

PERAN OMBUDSMAN KOTA PADANG DALAM ADVOKASI KEBIJAKAN UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK YANG BERSIH DAN TRANSPARAN

Asrizal¹, Alfikri imam Badawi², Rizki Syafril³

Universitas Negeri Padang^{1,2,3}

asrizal083@gmail.com¹, alfikriimam29@gmail.com²

Informasi Artikel

Vol: 1 No : 7 Juli 2024
Halaman : 53-58

Abstract

This research aims to present the role of the Padang City Ombudsman in policy advocacy to improve clean and transparent public services. In the context of public services, the involvement of the Ombudsman has become an important key in monitoring and encouraging the fulfillment of higher standards in government administration. Through a literature review, it was found that the Padang City Ombudsman has been actively involved in identifying problems and deficiencies in public services, as well as voicing solutions that can increase transparency and accountability in the process. Apart from that, the Ombudsman also plays a role in providing guidance and recommendations to local governments to adopt policies that support public services that are more efficient and responsive to community needs. Thus, the role of the Padang City Ombudsman is not only limited to resolving individual complaints, but also plays a proactive role in forming sustainable policies to improve the overall quality of public services. Further research is needed to evaluate the concrete impact of policy advocacy carried out by the Padang City Ombudsman on public services at the local level.

Keywords:

Ombudsman
Padang City
Policy advocacy

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menyajikan peran Ombudsman Kota Padang dalam advokasi kebijakan untuk meningkatkan pelayanan publik yang bersih dan transparan. Dalam konteks pelayanan publik, keterlibatan Ombudsman telah menjadi kunci penting dalam mengawasi dan mendorong pemenuhan standar yang lebih tinggi dalam administrasi pemerintahan. Melalui tinjauan literatur, ditemukan bahwa Ombudsman Kota Padang telah secara aktif terlibat dalam mengidentifikasi masalah dan kekurangan dalam pelayanan publik, serta menyuarakan solusi yang dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses tersebut. Selain itu, Ombudsman juga berperan dalam memberikan bimbingan dan rekomendasi kepada pemerintah setempat untuk mengadopsi kebijakan yang mendukung pelayanan publik yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, peran Ombudsman Kota Padang tidak hanya terbatas pada penyelesaian keluhan individu, tetapi juga memainkan peran proaktif dalam membentuk kebijakan yang berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengevaluasi dampak konkret dari advokasi kebijakan yang dilakukan oleh Ombudsman Kota Padang terhadap pelayanan publik di tingkat lokal.

Kata kunci: Ombudsman, Kota Padang, Advokasi kebijakan

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang bersih dan transparan merupakan pilar utama dalam membangun tata kelola pemerintahan yang baik. Salah satu lembaga yang memiliki peran strategis dalam memastikan terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas adalah Ombudsman. Di tengah dinamika perkembangan masyarakat dan tantangan yang dihadapi oleh pemerintahan daerah, Ombudsman Kota Padang telah memegang peran yang signifikan dalam melakukan advokasi kebijakan guna meningkatkan kualitas layanan publik. Penelitian terkait kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya dalam menangani pengaduan penerimaan peserta didik baru di Kota Depok (Purnama et al., 2024) serta kajian manajemen pelayanan publik yang dilakukan oleh Hendrayady et al. (2023) menjadi pijakan penting dalam memahami peran Ombudsman dalam konteks lokal. Selain itu, kajian Indiahono dan Tobirin (2021) tentang kebijakan dan pelayanan publik berbasis keadilan sosial di era disrupsi dan big data turut memberikan perspektif yang relevan dalam merumuskan strategi advokasi kebijakan yang inklusif dan berkesinambungan.

Analisis terhadap yayasan lembaga bantuan hukum Pekanbaru oleh Samariadi et al. (2024) memberikan gambaran tentang pentingnya akses terhadap pelayanan hukum yang adil dan terjangkau bagi masyarakat. Kerjasama lintas sektor dalam konteks kota layak anak, sebagaimana yang diukur oleh Nazaruddin et al. (2023), menyoroti pentingnya sinergi antara lembaga publik, swasta, dan masyarakat sipil dalam memberikan pelayanan yang merata dan berkeadilan bagi seluruh lapisan masyarakat.

