

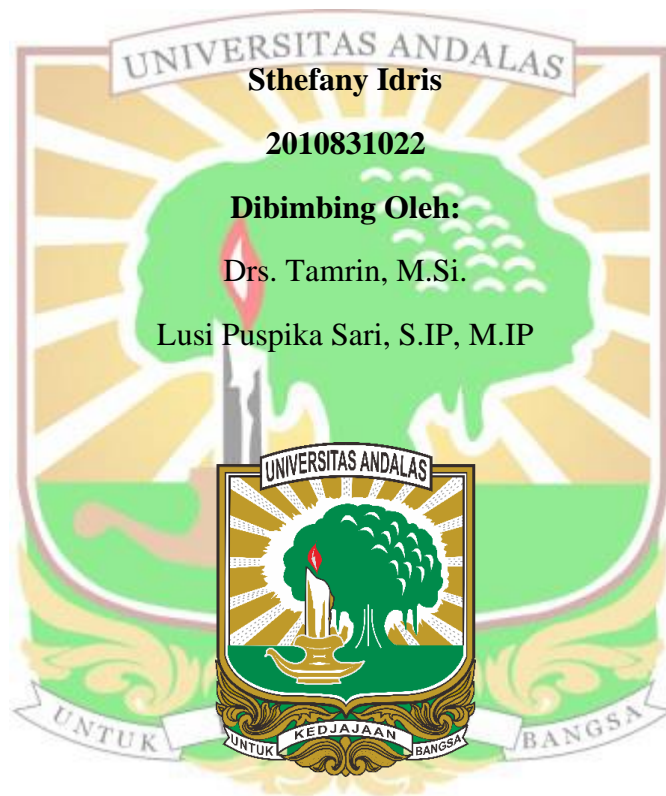
**PENANGANAN OMBUDSMAN SUMATERA BARAT PADA  
MALADMINISTRASI DALAM MEWUJUDKAN**

***GOOD GOVERNANCE 2021-2023***

**SKRIPSI**

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

**Oleh:**



**Sthefany Idris**

**2010831022**

**Dibimbing Oleh:**

**Drs. Tamrin, M.Si.**

**Lusi Puspika Sari, S.IP, M.IP**

**DEPARTEMEN ILMU POLITIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**2024**

## ABSTRAK

Penelitian ini berangkat dari adanya permasalahan masyarakat mengenai pelayanan publik yang diterima tidak sesuai dari standar operasional atau aturan pelayanan yang diberikan, sehingga penyelenggara pelayanan seringkali melakukan kegiatan maladministrasi. Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas dan penerima laporan masyarakat dengan memiliki perwakilan di setiap provinsi yang ada di Indonesia serta berlandaskan Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman. Ombudsman saat menerima laporan masyarakat harus melakukan penanganan atau tindakan kepada penyelenggara agar penyelenggara yang terbukti melakukan maladministrasi sadar akan kesalahan dan selalu mematuhi maklumat pelayanan yang terdapat pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta kewajibannya sebagai penyedia layanan yang memberikan layanan secara baik dan prima. Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan serta menganalisis penanganan maladministrasi yang dilakukan oleh Ombudsman Sumatera Barat dalam mewujudkan *good governance* 2021-2023. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Hasil dari penelitian ini menunjukkan penanganan yang dilakukan Ombudsman Sumatera Barat dalam menangani laporan masyarakat pada kasus SMKN 2 Padang menggunakan strategi untuk menangani laporan masyarakat adalah dimulai dengan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) yang tidak memerlukan terlebih dahulu syarat administratif karena berdampak pada masyarakat banyak dan harus ditangani baru dimintai keterangan, kemudian hasil dari observasi Ombudsman terhadap permasalahan tersebut dibawakan ke rapat perwakilan untuk kemudian diputuskan apakah bisa dilanjutkan ke tahap pemeriksaan atau tidak, klarifikasi kepada pelapor dan terlapor, pemanggilan terlapor, pemeriksaan lapangan, konsultasi atau mediasi, jika terbukti ada maladministrasi maka akan diberikan tindakan korektif dilanjutkan dengan monitoring, dan jika tidak terbukti adanya maladministrasi maka laporan akan ditutup.

**Kata Kunci:** Strategi Ombudsman, Maladministrasi, Good Governance.



## ***ABSTRACT***

This research departs from the existence of community problems regarding public services received that are not in accordance with operational standards or service rules provided, so that service providers often carry out maladministration activities. Ombudsman RI as a supervisory institution and recipient of public reports by having representatives in every province in Indonesia and based on Law No. 37 of 2008 concerning Ombudsman. The Ombudsman when receiving a public report must take handling or action against the organizer so that the organizer who is proven to have committed maladministration is aware of mistakes and always complies with the service edict contained in Law No. 25 of 2009 concerning Public Service and its obligations as a service provider who provides good and excellent service. The purpose of this study is to describe and analyze the handling of maladministration carried out by the West Sumatra Ombudsman in realizing good governance 2021-2023. This research uses a qualitative approach with a case study method. The results of this study indicate that the handling carried out by the West Sumatra Ombudsman in handling public reports in the SMKN 2 Padang case uses a strategy to handle public reports by starting Investigation on its own initiative (IAPS) which does not require prior administrative requirements because it has an impact on many people and must be handled and then questioned, then the results of the Ombudsman's observation of the problem are brought to a representative meeting to decide whether or not to proceed to the examination stage, clarification to the reporter and the reported party, summoning the reported party, field examination, conciliation or mediation, if there is evidence of maladministration, corrective action will be given followed by monitoring, and if there is no evidence of maladministration, the report will be closed.

**Keywords:** Ombudsman Strategy, Maladministration, Good Governance.

