

### **BAB III**

#### **PENUTUP**

##### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil pembahasan yang telah dipaparkan oleh penulis, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Tengah dalam upaya pencegahan maladministrasi sudah dilakukan dengan cukup baik. Bidang pencegahan maladministrasi berperan dalam melaksanakan pengawasan. Selama tahun 2023 Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah telah melakukan beberapa pengawasan yang terprogram dari Ombudsman Republik Indonesia yaitu melakukan pengawasan Pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), melaksanakan pemantauan pelayanan arus mudik lebaran, melaksanakan pemetaan data kajian terkait isu lingkungan dan perubahan iklim, melaksanakan pengawasan kepada Dinas Pertanian Provinsi serta Dinas Pertanian Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Tengah mengenai *updating* data calon petani penerima Subsidi Langsung Pupuk (SLP).
2. Kendala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Tengah dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi yaitu dari bidang pencegahan maladministrasi adanya keterbatasan sumber daya manusia yakni hanya terdapat 3 (tiga) orang asisten dengan target pengawasan sebanyak 14 (empat belas) pemerintah daerah dan anggaran yang kurang memadai, sehingga kegiatan peningkatan kualitas pelayanan publik di kabupaten yang cukup jauh belum terjangkau. Berdasarkan laporan kinerja tahun 2023

memaparkan beberapa kendala seperti pemahaman masyarakat terkait hak pelayanan publik masih rendah, rendahnya budaya lapor masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima dan kondisi geografis Kalimantan Tengah yang sangat luas dan minimnya sarana infrastruktur.

3. Mengatasi kendala pencegahan maladministrasi, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Tengah telah melakukan serangkaian sosialisasi tentang standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik kepada instansi pemerintah, komunitas/ perguruan tinggi/ masyarakat di Kalimantan Tengah. Upaya lain untuk mengatasi kendala yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Tengah yaitu melakukan kajian terkait program atau pelayanan pemerintah dengan melakukan pengawasan, penilaian penyelenggaraan pelayanan publik kepada instansi Pemerintah Kabupaten/Kota serta Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah juga menjalin kerja sama dengan pemerintah daerah dan instansi terkait yakni membangun kolaborasi dan sinergi guna meningkatkan standar pelayanan publik yang semakin baik di Provinsi Kalimantan Tengah.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan penulis agar Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah dapat berjalan optimal adalah sebagai berikut:

1. Ombudsman Republik Indonesia diperlukan adanya dukungan dan komitmen terhadap Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah terutama pada

bagian keuangan, agar mekanisme pencairan dana Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah diupayakan lebih cepat dan memadai. Hal ini dapat menjadikan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah menjangkau seluruh kabupaten yang ada, terlebih kabupaten yang dikunjungi dengan jarak tempuh yang jauh.

2. Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah diharapkan melakukan penambahan pegawai dengan melakukan seleksi sesuai kompetensi agar pelayanan yang diberikan dapat meningkat dan lebih optimal, serta melakukan pendampingan dan pelatihan rutin bagi pegawai Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah.
3. Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah diharapkan melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai maladministrasi dan prosedur pengaduan kepada masyarakat. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan hak-hak mereka dan cara melaporkan maladministrasi, agar masyarakat mengetahui keberadaan saluran pengaduan pelayanan publik di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Achmad Nurmandi, 2010, *Manajemen Pelayanan Publik*, Sinergsi Visi Utama, Yogyakarta.
- Agus Dwiyanto, 2014, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Alphonsha Ani Mahari dkk, 2013, *Yang Bergiat Melawan Administrasi*, Ombudsman Republik Indonesia, Jakarta.
- Amy Y.S. Rahayu, Vishnu Juwono, dan Krisna Puji Rahmayanti, 2020, *Pelayanan Publik dan E-Government*, Rajawali Pers, Depok.
- Dadang Suwanda, Wirman Syafri, Tjahya Supriatna, 2021, *Mal Pelayanan Publik: Percepatan Peningkatan Kualitas Inovasi Layanan Masyarakat*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Haryatmoko, 2011, *Pelayanan Publik*, PT. Gramedia Pusat, Jakarta.
- Hardiyansyah, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta.
- Riant Nugroho Dwidjowijoto dan Idris Patarai, 2008, *Ombudsman Kota Makassar Pengalaman Pembangunan Ombudsman Daerah Sebagai Bagian dari Pembangunan Lembaga Pengawasan di Indonesia*, Kemitraan, Jakarta.
- Sirajuddin, Didik Sukriono, dan Winardi, 2011, *Hukum Pelayanan Publik*, Setara Press, Malang.
- Suman Kurik, 2009, *Pelayanan Publik Menuju Good Governance*, Indo Press, Malang.

