

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam kehidupan berbangsa serta bernegara pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari layanan berbentuk aturan, ataupun layanan lain. Pelayanan publik oleh Lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam bentuk barang maupun jasa. Warga negara Indonesia berhak mendapatkan persamaan baik hak maupun perlakuan yang adil didepan hukum maupun di pemerintahan termasuk dalam mendapatkan layanan yang disediakan. Seiring dengan reformasi yang terjadi di Indonesia dengan tujuan menciptakan pemerintahan yang baik, efektif, dan efisien yang berguna untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh warga negara.<sup>1</sup>

Praktik penyelenggaraan pelayanan publik yang buruk dan kaku mengakibatkan terjadinya maladministrasi dalam penyediaan pelayanan publik, lahirnya praktik maladministrasi ini dikarenakan masih rendahnya tingkat kepatuhan baik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan publik menjadi salah satu alasan mengapa masyarakat tidak percaya kepada pemerintah, berbagai keluhan

---

<sup>1</sup> Nabila Firstia Izzati, 2020, Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia. *Sasi*, Vol.26, No, 2,

diutarakan oleh masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan antara lain pelayanan yang buruk, terjadinya KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme), birokrasi yang berbelit-belit, serta Standar Operasional (SOP) yang masih berantakan.<sup>2</sup> Maladministrasi menurut Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang dengan tujuan lain dari tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan negara dan pemerintah yang menimbulkan kerugian materil atau immateril bagi masyarakat atau perseorangan.<sup>3</sup>

Pemerintah dituntut untuk melakukan pengawasan yang intens terhadap lembaga negara dan birokrasi lainnya yang berhubungan dengan masalah pelayanan publik. Pelayanan publik yang sangat krusial dan penting dalam suatu sistem pemerintahan, dimana pemerintah bisa dianggap baik apabila kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat juga baik sebaliknya, pemerintah akan terus mendapatkan kritik apabila pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat buruk.<sup>4</sup>

Berbagai tuntutan masyarakat untuk perubahan layanan publik yang baik memaksa pemerintah untuk terus mengevaluasi kualitas pelayanan publik, hal ini disebabkan oleh ketidakpuasan masyarakat yang berasal dari persepsi mereka bahwa pelayanan publik yang mereka terima tidak sesuai dengan harapan serta

---

<sup>2</sup> Wirananda, Rifqi Diagesta, 2022, *Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Mendorong Partisipasi Masyarakat Untuk Pencegahan Maladministrasi Dan Pengawasan Pelayanan Publik Di Kota Semarang.* Journal of Politic and Government Studies, Vol 11, No, 2.

<sup>3</sup> Uu no 37

<sup>4</sup> Op.cit Wirananda, Rifqi Diagesta, 2022, , Vol 11, No, 2.

tidak sesuai penyelenggara melaksanakan layanan sesuai UU Nomor. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas yang baik dari pelayanan publik untuk memenuhi harapan serta kebutuhan masyarakat, agar kesejahteraan masyarakat pun dapat diwujudkan salah satunya dengan memperbaiki kualitas pelayanan. Keluhan yang dilontarkan oleh masyarakat karena buruknya kualitas pelayanan publik, menyebabkan masyarakat kurang percaya dengan pemerintah dan akhirnya kemampuan pemerintah untuk mewujudkan pemerintah yang mempunyai *good governance* atau tata kelola pemerintah yang baik tertunda bahkan bisa tidak terlaksana seperti yang diinginkan.

