

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Pelayanan Publik berarti sebagai pemberi layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang sudah ditetapkan. Pelayanan Publik memiliki tujuan untuk memuaskan masyarakat, untuk memuaskan masyarakat, pelayanan publik harus memiliki kualitas yang baik.
2. Tujuan Penilaian Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik untuk mendorong pemenuhan terhadap standar Pelayanan Publik meliputi menyusun, menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan, menempatkan pelaksana yang kompeten, menyediakan sarana prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai, memberikan pelayanan yang berkualitas.
3. Mengoptimalkan pelaksanaan peran Ombudsman Jawa Timur dalam pengawasan Pelayanan Publik tentunya mendapatkan kendala – kendala dalam prosesnya. Kendala yang terjadi diantaranya adalah masyarakat kurang pemahaman mengenai ombudsman, pihak dari ombudsman kurang tanggap atau responsive terhadap laporan, kurangnya koordinasi dengan instansi lain, kurangnya sumber daya manusia di ombudsman jawa timur dan fasilitas kantor yang kurang memadai. Adapun usaha atau upaya

Ombudsman dalam menangani kendala tersebut diantaranya adalah meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia, meningkatkan tata kelola organisasi, meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana serta sosialisasi kepada masyarakat.

4.2 Saran

1. Penyelenggara Pelayanan Publik hendaknya memperhatikan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, agar masyarakat memperoleh hak – haknya untuk mendapatkan pelayanan publik yang lebih baik
2. Ombudsman Jawa Timur lebih memaksimalkan terkait mengawasi pelayanan publik dalam mensosialisasikan kepada masyarakat tentang keberadaan Ombudsman agar mereka mengetahui tugas, fungsi serta wewenang Ombudsman.
3. Masyarakat dianjurkan mengikuti sosialisasi yang diberikan oleh Ombudsman baik itu secara langsung maupun dari media massa agar masyarakat mengetahui fasilitas Negara yang diberikan untuk masyarakat guna untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik.