

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Negara berkewajiban melayani seluruh warga negaranya tanpa terkecuali dalam pemenuhan hak dan kebutuhan dasarnya yang mana dengan hal itu dilakukan dengan memberikan pelayanan yang baik, efektif, efisien, dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Pelayanan publik sendiri merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik)

Masyarakat mendapatkan hak untuk bisa berpartisipasi dalam proses penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi seperti yang diamanatkan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 dan juga pada Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2017. Seluruh masyarakat tanpa terkecuali berhak untuk mengetahui kebenaran isi standar pelayanan, mengawasi pelaksanaannya, memberikan saran untuk memperbaiki pelayanan yang tidak sesuai, mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan dan bahkan sampai pada melaporkan penyelenggara yang melakukan penyimpangan terhadap standar pelayanan yang berlaku. Dan dalam hal ini juga pihak penyelenggara berkewajiban untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanannya dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak lainnya yang terkait.

Standar pelayanan juga menetapkan bahwa sekurang-kurangnya ada beberapa hal termasuk adanya penanganan pengaduan, saran dan masukan yang mana dalam hal ini masyarakat diberikan hak yang dijamin oleh Undang – Undang untuk melakukan pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan dan penyelenggara berkewajiban untuk menangani hal tersebut. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik mengharuskan adanya pengawasan baik dari internal maupun eksternal guna menunjang sistem pelayanan yang baik. Pengawasan internal ini dilakukan oleh pihak penyelenggara seperti atasan langsung, dan pengawas fungsional sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sedangkan untuk pengawasan eksternal ini dilakukan oleh masyarakat baik itu berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota. Bahkan juga penyelenggara berkewajiban untuk menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas. (UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik)

Pengabaian partisipasi masyarakat ataupun pengawasan masyarakat terhadap pelayanan publik ini berdampak pada efektif tidaknya suatu aturan, penyelenggaraan pelayanan maupun Standar Operasional Prosedur diterapkan dalam artian dimana penyelenggara pelayanan publik tersebut tidak melibatkan masyarakat sebagai penerima layanan maka akhirnya kebijakan yang dibuat nantinya tidak bisa memenuhi kebutuhan masyarakat seperti yang diharapkan. Dengan adanya keterlibatan masyarakat yang tinggi maka kebijakan dan pembangunan

daerah bisa menjadi lebih baik lagi karena ada pengawas yang akan terus memerhatikan jalannya roda pemerintahan tersebut. Mengutip dari artikel Ombudsman (Sopian Hadi, 2020) partisipasi masyarakat yang sangat rendah dalam mengawal jalannya perbaikan yanlik disebabkan oleh beberapa faktor yaitu, penyusunan standar pelayanan tidak memperhatikan kebutuhan masyarakat, tidak ada sarana maupun mekanisme penyampaian aduan dari masyarakat, tidak adanya tindak lanjut penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat, dan masyarakat takut salah dalam melapor.

Pelayanan yang sudah tidak memerhatikan kepentingan dan hak masyarakat dalam penyelenggaraannya baik dalam hal pelibatan pembuatan standar pelayanan maupun pengawasan eksternal pelayanan bisa membuka peluang terjadinya beberapa permasalahan pelayanan yang bisa menyebabkan pada penurunan kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan publik yang rendah bisa disebabkan oleh beberapa faktor seperti kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang masih rendah, ketidakjelasan prosedur pelayanan, dan sistem pelayanan yang masih terjadi kasus Maladministrasi. Dalam Undang – Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman menjelaskan bahwa maladministrasi sendiri merupakan suatu perbuatan yang melanggar hukum dengan menggunakan wewenang untuk tujuan lain, dan juga termasuk kelalalian dan pengabaian kewajiban yang menyebabkan kerugian bagi masyarakat atau perseorangan. Contoh dari kasus maladministrasi yang terjadi di tahun ini mengutip dari artikel Ombudsman (Siti Fatimah, 2020) adalah pada kasus DPO Joko Soegiarto Tjandra yang ternyata setelah diselidiki atas prakarsa sendiri oleh pihak Ombudsman didapati maladministrasi didalam kasusnya. Maladministrasi

yang dimaksud yaitu pada kejaksaan yang terlibat telah melakukan penyimpangan prosedur dan penyalahgunaan wewenang, sedangkan pada pihak kepolisian berupa penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, dan penyalahgunaan wewenang.