Konsep *good governance* yang dilaksanakan oleh pemerintah, swasta, dan masyarakat sudah berjalan lama. Akan tetapi, kebanyakan penyelenggara menyelenggarakan pelayanan yang rancu serta pelaksanaan juga belum sempurna. Menurut Sadjijono *good governance* merupakan kegiatan suatu lembaga pemerintahan yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara. Dapat disimpulkan bahwa *good governance* adalah kegiatan lembaga pemerintahan yang dijalankan berdasarkan kepentingan dari rakyat serta norma- norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara, serta ada 3 aktor yang menjadi peran utama demi keberhasilan *good governance* yaitu Government adalah pemerintah, *Private Sector* adalah swasta, dan *Civil Society* adalah masyarakat.<sup>5</sup>

Pemerintah, swasta, dan masyarakat memiliki peran yang besar dalam pelayanan publik apalagi di Indonesia yang berasaskan kepada demokrasi, dimana

---

<sup>5</sup> Riska Chyntia Dewi, Suparno, 2022, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Vol 7, No 1.

pemegang kekuasaan tertinggi ada di tangan rakyat. Dalam situasi ini, penyedia pelayanan publik harus meningkatkan sistem pelayanan publik melalui peningkatan profesionalisme, efektivitas, efisiensi, kesederhanaan, transparansi, keterbukaan, daya tanggap, dan daya adaptasi pelayanan publik serta dengan kapasitasnya.<sup>6</sup>

Pemerintah selain sebagai penyelenggara pelayanan publik juga sekaligus sebagai aktor dalam meningkatkan tata kelola pemerintah yang baik begitupun dengan sektor swasta, Maka sudah sepatutnya pemerintah dan swasta melakukan evaluasi terkait dengan pelayanan publik yang telah diimplementasikan kepada masyarakat. Oleh karena itu untuk mengawasi pelayanan publik yang ada maka dibentuklah salah satu badan independen yaitu Ombudsman yang awal mulanya berasal dari benua Eropa tepatnya di Swedia. Dalam Undang-Undang No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman menjelaskan Ombudsman lah yang bertugas untuk mengawasi penyelenggara pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah, Badan Swasta, Perseorangan, yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik dimana dananya bersumber dari anggaran pendapatan negara atau daerah baik secara keseluruhan maupun sebagian.<sup>7</sup>

Ombudsman juga bertugas untuk menerima pengaduan dan laporan dari masyarakat yang mendapatkan kegiatan maladministrasi, dan selanjutnya akan ditindaklanjuti serta diberi bimbingan agar instansi terkait bisa memenuhi

---

<sup>6</sup> Purnama, Nurlita, Annisa Miskiyah, and Muhammad Khoirul Anwar, 2023, *Upaya Pencegahan Maladministrasi Oleh OMBUDSMAN Republik Indonesia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia*, Jurnal Relasi Publik. Vol. 1, No. 1.

<sup>7</sup> Undang-Undang No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, diakses pada [https://www.dpr.go.id/dokjdi/document/uu/UU\\_2008\\_37.pdf](https://www.dpr.go.id/dokjdi/document/uu/UU_2008_37.pdf), di akses pada 18 September 2023, Jam 12.00 WIB.

pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik. Tercapainya pelayanan publik yang terbaik serta berkualitas, tentu hal ini diharapkan oleh seluruh lapisan penduduk yang ada di Indonesia. Hal ini terdapat pada Undang- Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman, yang mengatakan peran Ombudsman sebagai badan pengawas dan mengawal suatu kualitas pelayanan publik, yang didalamnya menyinggung bahwa Ombudsman dituntut untuk mampu menciptakan sebuah pelayanan publik yang memiliki daya guna, efisien serta dapat mengimplementasikan prinsip demokrasi yang telah diatur oleh konstitusi guna menciptakan suatu kesejahteraan masyarakat di Indonesia serta mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur negara dan pemerintahan.<sup>8</sup>

Untuk memaksimalkan pengawasan pelayanan publik, pemerintah membentuk Ombudsman Republik Indonesia yang menjadi awal terbentuknya Ombudsman di setiap Provinsi yang ada di Indonesia, termasuk di Provinsi Sumatera Barat. Pengawasan yang dilaksanakan oleh Ombudsman ada tiga, yaitu pengawasan preventif yang merupakan pengawasan yang dilakukan sebelum kegiatan berlangsung, pengawasan represif dan pengawasan umum. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat merupakan badan independen yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik BUMN, BUMD, Swasta yang memakai dana yang berasal dari Anggaran Perbelanjaan Negara (APBN) atau Anggaran Perbelanjaan Daerah (APBD) di Sumatera Barat. Ombudsman perwakilan Sumatera Barat sejak tahun 2012 dan telah menilai berbagai instansi yang ada di

---

<sup>8</sup> Ibid

Provinsi Sumatera Barat, untuk memaksimalkan pelayanannya agar bisa memenuhi kebutuhan masyarakat dan agar tidak terjadi maladministrasi.

