

DOI:

Jurnal Ilmu Administrasi Publik



Available online <http://ojs.uma.ac.id/index.php/publikauma>

Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat

Jayanti Armida Sari*¹ Mary Ismowati² Nur Sukmawati³ Nur Ambia Arma⁴

1) Program Studi Administrasi Negara, FHISIP, Universitas Terbuka

2) Program Studi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Nasional

3) Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Syariah, UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi

4) Program Studi Administrasi Negara, FHISIP, Universitas Terbuka

Disetujui: November 2022; Direview: November 2022 ; Diterima: Desember 2022

Abstrak

Penelitian ini mengkaji tentang peran Ombudsman RI perwakilan Sumatera Barat dalam konteks pengawasan pelayanan publik di seluruh kota dan kabupaten di Provinsi Sumatera Barat. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kajian pustaka. Informasi diperoleh dari situs resmi Ombudsman Indonesia, artikel akademik dan sumber lain yang dianggap relevan. Berdasarkan uraian tersebut disimpulkan bahwa pengawasan terhadap pelayanan publik oleh perwakilan Ombudsman RI di Provinsi Sumatera Barat sudah cukup baik, meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala. Kesimpulan diambil dari aspek preventif, represif dan pelayanan umum dari pengawasan ombudsman. Hasil tersebut disimpulkan dari penilaian kinerja dan tanggung jawab perwakilan Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik di Sumatera Barat, Indonesia. Di Provinsi Sumatera Barat, hanya ada dua kabupaten yang memiliki zona hijau, yaitu Payakumbuh dan Dharmasraya. Lebih lanjut, 15 kabupaten dan kota di Sumatera Barat, termasuk Kota Padang, juga mendapat kategori pelayanan publik kuning. Lima Puluh Kota dan Mentawai kini terdaftar sebagai zona merah untuk pelayanan publik.

Kata Kunci: Pengawasan, Pelayanan Publik, Ombudsman, Maladministrasi

Abstract

This study examines the role of West Sumatra Ombudsman representatives in supervising public services in cities and districts in West Sumatra Province. The research methods used in this study were descriptive using literature review approach. Information obtained from the official website of the Indonesian Ombudsman, academic articles and other sources deemed relevant. According to the description, it concluded that the supervising of the public service by the Ombudsman-RI representative in West Sumatra Province is quite good, even though there are still some problems in practice. The conclusions are drawn from the preventive, repressive and public service aspects of ombudsman supervision. The results concluded from an assessment of the performance and responsibilities of the Ombudsman's representative in the supervising of public services in West Sumatra, Indonesia. In West Sumatra Province, there are only two districts with green zones, Payakumbuh and Dharmasraya. In addition, 15 districts and cities in West Sumatra, including Padang City, also receive yellow categorization for public services. Lima Puluh Kota and Mentawai are now listed as red zones for public services.

Keywords: Controlling, Supervision, Ombudsman, maladministration

How to Cite: Sari, A.J., Ismowati, M., Nur, S. & Arma, A.N. (2022). Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat. PUBLIKAUMA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik UMA, Vol. 10(2): 127-136

*Corresponding author:

E-mail: jayanti@ecampus.ut.ac.id

ISSN 2549-9165 (Print)

ISSN 2580-2011 (Online)

PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki peran memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat untuk dapat mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Untuk itu, pemerintah memberikan pelayanan administrasi dalam berbagai sektor seperti bidang pendidikan, kesehatan, transportasi, dan lain sebagainya. Pelayanan publik merupakan tujuan administrasi publik yang krusial meliputi terselenggaranya pelayanan publik, urusan publik, dan pemerataan pelayanan publik (Devi et al., 2021). Agar pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah bisa dilakukan secara maksimal, maka perlu dilakukan pengawasan. Dalam hal ini, lembaga yang berwenang dalam mengawasi pelayanan publik adalah Ombudsman.