Melihat dari keadaan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pemerintahan yang masih lama, berbelit, dan bisa terjadi beberapa kasus maladministrasi ini membuat sebagian masyarakat mengeluh atas pelayanan yang diberikan. Mengutip dari artikel Ombudsman (Ratna Sari Dewi, 2020) bahwa pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik yang telah dilakukan penanganan dan penyelesaian oleh Ombudsman pada tahun 2019 mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 11.087 aduan. Sedangkan menurut artikel dari Kompas (Achmad Nasrudin Yahya, 2020) saat pandemi covid-19 pada tahun 2020 ini posko pengaduan Daring Ombudsman Republik Indonesia sudah menerima sebanyak 387 laporan terkait kebijakan pemerintah menyangkut layanan publik ditengah pandemi ini.

Tak dapat dipungkiri juga banyak masyarakat yang tidak tahu menahu tentang standar pelayanan ataupun tentang mekanisme pengaduan pada umumnya dan kepada siapa mereka ini bisa mengadu mengenai permasalahan yang dialami. Mengutip dari Ombudsman (Sopian Hadi, 2020) menyebutkan bahwa hasil dari Survei ORI pada 2016, di tingkat Kementerian dari 700 produk layanan yang disurvei, sebanyak 50,14% atau 351 produk layanan belum mempublikasikan mekanisme pengaduan. Di tingkat Lembaga, sebanyak 323 produk layanan dari 15 lembaga, sebanyak 57,59% atau 186 produk layanan belum mempublikasikan informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan. Sedangkan di tingkat Pemerintah Provinsi, ketersediaan

informasi mekanisme pengaduan juga masih sangat rendah, karena hanya 57,76% atau 1.719 produk layanan dari 3.101 produk layanan yang telah diteliti ORI. Yang mana dalam hal ini menggambarkan bahwa masyarakat tidak diberikan ruang untuk menyampaikan pengaduan atas penyimpangan standar pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan sebenarnya sudah dilakukan oleh pemerintah di Indonesia. Dan dalam penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan lembaga yang mampu memberikan perlindungan terhadap hak-hak masyarakat dalam menerima pelayanan. Masyarakat perlu dilindungi perannya sebagai pengawas eksternal dan dibantu dalam hal menerima haknya sebagai warga negara yang wajib diberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan standar yang berlaku dan hak diberikan ruang sebagai bagian dari pemerintahan dalam perumusan sebuah kebijakan ataupun upaya perbaikan kualitas pelayanan dalam pemerintah. Untuk mewujudkan hal tersebut maka dibentuklah sebuah lembaga yang bertugas secara khusus mengawasi jalannya pelayanan publik yang ada di Indonesia termasuk memeroses mengenai pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima yaitu Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman Republik Indonesia (selanjutnya disebut Ombudsman RI) merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta Badan Swasta atau Persorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran

Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Ombudsman ini berfungsi sebagai pengawas eksternal penyelenggaraan pelayanan publik yang mana bertujuan untuk mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera, meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik, serta mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. (UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia)

Peran ombudsman dalam mengajak masyarakat untuk mengawasi pelayanan publik yang ada di Indonesia ini sangatlah besar. Mengutip dari hasil survei Indeks Persepsi Maladministrasi (Inperma) pada tahun 2019 diketahui bahwasannya hanya 34% responden/masyarakat yang mengetahui tentang apa itu Ombudsman. Masyarakat ini secara langsung bersentuhan dengan penyelenggara pelayanan sehingga pengawasan oleh masyarakat juga sangatlah penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan untuk kedepannya. Partisipasi masyarakat merupakan hal penting dalam mewujudkan kepedulian dan dukungan masyarakat untuk keberhasilan dan kemajuan pembangunan di daerahnya masing-masing terkhusus pada sektor pelayanan publiknya. Dengan adanya peran aktif masyarakat mengawasi jalannya pelayanan publik dengan melakukan pengaduan jika didapati penyelewengan prosedur pelayanan di Indonesia atau secara khusus di Kalimantan Tengah ini akan membantu pemerintah dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan agar terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik. Dan hal ini sejalan dengan pendapat Dwiyanto (Irawan, 2017:4) yang

menyebutkan bahwa ketersedianya ruang untuk menyampaikan aspirasi (*voice*) dalam bentuk pengaduan dan protes terhadap jalannya penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan publik akan sangat penting perannya bagi upaya perbaikan kinerja tata pemerintahan secara keseluruhan.

