

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan efektif merupakan dambaan setiap warga negara di manapun. Penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan efektif telah menjadi tuntutan masyarakat yang selama ini hak-hak sipil mereka kurang memperoleh perhatian dan pengakuan secara layak.<sup>1</sup> Pada kenyatannya dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik masih banyak ditemui penyimpangan, dimana masih ada warga masyarakat yang tidak mendapatkan apa yang menjadi haknya yaitu perlakuan yang sama serta adil. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>2</sup>

Namun sangat disayangkan sekali, hingga sampai saat ini masih ada masyarakat yang tidak mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya seperti yang diharapkan. Pelayanan yang optimal tentunya menjadi tuntutan masyarakat yang tidak boleh dikesampingkan oleh pemerintah, tetapi fakta dilapangan hak-hak msyarakat kurang

---

<sup>1</sup> Cevyn Oktavianus Taroreh, Meiske Sondakh, Decky Paseki, “*Kedudukan Dan Peranan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia*”, Artikel Skripsi Mahasiswa Universitas Sam Ratulangi, 2022

<sup>2</sup> “Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik”, hal 7

menerima penerimaan dan pengakuan secara layak oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab. Banyak oknum dari pemerintah yang kurang maksimal dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, salah satu penyebab adanya oknum pemerintah yang melakukan pelanggaran dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat terjadi karena kurang harmonisnya hubungan masyarakat dengan pemerintah. Padahal memberikan pelayanan dan menjalin kedekatan dengan masyarakat tidak boleh dipisahkan untuk terwujudnya hubungan yang baik antara masyarakat dan pemerintah. Dengan banyaknya oknum pemerintah yang melakukan pelanggaran dalam memberikan pelayanan publik maka pemerintah berinisiatif membentuk suatu lembaga yang bersifat mandiri, artinya tidak dibawah kendali presiden dan tidak memiliki hubungan dengan lembaga negara dan instansi pemerintah lainnya serta bertugas mengawasi jalannya penyelenggaraan pelayanan publik.

Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Hadir karena didasari pada lemahnya pengawasan sejumlah lembaga pengawas terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini dikarenakan lembaga pengawas seperti Inspektorat Jendral dan Badan Pengawas Daerah tidak optimal untuk mengurangi penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena posisinya yang secara structural cenderung tidak independent dan tidak mengakomodasi partisipasi masyarakat. Oleh

karena itu dibentuk institusi Ombudsman yang diawali dengan dibentuk Komisi Ombudsman Nasional berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 tahun 2000.<sup>3</sup>

Hingga pada tahun 2008 terbentuk Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Pada 27 Oktober tahun 2008, lembaga tersebut dibentuk kembali berdasarkan undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang disahkan oleh presiden Susilo Bambang Yudhoyono yang disetujui pembuat undang-undang rapat paripurna Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia pada tanggal 9 September tahun 2008, dengan nama “Ombudsman Republik Indonesia”.

Tugas dari lembaga Ombudsman adalah mengawal keberlangsungan pemerintahan supaya tetap pada koridor yang benar. Pemerintahan yang baik harus taat kepada hukum dan norma yang ada. Tugas lembaga Ombudsman juga untuk mendorong penyelenggaraan administrasi yang semakin baik. Dengan demikian Ombudsman dalam menjalankan tugas harus cepat, tidak berbelit-belit, gratis dan bukan mengancam lembaga lain melainkan memberikan rekomendasi yang membangun dan memperbaiki. Peran lainnya dari Ombudsman adalah untuk menciptakan *Good Governance*.

---

<sup>3</sup> Purnama, Nurlita, Annisa Miskiyah, and Muhammad Khoirul Anwar. "Upaya Pencegahan Maladministrasi Oleh OMBUDSMAN Republik Indonesia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia." *Jurnal Relasi Publik* 1.1 (2023): 17-29.

Semua tugas dan wewenang yang diberikan oleh undang-undang Ombudsman tersebut semata-mata untuk menciptakan pengawasan terhadap pelayanan publik yang optimal. Dalam menyelesaikan Laporan Ombudsman mengacu pada Pasal 4 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008, kemudian Peraturan Ombudsman No. 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, Dan Penerimaan Laporan, yang direvisi menjadi Peraturan Ombudsman RI No. 58 Tahun 23 Tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan. Ombudsman Republik Indonesia bekerja harus berdasarkan laporan dari masyarakat untuk menelusuri suatu permasalahan pelayanan atau ketidakberesan suatu lembaga pelayanan publik ataupun lembaga hukum yang melakukan maladministrasi bagi masyarakat. Selain mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman memiliki peran untuk melakukan tindak lanjut terhadap dugaan maladministrasi pelayanan publik.<sup>4</sup> Sedangkan yang dimaksud Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintah yang menimbulkan kerugian materil/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> “Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 4”

