

## **BAB V**

### **SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Simpulan**

Pada bab V ini peneliti menarik beberapa kesimpulan hal ini didasari dari hasil penelitian pada bab-bab sebelumnya, kesimpulan yang dipaparkan terdiri dari kesimpulan umum dan kesimpulan khusus, dan beberapa rekomendasi kepada pihak yang terkait. Kesimpulan itu dipaparkan sebagai berikut:

##### **5.1.1 Simpulan Umum**

Sebagai warga negara tentu mempunyai hak dan kewajiban, salah satu dari bentuk hak warga negara adalah memperoleh pelayanan publik yang baik. Sebagian besar masyarakat belum memahami bahwa dalam pelayanan publik terdapat hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan atas pelayanan yang diterima apabila para pelaksana dan penyelenggara melakukan penyimpangan standar pelayanan. Pada penelitian ini digali lebih dalam mengenai upaya penguatan kinerja Ombudsman di Jawa Tengah dalam pengawasan pelayanan publik, upaya Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah untuk mendorong partisipasi warga negara dalam pengawasan pelayanan publik di Jawa Tengah, kemudian kendala Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah untuk mendorong partisipasi warga negara dalam pengawasan pelayanan publik di Jawa Tengah. Serta mengenai Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah menghadapi kendala untuk mendorong partisipasi warga negara dalam pengawasan pelayanan publik di Jawa Tengah.

##### **5.1.2 Simpulan Khusus**

Berdasarkan data hasil penelitian yang didapatkan melalui berbagai teknik (observasi, wawancara, dokumentasi) maka dapat dirumuskan kesimpulan secara khusus sebagai berikut: yang pertama mengenai peran Ombudsman untuk mendorong warga negara dalam pengawasan pelayanan publik adalah melalui upaya penguatan kinerja

Ombudsman di Jawa Tengah dalam pengawasan pelayanan publik, upaya penguatan ini melalui pelatihan untuk anggota Ombudsman, penyempurnaan aturan hukum, membangun jejaring Ombudsman. Untuk penguatan kinerja Ombudsman mengadakan pelatihan bagi anggotanya. Pelatihan ini diadakan melalui pertukaran anggota Ombudsman untuk memperoleh pengetahuan dan wawasan di Ombudsman luar negeri dan pelatihan untuk calon asisten dan asisten Ombudsman. Pelatihan anggota Ombudsman ini juga memuat penanaman sikap berani, dalam hal ini anggota Ombudsman terus di dorong untuk memiliki sikap berani dan tegas. Selanjutnya penyempurnaan aturan hukum sangatlah penting karena dengan penyempurnaan aturan hukum maka akan memperkuat kinerja dari Ombudsman Republik Indonesia dan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah karena merupakan wakil di daerah Jawa Tengah. Kemudian Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah membentuk Jejaring Ombudsman untuk membantu dalam menyadarkan warga negara akan pentingnya pengawasan pelayanan publik di Jawa Tengah

Upaya Ombudsman untuk mendorong partisipasi warga negara dalam pengawasan pelayanan publik di Jawa Tengah adalah melalui sosialisasi. Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah melaksanakan sosialisasi baik langsung maupun melalui media, baik media cetak, elektronik ataupun media sosial. Pertemuan berkala dilaksanakan oleh Ombudsman terhadap jejaring Ombudsman. Pertemuan Ombudsman dilaksanakan di masing-masing perwakilan secara terencana, dengan jangkauan Kabupaten. Selanjutnya merawat Jejaring Ombudsman. Strategi untuk merawat jejaring Ombudsman adalah melalui beberapa cara yang pertama adalah membuka kesempatan magang di kantor Ombudsman baik di Ombudsman RI maupun di Ombudsman Perwakilan. Kemudian upaya Ombudsman dalam mendorong partisipasi warga negara dalam pengawasan pelayanan publik adalah dengan mengadakan diskusi publik diakhir tahun, dan melakukan koordinasi dan kerjasama dengan berbagai lembaga.