Menurut sifatnya, Ombudsman adalah lembaga independen yang bertugas melindungi hak-hak rakyat dari pelanggaran, penghinaan, kesalahan, kelalaian, dan keputusan yang tidak adil dalam administrasi publik (Batalli, 2015). Lebih lanjut dijelaskan bahwa Ombudsman memberikan jaminan untuk hak-hak dasar dan kebebasan individu dan organisasi dalam konteks pelayanan publik. Secara umum, kegiatan Ombudsman berhubungan dengan negara dan masyarakat sipil. Salah satu fungsi utama Ombudsman adalah melakukan kontrol atas kegiatan otoritas negara dengan mempertimbangkan pengaduan warga negara tentang pelanggaran hak asasi manusia dan hak sipil dan kebebasan oleh lembaga atau pejabat. Dalam hal ini, fungsi penting Ombudsman adalah untuk melakukan penyelidikan, memberikan rekomendasi, memulihkan hak-hak yang dilanggar, dan mengajukan proposal untuk mengubah undang-undang atau mengubah tindakan administratif yang melanggar hukum.

Peran Ombudsman sangat penting dalam masyarakat demokratis seperti mampu menawarkan solusi yang bebas

dan fleksibel untuk pengaduan masyarakat tentang maladministrasi oleh pihak berwenang atau pelanggaran hak asasi manusia (Memeti, 2022). Oleh karena itu, independensi dan netralitas Ombudsman, serta wewenang investigasi luas yang diberikan kepada lembaga merupakan beberapa karakteristik penting yang diperlukan agar Ombudsman berfungsi secara efektif (Batalli, 2015).

Selama beberapa dekade, Ombudsman telah dianggap sebagai bagian penting dari sistem demokrasi sebuah negara. Ombudsman telah terbukti menjadi mekanisme penting tidak hanya bagi berperan sebagai lembaga pengawasan publik, namun juga sebagai proses di luar hukum yang penting untuk menyelesaikan konflik dan meningkatkan hubungan antara pemerintah dan individu melalui mediasi dan negosiasi. Oleh karena itu, Ombudsman memiliki peran dalam konteks pelayanan publik.

Melaksanakan pengawasan pelayanan publik di tingkat pusat maupun daerah merupakan tugas pokok dan fungsi Ombudsman. Oleh karena itu, Ombudsman RI disebut sebagai pengawas eksternal untuk melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang bertanggung jawab dalam menyelesaikan laporan publik, mencegah maladministrasi, dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Ombudsman Republik Indonesia melakukan tiga jenis pengawasan, yaitu pengawasan preventif, represif, dan umum (Huda, 2021). Berbicara tentang pengawasan preventif merupakan pengawasan yang dilakukan sebelum kegiatan berlangsung. Pengawasan preventif dilakukan dalam mengawasi penyelenggara negara dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku. Pengawasan preventif adalah kegiatan preventif yang bertujuan untuk mengedukasi masyarakat agar berperan aktif dalam mengawasi penyelenggaraan negara. Sedangkan

pengawasan represif merupakan bentuk pengawasan yang dilakukan ketika kegiatan sedang berjalan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, menjadi tanggung jawab pemerintah untuk memastikan bahwa pelayanan publik berfungsi dengan baik dengan menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi masyarakat secara keseluruhan, sebagaimana tertera dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009. Lebih lanjut, publik membutuhkan pelayanan publik untuk kegiatan yang tidak bisa mereka penuhi sendiri seperti penyediaan sektor pendidikan, kesehatan, listrik, transportasi, administrasi kependudukan, dan penyediaan lapangan pekerjaan. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik baik tingkat kementerian, pemerintah daerah, maupun lembaga wajib memberikan pelayanan yang tersandar sesuai dengan undang-undang yang ada agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, pelayanan publik dinilai belum cukup efektif dalam kegiatannya memenuhi harapan masyarakat.