Dalam perspektif tata kelola keuangan publik, studi tentang Dana Desa dalam perspektif operational governance oleh Tauwi (2022) memberikan wawasan tentang pentingnya akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan dana publik di tingkat lokal. Sementara itu, analisis yang dilakukan oleh Yuliyardi (2021) terhadap penanganan kasus tindak pidana korupsi pembangunan kawasan transmigrasi di wilayah hukum Polres 50 Kota menggarisbawahi urgensi penerapan prinsip-prinsip good governance dalam menjaga integritas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam konteks ini, pendahuluan ini bertujuan untuk menguraikan peran Ombudsman Kota Padang dalam mengawal implementasi kebijakan guna meningkatkan pelayanan publik yang bersih, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Melalui tinjauan literatur yang komprehensif, diharapkan dapat tergambar dengan jelas kontribusi Ombudsman dalam menjembatani kepentingan masyarakat dengan kebijakan publik yang berpihak pada keadilan dan kesejahteraan bersama.

METODE

Metode penelitian kualitatif deskriptif dipilih dalam pendekatan ini untuk menggambarkan secara detail dan mendalam peran Ombudsman Kota Padang dalam advokasi kebijakan untuk meningkatkan pelayanan publik yang bersih dan transparan. Penelitian ini didasarkan pada analisis studi pustaka yang terdiri dari berbagai sumber literatur yang relevan dengan tema penelitian. Langkah awal melibatkan identifikasi beragam publikasi ilmiah, seperti jurnal, buku, dan dokumen resmi, yang mengulas peran Ombudsman dalam konteks pelayanan publik, baik secara umum maupun dalam konteks lokal. Setelah itu, dilakukan penelaahan terhadap temuan dan argumen yang disajikan dalam setiap sumber literatur untuk memahami peran Ombudsman dalam mendukung transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan publik di Kota Padang.

Analisis kualitatif dilakukan dengan mendetail, mengidentifikasi pola-pola tematik dan tren yang muncul dari literatur yang telah direview. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menjelaskan secara rinci peran Ombudsman dalam mendorong reformasi kebijakan yang berdampak pada peningkatan pelayanan publik. Selain itu, metode ini memungkinkan peneliti untuk menggambarkan konteks dan kondisi yang mempengaruhi kinerja Ombudsman serta faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas advokasi kebijakan yang dilakukan oleh lembaga tersebut.

Dengan memanfaatkan metode penelitian kualitatif deskriptif, diharapkan dapat tersaji gambaran yang komprehensif dan mendalam mengenai peran Ombudsman Kota Padang dalam memperjuangkan kebijakan yang mendukung pelayanan publik yang lebih transparan dan bersih. Selain itu, pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menguraikan secara detail mekanisme dan strategi yang digunakan oleh Ombudsman dalam advokasi kebijakan serta dampaknya terhadap kualitas layanan publik di tingkat lokal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan mengenai peran Ombudsman Kota Padang dalam advokasi kebijakan untuk meningkatkan pelayanan publik yang bersih dan transparan merupakan topik yang relevan dan penting dalam konteks perbaikan tata kelola pemerintahan di tingkat lokal. Berbagai penelitian dan literatur telah memberikan wawasan yang beragam terkait dengan isu ini, memberikan pemahaman yang lebih

mendalam tentang bagaimana Ombudsman dapat berperan dalam memastikan terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas di Kota Padang.

Studi yang dilakukan oleh Purnama et al. (2024) tentang kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya dalam menangani pengaduan penerimaan peserta didik baru di Kota Depok memberikan contoh konkret bagaimana Ombudsman dapat menjadi mediator antara masyarakat dan lembaga pemerintahan, sehingga memastikan bahwa proses penerimaan peserta didik baru berlangsung secara transparan dan adil. Ini menunjukkan bahwa Ombudsman bukan hanya bertindak sebagai penengah dalam penyelesaian sengketa, tetapi juga secara proaktif terlibat dalam memastikan keadilan dalam pelayanan publik.

