

## Eksistensi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam Pencegahan Maladministrasi Sebagai Bentuk Pengawasan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

**Hergiansyah**

Universitas Negeri Padang

**Syafirman**

Universitas Negeri Padang

**Rizki Syafril**

Universitas Negeri Padang

Korespondensi Penulis: [Hergiansyah13@gmail.com](mailto:Hergiansyah13@gmail.com)

**Abstract.** *To carry out public services and all activities carried out by state administrators, a state institution is needed that functions and is tasked with supervising the running of public services and state administrators. All forms of complaints and aspirations complained by citizens were all accommodated so that a state ombudsman institution was formed. The Ombudsman of the Republic of Indonesia itself is a state institution that oversees the implementation of public services and maladministration is included in its authority. Supervision is carried out including those carried out by BUMN, BUMD, State-Owned Legal Entities, and private bodies or individuals whose task is to carry out certain public services, all or part of whose funds come from the APBN/APBD. The data that has been obtained comes from a literature review which is then analyzed using content analysis techniques. Human behavior can be studied indirectly by researchers by observing interactions through various media sourced from online news, newspapers, textbooks, journals, and various other types of communication that can be analyzed.*

**Keywords:** *Service, Ombudsman, Maladministration, Supervision*

**Abstrak.** Untuk menyelenggarakan pelayanan publik dan segala kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara, dibutuhkan sebuah lembaga negara yang berfungsi dan bertugas dalam mengawasi jalannya pelayanan publik dan penyelenggara negara tersebut. Segala bentuk aduan dan aspirasi yang dikeluhkan oleh warga negara semuanya ditampung sehingga terbentuklah lembaga negara ombudsman. Ombudsman Republik Indonesia sendiri merupakan sebuah lembaga negara yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan maladministrasi termasuk ke dalam kewenangan yang dimiliki. Pengawasan dilakukan termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, Badan Hukum Milik Negara, dan badan swasta atau perseorangan yang tugasnya menjalankan pelayanan publik tertentu yang seluruh maupun sebagian dananya bersumber dari APBN/APBD. Data yang telah didapatkan berasal dari kajian kepustakaan yang selanjutnya dianalisis menggunakan teknik analisis isi. Perilaku manusia dapat dikaji dengan tidak langsung oleh peneliti dengan mengamati interaksi melalui berbagai media yang bersumber dari berita online, surat kabar, buku teks, jurnal, serta berbagai jenis komunikasi lain yang dapat dianalisis.

**Kata kunci:** Pelayanan, Ombudsman, Maladministrasi, Pengawasan

### LATAR BELAKANG

Memberikan pelayanan publik yang maksimal merupakan salah satu peran yang dimiliki pemerintah untuk dapat mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Sehingga pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat mencakup berbagai sektor seperti halnya pendidikan, kesehatan, transportasi dan lain sebagainya. Setiap pelayanan yang diberikan kepada

masyarakat hendaknya diberikan dengan maksimal agar kebutuhan masyarakat terpenuhi, maka dari itu perlu dilakukan pengawasan agar pelayanan berjalan sesuai dengan semestinya.

Untuk mengawasi berjalannya pelayanan publik dan kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara, maka dibutuhkan sebuah lembaga yang bertugas dalam mengawasi jalannya pelayanan publik tersebut. Lembaga negara ini dibutuhkan untuk menampung segala aspirasi dan aduan yang dikeluhkan oleh masyarakat sehingga terbentuklah Ombudsman. Sesuai dengan Kepres Nomor 44 Tahun 2000 mengatakan bahwa dibentuknya Ombudsman Nasional ini memiliki tujuan yaitu untuk menciptakan serta mengembangkan perlindungan masyarakat agar memperoleh pelayanan publik, keadilan, dan kesejahteraan. Sehingga pada tahun 2008 Ombudsman Nasional berganti menjadi Ombudsman Republik Indonesia yang memiliki tujuan dalam memaksimalkan fungsi, tugas, dan wewenang lembaga negara yang kemudian juga terdapat dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Sebagaimana dasar hukum Ombudsman RI yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 1 Ayat 1 menjelaskan bahwa Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah 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 perseorangan 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.