<sup>5</sup> “Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia”

**Tabel 1. 1**  
**Perbandingan Kinerja Ombudsman Terhadap Perubahan Kebijakan**

| No | Aspek                     | UU. No. 26 Tahun 2017 | UU. No. 58 Tahun 2023       | Perbandingan Pelaksanaan                                                                |
|----|---------------------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Pedoman Kerja             | Masih umum            | Lebih rinci dan terstruktur | Dulu petugas menafsirkan prosedur berbeda-beda, sekarang alur kerja lebih seragam       |
| 2  | Proses Laporan            | Cenderung lebih lama  | Lebih cepat dan sistematis  | Masyarakat menunggu lama hasil laporan, kini ada tahapan jelas dan lebih cepat diproses |
| 3  | Penyelesaian Laporan      | Belum optimal         | Lebih optimal               | Laporan sering tertunda kini lebih banyak yang selesai tepat waktu                      |
| 4  | Pengawasan                | Sudah ada             | Lebih kuat dan tegas        | Instansi dulu kurang merespons, sekarang lebih diperhatikan karena pengawasan ketat     |
| 5  | Tindak Lanjut Rekomendasi | Kurang maksimal       | Lebih diperkuat             | Rekomendasi Ombudsman sering diabaikan, kini lebih ditindaklanjuti                      |
| 6  | Koordinasi Instansi       | Masih lemah           | Lebih efektif               | Komunikasi antar instansi lambat, sekarang lebih cepat dan jelas                        |
| 7  | Respon ke Masyarakat      | Cukup baik            | Lebih responsif             | Aduan masyarakat dulu lama ditanggapi, sekarang lebih cepat mendapat jawaban            |

*Sumber: Olahan Peneliti 2026*

Peraturan No. 26 Tahun 2017 menjadi landasan awal bagi Ombudsman dalam menjalankan tugas dan fungsinya, khususnya dalam menangani laporan masyarakat terkait pelayanan publik. Melalui peraturan ini, Ombudsman sudah memiliki pedoman kerja yang cukup jelas, namun dalam praktiknya masih terdapat berbagai keterbatasan, seperti proses yang cenderung memakan waktu dan belum optimalnya tindak lanjut dari instansi terkait.

Seiring dengan perkembangan kebutuhan dan meningkatnya kesadaran masyarakat untuk melapor, hadirnya Peraturan No. 58 Tahun 2023 menjadi bentuk penyempurnaan dari aturan sebelumnya. Peraturan ini tidak hanya memperjelas alur dan mekanisme kerja, tetapi juga memperkuat pengawasan serta mendorong peningkatan koordinasi dengan instansi terkait.

Namun, dalam implementasinya masih terdapat beberapa kendala. Salah satunya adalah kurangnya kerja sama dari instansi yang dilaporkan, misalnya tidak responsif dalam memberikan klarifikasi atau data yang dibutuhkan, sehingga memperlambat proses penyelesaian laporan. Selain itu, keterbatasan sumber daya seperti jumlah asisten pemeriksa juga dapat mempengaruhi kecepatan penanganan kasus.

