

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Islam sebagai agama mencakup sistem keyakinan, hukum, dan akhlak. Nilai-nilainya meliputi persamaan hak manusia, semangat persaudaraan, tanggung jawab, orientasi pada kebaikan, keadilan, kejujuran, amanah, pengabdian atau ibadah, keikhlasan, kebersihan, mendahulukan kewajiban, memberikan bantuan, berakhlak mulia, prinsip toleransi, musyawarah, dan kedamaian. Sejak dahulu, Islam telah mengajarkan seluruh umat manusia, bukan hanya pemeluknya, untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas, sebagaimana disebutkan dalam firman Allah SWT dalam surah Al-Baqarah [2]: ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا
الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.

Isi ayat tersebut mengajarkan bahwa Islam mendorong seluruh umat manusia, tidak terbatas pada umat Muslim, untuk selalu memberikan pelayanan yang berkualitas. Jika diterapkan dalam konteks pelayanan, ayat tersebut dapat diartikan bahwa seorang petugas pelayanan seharusnya melayani orang lain dengan baik, sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri.

Menurut fiqh siyasah dusturiyah, pelayanan publik mencakup segala bentuk layanan yang diberikan oleh penyelenggara kepada warga negara dan penduduk, baik dalam bentuk jasa, barang, maupun layanan administratif. Prinsip-prinsip siyasah dusturiyah yang terkait dengan bantuan hukum antara lain mencakup saling membantu sesama manusia, memberikan hak kepada pihak yang berhak, serta menjunjung asas keadilan dan persamaan.

Dalam hukum islam, terdapat juga asas-asas atau prinsip-prinsip yang semestinya dijadikan pedoman oleh pemerintah, adapun prinsip-prinsip tersebut diantaranya adalah:

1. Kedaulatan tertinggi ada pada Allah SWT
2. Prinsip keadilan
3. Prinsip persamaan

Oleh karena itu, keseimbangan antara hak dan kewajiban serta prinsip profesionalisme menjadi unsur penting yang harus diperhatikan oleh petugas pelayanan karena berdampak langsung pada kesejahteraan masyarakat sebagai penerima layanan. Profesionalisme menjadi elemen mendasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, dalam memberikan layanan kepada masyarakat, perlu memperhatikan penerapan Maqasid asy-Syariah untuk mencapai kemaslahatan dan mencegah kemudharatan.

Di Indonesia, lembaga yang bertugas mengawasi pelayanan publik adalah Ombudsman Republik Indonesia. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara yang berwenang mengawasi pelaksanaan pelayanan publik. Pengawasan ini mencakup layanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah, termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Hukum Milik Negara, serta badan swasta atau perorangan yang ditugaskan menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang didanai

sepenuhnya atau sebagian dari anggaran pendapatan dan belanja negara maupun daerah.

Tugas Ombudsman meliputi menerima laporan terkait dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta melakukan investigasi terhadap dugaan tersebut, sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Apabila sebuah instansi diberi tanggung jawab untuk menyediakan layanan publik dengan pendanaan sebagian atau sepenuhnya dari APBN dan/atau APBD, Ombudsman memiliki kewenangan untuk mengawasi layanan yang diberikan oleh instansi tersebut. Namun, masih banyak masyarakat yang belum mengenal Ombudsman dan memahami perannya, situasi yang juga terjadi di Australia. Menurut Amzulian Rifai, kurangnya pemahaman ini salah satunya disebabkan oleh kesulitan dalam menyebut nama "Ombudsman". (Publishing 2022, 34).

Pembentukan Ombudsman di Indonesia lahir sebagai respons atas tuntutan reformasi untuk mewujudkan pemerintahan yang transparan, bersih, dan bebas dari praktik korupsi, kolusi, serta nepotisme. Untuk memenuhi aspirasi masyarakat tersebut, pemerintah mengambil berbagai langkah, Salah satunya dengan membentuk institusi yang bertugas mengawasi jalannya pemerintahan. Inisiatif ini dimulai oleh Presiden ke-4 Republik Indonesia, Abdurrahman Wahid, melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 yang diterbitkan pada 10 Maret 2000, yang mengatur pembentukan Komisi Ombudsman Nasional. (Ombudsman RI, diakses 20 Oktober 2023).