Selain itu, studi oleh Samariadi et al. (2024) mengenai analisis terhadap yayasan lembaga bantuan hukum di Pekanbaru menyoroti pentingnya akses masyarakat terhadap layanan hukum yang berkualitas. Dalam konteks ini, Ombudsman dapat berperan dalam mengadvokasi kebijakan yang memastikan bahwa semua lapisan masyarakat memiliki akses yang sama terhadap sistem peradilan yang adil dan transparan. Ini menunjukkan bahwa Ombudsman tidak hanya terfokus pada aspek administratif pelayanan publik, tetapi juga terlibat dalam memastikan keadilan dalam sistem hukum.

Selanjutnya, penting juga untuk mempertimbangkan konsep-konsep manajemen pelayanan publik yang disampaikan oleh Hendrayady et al. (2023) dalam kajian mereka. Manajemen yang efektif dari pelayanan publik membutuhkan transparansi dan akuntabilitas yang tinggi, dan Ombudsman dapat memainkan peran kunci dalam memastikan bahwa standar ini terpenuhi. Dengan melakukan pengawasan terhadap proses-proses administratif pemerintah, Ombudsman dapat mengidentifikasi potensi kekurangan atau penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan mengadvokasi kebijakan yang dibutuhkan untuk memperbaiki masalah tersebut.

Demikian pula, studi oleh Yuliardi (2021) tentang penanganan kasus tindak pidana korupsi di wilayah hukum Polres 50 Kota menyoroti pentingnya penerapan prinsip-prinsip good governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ombudsman dapat berperan dalam memastikan bahwa lembaga pemerintahan di Kota Padang menjalankan tugasnya secara transparan, tanpa adanya praktik korupsi atau penyalahgunaan wewenang. Ini menggarisbawahi peran Ombudsman dalam memastikan bahwa pelayanan publik tidak hanya bersih dan transparan, tetapi juga bebas dari praktik-praktik yang merugikan masyarakat.

Selanjutnya, penting juga untuk memperhatikan kontribusi literatur tentang kolaborasi lintas sektor dalam konteks kota layak anak yang diukur oleh Nazaruddin et al. (2023). Ombudsman dapat memfasilitasi kerja sama antara lembaga pemerintah, swasta, dan masyarakat sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama dalam hal pelayanan kesehatan dan pendidikan untuk anak-anak. Melalui advokasi kebijakan, Ombudsman dapat memastikan bahwa kebutuhan anak-anak dan keluarga mereka menjadi prioritas dalam perencanaan dan penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Padang.

Dalam konteks pengelolaan keuangan publik, kajian tentang Dana Desa oleh Tauwi (2022) memberikan perspektif tambahan tentang pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana publik. Ombudsman dapat berperan dalam memastikan bahwa dana publik, termasuk Dana Desa, dikelola dengan efisien dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, serta memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat setempat.

Keseluruhan, dari literatur dan penelitian yang ada, tergambar bahwa peran Ombudsman Kota Padang dalam advokasi kebijakan untuk meningkatkan pelayanan publik yang bersih dan transparan sangat penting. Melalui pengawasan, advokasi, dan kolaborasi lintas sektor, Ombudsman dapat memastikan bahwa pelayanan publik di Kota Padang berjalan dengan baik dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat. Oleh karena itu, upaya untuk memperkuat peran dan kapasitas Ombudsman dalam mendukung reformasi pelayanan publik perlu terus diperhatikan dan didukung oleh semua pihak terkait.