### Jurnal:

- Meri Enita Puspita Sari, 2018, “Peran Pemerintah Dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik”, *Jurnal Trias Politika*, Vol.2 Nomor.1, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kepulauan Riau.
- Nurli Purnama, Annisa Miskiyah, dan Muhammad Khoirul Anwar, 2023, “Upaya Pencegahan Maladministrasi oleh Ombudsman Republik Indonesia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia”, *Jurnal Relasi Publik*, Vol.1 Nomor.1, Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Regina Angelita Br Sebayang, 2021, “Peran Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia”, *Jurnal Office: Bagian Hukum Administrasi Negara*, Vol. 2, Fakultas Hukum Universitas Jambi.

Rinaldi Purnama Ranga, 2020, “Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Kalteng Dalam Melakukan Pengawasan Pelayanan Publik Di Kalimantan Tengah”, *JISPAR Jurnal Ilmu Sosial Politik dan Pemerintahan*, Vol. 9 Issue 1, Universitas Palangkaraya.

Sari, D., 2020, “Peran Perwakilan Ombudsman di Tingkat Provinsi: Studi Kasus Kalimantan Tengah”, *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 8 Nomor 3, Universitas Palangkaraya.

**Peraturan:**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139. Sekretariat Negara. Jakarta.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Sekretariat Negara. Jakarta.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 5207. Sekretariat Negara. Jakarta

Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional.

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 1091. Sekretariat Negara. Jakarta.

**Skripsi:**

Anrie Wirayawan, 2014, Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Terhadap Aparatur Pemerintah Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik Di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, [SKRIPSI PELAKSANAAN PENGAWASAN OMBUDSMAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TENGAH TERHADAP APARATUR PEMERINTAH SEBAGAI PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI KOTA PALANGKA RAYA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH.](#)

Nurhayati, 2015, Nurhayati, Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi, Universitas Negeri Semarang, [http://lib.unnes.ac.id/21793/1/8111411010-s.pdf.](http://lib.unnes.ac.id/21793/1/8111411010-s.pdf)

Rahayu Rizki Sekar Wangi, 2019, Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Untuk Mencegah Maladministrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Universitas Semarang, [A.111.15.0155-15-File-Komplit-20190227122053.pdf.](#)

#### **Internet:**

Ahmad Fikri, 2024, Pengertian Upaya Menurut Para Ahli: Mengupas Arti Berbagai Pendapat [Pengertian Upaya Menurut Para Ahli: Mengupas Arti Berbagai Pendapat - RedaSamudera.id](#) diakses pada 20 Oktober 2024.

Ahmad Supriandi, 2023, “Maladministrasi dan Perilaku Aparatur Indikator Nilai Rendah SPM 2023 Pemda di Kalteng” <https://kalteng.tribunnews.com/2024/05/25/maladministrasi-dan-perilaku-aparatur-indikator-nilai-rendah-spm-2023-pemda-di-kalteng> diakses pada 6 Desember 2024.

Cerdika, 2023, Pengertian Lembaga [7+ Pengertian Lembaga Secara Umum & Menurut Para Ahli \(cerdika.com\)](#) diakses pada 20 Oktober 2024.

Dosensosiologi.com, 2024, Pengertian Peran Menurut Para Ahli, Teori, dan Konsepnya <https://dosensosiologi.com/pengertian-peran/> diakses pada 7 Oktober 2024.

Hendra Kurniawan, 2020, Refleksi 20 Tahun Ombudsman RI : Perjalanan Ombudsman RI Perwakilan Kalteng Dalam Mengawal Pelayanan Publik [Refleksi 20 Tahun Ombudsman R : Perjalanan Ombudsman RI Perwakilan Kalteng Dalam Mengawal Pelayanan Publik - Ombudsman RI](#) diakses pada 20 Oktober 2024.

Ian Dwi Heruyanto, 2021, Mengenal Maladministrasi [Berita - Ombudsman RI](#) diakses pada 08 Oktober 2024.