Maladministrasi adalah tindakan atau perilaku yang melanggar hukum, melebihi kewenangan, menyalahgunakan kewenangan untuk tujuan yang tidak sesuai dengan maksud pemberian Wewenang tersebut mencakup kelalaian atau pengabaian terhadap kewajiban hukum dalam pelayanan publik. Perbuatan ini dilakukan oleh aparat negara dan pemerintahan, yang dapat menimbulkan kerugian baik secara materiil

maupun immateriil bagi masyarakat maupun individu, sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Ombudsman RI. Perilaku tersebut mencerminkan sikap yang tidak pantas, kurang peduli terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat, dan sering kali muncul akibat penyalahgunaan kekuasaan yang dilakukan secara sewenang-wenang serta bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Hayati 2021, 113-150).

Praktik buruk dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat memicu terjadinya maladministrasi. Pelanggaran semacam ini berdampak pada pengguna layanan lain dan menurunkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Tuntutan masyarakat akan perbaikan pelayanan publik pun semakin meningkat, mendorong pemerintah untuk mengevaluasi kualitas layanan yang ada. Hal ini disebabkan oleh kekecewaan masyarakat yang merasa pelayanan yang diterima belum maksimal dan tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Perilaku yang tidak wajar, kurang peduli, serta tidak sopan terhadap masalah yang dihadapi masyarakat sering kali muncul akibat penyalahgunaan kekuasaan, termasuk tindakan sewenang-wenang, intimidatif, diskriminatif, tidak adil, serta tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kondisi seperti ini dapat dikategorikan sebagai maladministrasi (Putri 2020, 33-41).

Pelayanan publik di Indonesia selalu berkaitan dengan tata kelola instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, serta badan usaha milik negara yang bertujuan untuk memudahkan pemenuhan hak-hak masyarakat sebagai warga negara. Dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih, termasuk pelayanan publik yang berkualitas, diperlukan unsur-unsur mendasar seperti profesionalisme dan akuntabilitas dari para penyelenggara layanan. Jika profesionalisme dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan terabaikan, kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan layanan publik akan menurun.

Profesionalisme dalam konteks ini menekankan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik, adil, dan inklusif, bukan sekadar mencocokkan keahlian dengan tugas yang diberikan. Oleh karena itu, aparatur harus mampu menerjemahkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat ke dalam program dan kegiatan pelayanan yang sesuai (Pambudi 2023, 128-141).

Ketika kepercayaan terhadap lembaga pemerintah dan publik menurun, pemerintah didorong untuk memperbarui interaksi dengan warga guna membangun demokrasi yang efektif dan memastikan pertumbuhan yang inklusif. Oleh karena itu, dibentuklah lembaga khusus yang memiliki peran penting dalam pembangunan pelayanan publik, baik di tingkat pemerintah pusat maupun daerah serta badan usaha milik negara yang dibiayai dari APBN dan APBD, yaitu Ombudsman.

Sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman bertanggung jawab mendukung tata kelola pemerintahan yang baik dengan menerima laporan atau keluhan dari warga negara atau penduduk Indonesia terkait dugaan penyimpangan oleh otoritas negara. Keberadaan lembaga pengawas independen ini memberikan keuntungan bagi masyarakat dalam menjalankan peran check and balances terhadap pelayanan publik, dengan menekankan akuntabilitas sebagai aspek yang harus dipertanggungjawabkan kepada public. Penguatan Ombudsman dalam regulasi juga tertuang dalam Pasal 351 Undang-undang No. 23 Tahun 2014 yang menyebutkan masyarakat berhak mengadukan pelayanan publik tidak hanya kepada kepala daerah dan DPRD nya, tetapi juga kepada Ombudsman (Bahri 2024).

Dengan kekayaan alam yang melimpah, Pesisir Selatan memiliki potensi besar untuk berkembang menjadi daerah yang maju dan sejahtera. Namun, kualitas pelayanan publik yang masih kurang memadai menjadi tantangan besar. Kasus maladministrasi dalam pelayanan publik sering terjadi di Sumatera Barat, khususnya di Kabupaten Pesisir Selatan.

Hal ini dapat dilihat dari banyaknya laporan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi yang diterima oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat. Tercatat, pada tahun 2024 ada 152 keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilaporkan kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat, dan pesisir selatan termasuk laporan terbanyak yang diterima oleh ombudsman (Ombudsman RI perwakilan sumatera barat, 2025).