Di dalam Ombudsman Sumatera Barat terdapat tiga keasistenan atau bidang yang mempunyai tugasnya masing-masing yaitu:

1. Keasistenan Pencegahan yang mempunyai tugas melakukan cara, proses atau tindakan yang dilakukan oleh Ombudsman secara aktif baik dengan Deteksi, Analisis, serta perlakuan pelaksanaan saran agar maladministrasi tidak terjadi bahkan berulang.
2. Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL), mempunyai tugas menerima serta memverifikasi laporan masyarakat yang sudah memenuhi syarat baik formil maupun materil untuk dilanjutkan ke dalam rapat pleno lalu diputuskan apakah laporan tersebut bisa selesai di PVL saja atau naik ke tahap pemeriksaan yang akan dilaksanakan oleh keasistenan riksa.
3. Keasistenan Pemeriksaan, mempunyai tugas memeriksa laporan yang dilaporkan kepada Ombudsman serta menjadi melaksanakan konsolidasi antara Pelapor dan Terlapor dalam menyelesaikan masalah yang terjadi diantara keduanya. Contoh kasusnya adalah adanya penyimpangan prosedur yang dilakukan oleh SMKN 2 Padang terhadap siswi non-muslim yang memaksa siswi untuk memakai hijab di sekolah, jika tidak dilaksanakan maka tidak boleh masuk ke lingkungan sekolah.

Di tahun 2021 Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat mendapat 268 laporan pengaduan, di tahun 2022 laporan ke Ombudsman mengalami peningkatan yaitu 323 pengaduan, dan di tahun 2023 laporan masyarakat ke Ombudsman mengalami peningkatan yaitu 329 laporan pengaduan. Diantara aspek yang dilaporkan oleh masyarakat adalah:

**Tabel 1. 1**

<b>Jenis Laporan Masyarakat</b>			
<b>UNIVERSITAS ANDALAS</b>			
<b>Jenis</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>maladministrasi</b>			
Tidak memberikan pelayanan	97	125	72
Penyimpangan prosedur	39	55	71
Penundaan berlarut	51	23	54
Permintaan imbalan uang, barang dan jasa	7	7	8
Penyalahgunaan wewenang	5	2	1
Tidak kompeten	1	1	1
Tidak Patut	1	10	2
Berpihak	0	2	0

Diskriminasi	0	1	0
Konflik	0	0	0
Kepentingan			

---

*Sumber data: Laporan tahunan Ombudsman Sumbar 2021-2023*

Peningkatan dari tahun 2021-2023 ini disebabkan oleh masyarakat yang sudah mulai peka bahwa dirinya berperan penting sebagai pengawas penyelenggara pelayanan yang bersifat internal, dan berhak melaporkan jika terdapat maladministrasi saat penyelenggara memberikan pelayanan. Oleh karena itu, Ombudsman sebagai pengawas penyelenggara pelayanan publik dan juga merupakan salah satu sarana untuk mewujudkan *good governance* harus selalu mencegah, mengawasi, menindak, dan memonitoring setiap instansi yang menyediakan pelayanan publik, agar masyarakat yang menerima pelayanan pun mendapatkan kepuasan dan kebahagiaan karena pemerintah mampu dan berhasil menciptakan pelayanan yang baik sehingga kesejahteraan masyarakat meningkat, serta dapat menanggulangi permasalahan-permasalahan yang muncul akibat pelayanan publik.<sup>9</sup>