Ketiga Bentuk-bentuk partisipasi warga negara bersama dengan Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik di Jawa Tengah adalah memberikan masukan. Masukan diberikan kepada penyelenggara pelayanan publik, dapat dilakukan dengan cara memberikan kritik dan saran dalam kotak saran yang telah di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Yang kedua adalah laporan. Laporan mengenai maladministrasi terkait pelaksanaan pelayanan publik dilaporkan kepada pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik. Kemudian evaluasi terhadap pelaksanaan standar pelayanan publik, sebagai warga negara berhak memberikan evaluasi terhadap pelaksanaan standar pelayanan publik dengan cara survey evaluasi standar pelayanan publik yang dapat di isi oleh warga negara. Pengawasan terhadap penerapan kebijakan adalah bentuk partisipasi warga negara bersama dengan Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik, berperan terhadap penerapan kebijakan dilakukan sejak kebijakan tersebut dibuat. Kemudian pengawasan terhadap perbaikan pelayanan publik. Pengawasan terhadap perbaikan pelayanan publik khususnya pada penyelenggara yang sudah melakukan maladministrasi, yang harus ada perubahan ke arah yang lebih bai. Selanjutnya adalah sosialisasi, warga Jawa Tengah yang telah mendapatkan pelatihan oleh Ombudsman ikut serta dalam kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan oleh Ombudsman. Kemudian kendala Ombudsman dalam mendorong partisipasi warga negara dalam pengawasan pelayanan publik adalah sarana dan prasarana yang kurang mendukung dan keterbatasan SDM.

Kendala Ombudsman dalam mendorong partisipasi warga negara dalam pengawasan pelayanan publik adalah sarana dan prasaran yang kurang mendukung, hal ini juga berkaitan dengan anggaran, karena anggaran untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan dalam rangka mendorong partisipasi warga negara terbatas maka hal ini menjadi kendala bagi Ombudsman perwakilan Jawa Tengah. Kemudian keterbatasan SDM pelaksana kendala yang dihadapi Ombudsman dalam mendorong partisipasi warga negara diantaranya diantaranya adalah

kurangnya pelatihan bagi asisten yang sekaligus menjadi fasilitator dalam pelatihan dan sosialisasi yang di berikan kepada konco ombudsman.

Upaya Ombudsman dalam menghadapi kendala yang dialami adalah dengan pertemuan nasional fasilitator dan bekerjasama dengan jejaring Ombudsman. Pertemuan nasional dilaksanakan di Ombudsman Pusat. Fasilitator Ombudsman Jawa Tengah mengikuti pertemuan dengan seluruh Perwakilan di Indonesia untuk mengevaluasi upaya untuk mendorong partisipasi warga negara dalam mengawasi pelayanan publik. Kemudian dengan keterbatasan Ombudsman di perwakilan maka Jejaring Ombudsman di dorong untuk ikut serta mensosialisasikan mengenai pengawasan pelayanan publik serta ikut serta membantu Ombudsman di berbagai kegiatan dalam rangka mendorong partisipasi warga negara dalam pengawasan pelayanan publik. Jejaring Ombudsman terdiri dari berbagai komunitas dan dari berbagai daerah di Jawa Tengah, maka Jejaring

## 5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil analisis data, temuan, kesimpulan yang diuraikan terdapat beberapa implikasi berkaitan dengan peran Ombudsman untuk mendorong partisipasi warga negara dalam pengawasan pelayanan publik diuraikan sebagai berikut:

- 5.2.1 Upaya penguatan kinerja Ombudsman di Jawa Tengah dilaksanakan dengan maksimal, hal ini berimplikasi pada kinerja Ombudsman yang lebih baik. Anggota Ombudsman yang lebih berkompeten dalam menjalankan tugas-tugas Ombudsman, dan adanya kepastian hukum menjadikan Anggota Ombudsman dalam melaksanakan fungsi dan wewenang dengan dasar hukum yang jelas. Jejaring Ombudsman juga sangat membantu dari kinerja Ombudsman karena keterbatasan Ombudsman, dan hal ini akan membuka kesempatan kepada warga negara untuk berpartisipasi dalam pengawasan pelayanan publik.
- 5.2.2 Upaya Ombudsman untuk mendorong partisipasi warga negara dalam pengawasan pelayanan publik di Jawa Tengah yang telah berjalan

maksimal berimplikasi pada partisipasi warga negara yang lebih baik, lebih luas jangkauannya karena juga menggunakan media sosial. Kemudian upaya penguatan yang intensif dengan beberapa kali pertemuan di pelatihan menjadikan warga negara bukan hanya mendapatkan pengetahuan mengenai pengawasan pelayanan publik tetapi juga dibekali dan dibentuk untuk memiliki kemampuan pemecahan masalah sehingga memiliki *civic skill* yaitu kemampuan berpartisipasi dalam pengawasan pelayanan publik.