Pada hari Selasa tanggal 15 Oktober 2024 penulis melakukan observasi atau pra-penelitian langsung ke kantor Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat yang berada di Jalan Sawahan No. 58 Kelurahan Sawahan Timur Kecamatan Padang Timur Kota Padang Sumatera Barat. Dalam kesempatan tersebut penulis bertanya langsung kepada kepala keasistenan pemeriksaan laporan yaitu ibuk Deka Sasmita terkait ada atau tidaknya laporan atas dugaan maladministrasi di pesisir selatan, beliau mengatakan bahwa di pesisir selatan itu ada laporan terkait dugaan maladministrasi, tapi yang banyak terjadi itu pada tingkat pemerintahan nagari. seperti pemberhentian perangkat nagari, permohonan bansos. Pada tahun 2024 laporan yang banyak itu tentang permohonan bansos yaitu di nagari Duku dan bungo pasang salido”.

Ombudsman menyoroti potensi maladministrasi pada sektor jaminan sosial. Hal ini berkaitan dengan masih ditemukannya masyarakat kurang mampu yang belum terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). Disisi lain, terdapat masyarakat ekonomi menengah ke atas namun masuk DTKS. Akses masyarakat kurang mampu untuk memastikan mereka terdaftar DTKS/menerima bansos dari pemerintah daerah di nagari duku.

Contoh bentuk laporan yang dilaporkan ke Ombudsman seperti penanganan kasus pencabulan anak. Pada tanggal 26 september 2024, ombudsman menerima laporan terkait polres pesisir selatan yaitu Kanit PPA. Pelapor menyampaikan laporan polisi ke pihak polres berkaitan

dengan pencabulan terhadap anaknya, yang melapor ini orang tua dari korban pencabulan tersebut. Jadi yang dilaporkan ke ombudsman itu mengenai berlarutnya proses yang dilakukan oleh polres pesisir selatan dalam menangani perkara yang disampaikan oleh terlapor.

Selanjutnya ada mengenai bantuan sosial, dalam hal ini yang melaporkan ke ombudsman adalah masyarakat perorangan pada tanggal 14 Juni 2024. Disini masyarakat tersebut mengatakan mereka tidak pernah dapat bantuan. Dan ada beberapa diantara masyarakat tersebut yang memiliki anak yang bisa dikategorikan stunting. Nah kondisi seperti ini seharusnya mendapatkan bantuan dan perhatian dari pemerintah, namun ternyata mereka tidak mendapat bantuan. Ini menjadi laporan yang terbanyak di Ombudsman, dalam hal ini yang dilaporkan adalah wali nagari di nagari duku.

Selain dari bansos tadi, ada juga kantor pertanahan di pesisir selatan, jadi laporan ini pada tanggal 18 Agustus 2024. Disini pelapor (Perorangan) memohon untuk mendapatkan surat ukur. Dari pihak kantor pertanahan itu berlarut untuk mengeluarkan surat ukur kepada masyarakat yang memohonkan (Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat). Jika dilihat dari jumlah laporan, kabupaten pesisir selatan merupakan daerah yang laporan terbanyak yang diterima pada tahun 2024, berikut disajikan dalam bentuk tabel:

Tabel 1.1. Laporan masyarakat terbanyak yang diterima tahun 2024.

No	Kabupaten/Kota	Jumlah Laporan	Tahun
1.	Kab. Pesisir Selatan	152	2024
2.	Kota Padang	146	
3.	Kab. Agam	72	
4.	Kota Bukittinggi	10	
5.	Kab. Pasaman Barat	6	
Jumlah		386	

Sumber: Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat

Berdasarkan tabel tersebut, lima daerah dengan laporan masyarakat terbanyak yang diterima oleh Ombudsman, termasuk Kabupaten Pesisir Selatan, menunjukkan bahwa tingkat maladministrasi masih cukup tinggi di wilayah tersebut. Bersumber dari data tersebut terdapat 5 substansi paling banyak dilaporkan ke Ombudsman yaitu Kesejahteraan sosial (29), Hak sipil dan politik (24), Pendidikan (20), Kepegawaian (11) dan Kepolisian (9).

Berdasarkan substansi terbanyak tersebut, jelas klasifikasi instansi terbanyak dilaporkan adalah pemerintahan daerah (meliputi pemerintahan provinsi, Kabupaten, kota, nagari, desa, kecamatan, kelurahan, sekolah negeri) dengan jumlah laporan masuk 140 LM, Kepolisian 13 LM dan kantor pertanahan 6 LM.