**Gambar 1. 1**  
**Tata Cara Penyampaian Pengaduan Pelayanan Publik Ke Ombudsman**



Sumber: <http://www.ombudsman.go.id/>

Gambar 1. 2  
Tahapan Penanganan Laporan Masyarakat



Sumber: : <http://www.ombudsman.go.id/>



**Tabel 1. 2**  
**Daftar Laporan Maladministrasi Pada Tahun 2023-2024**

| <b>Unit Kerja</b>    | <b>Juli</b> | <b>Agustus</b> | <b>September</b> | <b>Jumlah</b> |
|----------------------|-------------|----------------|------------------|---------------|
| Aceh                 | 7           | 18             | 2                | 27            |
| Bali                 | 35          | 56             | 23               | 114           |
| Banten               | 10          | 15             | 17               | 42            |
| Bengkulu             | 25          | 24             | 25               | 74            |
| DI Yogyakarta        | 12          | 9              | 1                | 22            |
| Gorontalo            | 9           | 34             | 8                | 51            |
| Jakarta Raya         | 33          | 23             | 15               | 71            |
| Jambi                | 11          | 15             | 3                | 29            |
| Jawa Barat           | 11          | 56             | 17               | 84            |
| Jawa Tengah          | 46          | 20             | 46               | 112           |
| Jawa Timur           | 14          | 27             | 33               | 74            |
| Kalimantan Barat     | 18          | 40             | 7                | 65            |
| Kalimantan Selatan   | 25          | 21             | 34               | 80            |
| Kalimantan Tengah    | 10          | 116            | 4                | 130           |
| Kalimantan Timur     | 9           | 3              | 7                | 19            |
| Kalimantan Utara     | 2           | 3              | 7                | 12            |
| Kep. Bangka Belitung | 7           | 7              | 6                | 20            |
| Kep. Riau            | 9           | 11             | 18               | 38            |
| Lampung              | 26          | 20             | 69               | 115           |
| Maluku               | 18          | 16             | 2                | 36            |
| Maluku Utara         | 26          | 12             | 3                | 41            |
| Nusa Tenggara Barat  | 42          | 25             | 24               | 91            |
| Nusa Tenggara Timur  | 3           | 15             | 37               | 55            |
| Papua                | 26          | 0              | 0                | 26            |
| Papua Barat          | 1           | 2              | 40               | 43            |
| Riau                 | 40          | 28             | 6                | 74            |
| Sulawesi Barat       | 26          | 16             | 69               | 111           |
| Sulawesi Selatan     | 28          | 17             | 27               | 72            |
| Sulawesi Tengah      | 55          | 98             | 60               | 213           |
| Sulawesi Tenggara    | 38          | 8              | 4                | 50            |
| Sulawesi Utara       | 15          | 19             | 6                | 40            |
| Sumatera Barat       | 26          | 79             | 15               | 120           |
| Sumatera Selatan     | 39          | 61             | 47               | 147           |
| Sumatera Utara       | 2           | 47             | 0                | 49            |
| <b>Jumlah</b>        | <b>704</b>  | <b>961</b>     | <b>682</b>       | <b>2347</b>   |

Sumber: <https://data.ombudsman.go.id/dataset?keyword=&topic=&org=ombudsman-republik-indonesia>

Berdasarkan tabel tersebut, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat menyelesaikan 120 laporan maladministrasi pada Juli–September 2024. Jumlah ini menempatkannya di peringkat keempat nasional, setelah Perwakilan Sulawesi Tengah (213 laporan), perwakilan lain dengan 147 laporan, dan Perwakilan Kalimantan Tengah (130 laporan).

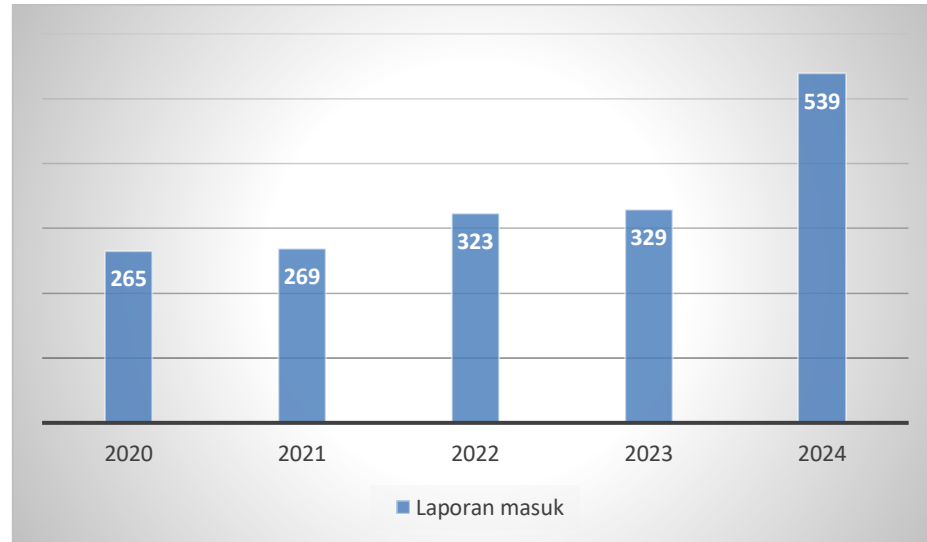
Untuk memperluas aksesnya kepada masyarakat Ombudsman Republik Indonesia telah mendirikan 34 kantor perwakilan di seluruh Indonesia. Ombudsman dapat mendirikan perwakilannya di provinsi dan/atau kabupaten/kota. Secara kelembagaan perwakilan ombudsman di daerah memiliki hubungan hierarkis dengan Ombudsman yang berkedudukan di ibukota negara Republik Indonesia.<sup>6</sup>

Kantor perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat yang resmi didirikan pada tanggal 8 Oktober 2012. Jika dahulu, masyarakat Sumatera Barat hanya dapat mengeluhkan secara pribadi ketika menerima pelayanan yang buruk atau diperlakukan tidak semestinya oleh oknum pelaksana pelayanan. Kini, telah hadir lembaga yang siap memfasilitasi pengaduan tersebut, yaitu Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat. Pada saat masyarakat merasa diabaikan tanpa ada pihak yang menyuarakan, lembaga ini hadir untuk melindungi serta memperjuangkan keadilan, khususnya bagi masyarakat Sumatera Barat.