Sebagai lembaga negara yang bersifat mandiri/ independen yang tidak memiliki keterkaitan organik terhadap negara dan institusi pemerintah lainnya serta bebas dari keterlibatan lembaga lain dalam pelaksanaan tugasnya, memberikan masukan juga dapat diberikan oleh Ombudsman kepada pemerintah agar membenahi dan menyempurnakan organisasi dan prosedur pelayanan publik supaya terhindar dari permasalahan maladministrasi. Selanjutnya Ombudsman juga memberikan jaminan untuk hak-hak dasar dan kebebasan individu dan organisasi dalam konteks pelayanan publik.

Menurut Sadjijono dalam (Haliq, 2017) menjelaskan maladministrasi adalah suatu tindakan atau perilaku administrasi oleh penyelenggara administrasi negara (pejabat publik) dalam proses pemberian pelayanan umum yang menyimpang dan bertentangan dengan kaidah atau norma hukum yang berlaku atau melakukan penyalahgunaan wewenang yang atas

tindakan tersebut menimbulkan kerugian dan ketidakadilan bagi masyarakat, dengan kata lain melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan administrasi.

Fungsi utama Ombudsman salah satunya yaitu melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik yang diseleenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pemerintah pusat maupun pemerintah daerah termasuk di dalamnya Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang memiliki tugas dalam menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Hal tersebut dilakukan dengan mempertimbangkan pengaduan masyarakat mengenai pelanggaran yang dilakukan termasuk didalamnya pelanggaran hak asasi manusia dan hak sipil dan kebebasan oleh lembaga atau pejabat tersebut. Dalam hal ini, fungsi penting Ombudsman yaitu untuk melakukan penyelidikan, memberikan rekomendasi, memulihkan hak-hak yang dilanggar, dan mengajukan proposal untuk mengubah undang-undang atau mengubah tindakan administratif yang melanggar hukum.

Peran penting Ombudsman seperti mampu menawarkan solusi yang bebas dan fleksibel untuk pengaduan masyarakat tentang adanya maladministrasi yang dilakukan oleh pihak berwenang atau pelanggaran hak asasi manusia. Oleh karenanya, Ombudsman yang netral dan independensi serta kewenangan luas yang diberikan kepada lembaga merupakan beberapa karakteristik penting yang diperlukan agar Ombudsman berfungsi secara efektif. Ombudsman bertujuan untuk mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera, mendorong pelayanan yang efektif, meningkatkan mutu pelayanan, memberantas KKN, dan meningkatkan kesadaran hukum di tengah masyarakat.

Secara garis besar tugas dari Ombudsman sendiri yaitu menerima pengaduan dari masyarakat, memeriksa laporan/pengaduan, menindaklanjuti laporan juga mencegah maladministrasi yang dilakukan oleh aparatur atau instansi pemerintahan, seperti halnya aparat penegak hukum (penyidik). Maladministrasi yang dilakukan oleh penyidik tersebut salah satunya adalah tidak memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berperkara atau sedang dalam proses penyidikan.

Di Indonesia, Ombudsman sendiri memiliki perwakilan di setiap provinsi, termasuk perwakilan di Provinsi Sumatera Barat. Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Barat sendiri sudah menilai lembaga dan pemerintah daerah di Provinsi Sumatera Barat sejak tahun 2016 sampai sekarang. Ombudsman RI perwakilan Provinsi Sumatera Barat sesuai kewenangannya melakukan pengawasan layanan publik mencakup di setiap Kabupaten/ Kota yang ada di Sumatera Barat. Setiap menindaklanjuti laporan yang disampaikan oleh masyarakat, maka Ombudsman terlebih dahulu memastikan bahwa laporan yang disampaikan berada dalam

lingkup kewenangan lembaga tersebut. Dari data yang diperoleh dari infopublik.id dan bimantaranews.com bahwasannya terdapat 329 pengaduan masyarakat terkait maladministrasi, diskriminasi dan KKN dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaporkan kepada pihaknya selama tahun 2023. Kepala Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, Yefri Heriani menyebutkan sebagai pengawas internal bahwa :

“Sebanyak 91 laporan di antaranya ditutup pada tahap PVL karena ketidaklengkapan data, cabut laporan, tidak memenuhi syarat sebagai pelapor, belum ada upaya ke instansi terlapor serta berbagai alasan lainnya. Sementara itu, ada 203 laporan masyarakat yang telah sampai pada tahap penyelesaian” ungkapnya.

