

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. ORI DIY sebagai lembaga yang berwenang untuk mengawasi administrasi layanan publik memiliki peran penting dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Di tengah situasi pandemi, ORI DIY melakukan beberapa inovasi dalam pelayanan dan tetap melakukan tugas-tugasnya meskipun melalui daring. ORI DIY memiliki dua tugas pokok yaitu mencegah maladministrasi dan memeriksa laporan dugaan maladministrasi yang berasal dari laporan atau investigasi atas prakarsa sendiri. ORI DIY dalam melaksanakan tugas tersebut sudah berpegang pada asas dan nilai ke-Ombudsman-an khususnya dalam pengawasan pelayanan publik bidang kesehatan selama masa pandemi Covid-19.
2. Diketahui selama masa pandemi Covid-19 ditemukan masih banyak kendala dalam pelaksanaan pengawasan pelayanan publik tersebut. Pertama, terkendala oleh para anggota ORI DIY juga terpapar virus covid-19 sehingga pengawasan tidak dapat berjalan secara maksimal. Kedua, tidak dilibatkannya ORI DIY dalam gugus tugas Covid-19 selama awal pandemi Covid-19 sehingga tidak mengetahui transparansi terkait data paparan Covid-19 di wilayah DI Yogyakarta. Untuk mengatasi kendala-kendala

tersebut ORI DIY membuka Posko Pengaduan Covid-19 yang dapat diakses oleh setiap warga DIY secara daring dan setelah membuka Posko Pengaduan Covid-19 ORI DIY baru dilibatkan lebih lanjut dalam gugus tugas penanganan Covid-19 di DIY.

B. Saran

Pemerintah sebaiknya menyiapkan orang yang secara khusus menangani, menanggapi, dan menindaklanjuti segala aduan dan keluhan dari masyarakat terkait pelayanan publik yang terjadi selama masa pandemi Covid-19 agar khusus masalah pelayanan publik ditangani oleh satu pintu yang sama sesuai dengan asas kepatutan. Perbaikan dan transparansi data yang akurat, pendataan di pemerintahan harus mampu menyajikan data yang akurat agar pelayanan yang diberikan dapat tepat sasaran. Inovasi di semua sektor pelayanan publik agar dapat diakses secara daring selama masa pandemi Covid-19. Perlu adanya pendampingan dan pelatihan rutin bagi semua asisten ORI DIY agar kualitas sumber daya manusia menjadi mumpuni dan ahli dalam bidang pencegahan, pengawasan, penyelesaian kasus serta agenda peningkatan kualitas pelayanan publik lain

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Barata, 2003, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Gramedia, Jakarta.
- Budhi Masturi, 2005, *Mengenal Ombudsman Indonesia*, Pradnya Paramitha, Jakarta.
- Husni Thamrin, 2013, *Hukum Pelayanan Publik Indonesia*, Aswaja Pressindo, Yogyakarta.
- Ismail Solihin, 2009, *Corporate Social Responsibility from Charity to Sustainability*, Salemba Empat, Jakarta.
- Maringan Masry Simbolon, 2004, *Dasar-dasar Administrasi dan Manajemen*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Paulus Effendie Lotulung, 1993, *Beberapa Sistem tentang Kontrol Segi Hukum Terhadap Pemerintah*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Prastowo, Andi, 2016, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, Ar-Ruzz Media, Yogyakarta.
- Prayudi Atmosudirjo, 2004, *Hukum Administrasi Negara*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Riduwan, 2014, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Saiful Anwar, 2004, *Sendi-Sendi Hukum Administrasi Negara*, Glora Madani Press, Jakarta.
- Sondang P Siagian, 2003, *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. Rhineka Cipta, Jakarta.
- Sudaryanto, Agus, 2015, *Pengantar Ilmu Hukum*, Intrans Selaras, Malang.
- Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Sunaryati Hartono, 2007, *Peranan Ombudsman dalam Rangka Pemberantasan dan Pencegahan Korupsi serta Penyelenggara Pemerintahan yang bersih*, Komisi Ombudsman Nasional, Jakarta.
- Sunaryati Hartono, 2003, *Panduan Investigasi untuk Indonesia*. The Asia Foundation Indonesia, Jakarta.

Ulbert Silalahi, 2005, *Studi Tentang Ilmu Administrasi: Konsep, Teori dan Dimensi (Edisi Keenam)*, Sinar Baru Algensindo, Bandung.

Wahyudi Kumorotomo, 2008, *Etika Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Jurnal/Artikel/Tesis-Disertasi

LBH Yogyakarta, 2021, *Diskusi Publik dan Lokakarya Hasil Riset Kebijakan Covid-19 di Yogyakarta*.

Fadillah Basalamah, 2017, *Efektifitas Pengawasan Ombudsman Terhadap Kegiatan Maladministrasi di Instansi Pemerintah Kabupaten/Kota Provinsi Gorontalo*, Skripsi, Universitas Negeri Gorontalo.

Faizal Azmi, 2021, *Pengawasan Langsung Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam Pelayanan Publik Pada Bidang Pendidikan Kota Padang Pada Tahun 2017*, Skripsi, Universitas Andalas.

Harfika, J., dan Abdullah, N. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal Balance*. Vol 14(1). <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/balance/article/view/1285>, diakses pada 23 Maret 2022

Muhammad Khoerlu Umam. 2020, *Kedudukan Konstitusional Ombudsman Republik Indonesia Dalam Sistem Ketatanegaraan Indonesia Untuk Mewujudkan Clean Governance*, Skripsi, IAIN Salatiga.

Nur Indah Fitriani.2020. Tinjauan Pustaka COVID-19: Virologi, Patogenesis, dan Manifestasi Klinis. *Jurnal Medika Malahayati*, Vol. 4, No.3 <http://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/medika/article/view/3174>, diakses pada 23 Maret 2022

Shita Mariza S, 2016, *Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia dalam Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan Di Kota Makassar*, Skripsi. Universitas Hasanuddin Makassar.

Siti Maisaroh, 2019, *Peran Ombudsman Dalam Pengawasan Pembuatan KTP-EL Di Kota Bandar Lampung Menurut Fiqh Siyasah dan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008*, Skripsi, Universitas Islam Indonesia Raden Intan, Lampung.

Internet

[http://www.padk.kemkes.go.id/article/read/2020/04/23/21/hindari-lansia-dari-covid-19.html#:~:text=COVID%2D19%20\(coronavirus%20disease%202019,dan%20sesak%20nafas%20bagi%20manusia, diakses pada 29 maret 2022.](http://www.padk.kemkes.go.id/article/read/2020/04/23/21/hindari-lansia-dari-covid-19.html#:~:text=COVID%2D19%20(coronavirus%20disease%202019,dan%20sesak%20nafas%20bagi%20manusia, diakses pada 29 maret 2022.)

<https://corona.kendalkab.go.id/berita/profil/kenalan-dengan-covid-19, diakses pada 23 Maret 2022.>

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--covid-19-dan-problem-rumah-sakit, diakses pada 18 Maret 2022.>

<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/download/9261/8991, diakses pada 18 Maret 2022>

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--kekuatan-pengaruh-ombudsman, diakses pada 24 Agustus 2022>

Peraturan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112)

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease (COVID-19) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 91).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Tahun 2017 Nomor 707).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Tahun 2017 Nomor 877)

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Naskah Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.