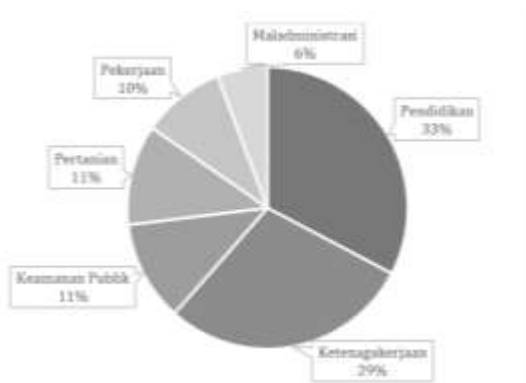
Salah satu tantangan terhadap keberlanjutan pelayanan publik adalah adanya pelayanan yang tidak sesuai standar, non prosedural, serta penyimpangan dan penyelewengan dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Situasi tersebut dikenal sebagai maladministrasi. Terlihat bahwa maladministrasi tidak hanya disebabkan oleh integritas dan kompetensi penyelenggara pelayanan, tetapi juga oleh faktor regulasi dan budaya masyarakat itu sendiri (Godjali et al., 2021). Selain itu, Devi et al., (2021) menguraikan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih dinilai buruk, yang terlihat dari kualitas pelayanan publik masih rendah yang diberikan oleh pemerintah dan aparatur negara, penyalahgunaan kekuasaan dalam bentuk praktik korupsi, kolusi, nepotisme, birokrasi yang panjang, dan pelayan yang

tidak jelas. Lebih lanjut dijelaskan bahwa tantangan penyelenggaraan pelayanan publik pada saat ini adalah pelayan publik yang masih belum menyesuaikan diri dengan kebutuhan, kondisi, dan perubahan berbagai kehidupan masyarakat dan negara. Hal ini terjadi karena tidak adanya persiapan terhadap perubahan nilai-nilai sosial masyarakat. Akibatnya adalah harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas tidak dapat diwujudkan.

Keinginan masyarakat adalah mengharapkan pelayanan yang berkualitas setiap saat. Alhasil, ekspektasi warga negara terhadap kualitas pelayanan publik akan terus tinggi. Bahkan ke depan, warga akan terus menuntut standar pelayanan publik yang lebih tinggi agar lebih mudah, murah, cepat, dan jangkauan pelayanan lebih luas (Godjali et al., 2021). Lebih lanjut mereka menjelaskan bahwa harapan warga negara yang stabil dan progresif akan berbanding terbalik dengan kondisi di mana pemerintah memberikan pelayanan publik. Situasi ini akan berdampak pada munculnya keluhan dari warga negara tentang penyelenggaraan pelayanan publik. Namun, masalah dengan layanan publik juga muncul di negara maju dan demokrasi. Pelayanan publik tidak pernah lepas dari keluhan masyarakat. Selanjutnya, dalam rangka melindungi publik dari malpraktik kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah harus menjamin kualitas pelayanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip yang ada. Oleh karena itu, Ombudsman sebagai lembaga independen, diberi wewenang untuk menyelesaikan Laporan memberikan rekomendasi yang akan dilaksanakan atau ditindaklanjuti untuk meningkatkan kualitas pelayanan, namun banyak dari rekomendasi ombudsman itu sendiri yang tidak diikuti atau dilaksanakan oleh lembaga atau instansi pemerintah (Ispriyarso & Badriyah, 2021).

