

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **1.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jambi. Peneliti menganalisis berdasarkan rumusan masalah penelitian yakni bagaimana Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jambi dalam menindaklanjuti laporan masyarakat. Penulis menggunakan enam indikator teori responsivitas menurut Zeithaml (Hardiansyah, 2018) yaitu kemampuan merespon masyarakat; ketepatan melayani; ketepatan melayani; kecermatan melayani; ketepatan waktu; kemampuan menanggapi keluhan.

Pembahasan yang dapat disimpulkan bahwa Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jambi belum semua memenuhi 6 indikator teori yang di sebutkan:

1. Indikator pertama yaitu kemampuan dalam merespon masyarakat, Ombudsman Jambi telah bersikap ramah, sopan dan menerima segala bentuk keluhan dari masyarakat akan tetapi terdapat kendala di sarana dan prasarana yang disediakan sehingga pelayanan yang diberikan kurang efisien. Adapun upaya dari Ombudsman Jambi adalah menyediakan layanan konsultasi yang dapat diakses secara langsung di kantor atau melalui sosial media Ombudsman serta Ombudsman Jambi menjalankan program PVL On The Spot yang bertujuan untuk menerima dan mendengarkan segala bentuk keluhan masyarakat mengenai pelayanan

publik.

2. Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh Ombudsman telah dimaksimalkan namun tidak selalu laporan masyarakat dapat ditindaklanjuti secara cepat. Hal tersebut disebabkan karena beberapa faktor mulai dari tingkat kerumitan kasus laporan masyarakat yang membuat asisten harus menganalisis lebih jauh, ataupun permasalahan yang belum pernah terjadi sehingga dibutuhkan tindakan tertentu dalam penindaklanjutan, lalu klarifikasi dari pihak pelapor maupun terlapor. Upaya dari Ombudsman untuk memaksimalkan waktu penindaklanjutan adalah dengan mengadakan rapat secara rutin pada hari senin untuk mengawasi status penindaklanjutan seluruh laporan pengaduan.
3. Dalam hal ketepatan pelayanan, Ombudsman Jambi telah melayani sesuai prosedur dan tepat biaya (gratis), hal ini di dukung dengan pernyataan masyarakat yang puas dengan penindaklanjutan laporan mereka yang sesuai dengan harapannya. Upaya yang Ombudsman lakukan adalah dengan bermusyawarah terlebih dahulu agar menemukan solusi terbaik dan jalan keluar dari setiap permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat pelapor sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat.
4. Ombudsman Jambi dalam hal kecermatan melayani keluhan masyarakat sudah baik, adapun upaya yang dilakukan Ombudsman untuk menjaga ketelitian agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan pelapor adalah dengan membuat standar pencatatan kronologi keluhan masyarakat

yang telah dilaksanakan dari tahun 2021 untuk menyimpulkan inti sari permasalahan yang disampaikan masyarakat pelapor.

5. Dalam hal ketepatan waktu, Ombudsman telah menindaklanjuti sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan yang diklasifikasikan dalam jangka waktu penindaklanjutan laporan maladministrasi yaitu laporan sederhana, laporan sedang, laporan berat. Akan tetapi Ombudsman Jambi dalam memberikan kepastian waktu kepada pelapor tidak ada kejelasan, yang membuat masyarakat harus menunggu hasil dan penindaklanjutan laporannya.
6. Kemampuan Ombudsman dalam menanggapi keluhan itu sudah baik dengan memberikan penjelasan jika ada keluhan dari masyarakat yang tidak ditindaklanjuti karena laporan tersebut bukan wewenang dari Ombudsman. Ombudsman juga menerima masukan dan kritik yang disampaikan oleh masyarakat pelapor mengenai pelayanan yang diberikan, sebagai acuan mereka untuk memperbaiki pelayanan yang lebih baik. Upaya yang telah dilakukan oleh Ombudsman adalah dengan menyediakan kotak saran dan masukan serta mengadakan kolaborasi dengan berbagai pihak, termasuk instansi Pemerintah Provinsi/Pemerintah Kabupaten/Kota, Polda Jambi, DPRD, OJK, media Jambi dan lain sebagainya.

## 1.2 Saran

1. Ombudsman Jambi perlu mengevaluasi kembali terkait responsivitas pelayanan yang diberikan mulai dari kemampuan merespon masyarakat dalam hal sarana dan prasarana, lalu mengoptimalkan kembali proses penindaklanjutan baik itu laporan sederhana, laporan sedang maupun laporan berat menjadi lebih efisien.
2. Perlunya mengadakan kegiatan PVL On The Spot secara menyeluruh diberbagai daerah yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat melapor dan pegawai mensosialisasikan mengenai Ombudsman maupun hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik.
3. Ombudsman perlu adanya inovasi pembuatan aplikasi Ombudsman untuk memberdayakan pelapor dengan kemudahan akses, pemantauan laporan dan potensi interaksi yang lebih baik sehingga dapat meningkatkan akuntabilitas dan responsivitas yang transparan dan terstruktur bagi pelapor.
4. Perlunya pembangunan kantor Ombudsman Jambi yang lebih luas karena ruangan penerimaan yang ada di Kantor Ombudsman sangat terbatas, dan penambahan anggaran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jambi agar dapat meningkatkan pengawasan pelayanan publik termasuk melengkapi sarana dan prasarana Ombudsman Jambi.