Lektur, 2024, 3 Arti Kata Pencegahan di Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) [3 Arti Kata Pencegahan di Kamus Besar Bahasa Indonesia \(KBBI\) \(lektur.id\)](#) diakses pada 20 Oktober 2024.

Muchlisin Riadi, 2021, Asas, Prinsip, Standar dan Jenis Pelayanan Publik [Asas, Prinsip, Standar dan Jenis Pelayanan Publik \(kajianpustaka.com\)](#) diakses pada 20 Oktober 2024.

Reni Yunita Arianty, 2020, Awasi-Mengawasi dalam Pelayanan Publik <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--awasi-mengawasi-dalam-pelayanan-publik> diakses pada 19 Oktober 2024.

Septina Trisnawati, 2024, Ombudsman Sebut Pelayanan Publik di Kalteng Perlu Ditingkatkan. <https://www.rri.co.id/index.php/daerah/355663/ombudsman-sebut-pelayanan-publik-di-kalteng-perlu-ditingkatkan>, diakses pada 10 Oktober 2024.

Supardi, 2024, Bersama Ombudsman, “Pemkab Kampar Gelar Sosialisasi Penyelenggaraan Standar Pelayanan Publik” <https://mediacenter.kamparkab.go.id/artikel-detail/3097/pages/tugas-pokok-dan-fungsi> diakses pada 6 Desember 2024.

## LAMPIRAN


**FAKULTAS HUKUM**  
 UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

Nomor : 344/V/CVD-FH  
 Hal : Permohonan Ijin Penelitian Tugas Akhir/Skripsi

05 November 2024

Kepada  
 Yth. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Tengah  
 Jl. Willem A. Samad No. 1 Gedung 2 Palangka Raya

Dengan hormat,

Sebagai salah satu dari proses pembelajaran bagi mahasiswa tingkat akhir di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, maka dengan ini kami memberitahukan bahwa setiap mahasiswa harus melakukan riset/penelitian dalam rangka penyusunan laporan tugas akhir/skripsi yang nantinya akan diujikan dalam ujian pendadaran di hadapan tim penguji internal.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin riset/penelitian dan wawancara bagi mahasiswa tersebut di bawah ini :

1. Nama : Tiara Puji Lestari
2. Nomor Mahasiswa : 210514373
3. Program Kekhususan : Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan
4. Lokasi Riset : Kalimantan Tengah
5. Dosen Pembimbing I : Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum
5. Dosen Pembimbing II :
6. Judul Skripsi : Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Tengah Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi
7. No. Handphone / WA : 082157435269

Perlu kami sampaikan bahwa riset/penelitian/wawancara yang dilakukan semata-mata bersifat ilmiah dan intern fakultas, oleh karena itu data-data yang akan diperoleh hanya untuk keperluan ilmiah dan akademik, sehingga tidak diperkenankan dipergunakan untuk maksud/tujuan lain.

Atas perhatiannya, kami mengucapkan terima kasih.

Makil Dekan I,  
  
**FAKULTAS HUKUM**  
 UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
 V. Hari Supriyanto, S.H., M.Hum.

**Alamat**

Kampus I Gedung Alfonsus  
 Jalan Mrican Baru 28 Yogyakarta 55281

**URL**

<https://fh.uajy.ac.id>

**Kontak**

Telepon : +62-274-561031  
 Fax : +62-274-547973  
 Surel : fh@uajy.ac.id



Surat Izin Penelitian



**OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
PERWAKILAN PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Jl. Willem A.S No. 1 Gedung 2 Palangka Raya 73111Hp. 08111493737  
Telp/Fax. (0536) 411682, Email: ombudsmanri.kalteng@yahoo.com  
Website : [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)

Nomor : B/021/HM.02.03-20/I/2024 20 Januari 2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Telah Melakukan Penelitian di Ombudsman RI Kalteng

Yth. Wakil Dekan I  
Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta  
di – Tempat

Sehubungan dengan surat Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta Nomor : 344/V/CVD-FH perihal Permohonan Ijin Penelitian Tugas Akhir/Skripsi an. Tiara Puji Lestari kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Tengah.