Perwakilan Ombudsman RI tersebar disetiap provinsi, termasuk di Provinsi Sumatera Barat. Pengawasan layanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI perwakilan Sumatera Barat mencakup disemua kabupaten dan kota di Sumatera Barat. Dalam menindaklanjuti setiap laporan yang disampaikan, maka Ombudsman terlebih dahulu akan memastikan bahwa laporan yang ada berada dalam lingkup kewenangan lembaga tersebut (Habibillah & Magriasti, 2022). Data awal yang diperoleh dari Ombudsman Republik Indonesia (2021) ditemukan ada 88 pengaduan masyarakat pada triwulan I tahun 2022 yang sebagian besar terkait dengan layanan pada pemerintah daerah, kepolisian, dan pertanahan. Laporan yang masuk sebagian besar berasal dari Kota Padang, dan pengaduan disampaikan langsung ke kantor. Selain itu, laporan masuk pada tahun 2021 dan masih diproses pada tahun 2022 berjumlah 47 laporan. Laporan yang masuk di Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dapat dilihat pada grafik lingkaran berikut.

Grafik 1 Persentase Laporan Masuk pada Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Tahun 2022
 Sumber: Olah data dari Ombudsman

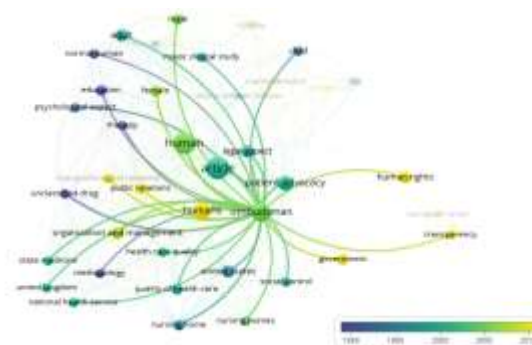


Republik Indonesia (2022)

Berdasarkan Grafik 1 diperoleh informasi bahwa laporan yang masuk didominasi oleh sektor pendidikan, diikuti oleh ketenagakerjaan. Sedangkan laporan tentang maladministrasi yang berkaitan dengan tidak tercapainya pelayanan,

penyimpangan prosedur, dan penundaan yang berkepanjangan hanya berjumlah sebesar 6 persen.

Research gap dalam penelitian ini adalah penelitian yang membahas pengawasan pelayanan publik dalam aspek preventif, represif, dan umum masih sangat terbatas. Hal ini dapat dilihat dari visualisasi melalui VOSViewer yang diperoleh dari 97 artikel penelitian hasil penelusuran database Scopus dengan kata kunci Ombudsman, *supervision*, dan *controlling*. Hasil visualisasi dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Visualisasi profil bibliometric penelitian tentang pengawasan pelayanan publik menggunakan VOSViewer

Berdasarkan uraian latar belakang dan *research gap* yang ada, maka dikaji peran pengawasan pelayanan publik dalam bentuk pengawasan preventif, represif, dan umum yang dilakukan oleh Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Sumatera Barat.

METODE PENELITIAN

Kajian kepustakaan bertujuan untuk mempelajari berbagai macam referensi serta berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang sejenis guna memperoleh landasan teori dari permasalahan yang diteliti (Kapailu et al., 2021).

Data yang telah diperoleh dari kajian kepustakaan kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis isi atau *content analysis*. Perilaku manusia dapat dikaji secara tidak langsung oleh peneliti

dengan menganalisa komunikasi mereka melalui berbagai media yang bersumber dari surat kabar, buku teks, makalah, gambar, iklan, majalah, novel, serta berbagai jenis komunikasi lainnya yang dapat dianalisis. Analisis yang telah dilakukan digunakan untuk mengetahui keberadaan frasa, kata, konsep, karakter, topik tertentu yang terdapat dalam suatu teks atau rangkaian teks (Sari, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Diskusi

1. Pengawasan Preventif

Pengawasan dalam konteks preventif dilaksanakan dalam rangka pencegahan yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam melaksanakan dan mengelola tugas dan tanggung jawab. Menurut Revrisond Baswir dalam Elcaputera (2021) pengawasan preventif bertujuan untuk:

- a. mencegah penyimpangan dari ketentuan dasar yang telah ditetapkan
- b. memberikan pedoman untuk melaksanakan kegiatan yang efektif dan efisien
- c. menentukan siapa yang memiliki wewenang dan tanggung jawab.