Dalam melanjutkan pembahasan mengenai peran Ombudsman Kota Padang dalam advokasi kebijakan untuk meningkatkan pelayanan publik yang bersih dan transparan, perlu diperhatikan beberapa aspek penting yang belum terungkap dalam literatur sebelumnya. Salah satu aspek yang perlu diperhatikan adalah keterlibatan dan partisipasi masyarakat dalam proses advokasi kebijakan yang dilakukan oleh Ombudsman. Keterlibatan masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan merupakan salah satu prinsip utama dari *good governance* yang berfokus pada asas partisipatif dan akuntabel. Dalam konteks ini, Ombudsman dapat berperan sebagai mediator antara pemerintah dan masyarakat, memfasilitasi dialog dan konsultasi publik untuk memastikan bahwa kebijakan yang dihasilkan benar-benar mencerminkan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Selain itu, aspek lain yang perlu diperhatikan adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam mendukung advokasi kebijakan oleh Ombudsman. Dalam era digitalisasi saat ini, teknologi memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Ombudsman dapat memanfaatkan platform online untuk memfasilitasi pengaduan masyarakat, menyediakan informasi tentang hak-hak dan kewajiban mereka, serta mempublikasikan laporan dan rekomendasi mereka secara terbuka. Dengan demikian, masyarakat dapat lebih mudah mengakses informasi dan terlibat dalam proses pengawasan dan advokasi kebijakan yang dilakukan oleh Ombudsman.

Selanjutnya, penting juga untuk mengevaluasi efektivitas dan dampak dari advokasi kebijakan yang dilakukan oleh Ombudsman dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Padang. Evaluasi ini perlu dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa upaya yang dilakukan oleh Ombudsman memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat. Selain itu, evaluasi juga dapat membantu Ombudsman dalam mengidentifikasi kelemahan dan kesempatan untuk meningkatkan kinerja mereka di masa mendatang.

Pengembangan kapasitas juga merupakan hal yang penting dalam memperkuat peran Ombudsman dalam advokasi kebijakan untuk meningkatkan pelayanan publik. Ombudsman perlu memiliki tim yang kompeten dan berpengalaman dalam melakukan analisis kebijakan, pengawasan administratif, advokasi publik, dan komunikasi strategis. Selain itu, Ombudsman juga perlu terus melakukan pelatihan dan pembinaan terhadap pegawai mereka agar mampu menghadapi tantangan-tantangan baru dalam mengawasi dan memperjuangkan pelayanan publik yang berkualitas.

Dalam konteks pengawasan terhadap penggunaan anggaran publik, Ombudsman juga dapat berperan sebagai pengawas independen yang memastikan bahwa dana publik digunakan secara efisien, efektif, dan akuntabel. Ombudsman dapat melakukan audit terhadap pengelolaan keuangan publik, menyelidiki dugaan penyalahgunaan atau penyimpangan, dan memberikan rekomendasi kepada pemerintah untuk perbaikan yang diperlukan. Dengan demikian, Ombudsman dapat menjadi garda terdepan dalam memastikan integritas dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan publik di Kota Padang.

Selanjutnya, dalam memperkuat peran Ombudsman, penting juga untuk memperhatikan kerjasama lintas sektor dan kolaborasi antara Ombudsman dengan lembaga-lembaga lainnya, termasuk lembaga legislatif, yudikatif, dan masyarakat sipil. Kolaborasi ini dapat meningkatkan efektivitas advokasi kebijakan dan memperluas jangkauan pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman. Selain itu, kerjasama lintas sektor juga dapat membantu dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan permasalahan yang kompleks dan lintas sektoral yang mempengaruhi pelayanan publik di Kota Padang.

Terakhir, penting untuk menyadari bahwa peran Ombudsman tidak hanya terbatas pada penyelesaian sengketa atau pengaduan individual, tetapi juga melibatkan upaya lebih luas untuk meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik secara keseluruhan. Oleh karena itu, dukungan yang kuat dari pemerintah dan masyarakat sangatlah penting dalam memastikan bahwa Ombudsman dapat menjalankan perannya secara efektif dan mandiri. Hanya dengan kerjasama dan

komitmen bersama, kita dapat menciptakan lingkungan yang bersih, transparan, dan akuntabel bagi semua warga Kota Padang.

KESIMPULAN

Dalam menutup pembahasan mengenai peran Ombudsman Kota Padang dalam advokasi kebijakan untuk meningkatkan pelayanan publik yang bersih dan transparan, kita dapat menyimpulkan bahwa Ombudsman memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan bahwa pemerintah daerah memenuhi standar yang tinggi dalam administrasi publik. Melalui pengawasan, advokasi, dan kolaborasi lintas sektor, Ombudsman dapat menjadi agen perubahan yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memastikan bahwa kepentingan masyarakat terwakili dengan baik.

