

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa responsivitas Ombudsman Republik Indonesia dalam menangani pengaduan substansi Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang) secara umum sudah berjalan dengan baik. Asisten dinilai mampu merespons masyarakat secara serius, cermat, dan komunikatif sehingga menghasilkan respons yang tepat dan berkualitas serta menimbulkan kepuasan bagi sebagian besar pelapor. Meskipun terdapat kendala pada aspek kecepatan akibat kompleksitas kasus, keterlibatan banyak pihak, dan keterbatasan SDM, Ombudsman tetap menjaga ketepatan, ketepatan waktu, serta kemampuan menanggapi keluhan melalui proses verifikasi, klarifikasi, dan monitoring berkelanjutan, sehingga rekomendasi yang dihasilkan dinilai akurat, objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Tidak hanya itu, hasil analisis, responsivitas Ombudsman RI dalam menangani laporan substansi Agraria dipengaruhi oleh kemampuan birokrasi, struktur birokrasi, dan intensitas kontrol masyarakat. Kemampuan birokrasi dinilai cukup melalui pelatihan internal, namun masih terkendala kurangnya pemahaman masyarakat terhadap kewenangan Ombudsman serta hambatan teknis aplikasi pengaduan yang memengaruhi kepercayaan publik. Dari sisi struktur birokrasi, pembagian tugas internal telah berjalan, tetapi sebagian masyarakat menilai prosedur masih berbelit dan akses informasi belum optimal. Sementara itu, kontrol masyarakat cukup terbuka melalui kanal telepon, email, whistleblowing system, media sosial, serta keterlibatan LSM, meskipun mekanisme penyaringan masukan di media sosial belum sepenuhnya terkelola.

4.2 Saran

Hasil analisis dalam Responsivitas Ombudsman RI dalam menyelesaikan pengaduan pada substansi Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang), terdapat beberapa

saran yang bisa digunakan untuk mengevaluasi Responsivitas Ombudsman RI dalam menyelesaikan permasalahan Agraria. Pertama, perlu ditingkatkan kecepatan melayani, mengingat laporan tahunan 2021-2024 Agraria tertinggi, untuk menurunkan angka tertinggi diperlukan kecepatan penyelesaian dengan ditingkatkan ketegasan dengan memberikan sanksi sepadan jika institusi tidak mengikuti arahan dari Ombudsman sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama-lama dengan ketidakpastiaan kapan laporannya terselesaikan.

Kedua, dengan pernyataan diatas bahwa Ombudsman RI sudah melakukan pelatihan mediasi dan pemeriksaan laporan tetapi masih ada masyarakat yang belum memahami batas kewenangan, perlu ditingkatkan dalam mensosialisasikan fungsi dari Ombudsmannya itu saja, tidak hanya pelatihan di internalnya saja tetapi juga harus memastikan bahwa kewenangan Ombudsman itu sendiri serta peningkatan teknis dalam memberikan informasi riwayat penanganan kasus dengan membuat atau menyiapkan *website* yang diperbaharui sehingga dapat memantau proses penyelesaian kasusnya.

Ketiga terkait Struktur Birokrasi, diperlukan evaluasi pada prosesnya dimana disarankan untuk tidak perlu menyulitkan masyarakat yang melapor dengan harus menginput ulang laporan yang sebelumnya sudah diserahkan secara manual, mengingat ada beberapa yang mungkin masih kurang paham dalam menggunakan *gadget* seharusnya ditetapkan untuk menginput laporan secara manual, tetapi jika paham dengan *gadget* tidak perlu untuk menginput laporan secara manual. Sehingga masyarakat tidak perlu menginput laporannya kembali dengan saran tersebut.