Sepanjang tahun 2019 laporan masyarakat di Indonesia terkait maladministrasi yang dihimpun oleh pengamatan Ombudsman Republik Indonesia tercatat sebanyak 7.903 laporan yang mana sebanyak 5.464 laporan ini telah ditindaklanjuti. Laporan terbanyak datang dari instansi Pemerintah Daerah dengan total laporan 2.274 disusul oleh Instansi Pusat 613 laporan, Kepolisian 560 laporan dan 517 laporan dari Kementerian Agraria & Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional. Sedangkan berdasarkan substansi laporan tercatat sebanyak 3.156 laporan dimana Agraria mendapat 865 laporan, Bidang Kepegawaian 749 laporan, Bidang Pendidikan 558 laporan, Bidang Kepolisian 551 laporan, kemudian disusul Administrasi Kependudukan 249 laporan dan Ketenagakerjaan 184 laporan. Dan untuk kasus dugaan maladministrasi paling banyak dilaporkan karena kasus penundaan berlarut 1.837 laporan (33,62%), penyimpangan prosedur 1.583 laporan (28,97%) dan tidak memberikan layanan 967 laporan (17,7%). (Dhika Kusuma Winata, 2020)

Di Kalimantan Tengah, Ombudsman yang berdiri sejak tahun 2013 ini pada sampai tahun 2019 sudah menerima sebanyak 606 laporan dengan jumlah terselesaikan sebanyak 584 laporan. Pada tahun 2017-2019 substansi laporan terbanyak dari Agraria dengan total 70 laporan. Dari tahun 2014-2019 berdasarkan instansi terlapor paling banyak melaporkan instansi Pemerintah Daerah dengan total 339 laporan. Sedangkan

berdasarkan dugaan maladministrasi dari tahun 2018-2019 terdapat sebanyak 83 laporan tentang tidak memberikan pelayanan. (Hendra Kurniawan, 2020)

Hasil Survei Kepatuhan yang mengindikasikan pemenuhan standar pelayanan di Kalimantan Tengah saat ini masih ada sebanyak 2 (dua) kabupaten yang masuk kedalam zona merah pada Hasil Kepatuhan tahun 2019, yaitu Pulang Pisau dan Barito Timur. Sedangkan untuk Kota Palangka Raya, Kabupaten Sukamara, Kabupaten Murung Raya, dan Kabupaten Barito Utara masih berada di zona kuning. Sedangkan untuk 4 (empat) kabupaten seperti Lamandau, Kotawaringin Barat, Barito Selatan dan Katingan sudah masuk dalam zona Hijau. Untuk Provinsi Kalimantan Tengah, Kabupaten Kapuas, Kotawaringin Timur, Gunung Mas, dan Seruyan tidak masuk kedalam objek penilaian lagi karena sudah masuk dalam kategori hijau untuk kepatuhan standar pelayanan tahun 2018 yang lalu. (Rendhik Andika, 2020)

Menurut hasil survei Indeks Persepsi Maladministrasi (Inperma) 2017 oleh Ombudsman Republik Indonesia (Rofiq Hidayat, 2018) menunjukkan bahwa dari 11 Provinsi yang disurvei, Kalimantan Tengah menduduki peringkat ke-2 indeks maladministrasi sedang. Melihat data tersebut menunjukkan bahwa untuk daerah Kalimantan Tengah untuk kasus maladministrasi masih sering terjadi. Contohnya saja mengutip dari artikel (Fitriansyah, 2020) saat pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di salah satu daerah Kalimantan Tengah yaitu di Kotawaringin Timur telah terjadi kasus pemalsuan dokumen kependudukan. Selain itu dari artikel lain (Septina Trisnawati, 2020) permasalahan keterlambatan pembuatan E- KTP yang dikarenakan kekurangan blanko atau kendala jaringan masih terus terjadi dan menjadi kendala yang dihadapi pihak Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kalteng. Padahal dalam hal pembuatan KTP yang merupakan hak dasar sebagai warga negara untuk mendapatkannya, pemerintah harus lebih optimal dan berupaya lagi dalam pemenuhannya sehingga alasan seperti kekurangan blanko yang menyebabkan masyarakat menggunakan KTP Sementara ini tidak menjadi alasan yang berulang.