Dari 329 laporan masyarakat pada tahun 2023 yang diterima oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat, jumlah tersebut meningkat dari tahun 2022 yang sebanyak 323 laporan. Yefri Heriani, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Barat menjelaskan, dari 323 laporan itu berhasil kita selesaikan sebanyak 203 laporan. Dari tahun 2020, Ombudsman Sumbar telah berhasil menyelesaikan dan menutup laporan sebanyak 1264 laporan. Ini petanda baik. Laporan masyarakat meningkat, tapi Ombudsman Sumbar juga berhasil menyelesaikan laporan itu, sebagai bentuk pertanggungjawaban Ombudsman pada masyarakat Pelapor.

Dari sisi dugaan Maladministrasi, lima terbanyak yang dilaporkan masyarakat adalah tidak memberikan layanan (72) penyimpangan prosedur (71 laporan), penundaan berlarut (54 laporan), permintaan imbalang/pungli (8 laporan) dan tidak patut (2 laporan). Sementara itu, lima daerah terbanyak yang dilaporkan masyarakat adalah Kota Padang (162 laporan), Pesisir Selatan (23 laporan), Agam (21 laporan), Padang Pariaman 16 laporan, dan Kabupaten Solok (15 laporan).

Berdasarkan uraian latar belakang yang dijelaskan di atas, maka dikaji Eksistensi Ombudsman RI Perwakilan Sumbar dalam Pencegahan Maladministrasi sebagai Bentuk Pengawasan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **METODE PENELITIAN**

Kajian kepustakaan bertujuan untuk mempelajari berbagai macam referensi serta berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang sejenis guna memperoleh landasan teori dari permasalahan yang diteliti (Kapailu et al., 2021).

Daya yang telah diperoleh dari kajian kepustakaan kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis isi. Perilaku manusia dapat dikaji secara tidak langsung oleh peneliti dengan

menganalisa komunikasi mereka melalui berbagai media yang bersumber dari surat kabar, buku teks, jurnal, makalah, berita online, serta berbagai jenis komunikasi lainnya yang dapat dianalisis. Analisis yang telah dilakukan digunakan untuk mengetahui keberadaan frasa, kata, konsep, karakter, topik tertentu yang terdapat dalam suatu teks atau rangkaian teks (Sari, 2021).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Eksistensi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam Pencegahan Maladministrasi**

Sesuai dengan UU Nomor 37 Tahun 2008 bahwasannya Ketatanegaraan Indonesia membentuk lembaga pendukung negara yaitu Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan amandemen konstitusi tahun 1945.

Maka dari itu, terdapat dua lembaga pemerintahan di Indonesia, yaitu DPR, DPD, BPK, MA, MK, MPR, Presiden dan Wakil Presiden sebagai organ dasar negara, di satu sisi lagi sebagai organ tambahan negara sebagaimana pendirian negara dilandaskan pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sebagian itu juga berlandaskan pada undang-undang seperti Keputusan Presiden, yang di dalamnya termasuk Lembaga Ombudsman Republik Indonesia yang didirikan beriringan dengan keluarnya Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000, dan yayasan ini berstatus sebagai penyelenggara utama negara dan berkedudukan sebagai pendorong kelancaran jalannya proses kenegaraan.

Ombudsman merupakan badan usaha mandiri yang tidak memiliki suatu hubungan ilmiah dengan badan negara serta badan negara lain dan terbebas dari hambatan hukum di dalam menjalani wewenang dan tugasnya, hal ini terdapat pada Pasal 2 UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Berdasarkan posisi tersebutlah bahwa situasi ketatanegaraan Republik Indonesia tidak bertentangan dengan organisasi lain yang berbeda.

Ombudsman yang sekarang bukan lagi sebagai jabatan pemerintah melainkan sebagai badan publik, sebagaimana yang tercantum dalam Keputusan presiden No. 44 Tahun 2000. Dewasa ini, tugas serta menyelesaikan bagian Ombudsman Republik Indonesia pada tingkatan bawah. Tugas penyelenggaraan negara serta organisasi negara, dan tugas keluhan publik, dicoba oleh yayasan negara yang terpisah, yang mengelola tugas serta wewenangnya secara mandiri. Terakhir, lembaga negara Indonesia saat ini tidak dapat diuji dengan model alokasi kapasitas Trias Politika.

Dalam rangka memenuhi tugas serta wewenang administratif, semacam penindakan pengaduan wilayah ke kabupaten/kota yang bersumber pada UU Nomor. 37 Tahun 2008, Ombudsman Republik Indonesia berhak membuat delegasi di daerah wilayah. Ombudsman perwakilan maupun istilah lainnya yang ada di masa sekarang ini wajib dibahas dengan bertahap guna dijadikan sebagai perpanjangan tangan delegasi Ombudsman Republik Indonesia untuk mengendalikan serta mengkoordinasikan manajemen di berbagai wilayah dengan standar, komponen, tata cara, layanan pendukung serta yang lain.

