



**PERAN OMBUDSMAN PERWAKILAN NTB DALAM MENINDAKLANJUTI
LAPORAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
DI KANTOR PERTANAHAN KOTA MATARAM**

SKRIPSI

Oleh:

ISNAINI
2019F1A140

Program Studi Ilmu Hukum

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAN

2022

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING
PERAN OMBUDSMAN PERWAKILAN NTB DALAM
MENIDAKLANJUTI LAPORAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN DI KANTOR PERTANAHAN KOTA MATARAM

OLEH :

ISNAINI
2019F1A140

Disetujui dan disahkan oleh

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II


Fitriani Amalia, S.H., M.H
NIDN. 0826058302


M. Taufik Rachman, S.H., M.H
NIDN. 0825078701

LEMBAR PENGSAHAN DEWAN PENGUJI

SKRIPSI INI TELAH DISEMINARKAN DAN DI UJI OLEH TIM
PENGUJI

PADA HARI : JUM'AT, 9 DESEMBER 2022

Oleh

DEWAN PENGUJI

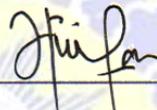
Ketua

Edi Yanto, S.H., M.H
NIDN.0809058503



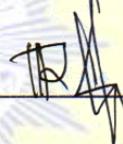
Anggota I

Fitriani Amalia, S.H., M.H
NIDN. 0826058302



Anggota II

M. Taufik Rachman, S.H., M.H
NIDN. 0825078701



Mengetahui
Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Mataram
Dekan



Assoc. Prof. Dr. HILMAN SYAHRIAL HAQ, S.H., L.LM
NIDN. 0822098301

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi yang berjudul :

PERAN OMBUDSMAN PERWAKILAN NTB DALAM MENINDAKLANJUTI LAPORAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI KANTOR PERTANAHAN KOTA MATARAM” ini merupakan hasil karya tulis asli yang saya ajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Mataram.

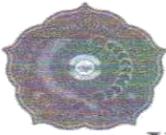
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan skripsi tersebut telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Mataram,
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya saya tersebut bukan hasil karya tulis asli saya atau hasil jiplakan dari orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Mataram.

Mataram, 9 Desember, 2022

Yang membuat pernyataan



ISNAINI



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A.-Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ISNAINI
 NIM : 2019F1A140
 Tempat/Tgl Lahir : Sumbawa, 20 - 10 - 2000
 Program Studi : Ilmu hukum
 Fakultas : hukum
 No. Hp : 085 237 716 146
 Email : isnaini.khairunnizmi@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

Peran Ombudsman Perwakilan NTB Dalam Menindaklanjuti Laporan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Kantor Pertanahan Kota Mataram.

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 50%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya **bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 28 - 12 - 2022

Penulis



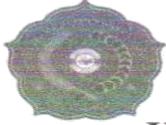
ISNAINI
 NIM. 2019F1A140

Mengetahui,
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos.,M.A.
 NIDN. 0802048904

*pilih salah satu yang sesuai



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ISNAINI
NIM : 2019F1A140
Tempat/Tgl Lahir : Sumbawa, 20-10-2000
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
No. Hp/Email : 085237716146 / isnaini.khairunnizmi@gmail.com
Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Peran Ombudsman Perwakilan NTB Dalam Menindaklanjuti Laporan Masyarakat terhadap Pelayanan Di Kantor Pertanahan Kota Mataram

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 28 - 12 -2022

Penulis



ISNAINI
NIM. 2019F1A140

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos.,M.A.
NIDN. 0802048904

MOTO HIDUP

HAL TERINDAH DI DUNIA INI ADALAH KETIKA MELIHAT KEDUA
ORANG TUA TERSENYUM DAN MENGETAHUI BAHWA KAMU
ADALAH ALASAN DI BALIK SENYUMAN ITU

PENDIDIKAN SETINGKAT DENGAN OLAHRAGA DIMANA
MEMUNGKINKAN SETIAP ORANG UNTUK BERSAING

(JOYCE MAYER)



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil ‘Alamin, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt, yang telah melimpahkan Rahmat dan Inayahnya kepada penulis, sehingga skripsi dengan judul “PERAN PENGAWASAN OMBUDSMAN PERWAKILAN NTB DALAM MENINDAKLANJUTI LAPORAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI KANTOR PERTANAHAN KOTA MATARAM” Mampu terselsaikan dengan baik dan lancar. Adapun tujuan dari penulis skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Strata Satu (SI) Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram. dan shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabatnya.