Pengawasan dalam aspek preventif sangat diperlukan karena dapat mencegah munculnya masalah. Perancang sistem harus memfokuskan kontrol pada kontrol preventif, yang lebih ekonomis dan lebih interpersonal. Aspek kontrol preventif harus ditekankan oleh perancang sistem agar penyelenggaraan pelayanan lebih ekonomis dan hubungan interpersonal dapat tercipta lebih baik lagi untuk dapat mencegah masalah sebelum muncul daripada memperbaikinya setelah terjadi (Saputra, 2020).

Pengawasan preventif adalah kegiatan preventif yang bertujuan untuk mengedukasi masyarakat agar berperan aktif dalam pengawasan penyelenggaraan negara (Ariany, 2020). Lebih lanjut Ariany menjelaskan bahwa bentuk kegiatan

preventif yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI Sumbar adalah melakukan kegiatan sosialisasi. Melalui kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan di wilayah kerja Ombudsman RI Sumbar melahirkan suatu sikap dari masyarakat untuk berani melaporkan atau mengajukan pengaduan terkait buruknya pelayanan publik yang mereka dapatkan.

Dalam praktiknya, kegiatan sosialisasi berlangsung secara dua arah, yaitu berorientasi pada pemerintah sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan. Salah satu contoh program untuk mengedukasi masyarakat adalah dengan melakukan kegiatan *community engagement* melalui pelaksanaan *Training of Trainer (ToT)*. *ToT* dilakukan dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengamati penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan ketentuan dan aturan yang berlaku. Untuk itu, pencapaian pelayanan publik yang berkualitas membutuhkan keterlibatan masyarakat. Keterlibatan aktif dari masyarakat dalam pengawasan preventif akan menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu, pengawasan preventif dapat membantu masyarakat memahami dan merasakan kualitas pelayanan yang diterimanya.

Kegiatan efektif ini dilaksanakan dengan mengedukasi dan memberdayakan potensi Jaringan Ombudsman RI untuk berpartisipasi dalam pengawasan, pelaporan dan evaluasi pelayanan publik melalui kegiatan *ToT* Jaringan Ombudsman RI. Sehingga Jaringan Ombudsman RI dapat menyebarluaskan pengetahuan tentang Ombudsman RI dan mampu menjelaskan tata cara pengaduan atau penyampaian laporan kepada penyelenggara layanan publik atau Ombudsman RI. Untuk itu, diperlukan suatu cara untuk mengkomunikasikan atau mempublikasikan tugas dan fungsi Ombudsman secara luas kepada publik

agar masyarakat dapat merasakan kehadiran Ombudsman RI di masyarakat, sehingga peran Ombudsman RI adalah membangun jembatan untuk kepentingan masyarakat. Ketika mengalami maladministrasi atau penyimpangan dalam akses ke layanan publik oleh lembaga negara dan pemerintah.

2. Pengawasan Represif

Pengawasan represif merupakan proses pengawasan yang dilakukan ketika pekerjaan telah selesai dilakukan. Hakikatnya adalah untuk memastikan hasil pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana yang sudah ditentukan. Pengawasan ini menggunakan empat sistem pengawasan yaitu verifikatif, investigatif, inspektif, dan komparatif (Sururahma, 2020). Pengawasan ini bertujuan untuk menjamin hasil pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan sebelumnya (Hartini, 2013).

Menurut Elcaputera (2021), ada beberapa tujuan dalam melaksanakan pengawasan represif, diantaranya adalah untuk menjaga kinerja pelayanan pemerintah daerah sesuai dengan standar yang ada, menjaga standar koordinasi dan administrasi antar semua level pemerintahan, melindungi masyarakat dari kesewenang-wenangan dan penyalahgunaan kekuasaan oleh pemerintah daerah, mengintegrasika masyarakat, serta untuk mengendalikan belanja daerah yang merupakan bagian dari perencanaan dan pengelolaan ekonomi nasional.