Pada tahun 2020 mengutip artikel dari Kaltengpos yang dikeluarkan pada hari Selasa 25 Agustus 2020, telah terjadi pemalsuan dokumen Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Pendudukan (KTP) yang terjadi di Kotawaringin Timur yang berawal dari pemeriksaan administrasi penerimaan Bintara Polri saat itu. Pada pertengahan tahunnya melalui artikel Kaltengpos yang dikeluarkan pada hari Jum'at 17 Juli 2020, telah didapati 4 kasus pemalsuan Surat Rapid Test di Palangka Raya, dan pada sumber yang sama yang dikeluarkan pada hari Sabtu 29 Juni 2019, telah terjadi dugaan praktik pungutan liar (pungli) dan pemerasan di SMPN-8 Palangka Raya. Sedangkan pungli juga terjadi pada tahun 2017 yang dilakukan oleh Kepala Sekolah dan Wakil Kepala Sekolah di SMAN-1 Palangka Raya yang dikutip dari Antarakalteng yang dikeluarkan pada hari Rabu 15 November 2017. Selain itu, masyarakat kabupaten Barito Timur mengutip dari Ombudsman (kaltengnews, 2019) juga telah melaporkan dugaan maladministrasi oleh PT. Pertamina (Persero) pada tahun 2019 terkait penguasaan dan pengelolaan atas jalan Industri Raya (jalan eks Pertamina) yang merupakan jalur transportasi masyarakat dan jalan lintasan pengangkutan batu bara.

Kasus Maladministrasi pada instansi pemerintah harusnya tidak perlu terjadi lagi dan masyarakat turut berperan aktif dengan melaporkan kasus yang dialaminya dengan bekerja sama bersama Ombudsman Perwakilan

Provinsi Kalimantan Tengah selaku pengawas eksternal. Tidak ada yang menginginkan pelayanan yang buruk, tidak sesuai aturan apalagi sampai merugikan banyak pihak dalam penyelenggaraannya. Namun fakta di lapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih sering didapati penyelewengan dari aturan, Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) masih sering didapati sehingga berdampak pada kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Disinilah pentingnya fungsi pengawasan yang dilakukan baik dari internal yaitu oleh instansi yang bersangkutan maupun eksternal yaitu dari masyarakat, ombudsman, DPR, DPRD Provinsi dan DPRD Kabupaten/Kota. Pengawasan ini sendiri berfungsi agar dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik bisa berjalan sesuai dengan standar ataupun prosedur yang berlaku.

Keterlibatan masyarakat yang rendah dalam hal mengawasi jalannya pelayanan publik ini berdampak pada baik tidaknya kualitas pelayanan. Jika masyarakat bisa dilibatkan secara baik untuk mengawasi dan mengontrol jalannya pelayanan maka jika terjadi hal yang menyimpang dari prosedur atau terindikasi maladministrasi maka pihak instansi selaku penyelenggara pelayanan bisa bekerja sama dengan masyarakat untuk mengevaluasi dan memperbaiki bagian-bagian dari pelayanan yang dirasa kurang ataupun melenceng dari peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dan jika keterlibatan masyarakat ini tidak dimanfaatkan dengan baik dalam artian ketika masyarakat ini mengadukan pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku namun tidak mendapat respon atas hal tersebut oleh instansi yang bersangkutan maka masyarakat ini bisa berusaha lagi mengadukannya kepada Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Perwakilan Kalimantan Tengah.

Ombudsman yang merupakan pengawas eksternal yang menangani kasus aduan masyarakat terhadap pelayanan publik ini bisa mengambil tindakan sesuai dengan tugas, pokok, dan fungsinya beserta batas kewenangannya terhadap masalah yang dihadapi. Dalam hal ini Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Tengah bisa melakukan kerja sama dengan masyarakat ataupun instansi terlapor untuk bisa dilakukannya upaya penyelesaian kasus yang telah dilaporkan ataupun perbaikan kualitas pelayanan yang dikeluhkan. Turunnya kualitas pelayanan bisa menyebabkan turunnya kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dan begitu pula sebaliknya. Melihat dari laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia mulai dari tahun 2017 sampai dengan 2019 ini laporan masyarakat dalam wilayah kerja Kalimantan Tengah terus menurun. Hal ini bisa dikarenakan kualitas pelayanan publik yang sudah membaik atau dikarenakan masyarakat sudah apatis dengan jalannya pelayanan yang tidak maksimal sehingga tidak melakukan upaya pelaporan.

