

ABSTRACT

This research aims to find out how the Jambi representative Ombudsman carries out his duties in handling alleged reports based on law and to find out what form of resolution the Ombudsman's duties take regarding reports of alleged maladministration carried out by the Jambi City Population and Civil Registration Service. The research method used was empirical juridical carried out at the Jambi City Population and Civil Registration Service, Jambi City Regional Civil Service Agency, Jambi Representative Ombudsman. Based on the results of research in carrying out the Ombudsman's duties, it was found that there were 456 public accesses to the Ombudsman in 2022, while the form of resolution carried out by the Ombudsman was related to maladministration carried out by the Population and Civil Registration Service. In general, of course the Ombudsman completes reports in accordance with the Ombudsman's rules and regulations. Number 50 of 2023 concerning Procedures for Accepting Inspections and Completing Reports. So that the Jambi Representative Ombudsman as an external supervisory institution can further improve the quality in the process of carrying out its duties, both by maximizing its function as a public service supervisory institution in Jambi province and also maximizing the process of resolving these acts of maladministration, as well as being able to carry out various activities to prevent maladministration, especially in the field of population administration, with the aim of this activity being carried out so that maladministration of public services in Indonesia can be minimized and does not occur again. In order to increase the power of supervision which is more effective and can respond quickly to the resolution of complaints, reports and access, the public so that in this case the public can feel protected from what is detrimental to them, and for the Jambi City Dukcapil to pay attention to and improve the quality of services better or to update the service system by digitalization so that it can facilitate services to the community.

Keywords: *Implementation, The duties of the ombudsman, Maladministration*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan tugas Ombudsman perwakilan Jambi dalam menangani laporan dugaan berdasarkan undang-undang dan Untuk mengetahui bagaimana bentuk penyelesaian terhadap tugas Ombudsman terkait laporan dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Metode penelitian yang digunakan yuridis empiris yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, Badan Kepegawaian Daerah Kota Jambi, Ombudsman Perwakilan Jambi. Berdasarkan hasil penelitian dalam melaksanakan tugasnya Ombudsman di temukan adanya akses masyarakat ke Ombudsman tahun 2022 sebanyak 456 akses, sedangkan bentuk penyelesaian yang dilakukan oleh Ombudsman terkait dengan maladministrasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Secara umum Tentunya Ombudsman menyelesaikan laporan sesuai dengan aturan, peraturan Ombudsman Nomor 50 Tahun 2023 tentang Tata cara Penerimaan Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan,. Sehingga Kepada Ombudsman Perwakilan Jambi sebagai lembaga pengawas secara eksternal untuk lebih meningkatkan kualitas dalam proses pelaksanaan tugasnya, baik itu memaksimalkan fungsi sebagai lembaga pegawai pelayanan publik di provinsi Jambi dan juga memaksimalkan proses penyelesaian tindakan maladministrasi ini, serta dapat melakukan berbagai kegiatan pencegahan mladministrasi khususnya di bidang administrasi kependudukan, dengan tujuan kegiatan terebut dilakukan agar maladminitrasi pelayanan publik di Indonesia dapat diminimalisir tidak terjadi berulang. Agar dapat meningkatkan kekuatan pengawasan yang lebih efektif lagi serta dapat cepat tanggap terhadap penyelesaian keluhan, laporan serta akses, masyarakat sehingga dalam hal ini masyarakat dapat merasa dilindungi dari apa yang merugikan mereka, dan utuuk Dukcapil Kota Jambi agar kiranya dapat memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik atau dapat memperbaharui sistem pelayanan dengan cara digitalisasi sehingga dapat mempermudah pelayanan kepada masyarakat.

Kata kunci: Pelaksanaan, Tugas Ombudsan, Maladministrasi