Menurut Hamidi dan Luthfi dalam Anas (2020) Ombudsman dapat melakukan dua hal dengan pengawasan represif. Pertama, tindakan korektif yaitu ketika terlapor diketahui melakukan kesalahan maladministrasi, kemudian Ombudsman memberikan upaya korektif yang dituangkan dalam laporan akhir hasil kajian. Kedua, melalui penjemputan paksa, yang dapat dilakukan apabila pelapor atau saksi tidak bersedia memenuhi panggilan

ombudsman sebanyak tiga kali, maka ombudsman memiliki kewenangan untuk memanggil dan menjemput melalui bantuan Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Selanjutnya, pengawasan represif merupakan pelaporan pengaduan langsung dari masyarakat atau pelaporan pengaduan secara mandiri, yang dikenal dengan pelaporan investigasi aktif. Dalam upaya mendekatkan dan memberikan kemudahan akses kepada masyarakat, dalam hal ini Ombudsman Sumbar telah melakukan kampanye koleksi yaitu kampanye Live PVL (Laporan Kwitansi dan Verifikasi). Tugas khusus departemen PVL adalah menerima dan memvalidasi laporan yang disampaikan ke Ombudsman. Ada dua bentuk verifikasi: verifikasi formal dan verifikasi material. Selanjutnya adalah lanjut ke rapat pleno delegasi untuk menentukan kelayakan menerima atau menolak laporan yang diterima dari masyarakat. Apabila laporan yang masuk telah memenuhi syarat formal dan substantif, laporan kemudian ditindaklanjuti oleh Tim Pemeriksa (Ariany, 2020).

3. Pengawasan Umum

Selain pengawasan represif, Perwakilan Ombudsman RI Sumatera Barat juga melakukan pengawasan umum. Bentuk pengawasan ini adalah melakukan penilaian kepatuhan terhadap seluruh pemerintah kabupaten dan kota di Sumatera Barat. Kegiatan tersebut meliputi mengawasi dan mengevaluasi penyelenggara negara secara langsung dalam menjalankan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Area penilaian dibagi menjadi 3 kategori, yaitu zona hijau untuk daerah penyelenggara pelayanan publik dengan tingkat kepatuhan yang tinggi, zona kuning untuk daerah dengan kepatuhan sedang, sedangkan zona merah untuk daerah dengan kepatuhan rendah. Sesuai dengan Pasal 15 dan 21 Undang-Undang Nomor 25

Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penilaian kepatuhan menggunakan indikator dan variabel berdasarkan kewajiban yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik untuk melaksanakan komponen standar pelayanan publik itu sendiri. Indikator penilaian ini melihat penampilan penyelenggara pelayanan administrasi baik di tingkat pusat maupun daerah. Indikator standar pelayanan yang harus terlihat secara fisik meliputi persyaratan pelayanan, biaya atau tarif, mekanisme prosedural, waktu, penawaran, pemberitahuan, fasilitas pengukuran kepuasan, mekanisme pengaduan dan pelayanan, sarana, prasarana, fasilitas pelayanan khusus bagi anggota masyarakat tertentu seperti tersedianya tanda pengenal, toilet, ruang tunggu, petugas pengaduan, informasi pelayanan dari penyedia jasa, paling tidak dalam bentuk brosur, booklet, dan media elektronik (Ariany, 2020).

Table 1 Penilaian Zona Pelayanan Publik di Provinsi Sumatera Barat Tahun 2021

No	Kriteria	Deskripsi	Nilai
1	Kota Payakumbuh	Hijau	86.34
2	Kab. Dharmasraya	Hijau	81.76
3	Kab. Pasaman	Kuning	78.85
4	Kab. Pasaman Barat	Kuning	78.78
5	Kab. Sijunjung	Kuning	78.25
6	Kab. Tanah Datar	Kuning	76.31
7	Kab. Padang Pariaman	Kuning	75.31
8	Kota Pariaman	Kuning	74.39
9	Kota Padang	Kuning	72.94
10	Kota Solok	Kuning	71.75
11	Kab. Solok Selatan	Kuning	54.68

