

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis penulis terkait penelitian yang dilakukan, maka kesimpulan yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Program Kegiatan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia terdapat pada dua program utama yakni pada bidang pencegahan dan pengawasan maladministrasi serta bidang penyelesaian laporan. Pada tahun 2016 kegiatan pencegahan maladministrasi dan pengawasan terdiri dari sosialisasi, kerja sama antar lembaga, observasi kepatuhan terhadap UU No. 25 Tahun 2009, dan Systemic Review. Sedangkan untuk bidang penyelesaian laporan terdiri dari Melakukan klafikasi laporan, investigasi, monitoring kasus, dan melakukan mediasi. Kegiatan Pencegahan maladministrasi dan pengawasan di tahun 2017 yaitu pelaksanaan observasi kepatuhan, *Rapid Assesment* (RA), Monitoring (pelayanan publik, pengawasan seleksi CPNS Kementrian Hukum dan HAM Wilayah Bangka Belitung. Pelaksanaan Pemantauan Ujian Nasional 2017, Pemantauan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), pemantauan lembaga pemasyarakatan dan Standardisasi instrumen Lapas di Kota

Pangkalpinang), melakukan berbagai sosialisasi, Parmas (Partisipasi Masyarakat) dan Inperma (Indeks Persepsi Maladministrasi), membuat info layanan masyarakat dan melakukan koordinasi kelembagaan, sedangkan untuk bidang penyelesaian laporan yaitu membuat laporan tahunan, mediasi kasus dan investigasi kasus. Kegiatan Pencegahan maladministrasi dan pengawasan di tahun 2018 yaitu Kepatuhan, RA, Monitoring (peserta didik baru, pengawasan UN, Sidak lebaran di Pelabuhan Pangkal Balam dan Bandara Depati Amir, Pengawasan Seleksi CPNS, sosialisasi, *Training of Trainer/* TOT, koordinasi kelembagaan, SP4N (Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) dan lain-lain. Sementara untuk bidang penyelesaian laporan kegiatannya adalah membuat laporan tahunan, investigasi, mediasi, dan monitoring.

2. Efektivitas Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, berdasarkan hasil penelitian penulis adalah cukup efektif. Karnadari program kerja yang dilakukan selama tahun 2016-2018 Ombudsman Perwakilan Bangka Belitung telah melakukan tugasnya dengan sangat baik dengan anggaran dana dan sumber daya manusia yang terbatas dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Program kegiatan yang direncanakan juga dilaksanakan tanpa terkecuali.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, maka saran yang dapat diberikan kepada Ombudsman Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung adalah sebagai berikut:

1. Agar sosialisasi terhadap pemenuhan standar pelayanan publik terhadap instansi-instansi yang berada di daerah Bangka Belitung luar pusat kota lebih di perhatikan sehingga kesadaran instansi-instansi tersebut lebih meningkat dan pelayanan publik di daerah selain pusat kota juga lebih berkualitas dan merata.
2. Penambahan Sumber Daya Manusia di kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia tersebut juga harus di perhatikan sehingga laporan dapat diselesaikan tepat waktu.
3. Peningkatan dari segi anggaran agar semua program dapat terlaksana dengan hasil yang ingin di capai.
4. Pemerintah daerah dan instansi-instansi pelayanan publik juga harus bersikap kooperatif sehingga Ombudsman dapat menjalankan tugasnya dengan lebih mudah. Serta partisipasi dari masyarakat juga sangat diperlukan sebagai bentuk dukungan terhadap kinerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam penyelesaian kasus.