

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini menjelaskan tentang persepsi masyarakat terhadap maladministrasi dalam pelayanan pemerintah maupun non pemerintah oleh Lembaga Ombudsman DIY. Di awal penelitian peneliti memiliki perkiraan bahwa pemerintah sebagai otoritas penyelenggara layanan publik, dituntut untuk melakukan tugasnya dengan baik. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah belum efektif dan efisien serta sumber daya manusia yang terkait dengan pelayanan publik belum memadai, perkiraan ini tak lepas dari analisis peneliti sendiri terhadap lembaga yang di tugaskan menangani persoalan maladministrasi yang ada pada penyelenggara pelayanan publik seperti terdapat pada beberapa jurnal dan skripsi tentang lembaga Ombudsman itu sendiri maupun pamor lembaga ini pada masyarakat umum, yang menurut peneliti kurang baik.

Sehingga peneliti mengambil judul penelitian yang berhubungan dengan lembaga ini untuk mengetahui seberapa masyarakat tahu akan lembaga Ombudsman khususnya masyarakat Kota Yogyakarta sendiri, peneliti memilih judul Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja LO DIY Terkait Kasus Maladministrasi Di Kota Yogyakarta Tahun 2019, sebab perkiraan peneliti yang menganggap lembaga ini belum baik secara kinerja sehingga masyarakat luas belum mengerti betul tupoksi dari di bentuknya Lembaga Ombudsman, bahwa lembaga ini memiliki kewenangan mengawasi kasus maladministrasi yang terduga maupun yang terjadi di dalam penyelenggara publik baik yang menyelenggara pemerintah ataupun swasta.

Ombudsman sendiri adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan badan perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (UU no. 33 tahun 2008 BAB I Pasal I). maka dapat disimpulkan Ombudsman ialah lembaga pemerintah yang mewakilkan dalam mengawasi proses pelayanan publik baik itu lembaga resmi dari pemerintah ataupun yang tidak dibentuk oleh pemerintah langsung.

Kemudian setelah melakukan penelitian tentang lembaga ini dengan menyebarkan kuisioner kepada masyarakat Yogya pada khususnya dari keseluruhan uraian pada bab-bab di muka, maka penulis menyimpulkan persepsi masyarakat terhadap kinerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) terkait kasus maladministrasi di kota Yogyakarta adalah baik. Didukung dari analisis kuantitatif di mana metode yang digunakan adalah dengan cara perhitungan melalui rumus yang telah ditentukan serta analisis deskriptif secara khusus dan umum, yang membantu peneliti menyimpulkan hasil penelitian ini.

## **B. Saran**

1. Bagi Lembaga Ombudsman Daerah DIY diharapkan meningkatkan kinerjanya, terutama dalam penanganan kasus maladministrasi dan tetap mendampingi sampai kasus tersebut terselesaikan.
2. Bagi Lembaga Ombudsman Daerah DIY diharapkan melakukan sosialisasi dengan taraf sering kepada masyarakat sehingga masyarakat lebih memahami lagi fungsi keberadaan lembaga ini.

3. Bagi masyarakat di harapkan memiliki kekritisian yang baik agar lebih mengenal lagi prihal Lembaga Ombudsman Daerah DIY.

Bagi Masyarakat diharapkan dapat tetap memberikan masukan