

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan:

1. Peranan lembaga Ombudsman perwakilan Provinsi Banten dalam pencegahan praktik maladministrasi sudah cukup baik, selain sosialisasi yang terus dilakukan Ombudsman perwakilan Provinsi Banten. Juga dengan adanya beberapa program yang membantu pencegahan dan berpengaruh sangat besar terhadap pencegahan praktik maladministrasi. Seperti, adanya program pencanangan budaya anti maladministrasi dan anti korupsi (PBAMAK), membentuk komunitas relawan insan ombudsman, serta survei kepatuhan pelayanan publik. Bentuk pencegahan yang telah dilakukan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Banten selain melakukan sosialisasi, Ombudsman perwakilan Provinsi Banten juga menerima laporan secara langsung dari masyarakat juga melakukan investigasi atas prakarsa sendiri hal ini merupakan bagian dari strategi Ombudsman untuk mencegah maladministrasi di Provinsi Banten dengan melakukan serangkaian sosialisasi, melakukan rapat dengan pemerintahan daerah terkait pemerintah daerah menyangkut pelayanan publik.

2. Faktor Penghambat Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten dalam pencegahan praktik maladministrasi adalah :
  - a. Terbatasnya anggaran dan personil, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten mempunyai 7 orang Asisten, dan setiap asisten memiliki klarifikasi yang berbeda . setiap asisten berada di bagian masing masing seperti bagian pencegahan, bagian pengawasan, dll. Asisten di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten ini merupakan lulusan yang berbeda.
  - b. Tidak fokus ke satu tutuk program, berbagai persoalan yang muncul seperti pungutan liar, proses yang berbelit-belit dalam pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi ditingkat daerah disebabkan oleh tidak ada peraturan berupa standar pelayanan yang bisa digunakan sebagai tolak ukur baik oleh birokrasi sebagai pemberi layanan, maupun masyarakat sebagai penerima layanan.
  - c. Sosialisasi keberadaan Ombudsman perwakilan Provinsi Banten belum optimal. Karena sosialisasi penggunaan media massa itu masih minim dan belum terfokus. Dan itu menjadi tantangan dan hambatan bagaimana pengetahuan masyarakat tentang Ombudsman dan instansi penyelenggara pelayanan publik itu masih minim.

## **B. Saran-Saran**

Berdasarkan Simpulan dalam penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan penulis adalah sebagai berikut:

1. Hendaknya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam pencegahan praktik maladministrasi ini harus lebih maksimal lagi dalam mengenalkan dan mengedukasi masyarakat tentang bentuk praktik maladministrasi, serta mengenalkan keberadaan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Banten ke masyarakat untuk melakukan aduan apabila ada instansi yang diduga melakukan tindakan maladministrasi.
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. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan penyelenggara wajib mengikut sertakan dan pihak terkait, hendaknya masyarakat lebih peduli dan ikut serta mengawasi penyelenggara pelayanan publik dengan melaporkan tindakan maladministrasi.