BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dibahas dan dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan sesuai dengan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yaitu dengan mengacu pada Pasal 24 sampai dengan Pasal 38 diatur tentang mekanisme pengelolaan pengaduan atau penyelesaian laporan yang didalamnya diatur, tentang syarat, proses, dan tindak lanjut dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan, dan juga di dampingi dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik yang didalamnya juga diatur tentang bagaimana asas, prinsip dan standar pelayanan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.
2. Kendala pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan berdasarkan hasil penelitian dengan mewancarai kepala, asisten dan calon asisten Ombudsman Republik Indonesia adalah Pelapor yang meminta Identitas dirahasiakan, intansi yang kurang respon, keterbatasan anggaran, waktu, sumber daya manusia, manajemen leadership, kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap Ombudsman

Republik Indonesia, nama Ombudsman Republik Indonesia yang sulit untuk diingat dan juga tempat yang berpindah-pindah.

B. Saran-saran

1. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan perlu meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat khususnya masyarakat yang jauh berada di kota Banjarmasin, dan kepada masyarakat juga agar bisa mengikuti sosialisasi yang diberikan oleh pihak Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan baik itu secara langsung maupun dari media masa. Sehingga masyarakat mengetahui fasilitas negara yang diberikan untuk masyarakat guna peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik yang membutuhkan peran serta masyarakat dalam meningkatkan mutu pelayanan publik.
2. Penelitian ini Penulis sadari masih memiliki beberapa kekurangan, Untuk itu, maka Penulis memberi saran kepada para peneliti selanjutnya untuk meneliti lebih jauh mengenai Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan.