

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai *Fungsi Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan fungsi pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan terhadap implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada tahun 2024 telah dilaksanakan secara aktif dan sesuai dengan kewenangan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pengawasan dilakukan melalui dua pendekatan utama, yaitu pengawasan reaktif melalui penanganan laporan masyarakat dan pengawasan proaktif melalui kegiatan pencegahan maladministrasi. Sepanjang tahun 2024, Ombudsman menerima 227 laporan dugaan maladministrasi yang didominasi oleh tidak diberikan pelayanan, terutama pada sektor administrasi kependudukan dan pemerintah daerah. Hal ini menunjukkan bahwa Ombudsman menjalankan fungsi pengawasannya dengan merespons langsung permasalahan pelayanan publik yang berdampak luas bagi masyarakat serta mendorong perbaikan

penyelenggaraan pelayanan publik sesuai standar yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

2. kendala yang dihadapi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam menangani pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik pada tahun 2024 terdiri atas kendala internal dan eksternal. Kendala internal meliputi keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan anggaran, serta luasnya wilayah kerja Kalimantan Selatan yang menyulitkan pelaksanaan pemeriksaan lapangan secara optimal. Sementara itu, kendala eksternal berupa rendahnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap mekanisme pengaduan, kualitas laporan yang belum memenuhi syarat formil dan materiel, serta sikap instansi terlapor yang kurang kooperatif dalam menindaklanjuti permintaan klarifikasi Ombudsman. Kendala-kendala tersebut berdampak pada efektivitas dan kecepatan pengawasan, meskipun Ombudsman tetap berupaya menjalankan fungsi pengawasan sesuai kewenangannya berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Perlu dilakukan penguatan komitmen penyelenggara pelayanan publik terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, khususnya dalam pemenuhan standar pelayanan publik. Pemerintah daerah dan instansi penyelenggara pelayanan publik perlu menjadikan hasil

pengawasan dan rekomendasi Ombudsman sebagai dasar evaluasi dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

2. Ombudsman RI, khususnya Perwakilan Kalimantan Selatan, perlu memperoleh dukungan anggaran dan sumber daya manusia yang lebih memadai agar pelaksanaan fungsi pengawasan dapat menjangkau seluruh wilayah dan sektor pelayanan publik secara optimal. Selain itu, penguatan kewajiban kepatuhan instansi terlapor terhadap permintaan klarifikasi dan rekomendasi Ombudsman perlu terus didorong melalui koordinasi lintas lembaga.
3. Penyelenggara pelayanan publik di tingkat daerah perlu meningkatkan kualitas pelayanan melalui penerapan prinsip *Total Quality Service* dan *Total Quality Management*, dengan menekankan keandalan pelayanan, ketepatan waktu, profesionalisme aparatur, serta budaya perbaikan berkelanjutan. Di sisi lain, masyarakat juga diharapkan terus meningkatkan partisipasi dan pemahaman terhadap mekanisme pengaduan sebagai bagian dari kontrol publik terhadap pelayanan publik.
4. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji efektivitas pelaksanaan rekomendasi Ombudsman terhadap perubahan kualitas pelayanan publik atau membandingkan fungsi pengawasan Ombudsman di berbagai daerah untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai pengawasan pelayanan publik di Indonesia.