

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah analisis, disimpulkan bahwa Tata Kelola Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Timur Dalam Mencegah Pelanggaran Pelayanan Publik Di Kota Kupang telah dijalankan sesuai dengan tugas, fungsi dan wewenangnya secara baik, sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dibuktikan peran Ombudsman RI Perwakilan NTT melakukan Pengawasan dan Penilaian Standar Pelayanan Publik (SPP) dengan hasil penetapan tingkat kepatuhan penyelenggara dalam menaati standar pelayanan publik di Kota Kupang yang dari tahun 2019 sampai tahun 2024 naik level dengan status pelayanan kualitas tinggi.

1. Pengawasan Standar Pelayanan Publik.

Dapat disimpulkan hasil penelitian bahwa, Tata kelola Ombudsman RI Perwakilan NTT dalam upaya pencegahan pelanggaran pelayanan publik adalah melakukan pengawasan terhadap Standar Pelayanan Publik. Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, dan untuk menjamin kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Penyelenggara melakukan penyusunan Standar Pelayanan Publik, Penetapan Standar Pelayanan Publik, Implementasi Standar Pelayanan Publik, Efektivitas dan Kualitas Pelayanan publik untuk mewujudkan Kepuasan Masyarakat maka Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Timur memiliki tugas dan wewenang dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dengan melakukan pengawasan langsung atau kunjungan langsung ke loket layanan (sidak dan non sidak), melakukan kajian pelayanan publik bersama penyelenggara pelayanan publik, dan menerima pengaduan dari masyarakat, dan membuat rekomendasi atas kekurangan layanan yang diberikan oleh penyelenggara untuk memperbaiki layanan. Upaya yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan NTT untuk mewujudkan pelayanan publik yang bermutu dan bersama pemerintah menciptakan kepuasan masyarakat Kota Kupang.

2. Penilaian Standar Pelayanan Publik.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, salah satu tata kelola Ombudsman RI Perwakilan NTT dalam upaya pencegahan pelanggaran pelayanan publik adalah melakukan penilaian kepatuhan penyelenggara dalam melaksanakan standar pelayanan publik. Penilaian penyelenggara pelayanan publik merupakan upaya menilai kondisi penyelenggara pelayanan secara komprehensif.

Ombudsman RI Perwakilan NTT melakukan penilaian penyelenggara pelayanan publik di Kota Kupang dengan menilai 4 dimensi yaitu dimensi Input, Proses, Output dan Pengaduan, dan hasil penilaiannya berupa Opini

pengawasan pelayan publik yang dijadikan acuan kualitas pelayanan kepada masyarakat Kota Kupang dan mewujudkan zona integritas di lokasi pelayanan publik Kota Kupang.

6.2 Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan ada beberapa poin yang menjadi saran:

- a. Adanya faktor penghambat dalam melakukan pengawasan dan penilaian standar pelayanan publik seperti jumlah personil yang kurang dalam melakukan pengawasan yang kurang maka harus meningkatkan jumlah prosonil atau melakukan kolaborasi dengan berbagai pihak dalam melakukan upaya pengawasan pelayanan publik di Kota Kupang. Selain dari melakukan sosialisasi, monitoring tapi juga melibatkan pihak ketiga dalam mengawasi pelayanan publik.
- b. Ombudsman RI Perwakilan NTT tetap menjalankan koordinasi dengan pemerintah Kota Kupang dalam meningkatkan terus standar pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik untuk masyarakat Kota Kupang.