Selanjutnya sepanjang tahun 2022, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat menyelamatkan potensi kerugian masyarakat sebesar 3,3 miliar, dimana potensi kerugian ini diakibatkan oleh maladministrasi pelayanan publik, ada 37 laporan dari 216 yang diduga terdapat maladministrasi pada 10 sektor, yakni

---

<sup>9</sup> Ombudsman Sumbar Terima 323 Pengaduan Masyarakat Selama 2022 Terbanyak Kota Padang, diakses pada <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--ombudsman-sumbar-terima-323-pengaduan-masyarakat-selama-2022-terbanyak-kota-padang->, 18 September 2023, Jam 12.10 WIB

pedesaan, pendidikan, perbankan, kelurahan, agraria, pajak, kepegawaian, kesehatan, keagamaan, serta kepolisian.<sup>10</sup>

Berdasarkan fenomena yang peneliti temukan, terkait penanganan maladministrasi yang dilakukan oleh Ombudsman yang kurang maksimal, sehingga hasil dari laporan masyarakat yang semakin naik, dan penilaian kepatuhan yang masih mendapatkan daerah dalam zona kuning, serta masih adanya *valuasi* atau kerugian yang ditemukan akibat maladministrasi. Dengan demikian, akhirnya peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul “Penanganan Ombudsman Sumatera Barat Pada Maladministrasi Dalam Mewujudkan Good Governance 2021-2023”. Menarik untuk diteliti karena fenomena Ombudsman yang merupakan badan pengawas penyelenggara pelayanan publik yang ada di Sumatera Barat, serta menerima peningkatan laporan maladministrasi setiap tahunnya dimulai dari tahun 2021 hingga 2023 serta mampu menyelamatkan 3,3 miliar uang yang tergolong potensi kerugian masyarakat dalam hal maladministrasi di tahun 2022, jika maladministrasi terus terjadi maka keinginan untuk mewujudkan good governance di dalam pemerintahan tidak akan pernah dapat diwujudkan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Salah satu isu yang berkembang dalam akhir-akhir ini adalah bagaimana pemerintah dan lembaga penyedia layanan publik, mampu bersikap lebih transparan dan akuntabel terhadap masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan

---

<sup>10</sup> Ibid

yang diberikan. Apabila ketidakadilan dan ketidakmerataan pelayanan publik terus terjadi, maka pelayanan yang diskriminatif akan berpotensi menimbulkan maladministrasi. Dimana maladministrasi terbagi atas tidak memberikan pelayanan, penyimpangan prosedur, penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum, tindakan diskriminatif, permintaan imbalan uang barang dan jasa, dan tidak patut, tidak kompeten, berpihak dan konflik kepentingan.

Salah satu program Ombudsman Sumbar adalah penilaian kepatuhan<sup>11</sup> yang dilaksanakan oleh Ombudsman Sumatera Barat, dimana setiap instansi atau dinas akan didatangi oleh Ombudsman kemudian dilihat apakah instansi tersebut memenuhi standar pelayanan atau tidak. Hasil dari penilaian kepatuhan ini adalah diberikan nya nilai-nilai di setiap pemerintah daerah dan instansi dengan warna hijau (kualitas pelayanan tinggi), kuning (kualitas pelayanan sedang), dan merah (kualitas pelayanan buruk) serta nanti akan diberikan penghargaan kepada pemerintah daerah atau instansi yang berada di zona hijau, untuk zona kuning Ombudsman akan memonitoring dan memberikan saran perbaikan pelayanan kepada pemerintah daerah atau instansi. Jika instansi tersebut tidak ingin berada di zona kuning atau merah atau instansi ini tidak ingin pelapor atau masyarakat mengadu pada ombudsman, dan ada keinginan instansi untuk menyogok Ombudsman, hal ini tidak akan pernah bisa karena di dalam Undang-Undang No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman, menyatakan bahwa Ombudsman merupakan

---

<sup>11</sup> Penilaian Kepatuhan adalah salah satu bentuk pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman dengan tujuan mendorong pencegahan maladministrasi serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penilaian kepatuhan ini menjadi agenda atau program tahunan yang akan dilaksanakan oleh Ombudsman di seluruh Indonesia, terutama di Sumatera Barat.

