

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Efektivitas Penggunaan Aplikasi Pelaporan Gratifikasi *Online* (GOL) dalam Meningkatkan Akuntabilitas Publik pada Ombudsman Republik Indonesia, dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi GOL di Ombudsman RI telah berjalan dengan baik apabila ditinjau dari empat variabel implementasi kebijakan George C. Edward III. Dari aspek komunikasi, sosialisasi dilakukan secara berjenjang oleh KPK kepada UPG dan diteruskan kepada seluruh pegawai, didukung oleh media digital, grup WhatsApp koordinasi, serta keberadaan *person in charge* (PIC) yang mempercepat penyelesaian kendala. Dari aspek sumber daya, implementasi didukung oleh ketersediaan anggaran yang memadai serta kompetensi pengelola UPG pada tingkat *intermediate*, meskipun masih ditemukan keterbatasan berupa perlambatan sistem saat lonjakan trafik, belum tersedianya notifikasi otomatis, serta kesenjangan literasi digital pada sebagian pengguna di wilayah dengan akses internet terbatas. Dari aspek disposisi, komitmen KPK dan Ombudsman RI dalam mendukung penggunaan GOL tergolong baik dan terus meningkat, meskipun tingkat komitmen masih bervariasi antarinstansi pengguna secara umum. Dari aspek struktur birokrasi, pembagian tugas antara KPK, UPG, dan pegawai berjalan jelas melalui sistem *role-based access* serta mekanisme verifikasi berjenjang, sehingga fungsi

pengendalian tetap terjaga meskipun pelaporan kini dapat dilakukan secara langsung oleh pengguna.

Pemanfaatan GOL di Ombudsman RI juga dinilai telah memenuhi sebagian besar kriteria efektivitas organisasi menurut Sondang P. Siagian. Kejelasan tujuan, strategi, dan kebijakan yang melandasi penggunaan GOL telah terumuskan dengan cukup baik, diperkuat oleh pengembangan berkelanjutan melalui peluncuran GOL 2.0 yang mengintegrasikan fungsi pelaporan dengan perencanaan, pemetaan risiko, dan evaluasi program. Ketersediaan sarana dan prasarana, pelaksanaan yang efektif dan efisien, serta sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik merupakan kriteria dengan tingkat pemenuhan paling kuat, tercermin dari kelengkapan panduan penggunaan, kompetensi pengelola yang memadai, dan penerapan sanksi yang berorientasi pada pembinaan, bukan semata hukuman. Meskipun demikian, kriteria kejelasan strategi dan proses analisis kebijakan masih memerlukan penguatan data yang lebih mendalam, serta perencanaan strategis pada level kelembagaan belum sepenuhnya melembaga karena sejumlah usulan perbaikan masih bersumber dari inisiatif individu pengelola UPG. Secara keseluruhan, efektivitas pemanfaatan GOL dalam mendukung pengawasan pelayanan publik di Ombudsman RI berada pada tingkat yang baik, dengan ruang penguatan pada aspek keberlanjutan infrastruktur dan konsistensi perencanaan jangka panjang.

Sementara itu, berdasarkan kerangka persepsi *stakeholder* yang memadukan teori Freeman (1984) dan Oliver (1980), KPK, UPG Ombudsman RI,

dan pegawai pengguna sama-sama menunjukkan persepsi positif terhadap kemudahan dan manfaat penggunaan GOL, yang terlihat dari kesesuaian antara ekspektasi dan kinerja nyata yang dirasakan pada aspek kemudahan pelaporan, transparansi, dan efisiensi proses. Meskipun demikian, ditemukan divergensi penekanan sesuai posisi *power* dan *interest* masing-masing pihak, yaitu KPK lebih menekankan pada kepatuhan pelaporan secara nasional, UPG lebih menekankan pada kemudahan pengendalian internal, sedangkan pegawai pengguna lebih menekankan pada kemudahan teknis dan keamanan data. Kesenjangan ekspektasi tetap ditemukan pada aspek literasi digital, keterbatasan infrastruktur teknologi, dan belum optimalnya fitur notifikasi otomatis, yang menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap GOL belum sepenuhnya merata di antara seluruh *stakeholder*.

