

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, wawancara dan pedoman Berdasarkan laporan masyarakat pada Triwulan III (Juli-September) 2020, efektivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau dalam mengawasi pelayanan publik di Kota Batam belum efektif. Hasil tersebut dihubungkan dengan teori indikator efektivitas Menurut William M. Dunn dalam buku Analisis Kebijakan publik dan faktor penghambat dalam penelitian ini yang dihubungkan dengan Analisa penelitian di lapangan.

1. Efektivitas Ombudsman RI Kepulauan Riau dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Batam berdasarkan teori Menurut William M. Dunn buku Analisis Kebijakan publik yaitu : Efisiensi, Kecukupan, pemerataan, resposivitas dan ketepatan dalam mengawasi pelayanan publik khususnya di Kota Batam belum efektif. Perlunya mengadakan peningkatan dengan cara bekerja sama dengan penyelenggara pelayanan publik dan meningkatkan Sosilisi kepada masyarakat, sehingga pengawasan yang dilakukakn Ombudsman RI kepulauan Riau dalam mengawasi pelayanan publik khususnya Kota Batam dapat berjalan dengan efektif dan efesien.
2. Adapun faktor penghambat dalam pelaksanaan efektifiitas Ombudsman dalam mengawasi pelayanan publik di Kota Batam dan

disebabkan oleh faktor internal yaitu : *pertama* kurangnya sumber daya manusia, *kedua* kurangnya anggaran yang di berikan Negara untuk Ombudsman RI perwakilan kepulauan Riau, *ketiga* masih terbatasnya sarana fasilitas penunjang kinerja Ombudsman. Adapun disebabkan oleh faktor eksternal yaitu: kurangnya kesadaran masyarakat dan kurangnya dukungan pelayanan publik terhadap Ombudsman dalam mengawasi mereka.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, tentang efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi kepulauan Riau dalam mengawasi pelayanan publik di Kota Batam. Maka peneliti menyarankan:

1. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi kepulauan Riau dalam mengawasi pelayanan publik perlu menambahkan jumlah Assisten dalam meningkatkan kualitas SDM. Agar terlaksana tugas pengawasan yang lebih baik kedepanya.
2. Menambahkan Anggaran untuk melengkapi sarana dan fasilitas yang bertujuan terlaksananya tugas penyelesaian laporan dan upaya pencegahan maladministrasi.
3. meningkatkan kerjasama dengan Penyelenggara Pelayanan Publik berupa Memorandum of Understanding (MOU) atau melalui perjanjian kerjasama untuk penyelesaian laporan dan upaya perbaikan pelayanan publik, serta memberikan informasi tentang Ombudsman dan maladministrasi agar dikenal oleh masyarakat.

4. Meningkatkan kinerja di bidang pencegahan maladministrasi dengan cara mengenalkan pengertian dari maladministrasi kepada masyarakat.
5. Meningkatkan sosialisasi keberadaan Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau kepada masyarakat yang langsung bersentuhan dengan administrasi, serta secara tidak langsung dengan mengenalkan Ombudsman dan maladministrasi melalui media massa dan sosial media.