Kasus yang sering dilaporkan oleh masyarakat mencakup penundaan yang berlarut-larut serta penyimpangan prosedur. Kedua jenis maladministrasi ini merupakan kategori yang paling sering dilaporkan ke Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat menurut klasifikasi Ombudsman Republik Indonesia. Berikut dipaparkan dalam bentuk tabel:

Tabel 1.2. Dugaan Maladministrasi terbanyak yang dilaporkan masyarakat.

No.	Bentuk Maladministrasi	Jumlah Laporan
1.	Penundaan Berlarut	92
2.	Penyimpangan Prosedur	29
3.	Tidak Memberikan Pelayanan	20
4.	Permintaan Imbalan	7
5.	Pengabaian Kewajiban Hukum	3

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat

Pada praktek penyelenggara pelayanan publik kerap sekali terjadi penyimpangan yang menimbulkan kerugian pada rakyat akibat ulah dari aparatur pemerintah pelayanan publik sehingga terjadi

tindakan maladministrasi. praktik maladministrasi ini akan banyak sekali menimbulkan dampak terhadap kualitas pelayanan secara umum, berbagai macam tuntutan dari masyarakat terhadap perubahan pelayanan publik yang baik dengan memaksa pemerintah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang ada (Purnama 2023, 8).

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk membahas dalam bentuk sebuah penelitian dengan judul **"Optimalisasi Peran Ombudsman Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Pesisir Selatan"**.

1.2. Rumusan Masalah

Pelayanan publik di Indonesia selalu berkaitan dengan tata kelola instansi pemerintah, baik itu pusat atau daerah serta badan usaha negara yang ditujukan untuk memudahkan pemenuhan hak-hak masyarakat sebagai warga negara. Namun yang terjadi belakangan bertolak belakang, banyak terjadi pelanggaran hukum pada pelayanan publik salah satunya di pesisir selatan. Beberapa daerah terjadi penyimpangan dalam pelayanan publik seperti perilaku yang tidak wajar, tidak adil dan penundaan yang berlarut-larut. Praktik dalam penyelenggaraan pelayanan yang buruk mengakibatkan terjadinya maladministrasi dalam penyediaan pelayanan publik, praktik seperti ini akan berdampak pada pengguna jasa lainnya yang kemudian juga berdampak pada kualitas pelayanan publik secara umum. Dalam hal tersebut ombudsman berperan dalam mengawasi tindakan maladministrasi dalam pelayanan publik dan menerima laporan dari masyarakat.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan Rumusan masalah di atas, maka yang menjadi pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran Ombudsman dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di pesisir selatan?

2. Bagaimana tantangan yang dihadapi oleh Ombudsman dalam menjalankan perannya terhadap kualitas pelayanan publik di Pesisir Selatan?
3. Bagaimana Ombudsman mengoptimisasikan perannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pesisir Selatan?
4. Pandangan Siyasah Idariah Tentang Optimalisasi Peran Ombudsman Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Pesisir Selatan?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana peran ombudsman dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di pesisir selatan!
2. Untuk mengetahui Bagaimana tantangan yang dihadapi oleh Ombudsman dalam menjalankan perannya terhadap kualitas pelayanan publik di Pesisir Selatan!
3. Untuk mengetahui Bagaimana Ombudsman mengoptimalkan perannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pesisir Selatan!
4. Untuk Mengetahui Bagaimana Pandangan Siyasah Idariyah Tentang Optimalisasi Peran Ombudsman Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Pesisir Selatan!

1.5. Signifikansi Penelitian

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan yang bermanfaat bagi masyarakat dalam pelayanan publik. Harapannya, penelitian ini akan memberikan manfaat yang nyata, baik dalam konteks teoritis maupun dalam situasi praktis, dengan manfaat yang diinginkan sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai pengembangan ilmu pengetahuan ataupun sebagai informasi (input) dalam hukum

terkhususnya hukum tata negara terkait penerapan hukum terhadap tindakan maladministrasi dalam pelayanan publik.

2. Secara praktis

- 1) Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada instansi-instansi penyelenggara negara dan pemerintahan agar tidak melakukan praktik maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) Untuk melengkapi dan memenuhi salah satu syarat akademis guna mendapatkan gelar sarjana pada Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah UIN Imam Bonjol Padang.
- 3) Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan bacaan bagi masyarakat untuk meningkatkan pengetahuan dalam memahami maladministrasi dilihat dari sudut pandang fiqh siyasah.