---

<sup>6</sup> Pasal 5 Ayat (2) Undang-Undang 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

**Grafik 1. 1**  
**Jumlah Laporan Masyarakat Dari Tahun 2020-2024**



*Sumber: Olahan Peneliti, 2025*

Jumlah laporan ke Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat meningkat dari 2020 hingga 2022. Pada 2022 ada 323 laporan dan sebagian besar selesai setelah diperiksa. Pada Juli–Agustus 2022, terdapat 270 akses layanan, terdiri dari 49 laporan, 174 konsultasi, dan 47 surat tembusan. Masalah yang paling sering dilaporkan adalah tidak diberikannya pelayanan, diikuti penyimpangan prosedur dan penundaan. Tahun 2024, laporan naik menjadi 539 (tertinggi di Indonesia), dengan terbanyak berasal dari Padang, lalu Kabupaten Pesisir Selatan dan Kabupaten Agam.

Dalam wawancara yang dilakukan oleh RRI Kota Padang dalam acara penyampaian catatan layanan publik oleh Ombudsman kepada Gubernur Sumatera Barat, Kepala Perwakilan Ombudsman Sumatera Barat, Adel Wahidi, mengatakan, pada tahun 2024 Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat mampu menindaklanjuti

laporan dan pengaduan masyarakat. Bahkan bisa menyelamatkan potensi kerugian masyarakat yang mencapai Rp66 miliar. Selanjutnya dalam wawancara tersebut Gubernur Sumatera Barat, Mahyeldi menyampaikan apresiasi atas kerja pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat.

**Tabel 1. 3**  
**Persebaran Daerah Laporan Masyarakat Pada Tahun 2023-2024**

| No | Daerah          | Jumlah Laporan 2023 | Jumlah Laporan 2024 |
|----|-----------------|---------------------|---------------------|
| 1  | Padang          | 162                 | 194                 |
| 2  | Pesisir Selatan | 23                  | 149                 |
| 3  | Agam            | 21                  | 78                  |

Sumber: Website RRI.co.id<sup>7</sup>

Berdasarkan Tabel 1.3, jumlah laporan masyarakat pada tahun 2023–2024 mengalami peningkatan di seluruh daerah. Pada tahun 2023, Kota Padang memiliki jumlah laporan terbanyak, yaitu 162 laporan, sedangkan Pesisir Selatan sebanyak 23 laporan dan Agam sebanyak 21 laporan. Pada tahun 2024, jumlah laporan di Kota Padang meningkat menjadi 194 laporan. Pesisir Selatan mengalami peningkatan yang cukup besar, yaitu dari 23 menjadi 149 laporan, sedangkan Agam meningkat dari 21 menjadi 78 laporan. Peningkatan terbesar terjadi di Kabupaten Pesisir Selatan dengan tambahan 126 laporan.

<sup>7</sup> Dodik Setyo. 5 Januari 2024 “Padang Paling Banyak Dilaporkan ke Ombudsman Sumbar”, <https://www.rri.co.id/sumatera-barat/daerah/505212/padang-paling-banyak-dilaporkan-ke-ombudsman-sumbar>. Diakses pada 30 Agustus 2024

Data tersebut menunjukkan bahwa laporan masyarakat pada tahun 2024 meningkat dibandingkan tahun 2023. Selain itu, peningkatan laporan di Pesisir Selatan dan Agam menunjukkan bahwa penyampaian laporan masyarakat mulai meningkat di luar Kota Padang.

**Tabel 1. 4**  
**Daftar Laporan Maladministrasi Pada Tahun 2023-2024**

| No. | Jenis Maladministrasi     | Jumlah laporan<br>2023 | Jumlah Laporan<br>2024 |
|-----|---------------------------|------------------------|------------------------|
| 1   | Tidak memberikan layanan  | 72                     | 54                     |
| 2   | Penyimpangan prosedur     | 71                     | 63                     |
| 3   | Penundaan berlarut        | 54                     | 54                     |
| 4   | Permintaan imbalan/pungli | 8                      | 10                     |
| 5   | Perilaku tidak patut      | 2                      | 7                      |

*Sumber: RRI.co.id<sup>8</sup>*

Berdasarkan Tabel 1.4, jenis maladministrasi yang dilaporkan masyarakat pada tahun 2023–2024 mengalami perubahan. Pada tahun 2023, laporan terbanyak adalah tidak memberikan layanan sebanyak 72 laporan, diikuti penyimpangan prosedur sebanyak 71 laporan dan penundaan berlarut sebanyak 54 laporan.

