

BAB III

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

3.1. Latar Belakang Ombudsman Republik Indonesia

Sebelum adanya Lembaga Ombudsman, pengaduan terkait pelayanan publik hanya disampaikan langsung kepada instansi yang dilaporkan, dan penanganannya sering kali dilakukan oleh pejabat yang menjadi objek laporan, sehingga masyarakat tidak mendapatkan perlindungan yang memadai. Selain itu, penyelesaian pengaduan biasanya dilakukan melalui pengadilan, yang memakan waktu lama dan memerlukan biaya yang cukup besar. Untuk mengatasi masalah tersebut, dibentuklah Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga independen yang menangani pengaduan pelayanan publik secara mudah dan tanpa biaya. Ombudsman Republik Indonesia berfungsi sebagai lembaga negara yang bebas dari campur tangan kekuasaan lain dalam menjalankan tugas dan wewenangnya (Desiana 2013, 175).

Setelah Reformasi, Indonesia mengalami perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan berbangsa dan bernegara. Peristiwa Reformasi pada tahun 1998 ditandai dengan tumbangnya rezim Orde Baru dan dimulainya era baru yang lebih demokratis. Salah satu tuntutan utama dari gerakan reformasi adalah pemberantasan praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), serta upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Nurhayati 2023, 14-30).

Untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan transparan, berbagai lembaga independen dibentuk, salah satunya adalah Ombudsman Republik Indonesia. Lembaga ini memiliki kewenangan untuk mengawasi secara mandiri penyelenggaraan pelayanan publik dan menangani laporan masyarakat mengenai maladministrasi dalam pelayanan. Melalui proses investigasi, pemberian rekomendasi, dan edukasi, Ombudsman berusaha memastikan bahwa

instansi pemerintah memberikan layanan berkualitas yang bebas dari praktik KKN (Nalle et al., 2023, 271-279).

Keberadaan Ombudsman menjadi bukti nyata komitmen Indonesia untuk memperkuat prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Sebelumnya, ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintahan Orde Baru yang dipimpin oleh Presiden Soeharto, yang dianggap sarat dengan praktik KKN serta bersikap sewenang-wenang dan tidak adil, telah memicu gerakan reformasi yang berujung pada runtuhnya rezim tersebut. Semangat reformasi menekankan pentingnya pemberantasan KKN, partisipasi masyarakat, serta perlindungan hak-hak warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik yang adil dan meningkatkan kesejahteraan. Pemikiran ini menjadi dasar pembentukan Ombudsman.

Pembentukan Ombudsman melalui tiga fase penting. Fase pertama ditandai oleh gagasan dan pandangan para sarjana mengenai perlunya lembaga Ombudsman, yang telah muncul sejak masa orde baru. Sarana informasi seperti surat kabar Kompas turut menyebarkan gagasan ini, termasuk Artikel yang ditulis oleh P.K. Ojong pada 10 Februari 1967 serta artikel Satjipto Rahardjo pada tahun 1976, dengan judul "Ombudsman Menuju Perlindungan Warga Negara". Buku Peradilan Administrasi karya Muchsan (1981) dan Korupsi, Pola Perilaku, dan Upaya Penindakannya serta Fungsi Pengawasan dan Penanggulangannya karya Junaidi Suwartojo (1995) juga memberikan kontribusi penting. Selain itu, makalah Markus Lukman yang mengusulkan pembentukan lembaga pengawasan tambahan dengan mengadopsi konsep Ombudsman turut memperkaya diskusi tersebut.

Fase kedua ditandai dengan langkah konkret pemerintah dalam menindaklanjuti berbagai gagasan tentang pentingnya pembentukan lembaga Ombudsman. Langkah ini diambil pada masa pemerintahan B.J.

Habibie dan K.H. Abdurrahman Wahid, proses pembentukan Ombudsman dimulai dengan penugasan kepada CFG. Sunarti Hartono pada tahun 1999 untuk melakukan studi banding mengenai lembaga dan mekanisme Ombudsman di beberapa negara Eropa. Hasil dari studi ini menunjukkan bahwa negara-negara demokratis menganggap penting adanya lembaga Ombudsman untuk memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan keluhan terkait pelayanan publik (Yusmarni et al., 2024, 1-14).