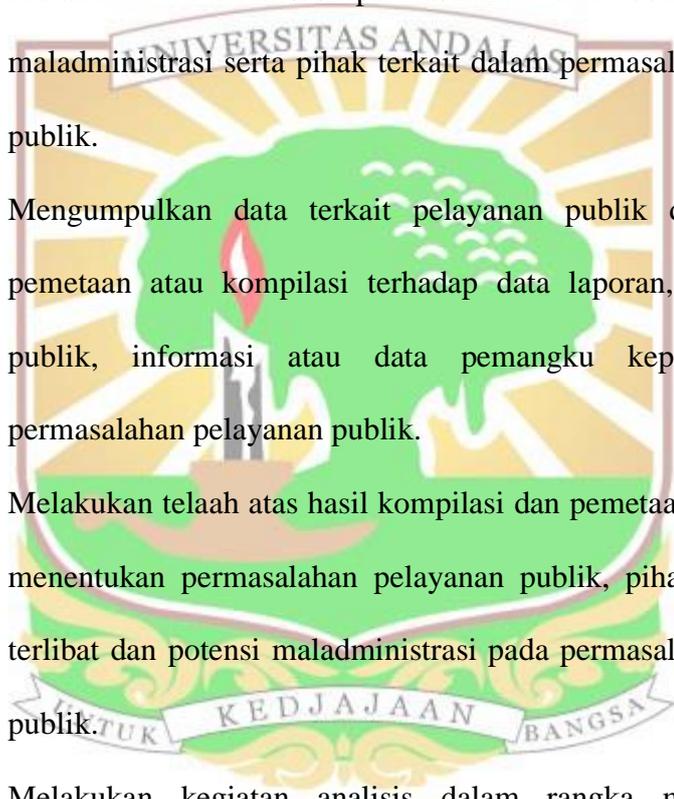
lembaga negara yang bersifat mandiri serta tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara serta instansi pemerintahan lainnya, dan dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Serta Tugas Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik adalah: Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan pemeriksaan substansi atas laporan, menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perorangan, membangun jaringan kerja, melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Penelitian ini melihat penyebab dari peningkatan laporan yang diajukan oleh masyarakat terkait dengan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik serta bagaimana penanganan ombudsman dalam menghadapi peningkatan laporan yang meningkat dari tahun ketahun. Karena salah satu tupoksi ombudsman melakukan pengawasan dan monitoring kepada penyelenggara pelayanan, maka hal ini menjadi pertanyaan besar kenapa maladministrasi meningkat padahal Ombudsman menjadi sarana untuk mencapai atau memperbaiki tata kelola pemerintahan yang baik, tetapi dengan peningkatan administrasi hal ini tidak dapat terlaksana atau kurang maksimal.

Keasistenan pencegahan sesuai dengan Peraturan Ombudsman (PO) Nomor 43 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Pada Keasistenan Ombudsman RI, tugas keasistenan pencegahan merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi dan pelaksanaan kebijakan teknis dibidang deteksi, analisis dan perlakuan pelaksanaan saran dalam rangka mencegah maladministrasi. Adapun fungsi keasistenan pencegahan di perwakilan adalah:

- a. Melakukan inventarisasi permasalahan dan identifikasi potensi maladministrasi serta pihak terkait dalam permasalahan pelayanan publik.
- b. Mengumpulkan data terkait pelayanan publik dengan metode pemetaan atau kompilasi terhadap data laporan, isu pelayanan publik, informasi atau data pemangku kepentingan pada permasalahan pelayanan publik.
- c. Melakukan telaah atas hasil kompilasi dan pemetaan dalam rangka menentukan permasalahan pelayanan publik, pihak yang diduga terlibat dan potensi maladministrasi pada permasalahan pelayanan publik.
- d. Melakukan kegiatan analisis dalam rangka mengidentifikasi penyebab maladministrasi dan memastikan telah terjadi maladministrasi dalam lingkup perwakilan.
- e. Melakukan kegiatan survei dan kajian sebagai suatu kesatuan kegiatan analisis pada lingkup perwakilan.
- f. Melakukan telaah atas permasalahan pelayanan publik dalam rangka analisis pada lingkup perwakilan.



