

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Dalam melakukan strategi Lembaga Ombudsman Daerah dalam mendampingi masyarakat untuk mendapatkan hak pelayanan publik yang baik kesimpulan peneliti ialah, efektivitas kinerja Lembaga Ombudsman Daerah dalam menjalankan tupoksinya sebagai lembaga pengawasan dan mediasi penyelenggara pelayanan publik yang beretika di bidang usaha swasta maupun pemerintah menurut peneliti sudah baik terlihat dengan beberapa kasus yang di tangani Lembaga Ombudsman Daerah dalam tahun 2016 sudah cukup maksimal, akan tetapi masih ada beberapa kekurangan untuk mampu mengakui bahwa strategi lembaga ini benar-benar maksimal.

Faktor penghambat dalam menjalankan strategi ini ialah lembaga ombudsman sering mengalami kesulitan dalam mengolah data pelapor yakni disebabkan kurangnya keterbukaan dari pelapor dalam memberikan informasi sehingga lembaga ombudsman tidak bisa melakukan investigasi lebih lanjut terhadap beberapa kasus dan terpaksa penyelidikan kasus tersebut harus di hentikan dan lembaga ombudsman memberikan penjelasan kepada pelapor bahwa pelapor tidak kooperatif dalam memberikan informasi.

2. Faktor – faktor yang mempengaruhi lembaga ombudsman dalam menjalankan tugas dan fungsi lembaga pengawas dari segi faktor pendukung ialah adanya legalitas LOD (SK Gubernur DIY), sarana prasarana (kantor), ketenagakerjaan SDM sudah memadai terlihat dengan adanya SK gubernur DIY serta diberikan kantor yang layak untuk menjalankan tugas lembaga ombudsman serta kualitas

pegawai lembaga tersebut telah memenuhi syarat di bidang dan keahliannya masing-masing.

Tetapi yang menjadi penghambat ialah lembaga kekurangan dana dalam menjalankan tupoksinya di bidang sosialisasi kantor lembaga ombudsman yakni masih banyak masyarakat yang belum memahami apa itu lembaga ombudsman dan apa fungsi lembaga ini, hal ini terlihat dari strategi lembaga ombudsman dalam menjalankan fungsi pengawasan melalui pendekatan aktif inisiatif lembaga ombudsman kurang mendapatkan informasi apakah ada badan usaha milik swasta atau pemerintah yang melanggar prosedur dan melakukan mal/administrasi. Selama ombudsman melakukan strategi pendekatan ini lembaga selalu mendapatkan informasi terjadinya penyelenggaraan publik yang tidak beretika melalui laporan masyarakat bukan dari strategi aktif inisiatif pengawasan dari lembaga itu sendiri.

## **B. Saran**

1. Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta harus lebih aktif melakukan pengawasan di berbagai kepentingan masyarakat misalnya dalam memberikan izin mendirikan bangunan (IMB) karena permasalahan mengenai pendirian bangunan semakin tahun semakin padat di kota ini, serta pemerintah harus membangun kontribusi yang transparan dengan pemerintah yang bersangkutan agar masyarakat mampu menaati prosedur yang diberikan pemerintah agar mampu menuntaskan beberapa kasus fatal yang terjadi di kota Yogyakarta dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Lembaga Ombudsman Daerah harus lebih profesional memberikan sikap tegas kepada birokrasi yang melanggar prosedur karena lemahnya

kontrol internal maupun eksternal terhadap birokrasi yang menjadikan banyaknya maladministrasi yang terjadi tetapi belum ditangani tegas oleh pemerintah. Dalam penelitian ini peneliti menemukan beberapa kasus yang kompleks mengenai birokrasi yang buruk dan menciptakan ketidakadilan bagi masyarakat.

3. Dengan adanya penelitian ini juga mampu menjadi tolak ukur mahasiswa ilmu pemerintahan untuk melakukan penelitian lebih dalam mengenai strategi Lembaga Ombudsman Daerah serta tata kelola permasalahan yang lebih kompleks agar Lembaga Ombudsman selanjutnya mampu menciptakan tata kelola pemerintahan dan praktek bisnis yang berkualitas baik ditengah kota yang modern seperti yogyakarta ini dengan lebih memperbaiki kualitas dan kuantitas tupoksi lembaga ombudsman ini, dengan begitu kita mampu memanfaatkan beberapa kepemimpinan pemerintah yang sudah baik akan tetapi birokasinya yang perlu di benahi lebih dalam.