Setiap tahunnya pemerintah hampir menyelenggarakan bermacam lomba yang berkaitan dengan pelayanan publik yang dipecah oleh birokrasi. Tetapi, masih tidak sering terdapat birokrat dikenai sanksi ataupun dihukum sebab pelayanan publik yang kurang baik serta tidak kompeten. Walaupun ketentuan yang berbeda wajib berlaku untuk layanan publik, warga hendak percaya kalau mereka menerima layanan yang efektif (bermutu) serta lebih efisien (hemat tenaga, bayaran serta waktu). Orang kritis berani angkat bicara kala menerima pelayanan publik yang nampak kurang baik. Warga bisa mengenakan bermacam layanan pengaduan yang telah terdapat, misalnya mengisi kotak pengaduan, formulir pengaduan elektronik (pengaduan online) lewat web lembaga ataupun mengirimkan pengaduan lewat media sosial serta media massa. Tetapi, lembaga yang berkompeten tidak bereaksi dengan kilat serta mencukupi terhadap seluruh pengaduan tersebut.

Segala bentuk pelayanan publik terdapat pada lembaga yang aslinya dapat dimanfaatkan oleh pengguna layanan publik itu sendiri yakni Ombudsman Republik Indonesia (ORI). Terdapat beberapa yang kurang menguasai kedudukan serta tanggung jawab Ombudsman Republik Indonesia, apalagi sangat jarang ada permasalahan yang ditangani oleh Ombudsman Republik Indonesia dimana pihak terlapor betul-betul merespon serta menemui solusinya. Perilaku yang tidak benar merupakan sikap ataupun aktivitas ilegal, kelebihan kekuasaan, penyalahgunaan kekuasaan untuk tujuan tidak hanya dari tujuan otoritas yang relevan, tercantum selaku kelalaian maupun pembiaran kelalaian pada penerapan pelayanan publik negara dan otoritas pemerintah.

## **2. Optimalisasi Peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam Pencegahan Maladministrasi**

Eksistensi Ombudsman yang efektif dan optimal dalam menjalankan tugasnya mestinya dilihat terlebih dulu apakah pemerintah maupun akademisi dapat belajar dari Ombudsman. Proaktifnya peran yang dijalani oleh ombudsman dapat dilihat dari kompleksnya mekanisme penyelidikan yang sistemik, dukungan, saran perbaikan serta

pelatihan yang dapat mempengaruhi lembaga pemerintah dengan memperbaiki instansi pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan yang baik.

Berhasilnya kerja ombudsman sendiri dapat diketahui melalui tujuan dan misi utama dari Ombudsman RI yang telah beradaptasi dengan terjadinya berbagai dinamika khususnya di Provinsi Sumatera Barat. Pasal 6 UU Nomor 37 tahun 2008 menyebutkan bahwa fungsi dari ombudsman yakni mengawasi terselenggaranya pelayanan publik baik pusat maupun daerah. Sementara itu untuk melaksanakan tugas dari ombudsman RI terdapat pada pasal 7 yaitu :

- a. Menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- b. Melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan
- c. Menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman
- d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- e. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan
- f. Membangun jaringan kerja
- g. Melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- h. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Banyak warga yang telah diberikan pelayanan sejak terbentuknya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat. Sebagai tugas utamanya yakni menanggulangi segala pengaduan yang diberikan warga atas segala keputusan penyelenggara negara untuk melindungi warga negara dari terjadinya pelanggaran hak, kelalaian, kesalahan, maladministrasi serta keputusan-keputusan yang tidak adil. Selain itu tugas ombudsman lainnya yaitu membenahi sekaligus menyempurnakan penyelenggaraan nagara di pusat maupun daerah, yang membuat penyelenggaraan di dalam pemerintahan yang lebih transparan dan menciptakan pemerintahan dan birokrasinya agar akuntabel kepada warga negara. Sehingga wewenang dari ombudsman sendiri yang betul-betul menyelidiki segala pengaduan warga mengenai pelayanan publik dan ketatanegaraan serta dapat melaksanakan penyelidikan dan mendaftarkan pengaduan tersebut atas inisiatifnya sendiri.

