

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

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

1. Pelaksanaan mediasi dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY dilaksanakan berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan dan telah dilaksanakan sebanyak 4 (empat) kali dalam kurun waktu 4 (empat) tahun terakhir atau 2014-2018.
2. Faktor penghambat pelaksanaan Mediasi dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY
 - a. Peraturan ombudsman yang belum memiliki spesifikasi khusus mengenai sanksi tidak taat oleh para pihak terhadap Ombudsman.
 - b. Kurang kesadaran dari para pihak yang bersengketa dan tidak memiliki konsistensi sehingga keinginan dan harapan pelapor dan terlapor yang berubah-ubah.
 - c. Mengatur waktu bertemu dengan pelapor dan terlapor.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan pelaksanaan mediasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY terhadap pelayanan publik di Kota Yogyakarta, pada kesempatan ini peneliti memberikan

saran kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY adalah sebagai berikut:

1. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY perlu meningkatkan kembali terkait fokus pada laporan atau pengaduan masyarakat yang masuk agar pelayanan publik semakin baik kedepannya;
2. 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;
3. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY perlu meningkatkan kembali terkait koordinasi atau kerjasama dengan lembaga pemerintahan guna lebih mengoptimalkan pelayanan publik yang dilakukan;
4. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY perlu memberikan sosialisasi lebih lanjut kepada masyarakat mengenai keberadaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY mengenai fungsi, tugas dan kewenangannya.
5. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY perlu membuat satu Peraturan yang spesifik tentang mediasi.