

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Kerja Praktek ini bertujuan untuk memahami prosedur pengaduan maladministrasi, menemukan permasalahan serta memberikan masukan terhadap permasalahan yang dialami Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau dalam menangani pengaduan masyarakat terkait maladministrasi. Banyaknya masyarakat yang belum mengetahui adanya Ombudsman RI sebagai Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik berikut banyaknya laporan masyarakat yang belum terselesaikan menjadi kondisi dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau.

Metodologi yang penulis gunakan untuk penyelesaian proyek ini terbagi dalam 3 (tiga) tahapan, yakni: Tahap Persiapan berupa penyampaian proposal, Tahap Pelaksanaan berupa masa kerja praktek selama 3 (tiga) bulan, serta Tahap Penilaian dan Pelaporan berupa penyusunan laporan kerja praktek berikut penilaian dari Ombudsman terkait laporan ini. Tahap Perancangan sendiri terbagi atas 3 (tiga) babak, yakni: Tahap Awal berupa melakukan observasi dan identifikasi, Tahap Lanjutan berupa pengumpulan data berikut perancangan solusi yang berkaitan dengan objek permasalahan, serta Tahap Akhir berupa proses pengujian solusi. Bentuk luaran proyek penulis dalam laporan kerja praktek ini adalah membarui Alur Penyelesaian Laporan Ombudsman Republik Indonesia dengan menjelaskan mengenai tenggang waktu atau jangka waktu prosedur penyelesaian laporan sesuai yang diatur dalam Peraturan Ombudsman dan Peraturan Pelayanan Publik. Luaran proyek ini sudah Penulis Presentasikan dihadapan Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau serta Koordinator Bidang Pemeriksaan Laporan dan belum dapat diimplementasikan.

Prosedur pegaduan maladministrasi oleh masyarakat kepada Ombudsman terbagi atas 3 (tiga) tahapan, yakni: Tahap Penerimaan dan Verifikasi, Tahap Pemeriksaan dan Tahap Resolusi dan Monitoring. Setelah melakukan kerja praktek dalam jangka waktu kurang lebih 3 (tiga) bulan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau, penulis menemukan beberapa permasalahan yang menjadi kendala Ombudsman dalam menyelesaikan pengaduan atau laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi, yakni tidak adanya aturan mengenai tenggat waktu atau batas waktu Ombudsman dalam menyelesaikan laporan sehingga banyak dari laporan masyarakat tidak diselesaikan bahkan hingga waktu 1 (satu) tahun. Saran untuk permasalahan tersebut menurut Penulis adalah dengan menerbitkan Peraturan Ombudsman terkait tenggat waktu atau batas waktu dalam menyelesaikan pengaduan atau laporan maladministrasi oleh masyarakat guna memberikan Kepastian Hukum, membarui alur penyelesaian laporan dengan memberikan penjelasan jangka waktu agar masyarakat dapat mengetahui berapa lama proses penyelesaian laporan, serta lebih aktif dalam menggalakkan kegiatan sosialisasi bersama masyarakat di Seluruh Provinsi Kepulauan Riau agar masyarakat dapat mengetahui tugas dan fungsi Ombusman.

**Kata Kunci:** *Ombudsman, Kepulauan Riau, Maladministrasi, Prosedur.*