

## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1 Kesimpulan

1. Sistem dan Prosedur pelayanan sudah sesuai dengan petunjuk teknis dan sesuai dengan prosedur operasi standar menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Setandar Pelayanan. Peraturan tersebut sudah diberlakukan di Ombudsman Republik Indonesia, dan sudah diterapkan dengan baik.
2. Kendala-kendala yang ada dalam prosedur pelayanan dalam prosedur pelayanan, adalah sebagai berikut:
  - 1) Kendala *Internal*
    - a. Kurangnya asisten atau karyawan yang bertugas sebagai unit PVL, akibatnya saat ada petugas piket PVL yang bertugas keluar kantor untuk mendatangi pelapor dan terlapor menyebabkan pelayanan menjadi kurang efisien
    - b. Kurangnya sarana transportasi yang ada, hal ini menyebabkan petugas PVL harus memakan waktu yang cukup lama jika harus menggunakan sarana transportasi *online* atau umum untuk menemui pelapor dan terlapor.

## 2) Kendala *External*

### a. Kesempatan Untuk Menemui Pelapor dan Terlapor

Ketika pihak Ombudsman sudah menyusun jadwal bertemu dengan pelapor ataupun terlapor untuk melakukan permintaan klarifikasi tiba-tiba membatalkan secara sebelah pihak dengan alasan yang kadang kurang masuk akal.

### b. Kurang Kooperatifnya Pelapor

Kurang terbukanya pelapor saat melaporkan atau mengkonsultasikan suatu masalah yang dialami sehingga menyulitkan petugas piket PVL dalam memahami dan mengetahui dugaan kasus yang dialami oleh pelapor tersebut.

### c. Sulitnya Mempertemukan Pelapor dan Terlapor untuk Mediasi

Sulitnya pihak Ombudsman mempertemukan pelapor dan terlapor untuk melakukan mediasi menyelesaikan suatu masalah atau kasus yang terjadi,

ketika waktu untuk bertemu sudah dijadwalkan biasanya salah satu dari pelapor maupun terlapor tidak datang untuk melakukan mediasi tanpa adanya alasan yang jelas.

## 4.2 Saran

Saran yang diberikan penulis untuk kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY adalah:

1. Agar menambah karyawan atau asisten, supaya dapat memberikan pelayanan secara lebih maksimal dan efektif terhadap masyarakat atau pelapor yang datang untuk konsultasi ataupun melapor.
2. Agar menambah sarana transportasi agar memudahkan petugas PVL untuk mendatangi pelapor atau terlapor terkait klarifikasi laporan yang di terima Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY.