Fase terakhir adalah tahap pembentukan Ombudsman. Setelah masa pemerintahan B.J. Habibie, K.H. Abdurrahman Wahid melanjutkan upaya ini dengan mengundang Menteri Kehakiman dan HAM serta Kejaksaan Agung. Pembentukan Ombudsman didorong oleh kinerja lembaga pengawas yang lemah, sehingga dibutuhkan lembaga pengawasan yang melibatkan partisipasi aktif masyarakat. Pada 10 Maret 2000, Komisi Ombudsman Nasional resmi dibentuk melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000. Pendirian lembaga ini berlandaskan pada tiga prinsip utama: partisipasi masyarakat dalam pengawasan, peran masyarakat dalam mencegah penyalahgunaan kekuasaan, serta untuk mewujudkan keadilan dan kesejahteraan. Pada tahun 2008, di bawah pemerintahan Susilo Bambang Yudhoyono (SBY), Ombudsman diperkuat menjadi lembaga pemerintah non-struktural yang bersifat independen berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia kini, Ombudsman telah hadir hampir di seluruh provinsi di Indonesia.

Dengan adanya penguatan Ombudsman melalui undang-undang, terbuka jalan untuk mendirikan kantor perwakilan di berbagai daerah di Indonesia. Saat ini, telah terdapat 34 kantor perwakilan yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Keberadaan kantor-kantor tersebut bertujuan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan guna mewujudkan

layanan publik yang lebih berkualitas. Selain itu, pembentukan kantor perwakilan Ombudsman didasarkan pada studi kelayakan yang dilakukan dengan mempertimbangkan kebutuhan masyarakat, ketersediaan sumber daya, efektivitas, efisiensi, serta beban kerja (Febrianto 2023, 254-274).

Ombudsman adalah lembaga negara yang bertugas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memastikan adanya transparansi dan akuntabilitas dalam setiap aspek layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman mengawasi kinerja instansi pemerintah dan penyedia layanan publik untuk memastikan bahwa mereka memenuhi standar pelayanan yang telah ditentukan (Puruhito et al., 2014, 1-7).

3.2. Tugas pokok dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia

Sebuah lembaga negara dibentuk dengan tujuan untuk melaksanakan tugas dan fungsinya. Semua tugas dan fungsi ini menjadi tolok ukur bagi eksistensi lembaga tersebut dalam masyarakat. Jika sebuah lembaga dibentuk namun tidak memberikan kontribusi nyata, hal ini perlu menjadi perhatian, mengingat lembaga tersebut menggunakan anggaran negara yang berasal dari dana masyarakat. Lembaga Ombudsman merupakan lembaga negara yang awalnya muncul sebagai hasil transformasi dari konsep negara hukum yang demokratis menuju negara hukum yang lebih bertanggung jawab. Transformasi ini terjadi karena (Hasjimzoem 2015, 463-476) :

1. Untuk mengembangkan dirinya warga negara dan penduduk kini lebih tergantung pada pemerintah daripada sebelumnya.
2. Selama abad ke-20 terjadi perkembangan dan pertumbuhan lembaga-lembaga birokrasi yang secara kolektif (secara lembaga) atau oleh pejabat atau aparatur pemerintah (secara individu) dapat menimbulkan ketidakseimbangan dalam hubungan antara warga negara yang lemah dan lembaga pemerintahan yang kuat, sehingga

mudah terjadi penyalahgunaan wewenang oleh pemerintah terhadap warga masyarakat.

Sejarah Ombudsman Republik Indonesia bermula dari langkah yang diambil oleh Pemerintahan Abdul Rahman Wahid (Gusdur) bersama Megawati Soekarno Putri, yang dipicu oleh desakan masyarakat yang merasa pelayanan publik saat itu tidak transparan, bersih, dan bebas dari KKN. Pembentukan Lembaga Ombudsman ini tidak terjadi secara instan, melainkan melalui berbagai proses yang memerlukan banyak diskusi untuk merumuskan konsep lembaga tersebut. Dimulai dengan pembentukan studi tentang pendirian lembaga Ombudsman di berbagai negara dilakukan setelah pembentukan Komisi Ombudsman. Studi tersebut bertujuan untuk mendalami cara kerja Ombudsman, prinsip-prinsip yang berlaku, dan bagaimana lembaga ini seharusnya menjalankan fungsi pengawasan. Akhirnya, Pada tahun 2008, disahkanlah Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Tugas utama lembaga ini adalah memastikan jalannya pemerintahan sesuai dengan aturan yang benar, mendukung prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, yang patuh pada hukum dan norma yang berlaku, serta berupaya mewujudkan negara yang bersih dan bebas dari KKN, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas KKN.

