

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan pada uraian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa:

1. Bentuk pelaksanaan pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta terhadap pelayanan publik di Kota Yogyakarta dilakukan adalah:
 - a. Melalui laporan atau pengaduan dari masyarakat (secara pasif).
 - b. Kerjasama dengan lembaga pengawasan lainnya yang terkait seperti Lembaga Swadaya Masyarakat, Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta, Perguruan Tinggi Negeri serta mengenai perbaikan pelayan kesehatan di Kota Yogyakarta.
 - c. Secara pro aktif (melihat dinamika dimasyarakat serta melakukan pengawasan atas prakarsa tersendiri).
 - d. Melalui pengawasan tertutup (dengan cara sidak).
 - e. Investigasi lapangan.
 - f. Monitoring.
 - g. Membuat komunitas Sahabat Ombudsman.
 - h. Telepon ORIDIY (0274) 565314.

Dalam hal ini bentuk pengawasan yang dilakukan Ombudsman Perwakilan DIY terhadap pelayanan publik di Kota

Yogyakarta sudah mendukung pelaksanaan tugas pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY sesuai dengan UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan PP No. 21 Tahun 2011 tentang pembentukan, susunan, dan tata kerja perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah. Bentuk pelaksanaan tugas pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY membantu dalam peningkatan pelayanan publik di Kota Yogyakarta. Namun demikian bentuk pengawasan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY terhadap pelayanan publik di Kota Yogyakarta belum cukup optimal sehingga belum memperkuat fungsi Ombudsman Republik Perwakilan DIY sebagai salah satu lembaga pengawasan eksternal dalam melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik sebagaimana juga disebutkan dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik. Hal ini dibuktikan masih adanya laporan atau pengaduan dari masyarakat terhadap tindak maladministrasi, berarti pengawasan dilakukan setelah terjadi praktek maladministrasi serta masih adanya penanganan laporan atau pengaduan yang belum terselesaikan secara tuntas di Kota Yogyakarta.

2. Faktor yang menghambat pelaksanaan pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta terhadap pelayanan publik di Kota Yogyakarta adalah:
 - a. Kurangnya kesadaran dari pihak terlapor.

- b. Terlapor/Instansi terlapor tidak paham mengenai lembaga Ombudsman.
- c. Terlapor/Instansi terlapor masih mempertahankan egonya.
- d. Masyarakat masih kurang mengetahui keberadaan Ombudsman Republik Indonesia Republik Indonesia Perwakilan DIY.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan pelaksanaan pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta terhadap pelayanan publik di Kota Yogyakarta, pada kesempatan ini peneliti memberikan saran kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Daerah Istimewa sebagai berikut:

- a. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY perlu meningkatkan kembali terkait kinerja pengawasan yang dilakukan secara aktif tanpa terfokus pada laporan atau pengaduan masyarakat yang masuk.
- b. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY perlu mengoptimalkan kembali terkait survei kepatuhan dalam rangka mencegah terjadinya tindak maladministrasi terhadap instansi-instansi pelayanan publik di Kota Yogyakarta agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan publik berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- c. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY perlu meningkatkan kembali terkait koordinasi atau kerjasama dengan lembaga pemerintahan atau pengawasan internal yang lain guna lebih mengoptimalkan pengawasan yang dilakukan.
- d. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY perlu memberikan sosialisasi lebih lanjut kepada masyarakat mengenai keberadaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY mengenai fungsi, tugas dan kewenangannya.