

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian diatas maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan tugas Ombudsman Perwakilan Jambi terhadap pelanggaran maladministrasi berdasarkan peraturan Perundang-Undang yaitu ombudsman menerima laporan dan akses masyarakat terkait dugaan tindakan maladministrasi berupa
  - 1) Laporan Masyarakat sebanyak pada tahun 2022 sejumlah 179 dan pada tahun 2023 sebanyak 209
  - 2) Respon Cepat Ombudsman untuk tahun 2022 sebanyak 20 dan untuk tahun 2023 sebanyak 22
  - 3) Investigasi Atas Prakarsa Sendiri untuk tahun 2022 dan tahun 2023 investigasi atas prakarsa sendiri tidak dilakukan karena melihat bahwa tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh instansi pelayanan publik mulai membaik
  - 4) Konsultasi Non Laporan untuk tahun 2022 sebanyak 148 dan untuk tahun 2023 sebanyak 323

Dalam menjalankan tugasnya yaitu menerima akses dari masyarakat ombudsman merupakan lembaga independen yang dalam proses menjalankan tugasnya tidak ada pihak apaun dan manapun yang dapat ikut serta atau ikut campur dalam menjalankan tugasnya.

2. Penyelesaian tugas Ombudsman terkait laporan maladministrasi oleh masyarakat yang dilakukan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi Secara umum Ombudsman menyelesaikan laporan sesuai dengan aturan, yaitu peraturan Ombudsman Nomor 50 Tahun 2023 tentang Tata Cara Penerimaan Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan, yang mana didalamnya tentu ada petunjuk teknis cara-cara penyelesaian laporan, langkah prosedurnya, kalau terkait dengan bagaimana penyelesaian terhadap laporan masyarakat atas tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh Dukcapil Kota Jambi penyelesaian dilakukan dengan cara setelah laporan dari masyarakat masuk ke Ombudsman dilakukan pencatatan laporan setelah itu diperiksa apakah syarat formil dan syarat materilnya telah terpenuhi jika sudah maka selanjutnya laporan diteruskan ke bagian pemeriksaan laporan untuk dilakukan pemeriksaan kembali terkait dengan dokumen yaitu berupa permintaan data, klarifikasi, pemeriksaan lapangan, pemanggilan, konsiliasi, penghentian pemeriksaan yang mana nantinya pihak Ombudsman mengeluarkan produk berupa LHP (Laporan Hasil Pemeriksaan)

## **B. Saran**

1. Kepada Ombudsman Perwakilan Jambi sebagai lembaga pengawas secara eksternal untuk lebih meningkatkan kualitas dalam proses pelaksanaan tugasnya, baik itu memaksimalkan fungsi sebagai lembaga pegawai pelayanan publik di provinsi Jambi dan juga memaksimalkan proses penyelesaian tindakan maladministrasi ini, serta dapat melakukan berbagai kegiatan pencegahan maladministrasi khususnya di bidang administrasi

kependudukan, dengan tujuan kegiatan tersebut dilakukan agar maladministrasi pelayanan publik di Indonesia dapat diminimalisir tidak terjadi berulang.

2. Agar dapat meningkatkan kekuatan pengawasan yang lebih efektif lagi serta dapat cepat tanggap terhadap penyelesaian keluhan, laporan serta akses, masyarakat sehingga dalam hal ini masyarakat dapat merasa dilindungi dari apa yang merugikan mereka, dan untuk Dukcapil Kota Jambi agar kiranya dapat memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik atau dapat memperbaharui atau meningkatkan sistem pelayanan dengan cara digitalisasi sehingga dapat mempermudah pelayanan kepada masyarakat.