Dalam Pasal 3 Undang-Undang tersebut, tercantum beberapa prinsip pemerintahan yang baik, yaitu:

1. Prinsip kepastian hukum
2. Prinsip keseimbangan
3. Prinsip kesetaraan
4. Prinsip ketelitian
5. Prinsip motivasi
6. Prinsip tidak melebihi atau mencampuradukkan kewenangan

7. Prinsip nondiskriminasi
8. Prinsip keadilan
9. Prinsip kewajaran dan kesopanan
10. Prinsip merespons harapan yang wajar
11. Prinsip menghapuskan dampak keputusan yang batal
12. Prinsip perlindungan terhadap pandangan hidup pribadi
13. Prinsip tertib dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan
14. Prinsip keterbukaan
15. Prinsip proporsionalitas
16. Prinsip profesionalisme
17. Prinsip akuntabilitas
18. Prinsip kepentingan umum
19. Prinsip efisiensi
20. Prinsip efektivitas

Peran Lembaga Ombudsman sangat vital dalam mendorong perbaikan penyelenggaraan administrasi. Asas-asas pemerintahan yang baik, yang tercantum dalam berbagai peraturan, digunakan sebagai ukuran untuk menilai sejauh mana aparatur negara terlibat dalam tindakan maladministrasi. Oleh karena itu, Lembaga Ombudsman perlu menjalankan fungsinya dengan cepat, efisien, tanpa biaya, dan bukan untuk mengancam keberadaan lembaga lain, melainkan untuk memberikan rekomendasi yang konstruktif guna meningkatkan kinerja pemerintahan.

Selain itu, Lembaga Ombudsman juga memiliki peran penting dalam mewujudkan Good Governance. Pemerintah seharusnya berfungsi sebagai pelayan masyarakat, yang mendukung pengembangan potensi masyarakat di berbagai sektor. Pengawasan yang dilakukan oleh Lembaga Ombudsman lebih berfokus pada pemantauan layanan publik, untuk memastikan bahwa penyelenggaraan pemerintahan berlangsung

sesuai dengan nilai-nilai kepatutan, penghormatan terhadap hak dasar, keadilan, dan moralitas.

Sejalan dengan itu, Ombudsman yang dibentuk harus memiliki kewenangan yang independen, sehingga dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan objektif, adil, dan tanpa keberpihakan. Hal ini diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Terkait dengan kemandirian Ombudsman, Martin Oosting mengemukakan tiga aspek independensi, yaitu independensi institusional, fungsional, dan personal. Independensi institusional berarti Ombudsman tidak terhubung dengan instansi publik manapun dan memiliki posisi tinggi dalam struktur pemerintahan. Independensi fungsional berarti Ombudsman tidak boleh diintervensi atau dipengaruhi oleh pihak berkuasa manapun, sehingga perlu diberikan wewenang yang luas dan prosedur yang fleksibel. Sedangkan independensi personal berarti pegawai Ombudsman harus melalui seleksi yang ketat dan transparan agar dapat bekerja secara profesional dan terhindar dari pengaruh KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme). Semua aspek ini merupakan cita ideal dalam pembentukan Lembaga Ombudsman.

Menurut Pasal 7 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, tugas Ombudsman meliputi:

1. Menerima laporan mengenai dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik.
2. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan yang diterima.
3. Menindaklanjuti laporan yang termasuk dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman.
4. Melakukan investigasi atas inisiatif sendiri terkait dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik.
5. Berkoordinasi dan bekerja sama dengan lembaga negara, instansi pemerintahan lainnya, serta lembaga masyarakat dan individu.
6. Membangun jaringan kerja.

7. Melakukan upaya pencegahan terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
8. Melaksanakan tugas lain yang diamanatkan oleh undang-undang.

Sementara itu, Pasal 8 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia memberikan wewenang kepada Ombudsman untuk:

1. Meminta keterangan secara lisan atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman.
2. Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor atau terlapor untuk memverifikasi kebenaran laporan.
3. Meminta klarifikasi serta salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi terkait untuk pemeriksaan laporan.
4. Melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terlibat dengan laporan.
5. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan pihak-pihak yang terlibat.
6. Memberikan rekomendasi terkait penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi untuk pembayaran ganti rugi dan/atau rehabilitasi bagi pihak yang dirugikan demi kepentingan umum, serta mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.

