

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **1.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang dilakukan dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan penetapan standar, bentuk pengawasan Ombudsman RI Perwakilan NTB dalam mengawasi pelayanan publik di NTB memiliki dua bentuk yaitu pengawasan berdasarkan laporan/ pengaduan masyarakat dan pengawasan inisiatif Ombudsman itu sendiri. Dalam melaksanakan perannya sebagai lembaga pengawasan external lembaga Ombudsman RI Perwakilan NTB melakukan bentuk upaya pencegahan terjadinya maladminstrasi di NTB dengan cara sosialisasi, workshop, kerjasama dan penilaian kepatuhan. Tujuan yang dilakukan Ombudsman dalam melakukan bentuk pencegahan adalah agar terciptanya pelayanan publik yang ada di NTB lebih baik, bersih dan efesien guna meningkatkan kesejahteraan serta menciptakan keadilan dalam pelayanan publik.
2. Berdasarkan pengukuran pelaksana, hasil tindak lanjut laporan lembaga Ombudsman RI Perwakilan NTB menurut masyarakat NTB menunjukan bahwa lembaga Ombudsman RI Perwakilan NTB telah menjalankan tugasnya sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik di NTB. Hal ini menunjukan dengan adanya masyarakat yang merasa puas dengan tindak

lanjut Ombudsman meskipun adanya masyarakat yang kurang puas dengan tindak lanjut Ombudsman yang belum menindak lanjuti

3. Tindakan koreksi serta bentuk pencegahan yang telah dilakukan Ombudsman RI Perwakilan NTB selain melakukan sosialisasi diberbagai lembaga daerah Ombudsman RI Perwakilan NTB selain menerima laporan secara langsung dari masyarakat juga melakukan investigasi atas prakarsa sendiri hal ini merupakan bagian dari strategi Ombudsman untuk mencegah maladministrasi di NTB dengan melakukan serangkaian sosialisasi, melakukan rapat dengan pemerintahan daerah terkait pemerintah daerah menyangkut pelayanan publik.

## **1.2. Saran**

Berdasarkan Simpulan dalam penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan penulis adalah sebagai berikut:

1. Hendaknya Ombudsman RI Perwakilan NTB dalam mengawasi pelayanan publik lebih maksimal lagi dalam mengenalkan dan mengedukasi masyarakat tentang keberadaan Ombudsman RI Perwakilan NTB agar masyarakat tahu mengenai Ombudsman RI Perwakilan NTB.
2. Hendaknya penyelenggara pelayanan publik lebih memperhatikan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Agar masyarakat dapat memperoleh hak-haknya untuk mendapatkan pelayanan publik yang lebih baik.

3. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan penyelenggara wajib mengikutsertakan dan pihak terkait, hendaknya masyarakat lebih peduli dan ikut serta mengawasi penyelenggara pelayanan publik dengan melaporkan tindakan maladministrasi publik
4. Diharapkan masyarakat untuk lebih aktif serta berani melaporkan kepada Ombudsman apabila menemukan pelanggaran pelayanan publik (maladministrasi)



## DAFTAR PUSTAKA

- Antonius, Sujata. Surachman. (2007) . *Ombudsman Indonesia ditengah Ombudsman Internasional*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional.
- Asmara, Galang. (2005) .*Kedudukan dan Fungsi Ombudsman Dalam Sistem Pemerintahan dan Sistem Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Desertasi pada Fakultas Hukum Universitas Airlangga Surabaya.
- Belkaoui, A R. (2002) . *Teori Akuntansi(Edisi Pertama)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Environmental Protection Agency. (2007) . *Guidance for Prepararing Standard Operating Procedures (SOP)*. Office of Invironmental Infrpmtion, United State. <http://www.epa.gov/quality.com>
- Fatimah, Endah Nur. (2015) . *Strategi Pintar Menyusun SOP (Standart Operating Prosedure)*. Yogyakarta: Penerbis Pustaka Baru Press.
- Fuad, Laksmi, dkk. (2008) . *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Penerbit Purnaka.
- Ida, Nuraida. (2008) . *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Kanisius.
- Kaligis, O.C. (2006) . *Pengawasan Terhadap Jaksa Selaku Penyidik Tindak Pidana Khusus Dalam Pemberantasan Korupsi*. Jakarta: O.C Kaligis & Associates.
- Manulang. (2002) . *Manajemen Personalialia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Masturi, Budhi. (2005) . *Mengenal Ombudsman Indonesia*. Jakarta: Pradnya Paramitha.
- Moekijat. (2008) . *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BFFE.
- Moleong, Lexy J. (2007) . *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pawito. (2008) . *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: Pelangi Aksara.
- Philip, Kotler. (2005) . *Manajemen Pemasaran, Jilid I dan II*. Jakarta: PT.Indeks.

