BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat telah berperan dalam menyelesaikan laporan maladministrasi pelayanan publik di daerahnya. Hal ini terlihat dari adanya mekanisme penerimaan, verifikasi, pemeriksaan, hingga penyelesaian laporan maupun penerbitan rekomendasi kepada instansi terlapor. Selain itu Ombudsman juga melakukan fungsi pencegahan dengan memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai hak atas pelayanan publik serta tata cara melapor yang baik. Peranan ini menunjukkan bahwa Ombudsman menjadi jembatan bagi masyarakat untuk memperoleh keadilan ketika mengalami pelayanan publik yang tidak sesuai dengan ketentuan.
2. Kendala-kendala yang dihadapi Ombudsman cukup bervariasi antara lain:
 - a. Jumlah pegawai masih sedikit, sementara laporan yang masuk sangat banyak.
 - b. Banyak laporan yang rumit dan sulit diselesaikan dengan cepat.
 - c. Pelapor kadang tidak aktif atau tidak melengkapi dokumen pendukung.
 - d. Beberapa instansi pemerintah tidak mau bekerja sama saat diminta klarifikasi.
 - e. Dana operasional terbatas, dan belum ada gedung kantor tetap.
 - f. Laporan yang menumpuk karena waktu penyelesaian yang sempit.

3. Upaya-upaya yang dilakukan Ombudsman untuk mengatasi kendala-kendala tersebut antara lain:
 - a. Membagi tugas pegawai sesuai kemampuan dan jenis laporan.
 - b. Memanfaatkan teknologi untuk mempercepat proses kerja.
 - c. Memberikan edukasi kepada masyarakat tentang cara melapor yang baik.
 - d. Menjalinkan kerja sama dengan instansi terkait agar lebih terbuka.
 - e. Mengusulkan tambahan anggaran dan percepatan pembangunan kantor sendiri.
4. Dampak dari laporan yang berhasil diselesaikan sangat besar, seperti:
 - a. Membantu masyarakat mendapatkan pelayanan yang semestinya.
 - b. Mendorong instansi untuk memperbaiki sistem kerja mereka.
 - c. Menjadi bahan evaluasi bagi atasan untuk menegur bawahannya.
 - d. Menjadi penengah yang adil dalam menyelesaikan konflik.
 - e. Mencegah kerugian masyarakat dan mengembalikan hak-hak mereka.

B. Saran

Agar peran Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dapat terus ditingkatkan di masa yang akan datang dalam melayani masyarakat, berikut beberapa saran yang bisa dilakukan:

1. Pemerintah dan Ombudsman RI pusat perlu mempertimbangkan penambahan jumlah pegawai di Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat agar beban kerja dapat terbagi lebih merata, terutama mengingat tingginya jumlah laporan yang masuk setiap tahunnya.

2. Penguatan koordinasi dengan instansi terkait, Ombudsman harus terus membangun komunikasi dan kerja sama yang baik dengan instansi pemerintah untuk memastikan keterbukaan informasi dan percepatan klarifikasi.
3. Diperlukan dukungan anggaran yang lebih besar untuk operasional dan percepatan pembangunan kantor permanen agar pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal dan terpusat.
4. Kantor Ombudsman Sumatera Barat perlu segera dibangun secara permanen agar masyarakat bisa melapor dengan nyaman, dan pegawai bisa bekerja lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Ahmad Mustanir, 2022, *Pelayanan Publik*, Qiara Media, Pasuruan.
- Bambang Sunggono, 2018, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan, 1998, *Kamus Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Herbasuki Nurcahyanto, 2022, *Peningkatan Pelayanan Publik*, Fastindo, Semarang.
- Jusuf Soewardji, 2012, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Maiyestati, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, LPPM Universitas Bung Hatta, Padang.
- Marjoni Rachman, 2021, *Manajemen Pelayanan Publik*, Tahta Media Group.
- Muhamad Mu'iz Raharjo, 2021, *Manajemen Pelayanan Publik*, PT Bumi Aksara.
- Muhammad Idris Patarai, 2015, *Ombudsman Dan Akuntabilitas Publik Perspektif Daerah Istimewa Yogyakarta*, De La Macca, Makassar.

B. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 tahun 2023 Tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan.

C. Sumber Lain

- Agung Nugraha, 2021, *Sejarah dan tantangan Ombudsman RI*, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--sejarah-dan-tantangan-ombudsman-ri>.
- Anggreyni Raintung, 2021, *Peran Pemerintah Desa Dalam Pemberdayaan Kelompok Tani di Desa Mobuya Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow*, Jurnal Governance.

- Frans Jordan Purba, 2025, *Pencegahan Maladministrasi dalam Pelayanan Publik: Tinjauan terhadap Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 di Kota Samarinda*, International Journal Of Politic, Public Policy And Environment, Vol 5, No 1.
- Kasus Ojol di Padang Bawa Jenazah Bayi, Ombudsman: RS Maladministrasi
<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--kasus-ojol-di-padang-bawa-jenazah-bayi-ombudsman-rs-maladministrasi>.
- Mardi Murahman, *Peran Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan Di Dinas Sosial Kota Lubuk Linggau*, Jurnal Pasira
- Nuruni, 2011, *Experiental Marketing, Emotional Branding, And Brand*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol 7 No 1.
- Ombudsman RI Perwakilan Sumbar terima 539 laporan sepanjang 2024,
<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--ombudsman-ri-perwakilan-sumbar-terima-539-laporan-sepanjang-2024>.
- Seri Mughni Sulubara, 2023, *Pengawasan Ombudsman Terhadap Kepentingan Publik Dalam Kaitannya Terhadap Negara Hukum Yang Berdasarkan Pancasila*, Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial, Vol.1, No.4.
- Siaran Pers, 2025, *Jumlah Laporan Masyarakat ke Ombudsman RI Meningkat*
<https://ombudsman.go.id/pers/r/jumlah-laporan-masyarakat-ke-ombudsman-ri-meningkat>.
- Syaron Brigitte Lantaeda, *Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan Rpjmd Kota Tomohon*, Jurnal Administrasi Publik, Vol 04 No. 048.