Selain itu, Ombudsman juga berwenang:

1. Memberikan saran kepada Presiden, Kepala Daerah, atau pemimpin penyelenggara negara lainnya untuk perbaikan dan penyempurnaan organisasi atau prosedur pelayanan publik.
2. Memberikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, serta Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau Kepala Daerah untuk perubahan terhadap undang-undang atau peraturan perundang-undangan guna mencegah maladministrasi.

Seluruh tugas dan kewenangan yang diberikan oleh Undang-Undang kepada Ombudsman memerlukan pengorbanan besar dari bangsa ini demi menciptakan pengawasan yang optimal terhadap pelayanan publik. Idealisme para pendiri Ombudsman Republik Indonesia patut dihargai dan dipertahankan dengan memperkuat lembaga tersebut. Jika diamati, Ombudsman didirikan sebagai salah satu bentuk upaya untuk mewujudkan Cita-cita bangsa Indonesia yang tercantum dalam alinea ke-4 Pembukaan UUD NRI Tahun 1945 meliputi:

1. Melindungi seluruh rakyat Indonesia dan seluruh wilayah Indonesia.
2. Meningkatkan kesejahteraan umum.
3. Mencerdaskan kehidupan bangsa.\Berperan serta dalam menciptakan ketertiban dunia yang didasarkan pada kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

Ombudsman berperan dalam melindungi hak-hak masyarakat dari tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh lembaga publik, yang pada akhirnya bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan umum. Selain itu, Ombudsman juga memberikan perlindungan terkait hak dan kewajiban warga negara terhadap pemerintah, sehingga mendorong masyarakat untuk tidak bersikap apatis terhadap pelanggaran, melainkan berani melapor kepada Ombudsman.

Dengan demikian, undang-undang yang mengatur Ombudsman seharusnya mencakup seluruh tujuan ideal bangsa Indonesia, agar keberadaan Ombudsman sejalan dengan cita-cita tersebut dan tidak bertentangan dengan prinsip yang telah ditetapkan. Sebagai hasil dari proses politik, undang-undang sangat rentan terhadap penyimpangan yang dapat menghambat tujuan awal pembentukannya. Undang-undang lain pun seharusnya memperkuat, bukan melemahkan, eksistensi undang-undang tersebut. Oleh karena itu, setiap undang-undang perlu memiliki norma dasar (*grundnorm*) yang menjadi landasan utama, yang dalam konteks Indonesia adalah Pancasila. Pancasila mencerminkan

keberagaman bangsa dan menjadi tujuan politik hukum nasional dalam menciptakan sistem hukum yang sesuai dengan cita-cita bangsa.

Undang-undang yang ada tentang Ombudsman sudah cukup mengakomodir tugas dan fungsi lembaga ini secara hakiki. Apabila diterapkan secara efektif, tugas pokok dan fungsi Ombudsman Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik semakin memperkuat peran Ombudsman dalam mengawasi pelayanan publik secara optimal. Undang-undang ini memberikan dukungan tambahan bagi Ombudsman dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Dalam Undang-Undang Pelayanan Publik, beberapa hal diperjelas terkait dengan peran Ombudsman, antara lain:

1. Dalam Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia, ada ketentuan mengenai pengertian pelayanan publik, di mana Ombudsman memiliki tugas untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Pengertian mengenai pelayanan publik sendiri diatur dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Pelayanan Publik.
2. Terkait dengan kedudukan Ombudsman, pengaturannya juga ada dalam Undang-Undang ini mengenai tempat kedudukan Ombudsman dalam Undang-Undang Ombudsman RI disebutkan: Ombudsman dapat mendirikan Perwakilan di Provinsi dan/atau Kabupaten/Kota vide Pasal 5 ayat (2) sedangkan Undang-Undang Pelayanan Publik melalui Pasal 46 ayat (3,4,7) menetapkan secara lebih tegas :
 - a. Ombudsman Ombudsman diwajibkan untuk mendirikan perwakilan di daerah dengan struktur hierarkis untuk mendukung tugas dan fungsinya dalam pengawasan pelayanan publik.
 - b. Pembentukan perwakilan Ombudsman di daerah harus dilakukan dalam waktu maksimal tiga tahun setelah Undang-Undang Pelayanan Publik disahkan.