Selama terjadinya pengecekan laporan, ombudsman sendiri harus menghargai prinsip yang ada, seperti prinsip independensi, nondiskriminasi, imparialitas serta kebebasan remunerasi, memikirkan serta memperhatikan respon yang diberikan oleh pihak lain serta memfasilitasi pekerjaan jurnalis. Dalam pengecekan laporan sendiri, ombudsman tidak hanya mengutamakan upaya paksa, misalkan dalam hal akibat adanya dugaan buruk dalam pengelolaan pelayanan publik. Memakai pendekatan ini bermaksud tidak setiap laporan yang disampaikan harus terselesaikan dengan cara rekomentasi. Inilah yang menjadi faktor pembeda ombudsman daripada lembaga negara yang menjadi penegak hukum ataupun majelis hukum dalam hal menyusun laporan. Setelah memeriksa laporan yang diterima, ombudsman bisa memanggil pihak lain yang diberitahu disertai saksi agar dapat dimintai penjelasan. Ketika pihak yang diberitahu sekaligus saksi yang dipanggil tidak memenuhi sebanyak 3 kali panggilan secara berturut-turut bertepatan alasan pembenar yang dianggap legal, selanjutnya ombudsman dapat meminta tolong kepada Kepolisian Negara Republik Indonesia untuk membawa pihak terkait dalam melakukan kekerasan.

Undang- undang pula mengendalikan bila ombudsman menyusun laporan teratur serta pula laporan masing- masing tahunan, maupun meneruskan laporan yang spesial kepada presiden serta DPR yang bisa jadi jadi relevan untuk DPR ataupun Presiden buat menetapkan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang hendak lebih membaik. Supaya memesatkan penerapan wewenang serta tugas Ombudsman di wilayah, Ombudsman apabila membutuhkan dapat mengangkut wakil provinsi maupun kabupaten ataupun kota yang mempunyai hubungan strata bersama Ombudsman serta diketuai wujud seseorang wakil.

Sanksi administratif serta pidana dikenakan buat melakukan undang- undang ini. Sanksi administratif hendak dikenakan kepada pelapor serta pengurus terlapor yang tidakenuhi saran Ombudsman, sedangkan sanksi pidana hendak dikenakan kepada siapa saja yang membatasi penyidikan Ombudsman. Norma hukum merupakan ketentuan hidup harus serta disetujui secara ketat. Ketentuan yang dihasilkan dari norma hukum diciptakan oleh otoritas negeri. Konten mereka mengikat buat seluruh orang dan penegakannya dapat dipertahankan supaya penuh semangat oleh negeri. Keunikan standar hukum tersebut merupakan sifatnya yang memforsir berbentuk sanksi berbentuk ancaman hukuman. Perlengkapan pemerintah yang bertujuan buat menegakkan serta menegakkan hukum.



Sanksi administratif tidak dijatuhkan oleh hakim. Dewan Eksekutif sendiri diberikan wewenang, jika perlu, dapat bertindak tanpa melakukan mediasi sebelumnya oleh seorang hakim. Segala perbuatan yang terbukti melanggar peraturan perundang-undangan merupakan subyek sanksi administratif. Sehingga pada dasarnya tanggungjawab perdata atau tanggung jawab perdata atau sanksi pidana terhadap individu yang melanggar.

Segala perbuatan yang terbukti melanggar peraturan perundang-undangan termasuk subyek administratif, sehingga menjadi dasar yang berbeda dengan penjatuhan ataupun tanggung jawab perdata maupun sanksi pidana terhadap individu yang melanggar

Hukum pemerintahan juga disebut dengan hukum administrasi negara yang didalamnya terdapat seperangkat aturan yang dapat mempengaruhi tanggungjawab aparatur administrasi badan khusus dan badan negara yang ditugaskan ke pengadilan tata usaha negara. Berdasarkan hal tersebut, hukum administrasi juga menyangkut perangkat administrasi yang memiliki tugas utamanya yaitu pemerintah. Akan tetapi di sisi lain sebenarnya segala hal tugas dikaitkan dengan perangkat administrasi yakni yang tidak hanya tugas negara melainkan juga legislasi atau pengadilan.