5.2.3 Bentuk-bentuk partisipasi warga negara bersama Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik di Jawa Tengah dilakukan dengan berbagai kegiatan implikasinya adalah warga negara dapat melaksanakan partisipasi dalam pengawasan pelayanan publik dari mulai perumusan kebijakan mengenai pelayanan publik sampai dengan perbaikan pelayanan publik. Hal ini menjadikan kesempatan untuk berpartisipasi warga negara sangat luas untuk mendorong terciptanya pelayanan publik yang baik menuju *good governance*. Kendala Ombudsman dalam mendorong partisipasi warga negara dalam pengawasan pelayanan publik berimplikasi pada output dari peran Ombudsman untuk mendorong partisipasi warganegara dalam pengawasan pelayanan publik kurang maksimal, namun Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah berusaha semaksimal mungkin dalam menghadapi kendala tersebut, hal ini berimplikasi pada peran Ombudsman dalam mendorong partisipasi dalam pengawasan pelayanan publik tetap berjalan dengan baik.

## 5.3 Rekomendasi

### 5.3.1 Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti merekomendasikan Ombudsman RI perwakilan Jawa Tengah untuk memaksimalkan kinerja dalam pengawasan pelayanan publik. Dalam upaya untuk mendorong partisipasi warga negara dalam pengawasan pelayanan publik hendaknya lebih inovatif. Terkait dengan metode

sosialisasi, kedepan perlu diperbanyak dengan media-media online. Hal ini denga alasan masyarakat saat ini mulai berkembang ke sana dan secara biaya media online jauh lebih murah dan lebih luas jangkauannya. Kemudian lebih memaksimalkan peran jejaring Ombudsman. Kemudian untuk memperkuat Ombudsman hendaknya lebih mendorong pelatihan bagi anggota Ombudsman untuk meningkatkan sumber daya manusia pada lembaga Ombudsman, kemudian harus memperkuat dari segi aturan hukumnya yang menjadi landasan dalam menjalankan tugas dan wewenang Ombudsman. Ombudsman dapat menjadi pilar-pilar pendidikan kewarganegaraan di masyarakat khususnya pada *civic skill* dalam pengawasan pelayanan publik.

### **5.3.2 Pemerintah**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti merekomendasikan pemerintah untuk mendukung upaya Ombudsman RI dalam mendorong partisipasi warga negara mengawasi pelayanan publik, khususnya mengenai anggaran, karena kinerja Ombudsman dapat berjalan dengan maksimal jika anggaran tercukupi khususnya untuk mendorong partisipasi warga negara dalam pengawasan pelayanan publik. Serta lebih menyempurnakan aturan-aturan hukum untuk menguatkan kinerja Ombudsman. Pemerintah harus mendukung penguatan Ombudsman sebagai lembaga negara yang bertugas pengawasil pelayanan publik. Dari segi aturan hukum hendaknya pemerintah mendorong penguatan aturan hukum yang mendorong Ombudsman menjalankan tugas secara makasimal.

### **5.3.3 Penyelenggara Pelayanan Publik**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti merekomendasikan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan pelayanan kepada seluruh warga negara Indonesia, sesuai dengan asas-asas pemerintahan yang baik, bersih dan edisien menurut hukum yang berlaku dan memegang teguh prinsip kebenaran dan keadilan. Serta melibatkan warga negara baik dalam pengawasan pelayanan publik maupun perumusan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

#### **5.3.4 Bagi peneliti lanjutan**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh maka penelitian ini jauh dari kesempurnaan maka direkomendasikan pada penelitian lanjutan untuk melakukan penelitian mengenai *output* dari peran serta warga negara dalam pengawasan pelayanan publik, dan penelitian dilakukan dalam bidang pelayanan publik lainnya.