

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Bentuk pengaduan publik yang banyak diterima Ombudsman adalah maladministrasi kependudukan, adapun prosedur penyelesaian kasus maladministrasi kependudukan di Ombudsman diawali dari adanya laporan masyarakat ke Ombudsman, kemudian Ombudsman akan memverifikasi laporan dan pemeriksaan dokumen pelapor, setelah itu penyelesaian laporan oleh pihak Ombudsman, pelapor dan terlapor. Apabila kasus selesai ombudsman akan melakukan monitoring kepada pihak terlapor dan hasil monitoring tersebut akan disampaikan melalui media massa. Pengaduan yang masuk ke Ombudsman Provinsi Jawa Timur mengenai administrasi kependudukan sebanyak 37 laporan, dengan rincian 21 kasus yang belum terselesaikan dan 16 kasus terselesaikan. Minimnya pengetahuan masyarakat tentang SOP pengaduan di Ombudsman mengakibatkan penyelesaian kasus maladministrasi tidak berjalan sesuai Undang-Undang yang berlaku.
2. Dalam menangani maladministrasi kasus mengenai kependudukan di kota Surabaya tentunya terdapat hambatan dalam prosesnya. Hambatan yang terjadi antara lain: kurangnya pemahaman masyarakat mengenai ombudsman, pihak ombudsman kurang responsif terhadap laporan, kurangnya sumber daya manusia, kurangnya koordinasi dengan instansi

lain, kurangnya eksistensi ombudsman, fasilitas kantor yang kurang memadai. Adapun upaya yang dapat dilakukan Ombudsman dalam mengatasi hambatan tersebut antara lain: peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia (SDM), peningkatan sarana dan prasarana, peningkatan tata kelola organisasi, serta perlunya sosialisasi kepada masyarakat

4.2 Saran

1. Hendaknya Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam mengawasi pelayanan publik lebih maksimal lagi dalam mengenalkan dan mengedukasi masyarakat tentang keberadaan Ombudsman agar masyarakat tahu mengenai tugas, fungsi dan wewenang Ombudsman.
2. Hendaknya penyelenggara pelayanan publik lebih memperhatikan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, agar masyarakat dapat memperoleh hak-haknya untuk mendapatkan pelayanan publik yang lebih baik.
3. Disarankan kepada masyarakat agar mengikuti sosialisasi yang diberikan oleh pihak Ombudsman baik itu sosialisasi secara langsung maupun yang dari media masa. Sehingga masyarakat mengetahui fasilitas Negara yang diberikan untuk masyarakat guna peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik