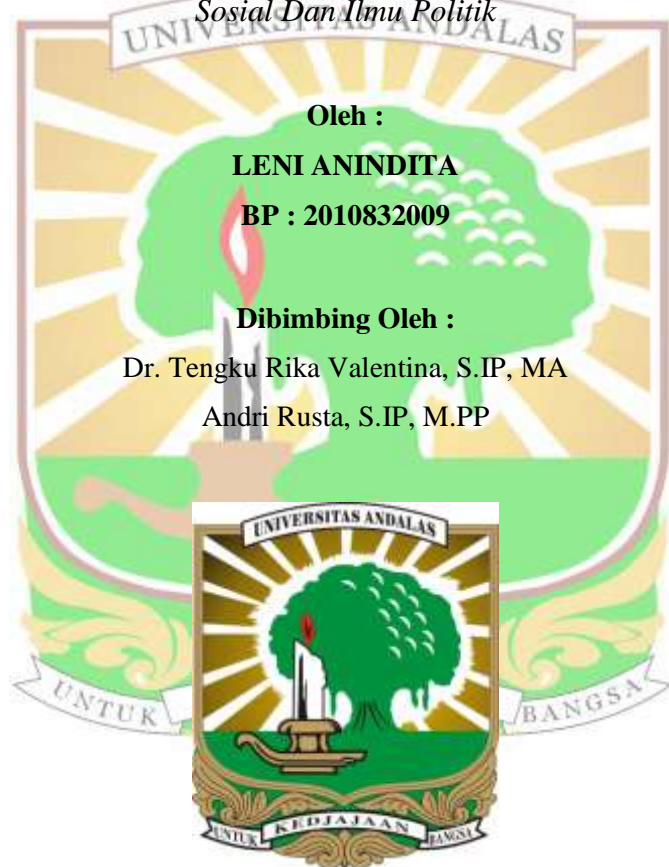


**PERAN OMBUDSMAN PERWAKILAN SUMATERA BARAT DALAM
MENINGKATKAN PARTISIPASI MASYARAKAT UNTUK
MENGAWASI PELAYANAN PUBLIK**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Ilmu Politik Pada Fakultas Ilmu
Sosial Dan Ilmu Politik*

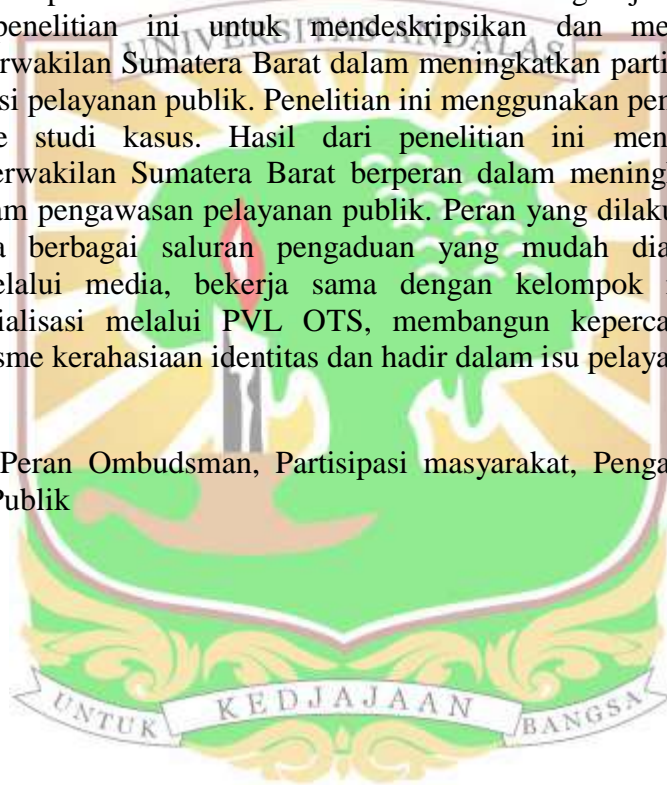


**DEPARTEMEN ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2024**

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan kebutuhan dasar bagi setiap warga negara. Selain peran pemerintah sebagai penyedia dan pengawas pelayanan publik yang dalam hal ini dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat, masyarakat juga memiliki andil penting dalam upaya pencegahan maladministrasi. Adanya partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik akan sangat membantu Ombudsman dalam mewujudkan pelayanan prima. Partisipasi tersebut dilakukan dapat berupa pengaduan kepada Ombudsman mengenai maladministrasi yang dialami. Pada periode 2019-2022, Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat menempati urutan ketiga terbanyak laporan maladministrasi di Indonesia dengan jumlah 1.246 kasus. Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis peran Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat dalam meningkatkan partisipasi masyarakat untuk mengawasi pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat berperan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Peran yang dilakukan Ombudsman ialah membuka berbagai saluran pengaduan yang mudah diakses, melakukan komunikasi melalui media, bekerja sama dengan kelompok masyarakat sipil, melakukan sosialisasi melalui PVL OTS, membangun kepercayaan masyarakat melalui mekanisme kerahasiaan identitas dan hadir dalam isu pelayanan publik.

Kata Kunci : Peran Ombudsman, Partisipasi masyarakat, Pengawasan Pelayanan Publik



ABSTRACT

Public service is a basic need for every citizen. In addition to the role of the government as a provider and supervisor of public services, which in this case is carried out by the Ombudsman Representative of West Sumatra, the community also has an important role in efforts to prevent maladministration. The existence of community participation in monitoring public services will greatly assist the Ombudsman in realizing excellent service. This participation can be done in the form of complaints to the Ombudsman regarding maladministration experienced. In the 2019-2022 period, the Ombudsman Representative of West Sumatra ranked third in the highest number of maladministration reports in Indonesia with a total of 1,246 cases. The purpose of this study is to describe and analyze the role of the Ombudsman Representative of West Sumatra in encouraging public participation in overseeing public services in the province of West Sumatra. This research uses a qualitative approach with a case study method. The results of this study indicate that the Ombudsman Representative of West Sumatra plays a role in increasing public participation in monitoring public services. The role of the Ombudsman is to open various complaint channels that are easily accessible, communicate through the media, cooperate with civil society groups, conduct socialization through PVL OTS, build public trust through identity confidentiality mechanisms and be present in public service issues.

Keyword : *Ombudsman role, community participation, public service supervision*