Ombudsman memiliki kewenangan serta kewajiban dalam memberantas segala maladministrasi yang terjadi terkhususnya di Provinsi Sumatera Barat yang membutuhkan koordinasi sekaligus dukungan sektoral bersama pemerintah pusat maupun pemerintah daerah yang dalam hal ini juga membutuhkan dukungan seluruh lapisan masyarakat agar dapat berfungsi se-efektif mungkin. Dalam melaksanakan segala tugas dan wewenang ombudsman merupakan sebagian dari proses kepolisian yang ditujukan agar dapat membantu seluruh elemen masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dalam ketatanegaraan dan kerangka negara. Ini menunjukkan organ dari pengawasan serta pengendalian agar terselenggaranya pemerintahan yang baik, bersih dan efisien dapat menambah kesejahteraan dan mewujudkan kepastian hukum yang berkeadilan bagi seluruh warga negara, serta menghapus dan mencegah penyalahgunaan kekuasaan dari negara dan kekuasaan administrasi negara.

## **PENUTUP**

Lembaga negara yang memiliki kewenangan dalam mengawasi terselenggaranya pelayanan publik yang baik oleh penyelenggara negara dan pemerintahan adalah Ombudsman Republik Indonesia. Di dalamnya terdapat BUMN, BUMD, dan Badan Hukum Milik Negara

serta Badan Swasta maupun perseorangan yang bertugas dalam menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang seluruh maupun sebagian dananya bersumber dari APBN/ APBD.

Menerima segala bentuk laporan tentang dugaan penyimpangan administrasi dalam menyediakan pelayanan publik, menyelidiki terhadap isi laporan, serta mengawasi segala hal yang berkaitan dengan maladministrasi juga termasuk peran dari Ombudsman. Terdapat eksistensi dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat tampak dalam pelaksanaan kemampuan administrasi oleh Ombudsman yang efektif, dan hal ini harus tampak sebagai bentuk transparansi pelaksanaan administrasi yang baik menurut undang-undang serta batas kelayakan umum administrasi yang memadai. Selain itu juga dapat membantu lembaga pemerintah agar bisa mengenali badan manajemen kunci untuk menyelenggarakan standar dalam baiknya tata kelola, terutama dalam besarnya administrasi tanpa nepotisme dan penghinaan sebagaimana bekerja di pemerintahan terbuka.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Admin. (2024, January). Tahun 2023 Ombudsman Sumbar terima 329 laporan masyarakat. Kota Padang masuk daerah terbanyak dilaporkan masyarakat. *Bimantanews.Com*.
- Amrullah, A., Utomo, S. H., & Nasikh, N. (2023). Financial literacy level of Gojek drivers in Malang City online loans user as an effort to improve welfare. *International Journal of Education, Language, Literature, Arts, Culture, and Social Humanities*, 1(1), 01-13.
- Arif, M. A., Saleh, R., Delfiro, R., Afifi, R. F., & Yendra, W. (2022, November). Efektivitas layanan online Sapo Rancak pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kota Padang. In *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, dan Budaya* (Vol. 1, No. 2, pp. 70-79).
- Arifin, S. (2023). Solidaritas komunitas manusia silver dalam mempertahankan hidup dan ekonomi keluarga di persimpangan lampu merah Kelurahan Kaligandu, Kecamatan Serang, Kota Serang. *Enggang: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, dan Budaya*, 3(2), 34-48.
- Chandra, C. A., & Hidayat, F. D. (2023). Psychological effects and analysis of children of study theft in Jakarta social institutions. *International Journal of Education, Language, Literature, Arts, Culture, and Social Humanities*, 1(1), 17-25.
- Dalimunthe, D., & Ihwal, A. (2022). Peran Ombudsman dalam meningkatkan pelayanan publik telaah siyasa syariah. *Datuk Sulaiman Law Review (DaLRev)*, 3(1), 43–50. <https://doi.org/10.24256/dalrev.v3i1.2603>
- Fadila, F., & Magriasti, L. (2022). Peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam penyelesaian laporan maladministrasi bidang pendidikan di Kota Padang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*, 6(3), 10218–10226.

- Mayora, E., Lestari, H., & Bestari, K. (2023). Analisis kinerja pegawai di SMAN 4, SMAN 12, SMKN 11 Medan dalam menjalankan tugas sebagai aparatur sipil negara (ASN). *Enggang: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, dan Budaya*, 3(2), 344-356.
- Sari, J. A., Ismowati, M., Sukmawati, N., & Arma, N. A. (2022). Pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik UMA*, 10(2), 127–136. <http://ojs.uma.ac.id/index.php/publikauma>
- Yonavilbia, E. (2024, January 6). Ombudsman Sumbar sampaikan catatan akhir 2023 penyelenggaraan pelayanan publik. *Infopublik.Id*.