Penyelsaian skripsi ini tidak terlepas dari peran beberapa pihak yang telah memberikan bimbingan, masukan, dukungan dan do’a kepada penulis. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Abdul Wahab, M.A selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Matram.
2. Bapak Dr. Hilman Syahrial Haq, S.H.,LL.M. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Edy Yanto, S.H.,M.H. Selaku Ketua Kaprodi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Ibu Fitriani Amalia, S.H.,M.H Sebagai Dosen Pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu serta memberikan arahan dan bimbingan kepada penyusun sehingga skripsi ini dapat terselsaikan tepat waktu.
5. Bapak M. Taufik Rahcman, S.H.,M.H Selaku sekretaris Prodi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram dan sekaligus sebagai dosen pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu serta memeberikan arahan dan bimbingan kepada penyusun sehingga skripsi dapat terselsaikan dengan tepat waktu.

6. Bapak Immawanto, S.H.,M.Sy selaku Dosen Pembimbing Akademik atas bimbingan selama menempuh kuliah di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram yang telah memberikan pelajaran yang sangat berharga dan berarti.
8. Instansi terkait yang telah memeberikan data-data yang diperlukan dalam penelitian yang dilakukan.
9. Untuk kedua Orang Tua dan saudara ku atas Do'a, Cinta dan kasih sayangnya serta seluruh keluarga yang selalu mendukung dan membantu saya baik dari aspek material maupun spiritual.
10. Sahabat-sahabat Fakultas Hukum dan pastinya Putri Fatikasari, Laila Pratiwi, tirza tara dita masrshanda yang telah mendukung dan membantu selama perkuliahan.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang telah memeberikan dukungan dan bantuan sehingga skripsi ini dapat terselsaikan.

Penyusun menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan mengingat keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis, semoga skripsi ini dapat memeberi manfaat, baik untuk pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan para pembaca khususnya.

Mataram, Desember 2022

Penulis

ISNAINI

NIM. 2019F1A140

ABSTRAK

Berdasarkan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik yang harus diberikan oleh Negara kepada masyarakat seperti yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik merupakan disetiap instansi penyelenggara Negara, Koorperasi, Lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk pelayanan publik dan badan hukum lain semata-mata untuk pelayanan publik. Dalam hal ini Ombudsman memiliki peran penting dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Pokok permasalahan dalam penelitian ini terdiri dari bagaimana peran lembaga Ombudsman dalam proses penyelesaian laporan masyarakat? Dan bagaimana penerapan sanksi yang diberikan oleh Ombudsman terkait instansi yang terlapor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Ombudsman RI perwakilan Nusa Tenggara Barat dalam menindaklanjuti laporan masyarakat terhadap pelayanan kantor Pertanahan Kota Mataram. Teknik pengumpulan data yang digunakan penelitian ini menggunakan metode Normatif Empiris. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah dengan melakukan wawancara langsung untuk mendapatkan informasi dan data-data yang berkaitan dengan apa yang menjadi topik pembahasan dalam penelitian ini. Penelitian ini berfokus pada eksistensi Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Nusa Tenggara Barat dalam melakukan tugasnya untuk menyelesaikan masalah laporan masyarakat dalam pemberian pelayanan publik serta peran Ombudsman melakukan pengawasan didalam penyelenggaraan pelayanan publik. dan proses penyelesaian Maladministrasi yang terjadi. Dalam hal ini Ombudsman memiliki peran dalam proses penyelesaian laporan masyarakat yaitu pada saat menerima dokumen maka keasistenan yang membidangi fungsi pemeriksaan melakukan pengecekan data dan dokumen, selanjutnya dalam hal hasil pengecekan menunjukkan sektor atau substansi yang dilaporkan telah sesuai dengan sektor yang ditangani dan bersifat mendesak karena menyangkut keadaan tertentu atau kondisi darurat yang mengancam keselamatan jiwa dan/atau hak hidup, maka keasistenan yang membidangi fungsi pemeriksaan mengajukan kepada anggota Ombudsman pengampu/kepala perwakilan untuk menindaklanjuti dengan mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO), selanjutnya pada proses RCO tersebut, keasistenan yang membidangi fungsi pemeriksaan dapat langsung melakukan tindak lanjut kepada para pihak terkait yang meliputi permintaan klarifikasi langsung, pemeriksaan lapangan, permintaan dokumen dan lain-lain.

