

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan dan analisis penulis terhadap rumusan-rumusan masalah penelitian ini, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Kewenangan penyelesaian tindakan maladministrasi di Indonesia dilakukan oleh Ombudsman dan PTUN dengan tugas dan fungsi masing-masing yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dilakukan melalui 2 (dua) sistem yakni sistem litigasi oleh PTUN dan non-litigasi oleh Ombudsman, yang mana penyelesaian melalui sistem litigasi berkenaan dengan pengembalian hak penerima pelayanan publik dan penyelesaian melalui sistem non-litigasi berkenaan dengan pemenuhan hak penerima pelayanan publik dengan menggunakan hukum acara masing-masing yang sudah diatur dalam peraturan perundang-undangan.
2. sistem pengawasan Ombudsman dalam pelayanan publik termasuk dalam klasifikasi pengawasan preventif dan represif yang bersifat eksternal, penyelesaian tindakan maladministrasi oleh ombudsman dilakukan atas dasar laporan dari masyarakat dan ataupun temuan langsung oleh ombudsman. Yang putusannya bersifat rekomendasi kepada pejabat atau lembaga yang berwenang, Guna mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang bersih dan baik (*clean and good governance*).

B. Saran

1. Dengan adanya 2 (dua) lembaga yang berwenang menyelesaikan tindakan maladministrasi maka perlu adanya aturan secara jelas yang mengatur batasan kewenangan antara kedua lembaga tersebut dalam menangani tindakan maladministrasi.
2. Ombudsman sebagai lembaga pengawas eksternal dalam pelayanan publik sebaiknya diberikan legitimasi yang kuat dalam putusannya agar wajib dilakukan oleh para pihak sehingga keputusan yang dikeluarkan oleh Ombudsman dapat dieksekusi sebagaimana mestinya agar hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dapat terpenuhi.

