

BAB VI

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Ditinjau dari jumlah daerah asal pelapor Kota Padang merupakan daerah yang paling tinggi. Dari fenomena ini dapat disimpulkan bahwasanya dugaan mal-administrasi banyak terjadi di wilayah kota Padang. Fenomena ini sudah sewajarnya mendapatkan perhatian khusus mengingat Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat berada di Kota Padang guna meningkatkan pelayanan. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang seharusnya memberikan pelayanan yang tepat waktu, mudah dan terjangkau seperti tidak didapatkan oleh masyarakat. Dugaan mal-administrasi ini mengharuskan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat untuk menjalankan tugas dengan baik supaya masyarakat terhindar dari dugaan pelanggaran penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Dilihat dari produktivitas kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Pemko Padang tahun 2015-2017 cukup baik. Karena waktu kerja yang diberlakukan di Ombudsman masih kurang cukup untuk menyelesaikan pekerjaan asisten Ombudsman dan tidak cukupnya waktu asisten Ombudsman dalam menyelesaikan laporan dugaan mal-administrasi dari

masyarakat. Salah satu penyebabnya yaitu jumlah laporan yang masuk ke Ombudsman tidak sebanding dengan jumlah asisten yang ada. Hal ini membuat asisten Ombudsman dikejar waktu dalam menyelesaikan laporan masyarakat.

3. Dilihat dari kualitas layanan kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Pemko Padang tahun 2015-2017 cukup baik. Namun masih ada asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat yang dibebani dengan tugas di luar tupoksi mereka, hal ini di karenakan personil asisten yang kurang. Dan kurang tersedianya sarana dan prasarana yang menunjang pekerjaan di Ombudsman, seperti printer per-asisten dan alat pendukung untuk proses pengintaian yang akan dilakukan asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat.
4. Dilihat dari responsivitas kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Pemko Padang tahun 2015-2017 cukup baik. Namun masih adanya asisten Ombudsman menerima keluhan dari masyarakat terkait penyelesaian laporan mereka, seperti proses penyelesaian yang ditangani asisten Ombudsman yang lama, tidak adanya kejelasan waktu yang diberitahukan assiten Ombudsman terkait penyelesaian laporan mereka.
5. Dilihat dari tanggungjawab kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Pemko Padang tahun 2015-2017 baik. Karena semua indikator yang

mempengaruhi responsibilitas yang peneliti gunakan memperlihatkan baiknya kemampuan Ombudsman untuk mengatur sejauh mana pemberian pelayanan yang dilaksanakan telah sesuai dengan aturan-aturan yang diberlakukan atau prosedur-prosedur yang telah di atur.

6. Dilihat dari akuntabilitas kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Pemko Padang tahun 2015-2017 cukup baik. Namun pertanggungjawaban dari asisten Ombudsman masih dipertanyakan, karena banyaknya jawaban asisten Ombudsman yang bertanggungjawab kepada atasan. Pada dasarnya Ombudsman Nasional tidak bertanggungjawab kepada DPR tetapi wajib memberikan laporan berkala dan laporan tahunan sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada masyarakat atas pelaksanaan tugas Ombudsman Nasional.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah peneliti uraikan, maka saran yang dapat peneliti sampaikan terhadap kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Pemko Padang tahun 2015-2017 kedepannya adalah:

1. Dari hasil penelitian peneliti menyarankan Ombudsman Republik Indonesia mempertimbangkan penambahan asisten di setiap Ombudsman Perwakilan, terutama di Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Barat karena jumlah pengaduan yang masuk ke Ombudsman

RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat tidak sebanding dengan jumlah asisten yang ada.

2. Peneliti menyarankan dilengkapinya sarana dan prasana yang dapat menunjang pekerjaan di kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat, agar dapat meningkatkan kualitas kerja dari masing-masing asisten.
3. Peneliti juga menyarankan ~~perlunya~~ penelitian lebih lanjut terkait kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dari perspektif penerima pelayanan atau masyarakat, karena kalau hanya meneliti dari pemberi pelayanan saja tidak cukup mengetahui kinerja yang sesungguhnya dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat.

