

BAB V

PENUTUP

5.1 kesimpulan

Berdasarkan permasalahan, fakta dilapangan dan hasil penelitian sesuai dengan apa yang telah diuraikan diatas, sekiranya yang menjad kesimpulan dari penelitian ini ialah :

1. Efektifitas pengawasan lembaga Ombudsman terhadap pelayanan publik oleh Instansi Pemerintah daerah kabupaten/kota yang ada di Provinsi Gorontalo masih tergolong jauh dari harapan pelayanan yang baik dan efektif. Sebut saja degan beberapa hasil yang ditemui dilapangan sesuai dengan laporan Ombudsman, peningkatan laporan kepada instansi pemerintah daerah kabupaten/kota meningkat setiap tahunnya. Akibatnya pihak ombudsman belum bias menyelesaikan perkara-perkara yang dilaporkan oleh masyarakat. Dalam hal ini juga sangat mencoreng tingkat pelayanan publik oleh instansi pemerintah daerah.
2. FaKtor penghambat dari efektifitas pengawasan Ombudsman ialah faktor internal dan eksternal, hal ini menjadi penting diperhatikan karena sangat berpengaruh kepada peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh Ombudsman. Partisipasi masyarakat juga penting sebagai upaya peningkatan keterlibatan masyarakat dalam hal pelaporan dan juga sebagai pengawasan masyarakat atas kerja-kerja instansi pemerintahan daerah yang ada di provinsi gorontalo.

5.2 Saran

1. Seharusnya pihak ombudsman lebih pro-aktif lagi dalam menindaki instansi pemerintah daerah kabupaten/kota yang ada di Provinsi Gorontalo. Karena persoalan ini sangat memberikan dampak yang sangat krusial kepada peningkatan pelayanan publik.
2. Pengawasan peningkatan publik oleh Ombudsman harus dioptimalkan, karena sesuai dengan fakta yang terjadi dilapangan menunjukkan bahwa tingkat pelayanan publik di provinsi sangat rendah dan jauh dari harapan efektif dan efisien.

Daftar Pustaka

- Bambang Istianto, 2011, *Demokratisasi Birokrasi*, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- H Husni Thamrin, 2013, *Hukum Pelayanan Publik Di Indonesia*, Aswaja Pressindo, Yogyakarta.
- Satya Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2010, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model*.
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Rajawali Press, Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta Universitas Indonesia (UI-Press), Jakarta.
- Sugiyono, *Metode Penelitian, Kualitatif dan R&D*, Penerbit ALFABETA, Bandung,
- Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Pers, Jakarta, 2001
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2010 *Konsep dan Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta,
- Peter Mahmud Marzuki, 2005, *Penelitian Hukum*, Prenada Media, Jakarta.
- Mukti Fajar 2012, *Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Arinanto, Ninuk Triyanti, 2009, *Memahami Hukum dari Konstruksi sampai Implementasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Undang-undang :

Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 Tentang OMBUDSMAN

Uu no 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik