

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

6.1.1. Kinerja Ombudsman RI Maluku Utara dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik belum terlaksana dengan optimal. Kinerja berdasarkan proses penerimaan laporan sudah terlaksana dengan baik, dimana penerimaan laporan telah dilaksanakan sesuai prosedur dan undang-undang yang ada. Selanjutnya, kinerja Ombudsman dilihat berdasarkan proses kajian laporan melalui mekanisme internal dan eksternal dapat dikatakan sudah berjalan dengan cukup baik. Pengkajian yang cukup baik didasarkan pada upaya pihak Ombudsman dalam menindaklanjuti masalah dengan turun langsung ke lapangan. Pada umumnya laporan yang sering diajukan didominasi oleh dunia pendidikan, mulai dari masalah uang masuk pada saat penerimaan siswa baru sampai berbagai kegiatan pungli. Sedangkan kinerja Ombudsman dalam memberikan rekomendasi terkait laporan hasil kinerja internal dan eksternal dinilai masih kurang baik. Terlihat dari adanya kasus yang belum tertutup setiap tahunnya. Untuk itu pihak Ombudsman terus berusaha memperbaiki kekurangan yang ada dengan meningkatkan kinerja secara efektif dan efisien, sehingga pelaksanaan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Maluku Utara dapat terlaksana dengan lebih optimal.

6.1.2. Faktor–faktor yang mempengaruhi Kinerja Ombudsman RI Maluku Utara diantaranya ialah sumber daya manusia, anggaran, sarana dan prasarana dan partisipasi masyarakat. Diketahui bahwa sumber daya manusia yang ada dikantor Ombudsman Maluku Utara sudah tersedia sesuai dengan peraturan yang ada, namun dalam pelaksanaannya masih kurang memadai. Perlu adanya peningkatan efisiensi dan efektivitas bagi semua SDM yang menangani masalah agar penyelesaian masalah tidak memerlukan waktu dan SDM tambahan. Minimnya anggaran yang tersedia menghambat kinerja SDM dalam melakukan sosialisasi dan investigasi di lapangan, sehingga SDM harus mampu mengalokasikan dana dengan efisien mengingat rendahnya dana yang diberikan. Sarana Prasarana merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi kinerja Ombudsman. Sarana prasarana diketahui masih minim, terlebih bangunan gedung yang sudah kurang layak dan kurangnya rendahnya ketersediaan kendaraan. Perlu adanya penambahan kendaraan untuk membantu SDM dalam memberikan kinerja secara efektif. Partisipasi masyarakat sangat memberikan pengaruh terhadap kinerja Ombudsman. Tanpa adanya partisipasi masyarakat Ombudsman tidak akan mengetahui permasalahan yang ada di lapangan. Rendahnya partisipasi masyarakat dikarenakan minimnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat tentang peran dan tugas Ombudsman sehingga perlu adanya sosialisasi lebih lanjut untuk mengenalkan Ombudsman kepada masyarakat. Dengan adanya perbaikan terhadap beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja SDM tersebut diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk melakukan perbaikan sehingga Ombudsman RI Maluku Utara diharapkan dapat memberikan kinerja lebih baik.

6.2. Saran

- 6.2.1. Perlu adanya *job description* yang lebih terstruktur terkait penanganan masalah yang ada di kantor maupun di lapangan sehingga tenaga Ombudsman dapat memberikan fokus penuh terhadap kasus yang ada, dengan demikian hasil kinerja Ombudsman dapat tercapai secara optimal.
- 6.2.2. Perlu adanya penggunaan media dalam proses penerimaan laporan. Sehingga masyarakat yang akan memberikan laporan tidak harus datang langsung di kantor tapi juga bisa melalui media online seperti email, surat, telepon, WEB dan media lainnya.
- 6.2.3. Kantor Ombudsman Maluku Utara perlu melengkapi kurangnya sarana prasarana yang ada di kantor dan melakukan perbaikan sarana prasarana, terlebih perbaikan gedung yang dinilai masyarakat sudah tidak memadai. Mengingat gedung merupakan kondisi yang dapat menentukan kenyamanan masyarakat dalam memberikan laporan secara langsung.
- 6.2.4. Ombudsman Maluku Utara diharapkan menjalin kerjasama lebih luas dengan pihak instansi yang dekat dengan masyarakat untuk merangsang kesadaran masyarakat dalam memberikan laporan terhadap kasus yang ada di lingkungan tempat tinggal mereka.
- 6.2.5. Perlu adanya pelaksanaan sosialisasi secara berkala untuk mengingatkan dan mengenalkan peran, tugas dan fungsi dari lembaga Ombudsman yang ada di Maluku Utara. Pelaksanaan sosialisasi harus diatur dengan seksama, terkait waktu dan tempat pelaksanaannya. Mengingat terbatasnya anggaran dan jumlah SDM Ombudsman yang ada di Maluku Utara.