Siagian, Sondang. (2004) . *Manajemen Strategik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Siagian, Sondang P. (2008) . *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Pertama)*. Jakarta: Binapura Aksara.

Sujata, Antonius., Surachman. (2000) . *Ombudsman Indonesia di Tengah Ombudsman Internasional*. Jakarta. Komisi Ombudsman Nasional.

Thamrin, Abdullah. (2013) . *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Widodo, Joko. (2001) . *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cendekia, Surabaya.

## **REGULASI**

Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah.

Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah.

## **PENELITIAN TERDAHULU**

Faizun Atik Nur. *Fungsi Lembaga Ombudsman Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Bidang Pendidikan Di Kota Surabaya*. Fakultas Ilmu Sosian dan Ilmu Politik. Universitas 17 Agustus 1945.

Kadarsi, Setiajeng. *Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Menurut UU No. 37 tahun 2008*. Fakultas Hukum. Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto. Volume 10 No 2 Mei 2010.

Nurhayati. *Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi*. Fakultas Hukum. Universitas Negeri Semarang. 2015.

Pertiwi Dwi Juliana. *Pengawasan Ombudsman Terhadap Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Pemerintah Di Kota Medan*. Fakultas Hukum. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan. 2019.

Wiriyawan, Anrie. *Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengan Terhadap Aparatur Pemerintah Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik Di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah*. Fakultas Hukum. Universitas Jaya Yogyakarta. 2014.





Dokumentasi Penelitian



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### DATAPRIBADI

Nama : Erna Sukmawati

Tempat, Tanggal Lahir : Sumbawa, 28 April 1998

Jenis Kelamin : Perempuan

Kewarganegaraan : Indonesia

Agama : Islam

Alamat : Jl. Lintas Sumbawa Bima, RT. 001 RW.006 Dusun Karya Mulya Desa Plampang Kecamatan Plampang Kabupaten Sumbawa, NTB

E-mail : [ernacan60@gmail.com](mailto:ernacan60@gmail.com)



### LATAR BELAKANG PENDIDIKAN,

#### PENDIDIKAN FORMAL

2004-2010 : SD Negeri 2 Plampang

2010-2013 : SMP Negeri 1 Plampang

2013-2016 : SMA Negeri 1 Plampang

2016-2020 : Universitas Muhammadiyah Mataram



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI "B"  
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 047 /II.3.AU/F/I/2020  
Lamp. : Proposal Skripsi  
Hal : **Mohon Ijin Penelitian**

Mataram, 11 Jumadil Awal 1441 H  
7 Januari 2020 M

Kepada  
Yth : **Ketua OMBUDSMAN RI Perwakilan NTB**  
**Provinsi NTB**  
di -  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Dalam rangka menyelesaikan syarat-syarat untuk mencapai kebulatan studi program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, maka para mahasiswa harus memenuhi Karya Ilmiah (Skripsi), untuk keperluan tersebut kami mohonkan ijin bagi mahasiswa berikut.

1. Nama : ERNA SUKMAWATI
2. NIM : 216130011
3. Jurusan : Sosial
4. Program Studi : Studi Pemerintahan
5. Tujuan : Untuk Memperoleh Data
6. Tema / Judul : "Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Lembaga OMBUDSMAN Republik Indonesia Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi (Di Kantor OMBUDSMAN Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat)"
7. Lokasi Penelitian : OMBUDSMAN RI Perwakilan NTB

Demikian atas bantuan dan rekomendasi/ijin bagi mahasiswa yang bersangkutan, kami khaturkan terima kasih.

*Wabillahitaufiq Walhidayah*  
*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*



Dekan,  
**Dr. H. Muhammad Ali, M.Si**  
NIDN /0806066801

Tembusan, disampaikan kepada Yth :

1. Rektor UMMAT.
2. Saudara mahasiswa yang bersangkutan.
3. Arsip.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jln. K.H. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639180-633723 Mataram

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Erna Sukmawati  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
NIM : 216130011  
Judul : Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi (Di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat)  
Pembimbing I : Drs. H. Darmansyah, M.Si  
Pembimbing II : Ayatullah Hadi, S.IP., M.IP

