

VI. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Simpulan yang dapat dirumuskan dari penelitian dan pembahasan penelitian adalah

1. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dijelaskan pada bab V mengenai Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Lampung dalam penyelesaian laporan pengaduan dan Pengaruhnya terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung Ombudsman sebagai lembaga Negara yang bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di tahun 2013 terdapat 120 pengaduan yang masuk dan berhasil diselesaikan 83 pengaduan kemudian 37 pengaduan sisanya terselesaikan ditahun 2014 artinya secara keseluruhan pengaduan yang masuk ditahun 2013 sudah selesai ditangani pihak ombudsman hanya saja diperlukan penambahan waktu.
2. Dilihat dari aspek responsivitas yaitu menggambarkan kemampuan Ombudsman dalam menjalankan visi, misi dan tujuannya ombudsman memiliki alur penyelesaian yang baik yaitu seluruh pelapor atau masyarakat yang merasa mengalami kejadian maladministrasi atau

penyimpangan prosedur harus mengikuti prosedur dan tahapan dari ombudsman.

3. Aspek responsibilitas adalah pelaksanaan kegiatan Ombudsman yang dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar yaitu sesuai dengan tugas dan fungsi ombudsman yang diatur dalam Undang-undang No 37 tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, tepatnya di PO No 2 Tahun 2008.
4. Akuntabilitas yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik yang diharapkan dari masyarakat. Dalam penelitian ini ombudsman sudah memenuhi kebutuhan masyarakat yang melaporkan ke ombudsman mengenai penyimpangan maladministrasi di Dinas Pendidikan dan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung sudah terjawab.
5. Perubahan yang terjadi terhadap pelayanan publik di Dinas Pendidikan adalah sudah dilakukannya sosialisasi kepada sekolah-sekolah mengenai penyelenggaraan pendidikan yang diatur dalam Pasal 35 ayat 5 tentang peraturan daerah Kota Bandar Lampung Nomor 1 tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan. Kemudian perubahan yang terjadi di Badan Penanaman Modal dan Perizinan adalah sudah dibuatnya peraturan walikota nomor 66/2011 dengan kategori kerajinan tangan dapat disimpulkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keberadaan Ombudsman di Lampung secara fungsional bisa melakukan fungsi kontrol terhadap pelayanan publik dalam kasus di Dinas Pendidikan dan Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung

pengaduan masyarakat yang terkait dengan adanya penyimpangan terhadap pelayanan publik di dua lembaga tersebut bisa diperbaiki setelah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung melakukan pemanggilan dan investigasi lapangan yang dilakukan secara langsung.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan, pada kesempatan ini, penulis menyarankan kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung beberapa hal yang pertama yaitu ketika masyarakat akan melakukan registrasi Ombudsman RI Perwakilan Lampung seharusnya lebih spesifik untuk menelusuri laporan yang telah dilaporkan kemudian diharapkan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung agar meningkatkan kinerja dan pengawasan terhadap instansi pelayanan publik agar tidak terjadi lagi kasus maladministrasi di kalangan instansi-instansi pemerintah Kota Bandar Lampung serta meningkatkan SDM agar dalam proses penyelesaian pengaduan dapat dilakukan secara maksimal dan masih memerlukan jumlah SDM yang memadai agar pengaduan yang masuk dapat diselesaikan tepat waktu. Artinya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung harus meningkatkan SDM baik peningkatan SDM secara kualitas maupun kuantitas.