- g. Melakukan saran atas permasalahan pelayanan publik dalam rangka analisis serta perumusan saran pada lingkup perwakilan.
- h. Melakukan penyampaian saran perbaikan penyelenggara pelayanan publik kepada instansi penerima saran pada lingkup perwakilan.
- i. Penyusunan dan penyampaian laporan pelaksanaan tugas keasistenan pencegahan maladministrasi secara periodik.
- j. Melakukan koordinasi dengan keasistenan utama dan perwakilan.
- k. Membangun jaringan kerja
- l. Melaksanakan tugas lain dari pimpinan

Keasistenan pencegahan melaksanakan salah satu program kerja keasistenan pencegahan yaitu melakukan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Jika instansi tidak memenuhi kriteria dari penilaian maka instansi tersebut akan diberikan saran untuk memperbaiki kualitas dari pelayanannya, selanjutnya akan dimonitoring apakah instansi tersebut sudah melaksanakan sarannya, jika tetap tidak berubah menjadi lebih baik selanjutnya instansi tersebut akan dilaporkan baik kepada DPRD, Kepala Daerah, DPR, dan terakhir kepada Presiden. Untuk mengawasi penyelenggara pelayanan maka ada beberapa kategori penilaian kepatuhan yang menjadi penilaian dari Ombudsman diantaranya: <sup>12</sup>

1. Standar pelayanan
2. Maklumat pelayanan
3. Sarana dan prasarana fasilitas

---

<sup>12</sup> Peraturan Ombudsman (PO) Nomor 41 Tahun 2019, diakses pada <https://peraturan.bpk.go.id/Details/229497/peraturan-ombudsman-ri-no-41-tahun-2019>

4. Pelayanan khusus
5. Pengelolaan pengaduan
6. Penilaian kinerja
7. Visi misi dan motto pelayanan
8. Pelayanan terpadu

Di tahun 2021-2023, Ombudsman memberi penghargaan kepada penyelenggara pelayanan publik dibidang pemerintah, dinas, dan kepolisian. Dimana hasil pada tahun 2021 hanya kota Payakumbuh dan Kabupaten Dharmasraya yang berada di zona hijau, selebihnya berada di zona kuning. Selanjutnya di tahun 2022 dari hasil tinjauan Ombudsman Sumatera Barat terdapat dua daerah yang dikategorikan dalam pelayanan dengan kualitas sedang yakni Kota Bukittinggi dan Kota Pasaman barat. Dan pada tahun 2023 hanya Kabupaten Kepulauan Mentawai yang berada di zona kuning. Tentu jika dilihat dari kategori penilaian, maka kota dan kabupaten ini jauh dari pemerintahan yang good governance, artinya kualitas pelayanan yang diberikan tidak maksimal, padahal pemerintah bisa mengupayakan dan meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat yang memakai layanan pun tidak terkena maladministrasi seperti penundaan berlarut.<sup>13</sup>

Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) merupakan pintu utama dari Ombudsman baik berupa konsultasi, bertanya atau langsung melapor. Laporan yang disampaikan masyarakat bisa disampaikan langsung atau melalui media online dan surat. Untuk kategori laporan masyarakat yang ditindaklanjuti adalah laporan yang memenuhi kriteria formil dan materil serta dibawa ke rapat pleno dan