---

<sup>8</sup> Ibid

Pada tahun 2024, laporan tidak memberikan layanan menurun menjadi 54 laporan, sedangkan penyimpangan prosedur juga menurun menjadi 63 laporan. Sementara itu, penundaan berlarut tetap sebanyak 54 laporan. Berbeda dengan jenis maladministrasi lainnya, laporan mengenai permintaan imbalan/pungli meningkat dari 8 menjadi 10 laporan, sedangkan perilaku tidak patut meningkat dari 2 menjadi 7 laporan. Dengan demikian, dapat dilihat bahwa sebagian besar jenis maladministrasi mengalami penurunan atau tetap, tetapi laporan mengenai permintaan imbalan/pungli dan perilaku tidak patut justru mengalami peningkatan pada tahun 2024.

**Tabel 1. 5**

**Ketentuan Waktu Penyelesaian Laporan Maladministrasi Di Ombudsman**

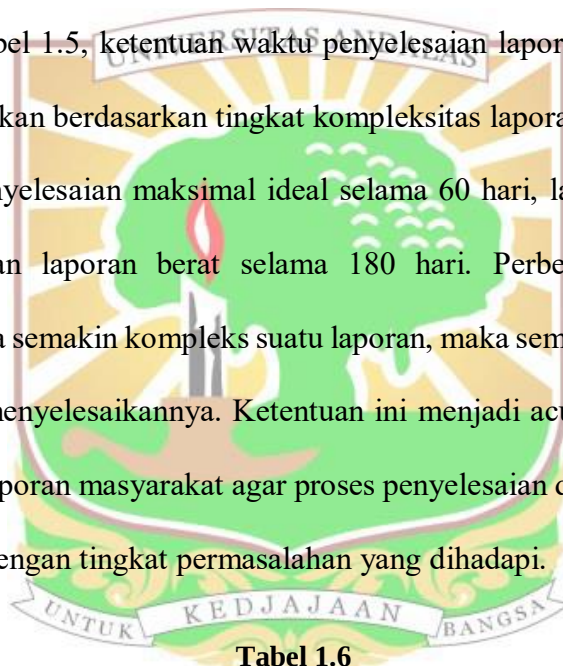
| No | Kategori Laporan  | Maksimal ideal |
|----|-------------------|----------------|
| 1  | Laporan sederhana | 60 Hari        |
| 2  | Laporan sedang    | 120 Hari       |
| 3  | Laporan Berat     | 180 Hari       |

*Sumber: Peraturan Ombudsman No.58 Tahun 2023*

Laporan maladministrasi di Ombudsman dibedakan berdasarkan tingkat kompleksitasnya, yaitu laporan sederhana, sedang, dan berat. Laporan sederhana merupakan laporan dengan permasalahan yang relatif mudah dan tidak memerlukan pemeriksaan yang kompleks, seperti keterlambatan pelayanan administrasi KTP atau KK, dengan waktu penyelesaian maksimal ideal 60 hari. Laporan sedang merupakan laporan yang membutuhkan pemeriksaan dan koordinasi lebih lanjut karena melibatkan beberapa pihak, seperti permasalahan bantuan sosial yang tidak tepat sasaran, dengan

waktu penyelesaian maksimal ideal 120 hari. Sementara itu, laporan berat merupakan laporan yang memiliki permasalahan lebih kompleks, melibatkan banyak pihak, dan memerlukan pemeriksaan yang lebih mendalam, seperti permasalahan pertanahan yang membutuhkan koordinasi dengan beberapa instansi, dengan waktu penyelesaian maksimal ideal 180 hari. Pembagian tersebut menunjukkan bahwa semakin kompleks suatu laporan, semakin lama waktu yang dibutuhkan dalam proses penyelesaiannya.

Berdasarkan Tabel 1.5, ketentuan waktu penyelesaian laporan maladministrasi di Ombudsman dibedakan berdasarkan tingkat kompleksitas laporan. Laporan sederhana memiliki waktu penyelesaian maksimal ideal selama 60 hari, laporan sedang selama 120 hari, sedangkan laporan berat selama 180 hari. Perbedaan waktu tersebut menunjukkan bahwa semakin kompleks suatu laporan, maka semakin lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikannya. Ketentuan ini menjadi acuan bagi Ombudsman dalam menangani laporan masyarakat agar proses penyelesaian dapat dilakukan secara terarah dan sesuai dengan tingkat permasalahan yang dihadapi.



