahan masih menghadapi beberapa kendala, terutama keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan anggaran, serta belum konsistennya implementasi tindak lanjut pada sebagian instansi penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, penguatan kapasitas organisasi dan peningkatan sinergi

dengan instansi penyelenggara pelayanan publik diperlukan agar pelaksanaan pencegahan maladministrasi dapat berlangsung secara lebih optimal

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1) Bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur

Meningkatkan kapasitas sumber daya manusia pada bidang pencegahan, baik melalui penambahan personel maupun penguatan kompetensi, mengingat kewenangan penambahan formasi berada pada Ombudsman RI, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dapat mengusulkan penambahan kebutuhan asisten kepada Ombudsman RI berdasarkan analisis beban kerja serta cakupan wilayah pelayanan. Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan media digital dalam pelaksanaan sosialisasi, edukasi, serta koordinasi dengan instansi penyelenggara pelayanan publik sehingga efektivitas program pencegahan tidak terlalu bergantung pada keterbatasan anggaran dan mobilitas lapangan. Meningkatkan kolaborasi dengan pemerintah daerah, lembaga pengawas internal, perguruan tinggi, organisasi masyarakat, dan kelompok masyarakat dalam memperluas upaya pencegahan maladministrasi sehingga budaya pelayanan publik yang berkualitas dapat terbangun secara lebih luas. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur disarankan untuk meningkatkan keterbukaan informasi mengenai pelaksanaan program pencegahan

maladministrasi, misalnya melalui penyajian data capaian program, hasil evaluasi, maupun tindak lanjut kegiatan secara lebih rinci pada media informasi resmi. Langkah tersebut dapat memperkuat akuntabilitas organisasi sekaligus meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap pelaksanaan fungsi pencegahan maladministrasi.

2) Bagi Instansi Penyelenggara Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur

Instansi penyelenggara pelayanan publik di Provinsi Jawa Timur diharapkan meningkatkan komitmen dalam menindaklanjuti saran dan rekomendasi yang diberikan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur secara konsisten dan berkelanjutan. Tindak lanjut tersebut tidak hanya berfokus pada pemenuhan aspek administratif dalam penilaian, tetapi juga diarahkan pada perbaikan sistem pelayanan publik agar potensi maladministrasi dapat dicegah sejak dini. Selain itu, instansi diharapkan terus memperkuat koordinasi dan komunikasi dengan Ombudsman, serta melakukan evaluasi internal secara berkala terhadap pelaksanaan standar pelayanan publik sehingga kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terus ditingkatkan.

3) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian mengenai pencegahan maladministrasi dengan menggunakan cakupan wilayah yang lebih luas atau melakukan studi komparatif antarperwakilan Ombudsman di berbagai provinsi. Selain itu,

penelitian selanjutnya juga dapat mengkaji efektivitas implementasi rekomendasi Ombudsman pada instansi penyelenggara pelayanan publik atau menggunakan pendekatan penelitian yang berbeda sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai pelaksanaan fungsi pencegahan maladministrasi di Indonesia.