---

<sup>13</sup> Data Ombudsman Sumatera Barat Keasistenan Pencegahan, dalam Hasil penilaian kepatuhan Ombudsman Sumatera Barat tahun 2021-2023

kemudian dilanjutkan kepada tim pemeriksaan yang berasal dari keasistenan pemeriksaan. Ada juga jenis laporan yang bernama Respon Cepat Ombudsman (RCO) yaitu laporan yang masuk ke Ombudsman yang menyangkut nyawa dan hal ini terdesak, selain RCO ada juga namanya Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) yaitu permasalahan yang menyangkut orang banyak dan ombudsman terlebih dahulu melakukan pencarian data yang kemudian di bawakan ke rapat perwakilan untuk diputuskan apakah dilanjutkan untuk menginvestigasi atau tidak. Seperti kasus di SMKN 2 Padang di tahun 2021 dimana siswi non muslim yang ada di sekolah ini mendapat diskriminasi kebebasan agama karena dipaksa menggunakan hijab, dimana kejadian tersebut viral karena ayah dari siswi tersebut memvideokan dia ketika bertemu guru di sekolah, yang juga terlibat perdebatan karena ayah siswi tersebut menolak aturan dari sekolah yang mewajibkan siwinya memakai hijab, hal ini membuat ayah siswi tersebut mempertanyakan toleransi beragama serta HAM, video yang direkam lalu di upload di facebook ini viral hingga mendapat kecaman dari masyarakat Indonesia, dikarenakan hal ini menyangkut pelayanan publik pada bidang pendidikan Ombudsman Sumatera Barat melakukan kegiatan investigasi atas prakarsa sendiri yang kemudian memanggil kepala sekolah serta guru yang bersangkutan untuk dimintai keterangan serta berdiskusi dengan lembaga pendidikan untuk menemukan solusi atas permasalahan tersebut. Jumlah laporan berdasarkan saluran Pengaduan, adalah:

UNIVERSITAS ANDALAS

Tabel 1. 2

Saluran Laporan Masyarakat

No.	Saluran Pengaduan	2021	2022	2023
1.	Surat	89	5	162
2.	Datang langsung	110	218	82
3.	Telepon	6	6	50
4.	Website	6	-	20
5.	Email	0	-	2
6.	Whatsapp	57	25	8
7.	Media Sosial	0	0	4
8.	SMS	0	0	1

Sumber data: laporan tahunan Ombudsman

Keasistenan Pemeriksaan berfungsi memeriksa laporan yang sudah disetujui dalam rapat pleno, kemudian dilakukan analisis, pemanggilan pelapor, dan terlapor. Dengan hasil akhir berbentuk laporan hasil akhir yang akan diserahkan kepada kedua pihak. Tugas dari asisten pemeriksaan (riksa):

- a. Memeriksa laporan yang telah disetujui saat pleno
- b. Menjadi mediator antara Pelapor dan Terlapor
- c. Melakukan pengawasan PPDB

Oleh karena itu berdasarkan fungsi serta tugas yang sudah dilakukan oleh Ombudsman Sumatera Barat, besar pengaruh Ombudsman untuk menindak pemerintah daerah dan swasta sebagai penyelenggara yang tidak sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tentang Pelayanan Publik. Sesuai dengan latar belakang penelitian diatas, permasalahan yang diteliti secara rinci adalah: “Bagaimana Penanganan Ombudsman Sumatera Barat Pada Maladministrasi Dalam Mewujudkan *Good Governance* 2021-2023?”.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian yang harus dipenuhi untuk memberikan jawaban terhadap perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas adalah untuk menganalisis penanganan ombudsman Sumatera Barat pada maladministrasi dalam mewujudkan *good governance* 2021-2023.

### **1.4 Manfaat penelitian**

Penelitian ini nantinya bisa diharapkan dapat digunakan untuk beberapa kepentingan, yaitu:

#### **1.4.1 Manfaat Akademik**

Secara akademis penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dalam penanganan

ombudsman terhadap maladministrasi. Selanjutnya penelitian ini dapat dijadikan bahan untuk melakukan studi perbandingan dan akan menjadi sumbangan pemikiran ilmiah dalam melengkapi kajian-kajian yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan dalam ilmu politik khususnya area governance dengan mengelaborasi menyangkut masalah akuntabilitas pelayanan publik.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dalam bidang pelayanan publik serta dijadikan salah satu pedoman oleh pihak-pihak yang membutuhkan.