Fenomena masyarakat apatis harusnya menjadi fokus pemerintah karena dengan tidak pedulinya masyarakat terhadap perkembangan negaranya maka sudah dipastikan masyarakat juga tidak akan peduli dengan perbaikan negaranya. Masyarakat ini perlu untuk dirangkul dan diberikan pemahaman mengenai pentingnya bekerja sama dalam upaya perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan begitu masyarakat bisa bekerja sama dengan pemerintah untuk lebih aktif lagi dalam memperhatikan, memberikan masukan, saran, maupun teguran dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik seperti yang diharapkan bersama. Untuk mewujudkan hal tersebut tidak hanya diperlukan upaya pelaporan dari masyarakatnya tetapi juga inisiatif aktif

dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Tengah sesuai tugas dan fungsi lembaganya untuk bisa menarik hati masyarakat luas untuk bekerja sama dalam membangun maupun memperbaiki kualitas pelayanan publik kedepannya. Oleh karena itu peneliti tertarik meneliti tentang bagaimana Strategi Peningkatan Pengaduan Masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian yang diambil adalah mengenai bagaimana strategi peningkatan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah.

#### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi yang dibuat atau diambil dalam upaya meningkatkan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian yang dilakukan dapat dijabarkan sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan maupun ilmu pengetahuan untuk para pembaca yang ingin meneliti tentang strategi, proses perumusan sebuah kebijakan dan pelayanan publik maupun yang berkaitan dengan ilmu Administrasi Negara secara luas. Dan penelitian ini juga

diharapkan mampu dijadikan sebagai salah satu referensi bagi peneliti lain atau pembaca yang ingin mengkaji permasalahan bagaimana Strategi Peningkatan Pengaduan Masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah.

## 2. Manfaat Praktis

a. Bagi Ombudsman Republik Indonesia dan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah, hasil penelitian ini hendaknya bisa dijadikan bahan pertimbangan bagi Ombudsman dalam merumuskan strategi yang berhubungan dengan upaya pelibatan masyarakat guna mengawasi jalannya pelayanan publik yang ada dan upaya peningkatan pengaduan masyarakat. Selain itu hendaknya penelitian ini juga mampu memberikan sumbangsih baik pemikiran maupun masukan dalam upaya meningkatkan kepekaan masyarakat dalam mengadukan penyelewengan yang dialami ke Ombudsman sendiri kedepannya.

b. Bagi Penyelenggara Pelayanan Publik, hasil penelitian ini hendaknya bisa dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pemerintah untuk mengambil langkah dalam upaya perbaikan pelayanan publik dan upaya pelibatan masyarakat sebagai pengawas eksternal dalam artian memberikan ruang kepada masyarakat untuk bisa menyampaikan aspirasinya terkait standar pelayanan, prosedur maupun perundang-undangan yang berlaku. Selain itu penelitian ini juga hendaknya bisa menjadi masukan kepada Penyelenggara Pelayanan Publik untuk bisa memberikan pemahaman dan pendidikan pada masyarakat sekitar agar dalam

penyelenggaraan pemerintahan ada keterlibatan lebih dari masyarakat dalam hal perbaikan kualitas pelayanan dengan berupa pengaduan maupun pengawasan khususnya di Provinsi Kalimantan Tengah.

- c. Bagi Masyarakat, hasil penelitian ini kiranya mampu memberikan gambaran bagaimana pentingnya partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dan juga perbaikan kualitas pelayanan publik mulai dari proses perumusan, penerapan, evaluasi sampai pada tahap pengaduan jika terjadi penyimpangan prosedur dalam pelaksanaannya. Penelitian ini juga diharapkan memberikan pemahaman kepada masyarakat jika hak untuk mengadu dan berpartisipasi dalam perbaikan pelayanan publik itu dijamin dan dilindungi dalam perundang-undangna yang berlaku. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya mengawasi pelayanan publik dan melaporkan kepada Lembaga Ombudsman jikalau terdapat maladministrasi di instansi pemerintah di Provinsi Kalimantan Tengah