

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dalam menjalankan fungsinya Ombudsman telah berpedoman kepada undang-undang yang ada. Ombudsman sebagai lembaga pengawas publik juga menjadi sebuah jembatan penghubung bagi masyarakat yang kesulitan mengurus masalah administrasi. Dengan adanya Ombudsman masyarakat merasa terbantu karena dapat mengadukan permasalahan atau keluhan yang mereka hadapi terhadap pemberi pelayanan dalam hal ini adalah instansi pemerintahan.

Sebagai lembaga yang mengawasi pelayanan, Ombudsman terkadang dianggap semena-mena oleh instansi yang pernah dilaporkan karena suatu instansi tidak memberikan pelayanan terkadang karena para pelapor yang melakukan pengaduan ke Ombudsman terkadang adalah orang-orang yang tidak melengkapi persyaratan sehingga tidak dilayani instansi. Masyarakat meminta hak mereka dan instansi berkewajiban memberikan hak tersebut tetapi masyarakat terkadang tidak mengetahui bahwa permintaan yang mereka minta dapat dipenuhi apabila persyaratan dan minta lengkap dan hal tersebut menjadikan instansi tidak mau memproses permintaan tersebut karena terhalang oleh peraturan yang ada dan kadang merasa instansi yang salah sehingga disinilah Ombudsman berperan sebagai jembatan penghubung permasalahan tersebut.

Ombudsman cukup efektif dalam menyelesaikan laporan yang masuk dilihat dari jumlah laporan yang mampu diselesaikan dengan waktu cukup singkat tergantung jenis maladministrasi yang dilaporkan dan substansi laporan tersebut. Efektifitas kinerja Ombudsman terus meningkat tiap tahunnya karena jumlah sumber daya manusia pada tubuh Ombudsman bertambah dari tahun 2016 yang berjumlah 10 orang dengan tingkat penyelesaian laporan 58% dan tahun 2017 meningkat menjadi 75% tingkat penyelesaian laporan dengan dibantu 17 orang asisten yang menangani laporan. Untuk meningkatkan efektifitas penyelesaian laporan tim di Ombudsman terbagi atas 4 tim yaitu 1 tim PVL yang menangani penerimaan dan pemeriksaan formil materil dan 1 tim penyelesaian laporan.

Dimana tim penyelesaian laporan terbagi atas 3 tim yang menangani tim 1 dengan jenis laporan mengenai pertanahan, pemukiman/perumahan, kejaksanaan, lembaga pengadilan, lembaga permasyarakatan, tenaga kerja, cukai/pajak, jaminan sosial/asuransi, perbankan, air minum.

Pada tim 2 menangani laporan yang berkaitan dengan kepegawaian, listrik, kemaritiman, komisi/ lembaga negara, perhubungan, telekomunikasi/ informasi publik, agama, administrasi kependudukan dan TNI. Tim 3 menangani laporan yang berkaitan dengan PTSP/perijinan, perindustrian, perdagangan dan penanaman modal, pendidikan, kesehatan, kepolisian, imigrasi, transmigrasi, pertanian / perkebunan, dan lingkungan hidup.

Efisiensi penanganan laporan pada Ombudsman juga dapat dinilai telah berhasil karena contohnya pada tahun 2017 anggaran untuk penyelesaian laporan adalah Rp. 323.236.000 dan anggaran yang terserap atau terpakai hanya Rp. 260.072.452. Jumlah SDM di Ombudsman juga mempengaruhi efisiensi penyelesaian laporan yang masuk di Ombudsman.

Kecupukan dilihat dari masyarakat yang menilai Ombudsman telah baik dalam menyelesaikan laporan yang mereka adukan dan kemudahan dalam prosedur penanganan laporan atau proses pengaduan laporan ke Ombudsman. Masyarakat menilai Ombudsman cukup baik karena mereka merasa laporan selesai dengan cepat.

Pemerataan laporan yang masuk dilihat dari jumlah instansi yang pernah diilaporkan dari seluruh kabupaten atau kota pernah melakukan pengaduan di Ombudsman. Masyarakat pernah melapor ke Ombudsman walaupun Ombudsman jauh dari lokasi mereka tinggal karena kemudahan melapor di Ombudsman dan respon positif dari masyarakat yang pernah melapor sehingga masyarakat tidak segan melapor ke Ombudsman.

5.2 Saran

Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik dalam mengeluarkan LAHP tidak menekan instansi terlapor untuk menyelesaikan masalah yang ada terutama apabila laporan tersebut tidak dapat diproses karena melanggar aturan Perda atau perundangan yang ada.

Guna lebih meningkatkan efisiensi penyelesaian laporan Ombudsman diharapkan dilakukan penambahan jumlah SDM supaya jumlah laporan yang diselesaikan bisa mencapai 90%. Pengaturan mengenai jumlah Asisten di Perwakilan tidak dijelaskan secara utuh dalam PO No 30 Tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Asisten Ombudsman Republik Indonesia hanya mengatur jumlah minimal asisten diperwakilan berjumlah 8 orang sehingga untuk dilakukan penambahan jumlah asisten agar tidak terjadi double job dapat dilakukakn.

Untuk mendukung kinerja Ombudsman, diharapkan menambah fasilitas yang berkaitan dengan penyelesaian laporan seperti aplikasi yang dapat melihat sejauh mana laporan masyarakat telah diproses dan berada dalam tahap apa laporan tersebut ditindaklanjuti.