**Tabel 1.6**  
**Laporan yang diselesaikan oleh Ombudsman Sumbar 2025**

| No | Indikator                                                      | Target | Realisasi |
|----|----------------------------------------------------------------|--------|-----------|
| 1  | Jumlah laporan yang diselesaikan oleh Ombudsman Sumatera Barat | 279    | 357       |
| 2  | Jumlah laporan yang diselesaikan pada tahap materil PVL        | 83     | 93        |
| 3  | Jumlah laporan yang diselesaikan pada tahap pemeriksaan        | 196    | 264       |

*Sumber: Capaian kerja Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat*

Pada periode tahun 2025, Keasistenan Pemeriksaan Laporan telah menutup laporan masyarakat sebanyak 264 laporan dengan target di pemeriksaan 196 laporan (134,69%) termasuk laporan backlog. Penutupan tersebut merupakan gabungan laporan disposisi tahun 2023, 2024 dan 2025 yakni dari 187 laporan register tahun 2025 dan 76 laporan backlog (6 laporan register 2023 dan 71 laporan register tahun 2024). Angka tersebut telah melebihi pencapaian target penyelesaian laporan masyarakat pada Tahun 2025 yakni 196 laporan. Keasistenan Pemeriksaan Laporan juga masih menindaklanjuti laporan di bawah tahun 2025 (laporan backlog) sebanyak 83 laporan terdiri dari 7 laporan disposisi tahun 2023, sebanyak 76 laporan disposisi tahun 2024. Laporan backlog adalah laporan yang diregistrasi sebelum September 2024 dan masih berproses hingga melewati tahun 2025. Kemudian, laporan register tahun 2025 sebanyak 226 laporan. Sehingga, total laporan yang ditangani Keasistenan Pemeriksaan Laporan sepanjang tahun 2025 sebanyak 309 laporan.<sup>9</sup>

Data penanganan laporan tahun 2025 menggambarkan bahwa beban kerja Ombudsman Sumatera Barat cukup tinggi. Hal ini terlihat dari jumlah laporan yang harus ditangani tidak hanya berasal dari laporan yang diregistrasi pada tahun 2025, tetapi juga mencakup laporan yang masih dalam proses penyelesaian dari tahun-tahun sebelumnya. Secara keseluruhan, terdapat 309 laporan yang menjadi tanggung jawab Keasistenan Pemeriksaan Laporan sepanjang tahun 2025.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas pemeriksaan laporan memerlukan upaya yang berkelanjutan karena setiap laporan memiliki karakteristik dan tingkat kompleksitas yang berbeda. Selain menangani laporan baru, Ombudsman Sumatera Barat juga

---

<sup>9</sup> Capaian kerja Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat 2025

harus memastikan penyelesaian laporan yang telah masuk pada periode sebelumnya sehingga menambah volume pekerjaan yang harus diselesaikan.

Meskipun menghadapi beban kerja yang cukup besar, Keasistenan Pemeriksaan Laporan mampu menyelesaikan 264 laporan atau melampaui target yang ditetapkan, yaitu sebanyak 196 laporan. Capaian ini menunjukkan kinerja yang efektif dalam pengelolaan dan penyelesaian laporan masyarakat. Namun, masih adanya laporan yang belum selesai dan harus dilanjutkan pada periode berikutnya menunjukkan bahwa beban kerja Ombudsman Sumatera Barat tetap tinggi dan memerlukan pengelolaan sumber daya yang optimal agar seluruh laporan dapat ditangani secara tepat waktu.

Laporan di Ombudsman Sumatera Barat bisa dibagi jadi tiga tingkat. Kasus sederhana biasanya masalah kecil dan cepat selesai, misalnya keterlambatan pembuatan KTP atau KK, yang bisa langsung diselesaikan setelah Ombudsman menghubungi instansi terkait. Kasus sedang sedikit lebih rumit, seperti bantuan sosial yang tidak tepat sasaran, sehingga Ombudsman perlu mengecek data dan berkoordinasi dengan dinas terkait agar masalahnya diperbaiki. Sementara itu, kasus berat biasanya lebih kompleks dan memakan waktu lama, contohnya sengketa atau keterlambatan pengurusan sertifikat tanah yang melibatkan banyak pihak, sehingga perlu pemeriksaan mendalam sebelum ada penyelesaian.