- c. Penyelesaian pengaduan oleh Ombudsman dapat dilakukan oleh perwakilan Ombudsman yang berada di daerah.

Selain itu, Undang-Undang Pelayanan Publik juga semakin memperkuat peran, tugas, dan kewenangan Ombudsman melalui beberapa poin berikut:

1. Pasal 18 huruf g menyatakan bahwa masyarakat berhak melaporkan pelaksana yang tidak memenuhi standar pelayanan atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Ombudsman.
2. Pasal 18 huruf h memberikan hak kepada masyarakat untuk mengadukan penyelenggara yang menyimpang dari standar pelayanan atau yang tidak melakukan perbaikan kepada Ombudsman.
3. Pasal 35 ayat (3) huruf b menyatakan bahwa pengawasan eksternal atas penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh Ombudsman sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
4. Pasal 36 ayat (2) menyatakan bahwa penyelenggara wajib mengelola pengaduan yang berasal dari rekomendasi Ombudsman.
5. Pasal 40 ayat (1) memberi hak kepada masyarakat untuk mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Ombudsman.
6. Pasal 46 ayat (7) mengatur bahwa mekanisme dan tata cara penyelesaian pengaduan oleh Ombudsman diatur lebih lanjut dalam Peraturan Ombudsman.
7. Pasal 50 ayat (7) menyatakan bahwa tata cara pelaksanaan adjudikasi khusus oleh Ombudsman akan diatur lebih lanjut dalam Peraturan Ombudsman.
8. Pasal 52 ayat (2) menjelaskan bahwa pengajuan gugatan terhadap penyelenggara tidak menghilangkan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan keputusan Ombudsman.

9. Pasal 53 ayat (2) mengatur bahwa laporan pidana terhadap penyelenggara tidak membebaskan mereka dari kewajiban untuk melaksanakan keputusan Ombudsman.

Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia juga ditambah berdasarkan Undang-Undang pelayanan publik, yaitu:

1. Pasal 8 ayat (1) huruf e UU ORI menyatakan Ombudsman berwenang menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak, sedangkan Pasal 50 ayat (5) Undang-Undang Pelayanan Publik menyatakan dalam hal penyelesaian ganti rugi Ombudsman dapat melakukan mediasi, konsiliasi, dan adjudikasi khusus. Pasal 1 angka 11 menyatakan bahwa adjudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar pihak yang diputus oleh Ombudsman.
2. Dalam Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 Pasal 18 ayat (1) huruf f menyebutkan Ombudsman membuat rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan. Juga dalam Pasal 39 menyatakan Terlapor dan atasan Terlapor yang melanggar kewajiban melaksanakan rekomendasi Ombudsman dikenai sanksi administrasi. Sementara itu undang-undang Pelayanan Publik menyatakan khususnya mengenai ketentuan sanksi menyebut adanya sanksi pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah, serta pencabutan izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.

3.3. Tujuan Ombudsman Republik Indonesia

Dalam UU Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia bertujuan Ombudsman:

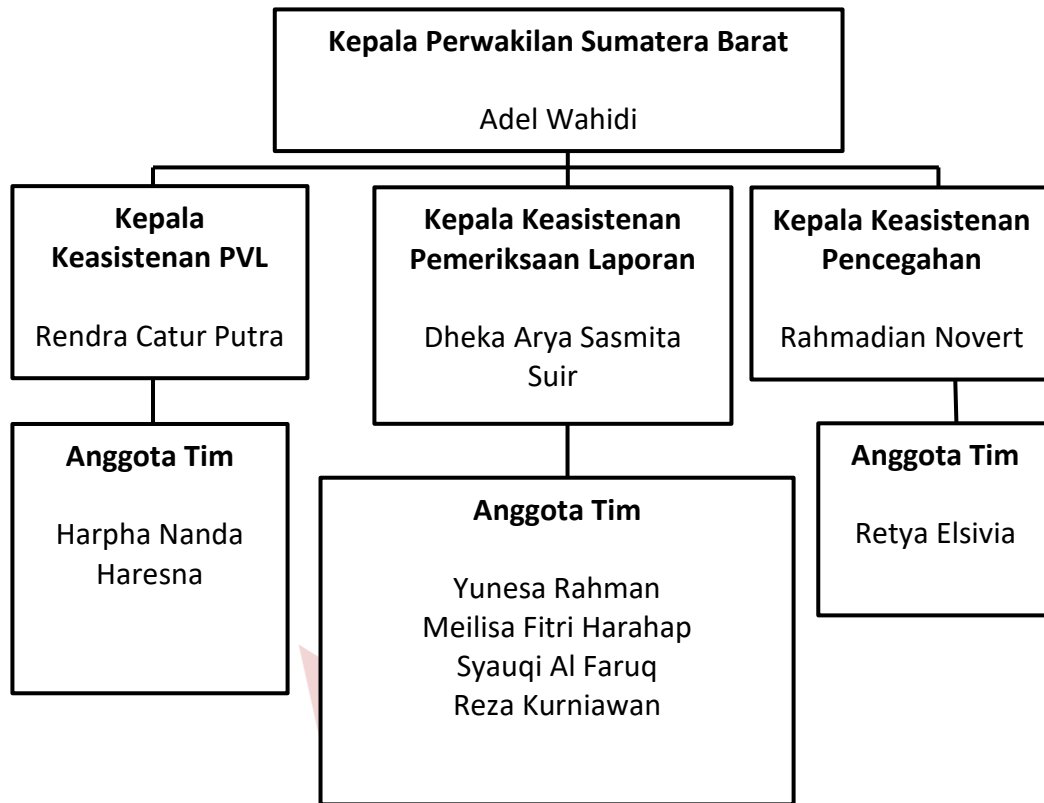
- a. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera.
- b. Mendorong penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, jujur, transparan, bersih, dan bebas dari praktik korupsi, kolusi, serta nepotisme.

- c. Meningkatkan kualitas pelayanan negara di berbagai sektor agar setiap warga negara dan penduduk merasakan keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik.
- d. Membantu dalam upaya pemberantasan dan pencegahan praktik maladministrasi, diskriminasi, korupsi, kolusi, serta nepotisme.

3.4. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat

Perwakilan Ombudsman RI memiliki perwakilan di setiap provinsi, termasuk Provinsi Sumatera Barat. Pengawasan terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat mencakup seluruh wilayah kabupaten dan kota di provinsi tersebut. Sebelum menangani setiap laporan yang diterima, Ombudsman memastikan bahwa laporan tersebut berada dalam lingkup kewenangan lembaga ini.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat merupakan lembaga negara yang memiliki kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dan penyelenggara negara. Lembaga ini bersifat independen dalam menjalankan tugas dan wewenangnya. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat adalah satu-satunya perwakilan Ombudsman di provinsi tersebut yang bertanggung jawab untuk mengawasi pelayanan publik di seluruh daerah yang ada di Sumatera Barat. Kantor Perwakilan Sumatera Barat terletak di Jalan Raya Nanggalo, No. 29C, Siteba Padang. Adapun struktur Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat adalah:

Tabel 3.1. Struktur Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat

Sumber : Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat

3.5. Klasifikasi Laporan Berdasarkan Substansi Laporan di Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat

Berdasarkan data yang tersedia, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat menerima berbagai laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik. Laporan-laporan ini diklasifikasikan berdasarkan substansi atau bidang yang dilaporkan. Berikut disajikan dalam bentuk tabel beberapa substansi laporan yang sering diterima:

Tabel 3.2. Klasifikasi laporan di Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat

No.	Substansi	Jumlah Laporan
1.	Administrasi Kependudukan	3
2.	Air Minum	3
3.	Hak Sipil & Politik	24
4.	Jaminan Sosial	2
5.	Kehutanan	2
6.	Keimigrasian	1
7.	Kepegawaian	11
8.	Kepolisian	9
9.	Kesehatan	5
10.	Kesejahteraan Sosial	29
11.	Ketenagakerjaan	3
12.	Lingkungan Hidup	3
13.	Pajak	2
14.	Pedesaan	2
15.	Pegadaian	1
16.	Permukiman Dan Perumahan	5
17.	Pendidikan	20
18.	Pengadaan Barang, Jasa & Lelang	1
19.	Perbankan	1
20.	Peradilan	2
21.	Perdagangan & Industri	4
22.	Perhubungan & Infrastruktur	3
23.	Perizinan	4
24.	Pertanahan Dan Agraria	9
25.	Pertanian Dan Pangan	1
26.	Telekomunikasi	1
27.	Tentara Nasional Indonesia	1

Sumber: Ombudsman RI perwakilan sumatera barat