Pentingnya peran Ombudsman dalam advokasi kebijakan telah terbukti dalam berbagai konteks, baik dalam penanganan pengaduan individu maupun dalam mengidentifikasi masalah sistemik yang mempengaruhi pelayanan publik secara keseluruhan. Dengan menjembatani antara masyarakat dan lembaga pemerintah, Ombudsman dapat memastikan bahwa kebutuhan dan aspirasi masyarakat terwujud dalam kebijakan publik yang dihasilkan.

Selain itu, Ombudsman juga memiliki peran penting dalam memfasilitasi dialog antara berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil. Melalui kerjasama lintas sektor, Ombudsman dapat mengidentifikasi solusi yang holistik dan berkelanjutan untuk permasalahan yang kompleks dan lintas sektoral yang mempengaruhi pelayanan publik.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi juga menjadi aspek penting dalam memperkuat peran Ombudsman dalam advokasi kebijakan. Dengan memanfaatkan platform online dan media sosial, Ombudsman dapat meningkatkan aksesibilitas dan partisipasi masyarakat dalam proses advokasi kebijakan, serta memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada masyarakat transparan dan mudah dipahami.

Tidak kalah pentingnya adalah pengembangan kapasitas pegawai Ombudsman dan penguatan kerjasama dengan lembaga-lembaga lainnya. Melalui pelatihan dan pembinaan yang terus-menerus, serta kerjasama yang erat dengan lembaga legislatif, yudikatif, dan masyarakat sipil, Ombudsman dapat meningkatkan efektivitas dan dampak dari advokasi kebijakan yang dilakukan.

Terakhir, kita perlu mengingat bahwa peran Ombudsman tidak hanya terbatas pada penyelesaian kasus individual atau pengaduan masyarakat, tetapi juga melibatkan upaya yang lebih luas untuk memperbaiki sistem pelayanan publik secara keseluruhan. Dengan dukungan yang kuat dari pemerintah dan masyarakat, Ombudsman dapat terus menjadi garda terdepan dalam memastikan bahwa pelayanan publik di Kota Padang berjalan dengan baik dan memberikan manfaat yang maksimal bagi semua warga.

REFERENCES

- Purnama, N., Miskiyah, A., Rizkynata, R., & Anwar, M. K. (2024). Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya Dalam Menangani Pengaduan Penerimaan Peserta Didik Baru Di Kota Depok. *Terang: Jurnal Kajian Ilmu Sosial, Politik dan Hukum*, 1(1), 108-125.
- Hendrayady, A., Sari, A. R., Mustanir, A., Amane, A. P., Isa, R., Agusman, Y., & Arief, M. H. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik. Pertama*. Edited by DP Sari. Padang: Global Eksekutif Teknologi.
- Indiahono, D., & TOBIRIN, T. (2021). *Kebijakan dan Pelayanan Publik: Berbasis Keadilan Sosial di Era Disrupsi dan Big Data*.
- Samariadi, S., Riznawara, I., Ramadhani, F. L., Putri, S. N., Imanuela, S. M., & Apsalina, P. D. (2024). Analisis Terhadap Yayasan Lembaga Bantuan Hukum Pekanbaru dalam Pemberian Bantuan Hukum. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 24-37.

- Nazaruddin, B., Rahmadani, S., Anwar, A., Marzuki, D. S., AS, A. A., Hamka, N. A., ... & Pratiwi, D. (2023). Indikator Kolaborasi Lintas Sektor Kota Layak Anak: Pengukuran Kinerja Program Kesehatan. Penerbit NEM.
- Tauwi, S. E. (2022). DANA DESA DALAM PERSPEKTIF OPERATIONAL GOVERNANCE. Feniks Muda Sejahtera.}
- Yuliardi, H. (2021). Analisis Penanganan Kasus Tindak Pidana Korupsi Pembangunan Kawasan Tranmigrasi Di Wilayah Hukum Polres 50 Kota (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).