Maka dengan ini kami menyampaikan bahwa nama dibawah:

Nama Mahasiswa : Tiara Puji Lestari  
NIM : 210514373  
Program Kekhususan : Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan  
Judul Skripsi : Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia  
Perwakilan Kalimantan Tengah Dalam Upaya  
Pencegahan Terjadinya Maladministrasi

Telah melaksanakan Penelitian di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah melalui tahap wawancara meeting zoom dan permintaan data.

Demikian dapat kami sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

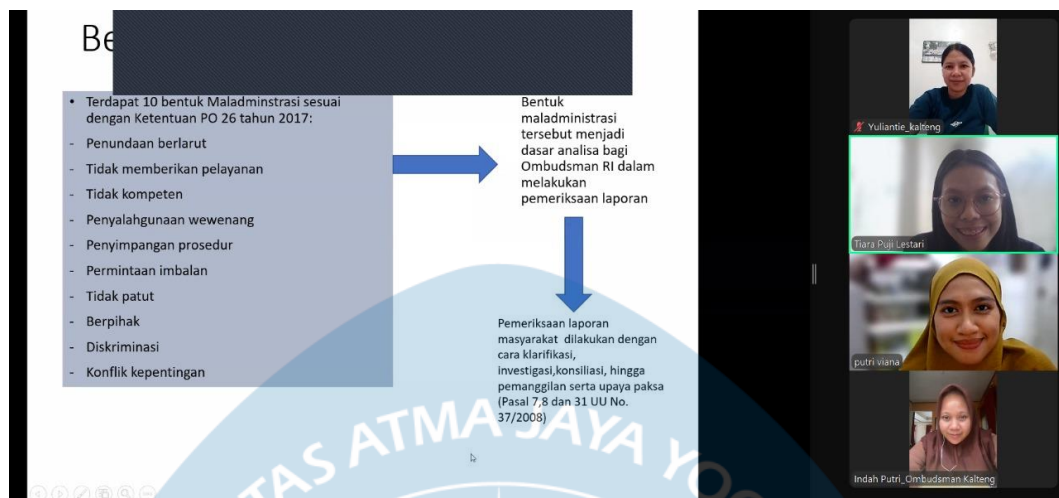
Kepala Perwakilan,



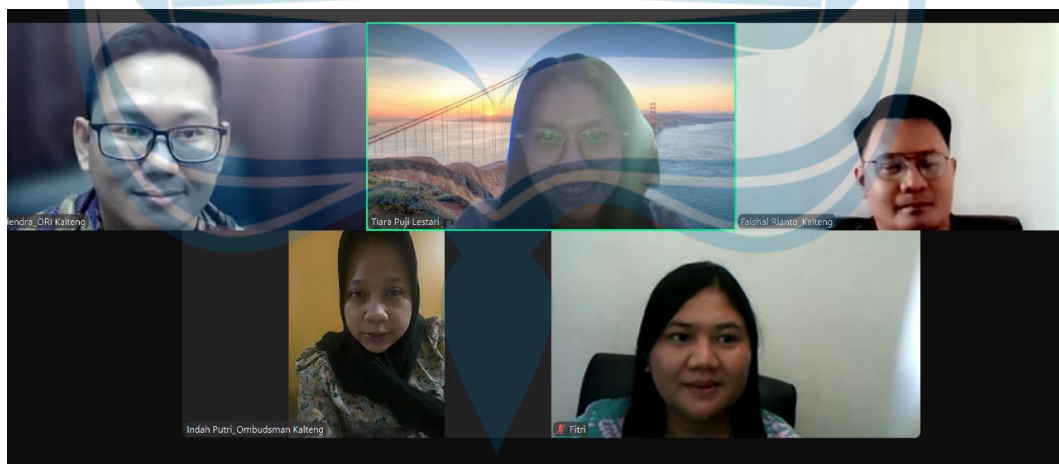
R. Biroum Bernardianto

*Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR E*

**Bukti Penelitian di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah**



Dokumentasi Bersama Kepala Keasistenan Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ibu Putri Viana, Asisten Bidang Pemeriksaan Laporan Ibu Indah Putri Purwaningrum dan Asisten Bidang Pencegahan Ibu Yuliantie pada tanggal 23 November 2024.



Dokumentasi Bersama Asisten Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan Bapak Faisal Rianto dan Ibu Fitriani, Asisten Bidang Pemeriksaan Laporan Ibu Indah Putri Purwaningrum dan Asisten Bidang Pencegahan Bapak Hendra Kurniawan pada tanggal 18 November 2024