

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Analisis Kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu dalam Menindaklanjuti Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu dalam menindaklanjuti laporan maladministrasi pelayanan publik telah berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan melalui pelaksanaan tugas yang berpedoman pada ketentuan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai dasar aturan dan kewenangan. Struktur organisasi yang jelas mendukung pembagian tugas pada setiap bidang sesuai dengan fungsi masing-masing. Mekanisme kerja dilaksanakan secara sistematis mulai dari penerimaan laporan, verifikasi, pemeriksaan, penyelesaian, hingga monitoring. Pelaksanaan tugas juga dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga menjamin konsistensi dan akuntabilitas dalam penanganan laporan. Selain itu, koordinasi yang dilakukan secara internal maupun dengan instansi penyelenggara pelayanan publik mampu mendukung kelancaran proses pemeriksaan dan tindak lanjut laporan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kelembagaan Ombudsman telah menerapkan prinsip-prinsip Teori

Kelembagaan melalui penerapan aturan formal, struktur organisasi, prosedur kerja, dan koordinasi yang mendukung legitimasi lembaga dalam menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik.

2. Hambatan yang dihadapi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu dalam menindaklanjuti laporan maladministrasi pelayanan publik masih berasal dari faktor eksternal dan operasional. Hambatan tersebut meliputi masih rendahnya pemahaman masyarakat mengenai fungsi dan kewenangan Ombudsman, adanya laporan yang berada di luar kewenangan lembaga, masih ditemukannya laporan yang berulang pada instansi yang sama, keterlambatan penyampaian data dan informasi dari instansi terlapor, serta kendala koordinasi akibat tidak selalu tersedianya pejabat yang berwenang untuk memberikan klarifikasi. Meskipun demikian, berbagai hambatan tersebut tidak menghambat pelaksanaan fungsi pengawasan secara keseluruhan karena Ombudsman tetap melakukan koordinasi, klarifikasi, dan tindak lanjut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

## 5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu, diharapkan dapat meningkatkan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai tugas, fungsi, kewenangan, serta mekanisme penyampaian laporan maladministrasi agar masyarakat lebih memahami peran Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik. Selain itu, penguatan koordinasi dengan

instansi penyelenggara pelayanan publik perlu terus ditingkatkan untuk mempercepat penyelesaian laporan dan meningkatkan efektivitas pengawasan.

2. Bagi instansi penyelenggara pelayanan publik, diharapkan dapat meningkatkan komitmen dalam memberikan data, klarifikasi, dan tindak lanjut terhadap rekomendasi Ombudsman secara tepat waktu sebagai bentuk dukungan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang akuntabel, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian mengenai kelembagaan Ombudsman dengan memperluas lokasi penelitian, menambah jumlah informan, atau menggunakan pendekatan penelitian yang berbeda sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai pelaksanaan fungsi pengawasan pelayanan publik.