

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Peneliti akan menjelaskan terkait beberapa kesimpulan yang dapat diambil dan saran berdasarkan hasil temuan penelitian pada bagian akhir penelitian ini. Secara umum collaborative governance pengawasan pelayanan publik (implementasi kerjasama Ombudsman Republik Indonesia dan Kementerian Dalam Negeri) sudah melakukan progress dan bisa dinyatakan berjalan dengan baik meskipun baru berjalan 1 (satu) tahun terakhir ini.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik tentunya dibutuhkan pengawasan pelayanan publik, dalam hal ini Ombudsman Republik Indonesia selaku lembaga pengawas pelayanan publik menggandeng Kementerian Dalam Negeri untuk melakukan kolaborasi tentang koordinasi tugas dan fungsi masing-masing instansi terkait pengawasan pelayanan publik. Dimana di dalam nota kesepahaman ini berlangsung melibatkan berbagai substansi dalam teknis penyelenggaraan kerjasama seperti dari Ombudsman Republik Indonesia melibatkan Biro Hukum Kerjasama Organisasi dan Keasistenan Utama, sedangkan Kementerian Dalam Negeri melibatkan substansi dari Bidang Pusat Fasilitasi Kerjasama, Direktorat Jenderal Kependudukan Pencatatan Sipil dan Inspektorat Jenderal Kementerian Dalam Negeri.

Pada kondisi awal dalam kolaborasi ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan Ombudsman Republik Indonesia dalam menjalankan tugasnya sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik. Faktor pendukung terjadinya kerjasama ini juga dipengaruhi oleh banyaknya laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi di pemerintah daerah yang menjadi instansi terlapor terbanyak di rekapitulasi laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia, kemudian Kemendagri yang memiliki tugas sebagai pembina dan pengawas penyelenggaraan pelayanan publik dianggap mampu untuk bersinergi agar kerjasama ini membuahkan hasil kualitas pelayanan publik yang lebih baik lagi.

Kepemimpinan fasilitatif dalam kolaborasi ini dapat dilihat melalui komitmen Ombudsman Republik Indonesia dengan Kemendagri dalam menetapkan dasar hukum yang jelas, transparansi, melakukan evaluasi hingga melakukan program yang telah direncanakan. Dalam proses kolaborasi ini kegiatan yang telah dilakukan yaitu pertukaran data dan informasi, penyelesaian pengaduan masyarakat dan sedang dilakukannya tahapan penyusunan terkait perjanjian kerjasama dengan Ditjen Dukcapil terkait pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan dan perjanjian kerjasama dengan Inspektorat Jenderal Kemendagri terkait pengawasan pelayanan publik terlebih khusus kepada penyelenggaraan Pemerintah Daerah.

Implementasi kerjasama dalam proses kolaborasi terkait pengawasan pelayanan publik antara Ombudsman Republik Indonesia dengan Kemendagri diatur dalam nota kesepahaman. Komunikasi dalam implementasi kerjasama yang

menjadi fasilitator dan mediator dalam kerjasama ini adalah Biro Hukum Kerjasama Organisasi Ombudsman dan Pusat Fasilitasi Kerjasama Kemendagri. Sedangkan komunikasi yang dilakukan oleh setiap substansi dalam segi teknis dilakukan secara mandiri tanpa melibatkan fasilitator. Sumber daya dalam proses kolaborasi belum diatur lebih rinci dalam nota kesepahaman, hal tersebut akan diatur dalam perjanjian kerjasama yang sedang disusun.

Sikap dalam implementasi kerjasama dianggap memiliki respon yang cukup baik dari seluruh mitra maupun substansi teknis terkait nota kesepahaman menyatakan bahwa kerjasama ini sangat membantu karena dapat mempercepat birokrasi. Dalam struktur birokrasi dalam implementasi kerjasama terkait proses kolaborasi, prosedur yang mengatur implementasi kerjasama ini sesuai dengan peraturan masing-masing di setiap instansi. Pembagian koordinasi dan tanggungjawab dalam implementasi kerjasama proses kolaborasi ini dilanjutkan ke dalam bentuk perjanjian kerjasama antar substansi untuk pembahasan yang lebih rinci terkait tugas, kewajiban, anggaran, kepegawaian dan teknis yang akan dilakukan dalam suatu kegiatan.

Pencapaian implementasi kerjasama ini telah mencapai ruang lingkup pertukaran data dan informasi serta penyelesaian pengaduan masyarakat. Monitoring dan evaluasi telah dilakukan secara mandiri oleh Ombudsman Republik Indonesia yang menghasilkan beberapa poin terkait kelanjutan nota kesepahaman ini, usulan dan masukan itu terkait rencana kerjasama dengan Direktorat Jenderal Kependudukan Pencatatan Sipil dan Inspektorat Jenderal Kementerian Dalam

Negeri tentang tindak lanjut nota kesepahaman dan pembahasan ruang lingkup perjanjian kerjasama yang akan dilaksanakan.

