

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Manajemen pengaduan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah mengacu pada teori Manajemen Pengaduan Tjiptono (2009), yakni komitmen, kejelasan/*visible*, mudah diakses/*accessible*, kesederhanaan, kecepatan, *fairnes*, *confidential*, *recods*, dan *remedy* sebagian sudah berjalan dengan baik, yaitu :

1. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah telah berkomitmen melakukan tugas dan tanggung jawabnya sebagai lembaga pelayanan pengaduan sesuai dengan SOP yang ada. Mereka juga mejamin menyelesaikan laporan pengaduan dengan selalu memberikan informasi perkembangan proses penyelesaian pengaduan kepada pelapor.
2. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah telah memberikan kejelasan kepada masyarakat mengenai pelayanan pengaduan dan juga tata cara serta syarat yang diperlukan untuk laporan pengaduan. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya website Ombudsman, pada website tersebut telah dijelaskan tugas pokok Ombudsman, visi dan misi, serta tata cara pengaduan dan syarat yang harus dipenuhi untuk mengajukan laporan pengaduan kepada Ombudsman.
3. Pelayanan pengaduan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah juga mudah diakses melalui online, masyarakat dapat melakukan

pengaduan tanpa harus datang langsung ke kantor Ombudsman sehingga jangkauannya lebih luas.

4. Penyampaian laporan pengaduan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah tidak berbelit-belit, hal tersebut dibuktikan dengan pelapor yang syarat pengaduannya belum lengkap masih diterima laporannya, mereka dapat melengkapi syaratnya dengan waktu yang telah ditentukan.
5. Kecepatan dalam penyelesaian laporan pengaduan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah telah ditentukan dan pelapor diberi pengertian jangka waktu penyelesaiannya, sehingga pelapor tidak dibat menunggu hasil tanpa adanya kepastian.
6. Pelapor mendapatkan perlakuan yang sama, tidak dibeda-bedakan. Selain itu identitas pelapor juga dijaga kerahasiaannya sehingga lebih aman.
7. Data laporan pengaduan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah yang sudah lampau maupun yang sedang berjalan diarsipkan melalui sistem sehingga apabila suatu saat dibutuhkan tidak perlu repot mencarinya. Sistem tersebut disebut dengan SIMPEL (Sistem Informasi Penyelesaian Laporan).

Akan tetapi, tidak semua manajemen pengaduan dapat berjalan dengan baik terdapat beberapa yang belum berjalan dengan baik karena ditemukan beberapa kendala, yaitu :

1. Jumlah pegawai yang tidak sebanding dengan luas wilayah Jawa Tengah, hal tersebut dapat menghambat penyelesaian laporan pengaduan. Selain itu juga tidak dapat menjangkau seluruh masyarakat di Jawa Tengah.

Akibatnya, banyak masyarakat yang belum mengenal Ombudsman, bahkan tidak mengetahui adanya Ombudsman dan fungsinya. Jumlah pegawai yang minim dengan melonjaknya jumlah laporan pengaduan membuat proses penyelesaian laporan pengaduan dilakukan dengan lebih keras sehingga pegawai harus dapat mengatur waktu dan juga kemampuannya untuk dapat menyelesaikan laporan pengaduan dengan waktu yang telah ditentukan.

2. Media sosial yang masih gabung dengan pusat. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah tidak memiliki media sosial sendiri, sehingga untuk urusan publikasi masih jadi satu dengan Ombudsman Pusat. Hal tersebut membuat masyarakat tidak dapat menerima informasi dengan terfokus pada wilayahnya saja.
3. Pengelolaan sistem website agar pelapor dapat mengakses informasi mengenai laporannya, sehingga tidak harus menunggu informasi dari Ombudsman Perwakilan.

Faktor yang mempengaruhi dalam manajemen pengaduan ini mengacu pada teori Moenir (2014 : 18) yakni kesadaran, aturan, kemampuan dan keterampilan, serta sarana pelayanan. Faktor tersebut ada yang mendukung dan adapula yang menjadi faktor penghambat. Berikut merupakan faktor pendukung dalam manajemen pengaduan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.

1. Kesadaran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah sebagai lembaga pengaduan pelayanan publik membuat mereka bertanggung jawab atas tugas, pokok, dan fungsi yang mereka miliki. Hal tersebut terbukti

dengan Ombudsman yang menyelesaikan laporan pengaduan dan memberikan perkembangan penyelesaian laporan kepada pelapor.

2. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah memiliki aturan dalam menjalankan tugasnya. Hal tersebut tertuang dalam SOP Ombudsman Nomor 43 2021 hingga SOP Ombudsman Nomor 49 tahun 2021.
3. Kemampuan dan keterampilan pegawai di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah diasah dengan mengikuti pelatihan-pelatihan seperti pelatihan penyusunan LHPD, penyusunan LAHP, pelatihan untuk investigasi, dan pelatihan yang berkaitan dengan tugas pokok asisten Ombudsman.
4. Sarana pelayanan pengaduan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah baik pengaduan online maupun offline telah memadai, hal tersebut terbukti dengan adanya beberapa komputer dan akses internet untuk pelayanan online, serta ada ruang khusus penerimaan pelayanan offline.

Disamping faktor pendukung manajemen pengaduan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah juga terdapat faktor penghambat dalam manajemen pengaduan, yaitu :

1. Sistem pelayanan pengaduan yang tidak dapat menampilkan progres penyelesaian laporan pengaduan, sehingga informasi mengenai penyelesaian pengaduan laporan masih disampaikan melalui telepon atau *whatsapp*.

2. Sistem pelayanan pengaduan online juga belum dapat menyaring secara otomatis laporan pengaduan tersebut diterima atau ditolak oleh Ombudsman.

4.2 Saran

Untuk mendukung keberlangsungan proses manajemen pengaduan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah, saran-saran yang dapat disampaikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah perlu penambahan jumlah keasistenan, sehingga tidak ada lagi penundaan penyelesaian laporan. Selain itu juga untuk menjangkau masyarakat daerah agar semua lapisan masyarakat dapat mengenal Ombudsman dan mengerti fungsi dan tugas Ombudsman.
2. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah perlu membuat sosial media secara terpisah antara Ombudsman Pusat dan Ombudsman perwakilan, sehingga masyarakat dapat mengetahui informasi tentang Ombudsman Perwakilan secara gamblang.
3. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah perlu meningkatkan sistem website pelayanan agar pelapor dapat mengakses perkembangan laporannya tanpa harus menunggu informasi dari Ombudsman.
4. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah perlu meningkatkan sistem pelayanan pengaduan online agar sistem secara otomatis dapat

menyaring apakah laporan termasuk ranah Ombudsman atau bukan, sehingga masuk dalam laporan diterima atau ditolak.