

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dibuat suatu kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung telah melaksanakan perannya dalam penilaian pelayanan publik oleh SKPD di Provinsi Lampung seperti melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan pengawasan pelayanan publik dan melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara/lembaga pemerintah lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perorangan.
2. Hambatan-hambatan yang dihadapi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung dalam melaksanakan perannya dalam penilaian pelayanan publik oleh SKPD di Provinsi Lampung dibedakan menjadi dua yaitu hambatan dari internal dan eksternal. Hambatan internal yang meliputi tidak adanya standarisasi kompetensi, belum adanya sekretariat dan SDM pendukung, belum adanya jadwal pemeriksaan atau investigasi yang terstruktur. Hambatan eksternal yang meliputi ketidakpatuhan SKPD terhadap standar komponen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, kurangnya pemahaman penyelenggara pelayanan publik terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik, kurang komprehensifnya mekanisme penyerahan jabatan antara pimpinan SKPD lama dengan yang baru.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, saran yang diajukan antara lain :

1. Terhadap hambatan internal antara lain, diperlukan adanya pelatihan standarisasi kompetensi asisten Ombudsman sehingga mekanisme pemeriksaan dan hasil investigasi lebih akurat dan komprehensif, perlunya pembentukan sekretariat dan SDM pendukung yang mengurus administrasi agar penyelesaian laporan menjadi lebih cepat, perlunya sosialisasi yang berkesinambungan dan terjadwal agar SKPD lebih memahami tentang amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Terhadap hambatan eksternal antara lain, perlu diadakannya *reward and punishment* agar memotivasi SKPD dalam melakukan pelayanan publik dan patuh terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, , diadakannya ceklist (salah satu poin ceklist adalah penilaian Ombudsman dan hasil penilaian sebelumnya) dalam mekanisme penyerahan jabatan antara pimpinan SKPD yang lama ke pimpinan SKPD yang baru.