12	Kota Padang Panjang	Kuning	69.87
13	Kota Sawahlunto	Kuning	66.60
14	Kota Bukittinggi	Kuning	65.35
15	Kab. Agam	Kuning	62.86
16	Kab. Pesisir Selatan	Kuning	54.73
17	Kabupaten Solok	Kuning	69.80
18	Kabupaten Lima Puluh Kota	Merah	46.93
19	Kabupaten Mentawai	Merah	42.02

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat (2022)

Berdasarkan Tabel 1 diperoleh kesimpulan masing-masing kota dan kabupaten di Provinsi Sumatera Barat yang memperoleh pelayanan kategori hijau, kuning, dan merah sebagai berikut.



SIMPULAN

Berdasarkan uraian yang telah didiskusikan, didapati kesimpulan bahwa pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsma RI Perwakilan Sumatera Barat sudah berjalan dengan baik walaupun dalam praktiknya masih ada berbagai

permasalahan yang terjadi. Kesimpulan tersebut diperoleh dari ruang aspek pengawasan preventif, represif, dan pelayanan umum yang dilakukan oleh pihak Ombudsman.

Pengawasan preventif dilaksanakan untuk mencegah terjadinya penyimpangan kinerja dan pengelolaan pemerintah daerah. Dari sisi pengawasan preventif, perwakilan Ombudsman RI di Sumatera Barat telah melakukan kegiatan berupa sosialisasi. Dalam praktiknya, sosialisasi terjadi dalam dua arah, yaitu terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan publik dan terhadap masyarakat sebagai penerima layanan publik itu sendiri.

Selanjutnya, pengawasan represif apabila pekerjaan telah selesai dilakukan. Pengawasan represif dirancang untuk menjamin hasil dari kelangsungan pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Bentuk pengawasan represif adalah pelaporan pengaduan secara langsung kepada masyarakat atau secara mandiri, yang dikenal dengan pelaporan investigasi aktif. Laporan yang memenuhi persyaratan formal dan substantif kemudian ditindaklanjuti oleh tim pemeriksa.

Berikutnya adalah pengawasan umum seperti penilaian kepatuhan pelayanan di seluruh kabupaten dan kota yang ada di Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Pengawasan ini secara langsung mengawasi dan mengevaluasi kinerja serta tanggung jawab Penyelenggara Negara terhadap pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Di Sumatera Barat, hanya dua kabupaten yang mendapat zona layanan hijau yaitu Kota Payakumbuh dan Kabupaten Dharmasraya. Selain itu, 15 kabupaten dan kota di Sumatera Barat, termasuk Kota Padang, mendapat pelayanan publik berwarna kuning. Sementara itu, lima puluh kota dan Kabupaten Mentawai dinilai sebagai zona merah untuk pelayanan publik.

Jika melihat data dari zona pelayanan publik yang ada, Sumatera Barat tampaknya memiliki berbagai masalah pelayanan publik. Hal ini disebabkan tumbuhnya kesadaran warga negara untuk melindungi hak-hak yang dilanggar oleh praktik diskriminatif oleh penyelenggara layanan publik, dan meningkatnya kepercayaan warga terhadap lembaga ombudsman. Namun, perlu juga dicatat bahwa masih ada kasus di mana warga negara tidak siap untuk bertanya secara terbuka dan menunjukkan diskriminasi secara jelas dan tegas, sehingga mengabaikan beberapa kasus diskriminasi sampai batas tertentu.

