

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan fungsi pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat sebagai lembaga pengawasan eksternal terhadap pelayanan publik di Kantor Bersama Samsat Padang dilakukan dalam dua bentuk pengawasan yaitu pengawasan berdasarkan laporan masyarakat dengan menerima dan menindaklanjuti 6 laporan terkait adanya dugaan maladministrasi di Kantor Bersama Samsat Padang dari tahun 2018 hingga tahun 2020. Selain menerima laporan pengaduan masyarakat, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat juga melakukan pengawasan berdasarkan inisiatif Ombudsman sendiri yaitu dengan melakukan sidak pelayanan publik pada bulan Juni 2019. Selain itu Ombudsman juga melakukan pengawasan melalui *mystery shopping* pada Desember 2020 di Kantor Bersama Samsat Padang sebagai metode dalam mengamati kesesuaian layanan dengan standar pelayanan sebagai bentuk upaya pencegahan terjadinya maladministrasi di Kantor Bersama Samsat Padang.
2. Kendala yang dihadapi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dalam pelaksanaan pengawasan terhadap pelayanan publik di Kantor Bersama Samsat Padang terbagi atas dua faktor yaitu faktor internal meliputi keterbatasan sumber daya manusia dan keterbatasan anggaran. Sedangkan faktor eksternal meliputi faktor

dari perilaku para penyelenggara pelayanan publik. Secara khusus, kendala Ombudman Perwakilan Sumatera Barat di Kantor Bersama Samsat Padang meliputi perbaikan atas pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak samsat hanya bertahan sementara, tidak berjalannya fungsi pengawasan internal Samsat secara optimal, serta faktor sarana dan prasarana dalam mengawasi pelayanan publik.

3. Tindak lanjut dari pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat atas laporan masyarakat dan sidak pelayanan publik di Kantor Bersama Samsat Padang bahwa 6 laporan pengaduan masyarakat terkait adanya maladministrasi di Kantor Bersama Samsat Padang yang ditindaklanjuti oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dari tahun 2018 hingga tahun 2020 terdapat 2 laporan yang ditemukan maladministrasi, sedangkan 4 laporan lainnya tidak ditemukan maladministrasi. Laporan masyarakat tersebut selesai dan ditutup dengan diberikan saran perbaikan pada tahap pemeriksaan laporan meliputi tahap klarifikasi, pemeriksaan lanjutan serta tahap konsiliasi, sehingga tidak ada pemberian tindakan korektif, sedangkan tindak lanjut dari sidak pelayanan publik telah disampaikan secara langsung saran perbaikan kepada pihak Kantor Bersama Samsat untuk segera memperbaiki komponen standar pelayanan publik yang belum terpenuhi. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik setiap tahunnya.

B. Saran

1. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat sebaiknya dapat melakukan monitoring atau pengawasan lebih lanjut secara berkala terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Bersama Samsat Padang agar dapat mencegah potensi maladministrasi yang serupa terjadi di Kantor Bersama Samsat Padang.
2. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat untuk lebih aktif berusaha dalam membangun komunikasi dan koordinasi dengan pihak Samsat secara persuasif untuk memastikan perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan secara berkesinambungan sehingga pihak Kantor Bersama Samsat mempunyai kesadaran sendiri dalam menyelesaikan Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Diharapkan kepada pihak Kantor Bersama Samsat Padang untuk melaksanakan saran perbaikan yang diberikan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dalam hal memenuhi standar pelayanan publik maupun saran dari laporan atas dugaan maladministrasi agar dilakukan secara berkesinambungan.