

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian, dapat disimpulkan bahwa inovasi layanan melalui aplikasi SIMPeL (Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan) merupakan langkah transformatif Ombudsman Republik Indonesia dalam memodernisasi tata kelola pengaduan masyarakat. Kehadiran inovasi ini berhasil memotong birokrasi manual berbasis buku besar yang cenderung lambat dan tidak efisien, kemudian menggantinya dengan ekosistem digital terintegrasi hingga versi 4.0. Melalui digitalisasi pada tahapan pencatatan, verifikasi, serta pemantauan real-time yang dapat diakses lintas lokasi, aplikasi ini secara signifikan mampu menjawab tantangan lonjakan kuantitas laporan masyarakat. Dengan demikian, penerapan aplikasi SIMPeL tidak hanya berorientasi pada peningkatan efisiensi fungsi internal organisasi, melainkan secara substantif telah berhasil mewujudkan mutu pelayanan publik yang responsif, transparan, dan akuntabel sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa inovasi layanan Ombudsman Republik Indonesia melalui aplikasi SIMPeL telah memberikan kontribusi signifikan dalam mewujudkan transparansi pengaduan masyarakat berbasis teknologi digital. Kehadiran fitur *tracking* laporan pada aplikasi ini secara nyata membuka ruang keterbukaan informasi yang memungkinkan masyarakat memantau status pengaduan secara mandiri tanpa sekat geografis, sehingga mampu mengeliminasi hambatan jarak, menghemat biaya, dan memangkas waktu

administrasi. Bagi internal Ombudsman sendiri, sistem daring ini terbukti mempercepat proses verifikasi serta manajemen dokumen pengaduan. Kendati demikian, penelitian ini juga menemukan adanya batasan perilaku komunikasi masyarakat, di mana sebagian pelapor masih memilih jalur konvensional (tatap muka) demi kenyamanan berinteraksi langsung dengan petugas. Oleh karena itu, aplikasi SIMPeL tidak hadir untuk menggantikan sistem lama secara mutlak, melainkan berfungsi sebagai alternatif layanan digital yang komplementer (saling melengkapi), guna memberikan fleksibilitas pilihan bagi masyarakat sekaligus memperkuat legitimasi akuntabilitas publik di Ombudsman Republik Indonesia.

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai aspek manfaat, dapat disimpulkan bahwa inovasi layanan Ombudsman Republik Indonesia melalui aplikasi SIMPeL secara substantif telah berhasil meningkatkan transparansi pengaduan masyarakat berbasis teknologi digital. Melalui implementasi fitur *tracking* laporan, aplikasi ini mampu mewujudkan keterbukaan informasi publik secara mandiri yang berimplikasi pada meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap integritas proses pelayanan. Di samping menciptakan transparansi, SIMPeL terbukti memberikan efisiensi yang signifikan dari segi waktu, biaya, dan birokrasi administrasi, baik bagi internal Ombudsman dalam mempercepat verifikasi dokumen maupun bagi eksternal publik melalui kemudahan akses pelaporan daring. Kendati demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi bahwa preferensi sosial sebagian masyarakat masih cenderung memilih interaksi konvensional secara tatap muka demi kenyamanan komunikasi. Oleh karena itu, inovasi SIMPeL dinilai tidak mengeliminasi sistem lama secara mutlak, melainkan hadir sebagai instrumen digital komplementer yang saling

melengkapi dengan mekanisme konvensional, guna memberikan fleksibilitas pilihan layanan pengaduan yang adaptif bagi seluruh lapisan masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis mengenai aspek penerimaan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan inovasi layanan aplikasi SIMPeL dalam mewujudkan transparansi pengaduan di Ombudsman Republik Indonesia tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem teknisnya semata, melainkan sangat dipengaruhi oleh determinasi faktor sosiologis dan kapasitas pengguna. Di satu sisi, hambatan struktural seperti keterbatasan literasi digital, kendala jaringan internet, dan kendala internal berupa *human error* dalam penginputan data masih menjadi tantangan dalam optimalisasi sistem. Di sisi lain, kuatnya budaya hukum masyarakat yang lebih nyaman memilih interaksi konvensional secara tatap muka demi ruang konsultasi langsung dengan petugas menjadi alasan penyerapan layanan digital ini belum berjalan mutlak.

Kendati demikian, penelitian ini membuktikan bahwa pemberian sosialisasi, panduan, dan bimbingan teknis secara intensif mampu meningkatkan pemahaman dan menstimulasi respons positif masyarakat terhadap sistem. Oleh karena itu, guna mencapai transparansi dan efektivitas yang menyeluruh, implementasi aplikasi SIMPeL mutlak harus diimbangi dengan strategi pendampingan dan edukasi publik yang berkelanjutan oleh Ombudsman Republik Indonesia.

5.2 Rekomendasi

Rekomendasi yang terdapat dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu rekomendasi akademik dan rekomendasi praktis. Adapun beberapa rekomendasi yang diberikan peneliti, antara lain

5.2.1 Rekomendasi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa maupun peneliti selanjutnya dalam mengembangkan kajian mengenai inovasi pelayanan publik berbasis digital, khususnya terkait penerapan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan (SIMPeL) di Ombudsman Republik Indonesia. Penelitian selanjutnya diharapkan tidak hanya mengkaji aspek inovasi layanan dan penerimaan teknologi, tetapi juga mengevaluasi efektivitas implementasi SIMPeL terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, transparansi penyelesaian laporan, kepuasan masyarakat, serta faktor-faktor lain yang memengaruhi keberhasilan transformasi digital pelayanan pengaduan dengan menggunakan objek, lokasi, maupun pendekatan penelitian yang berbeda.

5.2.2 Rekomendasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti bermaksud memberikan rekomendasi bagi institusi atau lembaga pihak terkait, harapan kedepannya agar dapat bermanfaat, dengan rekomendasi sebagai berikut:

1. Ombudsman Republik Indonesia perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi mengenai aplikasi SIMPeL secara berkelanjutan melalui media sosial,

website, dan kegiatan penyuluhan kepada masyarakat agar pemahaman serta pemanfaatan aplikasi SIMPeL dapat meningkat.

2. Ombudsman Republik Indonesia perlu melakukan pengembangan dan penyempurnaan fitur aplikasi SIMPeL agar lebih mudah digunakan, ramah pengguna, serta mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat dalam menyampaikan dan memantau pengaduan secara efektif.
3. Ombudsman Republik Indonesia perlu meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pembinaan terkait penggunaan aplikasi SIMPeL agar proses pengelolaan, verifikasi, dan pemantauan laporan pengaduan dapat dilakukan secara lebih optimal, akurat, dan efisien.