DAFTAR PUSTAKA

- Anas, A. (2020). Analisis pengawasan ombudsman dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kalimantan timur. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 8(3), 847–860.
- Ariany, R. Y. (2020). *Awas-mengawasi dalam pelayanan publik*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--awas-mengawasi-dalam-pelayanan-publik>
- Batalli, M. (2015). Role of Ombudsman Institution Over the Administration. *SSRN Electronic Journal*, January 2015. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2699061>
- Devi, I., Adiyanta, F. C. S., & Sa'adah, N. (2021). Implementation of Good Governance Ombudsman Recommendations. *Proceedings of the 1st International Conference on Science and Technology in Administration and Management Information, ICSTIAMI 2019*. <https://doi.org/10.4108/eai.17-7-2019.2303010>
- Elcaputera, A. (2021). Kewenangan pengawasan pemerintah provinsi terhadap penyelenggaraan pemerintahan kabupaten/kota berdasarkan undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah. *Al-Imarah: Jurnal Pemerintahan Dan Politik Islam*, 6(1), 22–38.
- Godjali, M. R., Utami, W. K., & Ramadhan, G. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Model Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Berbasis Transparansi Dan Partisipasi Warga Pada Kantor Desa Sindangsari Dan Desa Pasir Karag. *Komunitas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 9–21. <https://doi.org/10.31506/komunitas:jpkm.v1i1.11665>
- Habibillah, F., & Magriasti, L. (2022). *Efektivitas Peran Ombudsman Ri Perwakilan Provinsi*

- Sumatera Barat Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kota Padang.* 6(2), 3835–3844. <https://doi.org/10.36312/jisip.v6i1.3009>
- Hariyanti, N. T., & Wirapraja, A. (2018). Pengaruh Influencer Marketing Sebagai Strategi Pemasaran Digital Era Moderen (Sebuah Studi Literatur). *Jurnal Eksekutif*, 15(1), 133–146.
- Hartini, E. (2013). Pelaksanaan pengawasan fungsional dalam rangka optimalisasi kerja di inspektorat daerah kabupaten Kutai Barat. *Jurnal Administrasi Reform*, 1(1), 40–60.
- Huda, J. B. R. T. O. (2021). *Memahani kapasitas ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik.* <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--memahani-kapasitas-ombudsman-sebagai-lembaga-pengawas-pelayanan-publik>
- Ispriyarso, B., & Badriyah, S. M. (2021). Improving the Role of Ombudsman as a Monitoring Institution of Public Organization in Indonesia. *Proceedings of the 2nd International Conference on Law, Economic, Governance, ICOLEG 2021.* <https://doi.org/10.4108/eai.29-6-2021.2312598>
- Memeti, I. (2022). The role of the Ombudsman in the promotion and. *Journal for Peacebuilding and Transcultural Communication*, 2(3/4), 21–27.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2021). *Ringkasan Eksekutif: Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021.* https://ombudsman.go.id/produk/lihat/655/LP_file_20220110_175048.pdf
- Ombudsman Republik Indonesia. (2022). *Ombudsman Sumbar Terima 88 Laporan, Pemerintah Daerah Paling Banyak Diadukan.* <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--ombudsman-sumbar-terima-88-laporan-pemerintah-daerah-paling-banyak-diadukan>
- Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat. (2022). *Kepatuhan pelayanan publik, Sumbar berada di zona kuning.* <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--kepatuhan-pelayanan-publik-sumbar-berada-di-zona-kuning>
- Saputra, I. G. A. B. E. S. (2020). Pengaruh penganggaran berbasis kinerja , pengawasan preventif dan pengawasan detektif terhadap efektivitas pengendalian anggaran. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan Ganesha*, 12(02), 373–382.
- Sari, R. K. (2021). Penelitian Kepustakaan Dalam Penelitian Pengembangan Pendidikan Bahasa Indonesia. *Jurnal Borneo Humaniora*, 4(2), 60–69. http://jurnal.borneo.ac.id/index.php/borneo_humaniora/article/view/2249
- Sururahma, R. R. A. (2020). *Pengawasan pemerintahan.* Cendekia Press. http://eprints.ipdn.ac.id/6065/1/Buku_Pengawasan_Pemerintahan.pdf