1.6. Studi Literatur

Untuk mendukung penelitian ini diperlukannya penelitian-penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan Ombudsman terhadap Maladministrasi. Berdasarkan pengamatan penulis melakukan telaah pustaka beberapa karya ilmiah, diantaranya :

1. Ade Saputra (2022) dengan judul skripsi Penelitian berjudul “Maladministrasi dalam Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia” yang dilakukan di Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang, Fakultas Syariah, menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Penelitian ini menemukan bahwa maladministrasi mencakup berbagai tindakan yang bertentangan dengan hukum dan prinsip tata kelola yang baik. Berdasarkan Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, maladministrasi meliputi tindakan melawan hukum, penyalahgunaan atau penyimpangan wewenang, kelalaian dan pengabaian kewajiban

hukum, penundaan pelayanan yang berlarut-larut, tidak memberikan layanan, ketidakmampuan (tidak kompeten), penyimpangan prosedur, permintaan imbalan, tindakan tidak patut, keberpihakan, diskriminasi, dan konflik kepentingan. Kriteria tersebut menunjukkan adanya penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berdampak pada ketidakadilan dan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dalam perspektif fiqh siyasah, maladministrasi dianggap sebagai bentuk pelanggaran hukum yang mencerminkan ketidaktaatan terhadap prinsip-prinsip syariat serta kewajiban seorang pemimpin. Perbuatan ini bertentangan dengan nilai-nilai kepemimpinan yang amanah serta prinsip tata kelola yang baik dalam Islam. Pengaturan maladministrasi dalam undang-undang sejalan dengan prinsip amar ma'ruf nahi munkar, di mana tugas wilayah al-hisbah adalah memastikan keadilan, mencegah kemungkar, dan menjaga integritas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan adanya kesesuaian antara aturan hukum positif dan nilai-nilai syariat dalam menciptakan pelayanan publik yang adil dan berkualitas. Baik dalam perspektif hukum positif maupun Islam, maladministrasi dipandang sebagai pelanggaran terhadap norma hukum serta nilai-nilai etika yang merugikan masyarakat.

2. Rika Amelia (2023) dengan judul skripsi "Efektivitas Pengawasan Ombudsman terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Gowa, Universitas Hasanuddin". Penelitian ini menemukan bahwa pengawasan Ombudsman di Kabupaten Gowa secara signifikan meningkatkan akuntabilitas dan transparansi di instansi pemerintah setempat. Melalui analisis data dan wawancara dengan pejabat pemerintah dan masyarakat, penelitian ini mengungkapkan bahwa tindakan Ombudsman dalam menangani laporan maladministrasi tidak hanya memperbaiki kinerja birokrasi, tetapi juga memperkuat

kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah. Rekomendasi yang diberikan oleh Ombudsman, seperti penyesuaian prosedur pelayanan dan pelatihan pegawai, terbukti efektif dalam mengurangi insiden maladministrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa partisipasi aktif masyarakat dalam melaporkan kasus maladministrasi ke Ombudsman memainkan peran penting dalam keberhasilan pengawasan. Kesadaran masyarakat mengenai hak-hak mereka dan keberadaan Ombudsman sebagai lembaga pengawas independen mendorong lebih banyak laporan yang masuk, sehingga memungkinkan identifikasi dan penyelesaian masalah maladministrasi dengan lebih cepat dan tepat. Dampak positif dari pengawasan Ombudsman ini terlihat dari peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik dan penurunan keluhan terkait pelayanan yang tidak memadai. Kesimpulannya, peran aktif Ombudsman di Kabupaten Gowa telah memberikan kontribusi nyata dalam menciptakan pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

3. Dita Wulandari (2022) dengan judul skripsi “Peran Ombudsman dalam Menangani Maladministrasi di Pelayanan Kesehatan Kabupaten Kulon Progo, Universitas Gadjra Mada”. Penelitian ini menunjukkan bahwa peran Ombudsman dalam menangani maladministrasi di sektor pelayanan kesehatan di Kabupaten Kulon Progo sangat efektif. Melalui evaluasi terhadap laporan masyarakat dan analisis kebijakan, penelitian ini menemukan bahwa intervensi Ombudsman tidak hanya mengidentifikasi dan menyelesaikan berbagai kasus maladministrasi, tetapi juga membantu memperbaiki sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Keterlibatan Ombudsman mencakup penyelidikan menyeluruh terhadap keluhan, pemberian rekomendasi yang konkret, serta pemantauan