Berdasarkan data Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat, terdapat peningkatan jumlah laporan masyarakat pada beberapa daerah pada tahun 2024. Di Kota Padang, jumlah laporan meningkat dari 162 laporan pada tahun 2023 menjadi 194 laporan pada

tahun 2024. Kabupaten Pesisir Selatan meningkat dari 23 menjadi 149 laporan, sedangkan Kabupaten Agam meningkat dari 21 menjadi 78 laporan. Data tersebut menunjukkan bahwa jumlah masyarakat yang menyampaikan laporan terkait pelayanan publik mengalami peningkatan. Meningkatnya laporan masyarakat tersebut menjadi tantangan bagi Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan dan penyelesaian laporan. Berdasarkan data tahun 2025, Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat menyelesaikan 357 laporan dari target 279 laporan. Pada tahap pemeriksaan, sebanyak 264 laporan berhasil diselesaikan dari target 196 laporan. Meskipun capaian tersebut telah melebihi target, masih terdapat laporan dari tahun sebelumnya yang masih dalam proses penyelesaian.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya dua keadaan, yaitu tingginya capaian penyelesaian laporan dan masih adanya laporan yang membutuhkan penyelesaian. Hal ini menjadi penting karena Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 mengatur tata cara penanganan laporan masyarakat, termasuk tahapan pemeriksaan dan penyelesaian laporan serta ketentuan waktu berdasarkan tingkat kompleksitas laporan. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk melihat bagaimana implementasi Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 di Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat. Penelitian difokuskan pada bagaimana proses penanganan laporan masyarakat dilaksanakan, mulai dari penerimaan, pemeriksaan, hingga penyelesaian, serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan peraturan tersebut.

Fokus penelitian ini dengan judul *implementasi Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 di Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat* adalah untuk melihat bagaimana aturan tersebut benar-benar dijalankan di lapangan, bukan hanya dari sisi aturan tertulis, tetapi juga praktik nyatanya. Penelitian ini menitik beratkan pada proses penanganan laporan masyarakat, mulai dari penerimaan laporan, pemeriksaan, hingga penyelesaian, serta sejauh mana prosedur yang ada sudah berjalan lebih cepat, sederhana, dan efektif sesuai tujuan peraturan tersebut.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti, pelaksanaan Peraturan Ombudsman RI Nomor 58 Tahun 2023 oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat masih menghadapi beberapa kendala utama. Salah satunya adalah keterbatasan sumber daya manusia, di mana jumlah asisten dan staf yang tersedia belum sebanding dengan banyaknya laporan yang masuk dari masyarakat.

Hal ini berdampak pada meningkatnya beban kerja yang harus ditangani oleh setiap keasistenan, sehingga berpotensi memperlambat proses pemeriksaan dan penyelesaian laporan. Selain itu, wilayah kerja Ombudsman Sumatera Barat yang cukup luas, mencakup berbagai kabupaten dan kota dengan kondisi geografis yang beragam, juga menjadi tantangan tersendiri. Jarak dan akses ke daerah tertentu dapat menyulitkan proses pengumpulan data maupun klarifikasi langsung di lapangan.

“...kita di Ombudsman Sumatera Barat sudah menjalankan Peraturan Nomor 58 Tahun 2023 dalam menangani laporan masyarakat. kita juga tidak hanya menunggu laporan, tapi lebih aktif turun melihat kondisi

pelayanan publik, misalnya dengan menilai kualitas layanan di beberapa daerah agar bisa diperbaiki sejak awal. Tapi memang masih ada kendala kadang instansi yang dilaporkan lambat merespons, jadi prosesnya ikut terhambat. Selain itu, jumlah pegawai kami juga terbatas, jadi berpengaruh ke kecepatan kerja.” (Wawancara dengan bapak Adel Wahidi, S.E.I, M.H. selaku Kepala Perwakilan Ombudsman Sumatera Barat Tanggal 14 April 2026 pukul 8.30 WIB)

Implementasi Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat pada tahun 2025 pada dasarnya sudah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, khususnya dalam proses pemeriksaan dan penyelesaian laporan masyarakat.