KEGIATAN BIMBINGAN SKRIPSI

Tanggal Bimbingan,	Kegiatan	Paraf Pembimbing
1 14/1/2020	Pembaca Bab V sistem pelayanan publik dusun berdasarkan kerangka pikir	
2 17/1/2020	Lengkapi data Primer studi	
3 20/1/2020	Lengkapi dengan data studi bupa, pemberitaan media Online	
4 22/1/2020	Saran dan (revisi) : Gedung Vamitel :	
5 23/1/2020	Dia ke Pembimbing I	



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jln. K.H. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639180-633723 Mataram

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Erna Sukmawati  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
NIM : 216130011  
Judul : Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi (Di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat)  
Pembimbing I : Drs. H. Darmansyah, M.Si  
Pembimbing II : Ayatullah Hadi, S.IP., M.IP

**KEGIATAN BIMBINGAN SKRIPSI**

Tanggal Bimbingan	Kegiatan	Paraf Pembimbing
26/1-'20	Pembacaan awal Hg hasil pengantar bimbingan ke Ombudsman NTB.	
	- Keras maladministrasi apa yg menajel dan rejeat perbetan publik	
29/1-'20	Kee ujian skripsi	



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 - 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : ERNA SUKMAWATI  
NIM : 216130011  
Konsentrasi :  
Jurusan : Sosial  
Program Studi : Studi Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : "Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi ( Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat )".

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3.5	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3.5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	4	12	
5	Penyajian Data	3	4	12	
6	Analisa Data	4	4	16	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasan	3	4	12	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25		98	

TOTAL BN

IP

TOTAL B

3.9

Mataram, 06 Februari 2020  
Penguji Utama,

**Drs. H. Darmansyah, M.Si**  
NIDN. 00088075914



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 - 633723 Mataram

**BERITA - ACARA**

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : ERNA SUKMAWATI  
NIM : 216130011  
Jurusan : Sosial  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : "Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi ( Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat )".

**KOMPONEN - KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI**

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	4	12	
5	Penyajian Data	3	4	12	
6	Analisa Data	4	4	16	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasan	3	4	12	
9	Bahasa	2	3	6	
10	Sikap	2	4	8	
<b>Jumlah</b>		25			

TOTAL BN 98  
IP ----- = 3,92  
TOTAL B 25

Mataram, 06 Februari 2020  
Penguji Pendamping,

  
**Avatullah Hadi, S.IP., M.IP**  
NIDN. 0816057902



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 - 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : ERNA SUKMAWATI  
NIM : 216130011  
Konsentrasi :  
Jurusan : Sosial  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : "Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi ( Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat )".

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistimatika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	4	12	
5	Penyajian Data	3	3	9	
6	Analisa Data	4	4	16	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasan	3	4	12	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25		98	

TOTAL BN

IP

TOTAL B

$$\frac{98}{95} = 3,92$$

Mataram, 06 Februari 2020

Penguji Netral,

Lalu Sopian Tirta Kusuma, S.IP., M.Si

NIDN. 0825038303



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI  
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

**BERITA - ACARA**

Pada hari ini **Kamis** Tanggal **Enam** Bulan **Februari** Tahun **2020** pukul **15.30** Wita telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram dan dinyatakan **LULUS / TIDAK LULUS** dengan predikat **CUKUP / MEMUASKAN / SANGAT MEMUASKAN CAM LAUDE**, Mahasiswa :

Nama : **ERNA SUKMAWATI**  
NIM : **216130011**  
Konsentrasi :  
Jurusan : **Sosial**  
Program Studi : **Ilmu Pemerintahan**  
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram**  
Judul Skripsi : **"Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi ( Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat )"**.

Rekap Nilai dari masing-masing Team Penguji sebagai berikut :

No	Nama Team Penguji Skripsi	Jabatan	IP Yg Diberikan
1	Drs. H. Darmansyah , M.Si NIDN. 00088075914	PU	3.92
2	Ayatullah Hadi, S.IP., M.IP NIDN. 0816057902	PP	3,92
3	Lalu Sopan Tirta Kusuma, S.IP., M.Si NIDN. 0825038303	PN	3.92
<b>TOTAL</b>			

Jumlah IP  
Al IP ----- **3.92**  
Jmlh Penguji

Mataram, 06 Februari 2020

**TEAM PENGUJI SKRIPSI**

Penguji Utama,	Penguji Pendamping,	Penguji Netral,
 <b>Drs. H. Darmansyah , M.Si</b> NIDN. 00088075914	 <b>Ayatullah Hadi, S.IP., M.IP</b> NIDN. 0816057902	 <b>Lalu Sopan Tirta Kusuma, S.IP., M.Si</b> NIDN. 0825038303