

**PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
SUMATERA BARAT DALAM MENGAWASI PELAYANAN PUBLIK DI
KOTA PADANG**

Selvia Triana¹, Pebriyenni¹, Yusrizal¹

Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Bung Hatta

E-mail : selviatriana98@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Dalam Mengawasi Pelayanan Publik Di Kota Padang. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Instrumen yang digunakan ialah lembar wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat berperan dalam menerima dan menyelesaikan pengaduan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan kewenangan Ombudsman dalam mengawasi bentuk-bentuk maladministrasi. Pengaduan dugaan maladministrasi dapat masyarakat sampaikan kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dengan berupa laporan langsung di kantor Ombudsman atau melalui media seperti email, instagram, twitter, facebook sesuai dengan aturan yang berlaku. Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Ombudsman dalam melakukan proses penyelesaian suatu laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi yaitu jumlah sumber daya manusia yang belum memadai dan terlapor yang kurang kooperatif serta dokumentasi yang memerlukan waktu sehingga hambatan tersebut menambah waktu penyelesaian dari laporan masyarakat, namun hambatan tersebut dapat dihadapi dengan baik dan menjadi pembelajaran bagi kinerja Ombudsman kedepannya. Upaya yang dilaksanakan oleh Ombudsman dalam upaya pencegahan meluasnya praktik maladministrasi dalam pelayanan publik yaitu dengan mengadakan sosialisasi, edukasi dan kajian serta mengadakan kegiatan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) on the spot pada tempat penyelenggaraan pelayanan publik yang banyak dikunjungi oleh masyarakat guna memudahkan masyarakat dan mengenalkan lebih luas tentang adanya Ombudsman sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik dan Ombudsman melakukan kerjasama dengan beberapa pihak untuk meningkatkan partisipasi dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Padang.

Kata Kunci : Maladministrasi, Ombudsman, Pelayanan Publik.