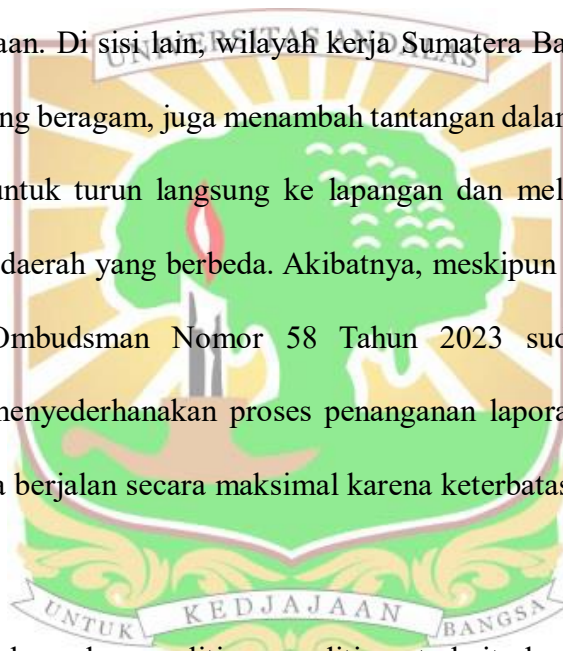
Namun, dalam implementasinya masih terdapat beberapa kendala. Salah satunya adalah kurangnya kerja sama dari instansi yang dilaporkan, misalnya tidak responsif dalam memberikan klarifikasi atau data yang dibutuhkan, sehingga memperlambat proses penyelesaian laporan. Selain itu, keterbatasan sumber daya seperti jumlah asisten pemeriksa juga dapat mempengaruhi kecepatan penanganan kasus.<sup>10</sup>

Hal tersebut jika dilihat dalam perspektif implementasi kebijakan menurut George C. Edward III menunjukkan adanya masalah pada variabel sumber daya yang belum terpenuhi secara optimal. Dalam teori ini, sumber daya menjadi faktor penting karena keberhasilan suatu kebijakan sangat bergantung pada ketersediaan sumber daya yang memadai, baik dari segi jumlah maupun kemampuan pelaksana. Pada implementasi

<sup>10</sup> <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelaksanaan-fungsi-ombudsman-dalam-sudut-pandang-pemeriksaan-dan-penyelesaian-ombudsman>

penyelesaian laporan maladministrasi oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat, meskipun jumlah laporan yang masuk cukup banyak dan sebagian besar telah diselesaikan, namun ketersediaan sumber daya manusia masih belum mencukupi, terutama dari sisi kuantitas.

Kondisi ini berdampak langsung pada meningkatnya beban kerja setiap pegawai atau asisten Ombudsman, karena mereka harus menangani banyak laporan dalam waktu yang bersamaan. Di sisi lain, wilayah kerja Sumatera Barat yang luas, dengan kondisi geografis yang beragam, juga menambah tantangan dalam proses pemeriksaan, seperti kebutuhan untuk turun langsung ke lapangan dan melakukan klarifikasi ke berbagai instansi di daerah yang berbeda. Akibatnya, meskipun kebijakan yang diatur dalam Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 sudah dirancang untuk mempercepat dan menyederhanakan proses penanganan laporan, pelaksanaannya di lapangan belum bisa berjalan secara maksimal karena keterbatasan sumber daya yang ada.



Selain itu, banyak penelitian-penelitian terkait bagaimana pelaksanaan implementasi peraturan Ombudsman RI, seperti penelitian oleh Rahma Fitri Ningsih dengan Judul Implementasi Fungsi Pengawasan Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat Terhadap Pelaksanaan PPDB Tahun 2022 Di Provinsi Sumatera Barat, penelitian oleh Mayang Ratu Susandra dengan Judul Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik melalui Implementasi Penilaian Kepatuhan di Provinsi Sumatera Barat, penelitian yang

dilakukan oleh Putri Nur Aulia Sari dengan judul Implementasi Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 Tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan (Studi Pada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, dan penelitian yang dilakukan oleh Farah Fadila dan Lince Magriasti dengan Judul judul Peran Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Dalam penyelesaian Laporan Maladministrasi Bidang Pendidikan di Kota Padang. Namun, belum ada penelitian yang mengkaji terkait Implementasi penyelesaian laporan yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat di Sumatera Barat, terkhususnya pada Peraturan Ombudsman No. 58 Tahun 2023 yang diukur melalui teori Implementasi.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan Masalah yang peneliti rancang dalam penelitian “Implementasi Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 Dalam Penyelesaian Laporan Maladministrasi di Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat” yaitu, Bagaimana Implementasi Penyelesaian Laporan Oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat Kota Padang Terhadap Masyarakat Yang Terdampak Maladmnistrasi?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian “Implementasi Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 Dalam Penyelesaian Laporan Maladministrasi di Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat”, yaitu untuk menganalisis dan mendeskripsikan Implementasi Penyelesaian Laporan Oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat Kota Padang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini akan memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu Administrasi Publik, karena penelitian yang akan dilakukan peneliti ini mencakup kajian Administrasi publik yang fokus utamanya adalah kebijakan publik, khususnya terkait dengan implementasi kebijakan.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Bagi lembaga terkhususnya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat, manfaat yang diharapkan adalah referensi, informasi dan kontribusi.