Masyarakat turut berpartisipasi dalam pengawasan pelayanan publik yang secara tidak langsung ikut membantu sukseskan kerjasama ini, melalui yang pertama penerapan keputusan dengan ikut serta dalam melaporkan apabila terdapat dugaan maladministrasi, masyarakat juga dapat mensosialisasikan kepada masyarakat lain terkait tata cara pengaduan dan juga membantu masyarakat memahami tentang prosedur pelayanan publik yang baik dan benar agar pemahaman masyarakat tidak lagi menyimpang terhadap proses pelayanan publik. Kedua pemanfaatan hasil, masyarakat berpartisipasi dalam proses implementasi kerjasama yang ada, melakukan pelaporan jika memang ada penyimpangan yang terjadi dalam proses pelayanan publik yang kemudian nantinya hasil tersebut akan dirasakan oleh masyarakat. Ketiga, evaluasi program dalam pengawasan pelayanan publik dengan kenyataan kondisi masyarakat yang masih awam terhadap tata cara pelaporan dan menganggap bahwa hal tersebut memakan waktu dan tidak akan mengubah birokrasi. Sinergitas antara masyarakat dengan pemerintah tentunya menjadi hal yang sangat darurat harus disadari, partisipasi masyarakat sangat mempengaruhi terhadap kinerja pelayanan publik berlangsung.

## **5.2 Rekomendasi**

Pada bagian ini peneliti menyampaikan terkait rekomendasi yang dirumuskan dan akan disampaikan kepada pihak-pihak yang dianggap memiliki kepentingan dengan hasil penelitian ini. Rekomendasi ini selanjutnya akan dibagi

menjadi dua bagian yaitu rekomendasi akademik dan rekomendasi praktis. Adapun beberapa rekomendasi sebagai berikut:

### **5.2.1 Rekomendasi Akademik**

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti dalam hal ini bermaksud memberikan beberapa rekomendasi bagi peneliti selanjutnya. Adapun rekomendasinya sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan untuk menambah kajian keilmuan khususnya dalam bidang Ilmu Administrasi Negara mengenai teori *collaborative governance* terkhusus pada pelayanan publik. Karena penelitian terkait *collaborative governance* masih sangat relevan untuk dikembangkan dan isu terkait pelayanan publik hingga saat ini masih menjadi sorotan di tengah modernisasi.
2. Penelitian mengenai *collaborative governance* terutama terkait pengawasan pelayanan publik yang terjadi antara Ombudsman Republik Indonesia dengan Kementerian Dalam Negeri perlu diteliti lagi dalam satu tahun atau dua tahun kedepan, untuk melihat progres dari nota kesepahaman ini berlangsung dan menilai terkait tindak lanjut dari nota kesepahaman ini yang berupa perjanjian kerjasama yang saat ini masih disusun naskahnya.

### **5.2.2 Rekomendasi Praktis**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti bermaksud untuk memberikan saran atau rekomendasi bagi instansi atau lembaga dengan besar

harapan peneliti dapat bermanfaat bagi lembaga tersebut. Adapun rekomendasi atau saran sebagai berikut:

1. Ombudsman Republik Indonesia dengan Kementerian Dalam Negeri melakukan diskusi secara rutin bersama masyarakat atau komunitas melalui pembuatan forum yang berisikan penyelesaian permasalahan pengawasan pelayanan publik ini.
2. Ombudsman Republik Indonesia dan Kementerian Dalam Negeri mengajak setiap elemen masyarakat baik itu dari segi komunitas, organisasi kepemudaan, maupun SMA ataupun Universitas untuk membantu mensosialisasikan terkait pengawasan pelayanan publik.
3. Ombudsman Republik dapat membuat prosedur pelaporan masyarakat menjadi lebih mudah dijangkau dan diakses oleh masyarakat.
4. Sosialisasi yang dilakukan terkait pengawasan pelayanan publik harus lebih dipasarkan melalui iklan di televisi maupun media sosial dengan membuat jargon yang mudah diingat oleh masyarakat sehingga masyarakat semakin mengenal instansi pengaduan maladministrasi.
5. Mensosialisasikan terkait substansi maladministrasi sampai masyarakat tingkat desa sehingga masyarakat pun mengetahui bentuk penyimpangan prosedur yang dirasakan disekitarnya.
6. Harapan kedepannya kerjasama Ombudsman Republik Indonesia dan Kementerian Dalam Negeri yang berlandaskan nota kesepahaman ini segera ditindak lanjuti dalam bentuk perjanjian kerjasama dan segera disahkan kemudian direalisasikan program-program yang telah disusun.