

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam menjalankan perannya untuk mendorong partisipasi masyarakat untuk pencegahan maladministrasi dan pengawasan pelayanan publik di Kota Semarang sudah sesuai, namun masih harus ditingkatkan lagi. Kegiatan sosialisasi melalui media sosial yang dibuat Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah yang dikemas dalam bentuk visual audio seperti *Pripun Kabaripun*, *Konco Ombudsman* dan *Kamis Kuis Manis* juga perlu ditingkatkan lagi terkait dinamika interaksi yang ada antara Ombudsman dengan masyarakat. Hal ini dikarenakan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah masih belum sepenuhnya memberikan respon kepada masyarakat yang memberikan komentar di media sosial Ombudsman. Dalam upaya memajukan mutu dan kualitas pelayanan publik di Kota Semarang, badan pengawas pelayanan publik yaitu Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah harus ikut meningkatkan juga mutu kualitas pelayanannya dimulai dari memberikan tanggapan kepada masyarakat yang berkomentar di media sosial Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.

Dengan begitu masyarakat akan dimudahkan dalam penyampaian informasi melalui media sosial. Bukan hanya sosialisasi peran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah juga menjalin kerja sama bersama Universitas yang ada di Jawa Tengah untuk menjadi mitra Ombudsman, selain itu Ombudsman juga membuka kesempatan magang di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah sampai warga juga bisa tahu bagaimana cara Ombudsman menjalankan tugasnya.

Kurangnya Sumber Daya Manusia di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah membuat Ombudsman kesulitan dalam mendorong partisipasi masyarakat serta minimnya anggaran menjadikan hambatan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Dilihat dari Program yang dibuat Ombudsman terlihat masih kurang optimal dikarenakan kurangnya dinamika interaksi di media sosial antara Ombudsman dan masyarakat.

3.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan dan dianalisis dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan saran kepada Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah sebagai berikut :

1. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah perlu meningkatkan konsistensi dan inovasi dalam menggunakan media sosial agar dapat menjamin kualitas dari program *Pripun Kabaripun, Konco Ombudsman* dan *Kamis Kuis Manis*. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan evaluasi program dan lebih memfokuskan program yang berinteraksi dengan masyarakat
2. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, dalam menggunakan media sosial perlu membangun *engagement* dengan masyarakat melalui kegiatan sosialisasi. Terutama pada masyarakat milenial, dengan cara memberikan respon kepada masyarakat yang memberikan di akun media sosial Ombudsman.