Secara umum, dapat disimpulkan bahwa penggunaan Aplikasi Pelaporan Gratifikasi *Online* (GOL) di Ombudsman Republik Indonesia telah berjalan efektif dan berkontribusi nyata dalam meningkatkan akuntabilitas publik, melalui penguatan transparansi, kemudahan pelaporan, serta pengawasan pelayanan publik yang lebih tertib dan terdokumentasi. Namun demikian, keberhasilan ini masih perlu didukung dengan penguatan infrastruktur teknologi, peningkatan literasi digital pengguna, serta pelebagaan perencanaan strategis agar pemanfaatan GOL dapat berlangsung secara lebih optimal dan merata di masa mendatang.

5.1.1 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan beberapa rekomendasi praktis kepada institusi dan pihak terkait yang diharapkan dapat menjadi bahan

masukan untuk meningkatkan efektivitas pemanfaatan Aplikasi Pelaporan Gratifikasi *Online* (GOL) dalam mendukung akuntabilitas publik. Adapun rekomendasi tersebut adalah sebagai berikut:

5.2.1 Rekomendasi Praktis

1. Ombudsman Republik Indonesia perlu meningkatkan kegiatan edukasi dan pendampingan secara berkala terkait tata cara penggunaan Aplikasi GOL yang dilakukan oleh kantor perwakilan Ombudsman tiap daerah agar seluruh pegawai memiliki pemahaman yang seragam mengenai prosedur pelaporan gratifikasi.
2. Unit Pengendalian Gratifikasi (UPG) di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia perlu memperkuat mekanisme monitoring dan evaluasi terhadap penggunaan aplikasi sehingga setiap laporan dapat ditindaklanjuti secara konsisten dan tepat waktu.
3. Pengembangan fitur aplikasi perlu terus dilakukan, terutama pada aspek kemudahan akses, notifikasi status laporan.
4. Upaya internalisasi budaya integritas perlu diperluas melalui kampanye anti gratifikasi, forum diskusi, maupun kegiatan penguatan nilai-nilai etika organisasi sehingga kesadaran pelaporan tidak hanya didorong oleh kewajiban administratif, tetapi juga oleh komitmen moral pegawai.
5. Koordinasi antara Ombudsman Republik Indonesia dan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) perlu terus diperkuat guna memastikan pengelolaan laporan gratifikasi berjalan optimal serta selaras dengan kebijakan pencegahan korupsi nasional.

5.2.2 Rekomendasi Akademis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam “45” Bekasi dalam mengembangkan kajian mengenai digitalisasi tata kelola pemerintahan, pengendalian gratifikasi, serta akuntabilitas publik pada sektor pemerintahan dan lembaga negara.
2. Peneliti selanjutnya di Universitas Islam “45” Bekasi maupun perguruan tinggi lainnya dapat memperluas objek penelitian dengan melakukan studi pada kementerian, pemerintah daerah, atau lembaga negara lain yang telah menerapkan Aplikasi Gratifikasi *Online* (GOL), sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas implementasi sistem pelaporan gratifikasi berbasis digital.
3. Kajian berikutnya dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (*mixed methods*) untuk menghasilkan pengukuran yang lebih mendalam mengenai hubungan antara penggunaan aplikasi pelaporan gratifikasi dengan peningkatan akuntabilitas publik, transparansi organisasi, dan kepatuhan pegawai terhadap pelaporan gratifikasi.
4. Penelitian mendatang dapat mengembangkan variabel kajian dengan memasukkan faktor-faktor seperti literasi digital, kualitas sistem informasi, budaya organisasi, dukungan pimpinan, dan tingkat kepercayaan pengguna guna memperkaya pengembangan teori maupun praktik administrasi publik.
5. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan pengembangan keilmuan di lingkungan Universitas Islam “45” Bekasi, khususnya dalam memperkuat

kajian mengenai inovasi pelayanan publik, *e-government*, pencegahan korupsi, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel.

6. Penelitian selanjutnya dapat melakukan analisis perbandingan antar instansi yang menggunakan sistem pelaporan gratifikasi elektronik untuk mengidentifikasi faktor keberhasilan, tantangan implementasi, dan model pengelolaan yang paling efektif dalam mendukung penguatan integritas organisasi.