Kata kunci : laporan Masyarakat, Pelayanan publik, Ombudsman

ABSTRACT

According to Article 5 of Law Number 25 of 2009, which deals with public services, the definition of public services encompasses public and private administrative services governed by statutory laws. Every state administrative agency, cooperative, independent institution constituted under the law for public services, and other legal entities only for public service are required by Law Number 25 of 2009 concerning Public Services to provide public services to the community. In this situation, the Ombudsman plays a crucial role in monitoring the provision of public services as mandated by Law Number 37 of 2008. The primary issue in this study is how the institution of the Ombudsman fits into the process of compiling community reports. And how are the Ombudsman's sanctions being applied to the agency that was reported? This study will determine how the Indonesian Ombudsman for West Nusa Tenggara responds to complaints from the locals about the Mataram City Land Office's services. The Empirical Normative approach is the method of data collecting employed in this study. Direct interviews were employed as the data collection technique to gather information and data about the subject of this study. This study focuses on the existence of the West Nusa Tenggara-representing Ombudsman of the Republic of Indonesia in carrying out their duties to address complaints from the public regarding the delivery of public services, as well as the Ombudsman's role in carrying out supervision of the delivery of public services and the procedure for addressing instances of lousy administration. In this instance, the assistant in charge of the inspection function checks data and documents upon receiving documents, which is part of the Ombudsman's responsibility in preparing public reports. Then in terms of the checking results, it shows that the sector or substance reported is following the sector being handled. It is urgent because it involves certain circumstances or emergency conditions threatening life safety and/or the right to life. The assistant in charge of the inspection function submits a request to the head of the representative or supporting Ombudsman member for further action via the Ombudsman Quick Response System (RCO). The assistant in charge of the inspections during the RCO process can contact relevant parties right once and follow up in various ways, including direct clarification requests, field inspections, document requests, and more. Next, give tasks to assistants who handle reports so that professional document inspection sessions can be completed. The person in charge of the inspection function at the head office or representative then reviews reports from the general public that provide significant clarifications to deliberate and decide regarding the report's follow-up.

Keywords: Community report, Public service, Ombudsman

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM



KEPALA
UPT P3B
MUHAMMADIYAH MATARAM

Humaira, M.Pd
NIDN. 0803048601

DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS KEASLIAN PLAGIARISME	v
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTO HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK INDONESIA.....	ix
ABSTRAK INGGRIS	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	7
D. Keaslian Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Sejarah Berdirinya Lembaga Ombudsman di Indonesia.....	11
B. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	15
C. Pelayanan Publik.....	17
D. Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik	20
E. Pengertian Maladministrasi.....	23
F. Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia	228
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Pendekatan Penelitian	33
C. Lokasi penelitian	34

D. Jenis Data dan Sumber Hukum	34
E. Teknik Dan Alat Pengumpulan Bahan Hukum/Data	35
F. Analisa Bahan Hukum/Data.....	38
G. Jadwal Penelitian.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	40
A. Gambaran Umum Lokasi penelitian	40
B. Alur penyampaian pengaduan ke Ombudsman RI perwakilan Nusa Tenggara Barat	42
C. Alur proses penyelesaian terhadap laporan masyarakat	45
D. Proses penyelesaian maladministrasi oleh ombudsman RI perwakilan Nusa Tenggara Barat yang dilaporkan masyarakat.....	52
E. Jumlah data laporan yang diterima Ombudsman RI perwakilan Nusa Tenggara Barat	67
F. Jumlah substansi laporan masyarakat yang diterima Ombudsman RI perwakilan Nusa Tenggara Barat	68
G. Bentuk sanksi yang diberikan Ombudsman RI perwakilan Nusa Tenggara Barat kepada instansi terlapor	71
H. Rekomendasi yang akan diberikan Oleh Ombudsman RI perwakilan Nusa Tenggara Barat kepada instansi terlapor.....	72
I. Hasil pemeriksaan Ombudsman.....	73
BAB V PENUTUP.....	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR.....	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ombudsman Republik Indonesia merupakan salah satu lembaga pendukung yang tidak muncul dalam semalam, namun telah berkembang di hampir semua negara dalam berbagai bentuknya. Galang Asmara menjelaskan ombudsman suatu lembaga tidak ada kaitannya dengan sistem hukum yang berlaku atau sistem pemerintahan yang dianut lembaga tersebut. Lembaga ombudsman dibentuk sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2008 yang disahkan dalam rapat paripurna DPR RI pada 7 Oktober 2008.

Ombudsman memiliki peran penting dalam penerapan prinsip good governance dalam konteks pelayanan publik. Cita-cita UUD 1945 sebagai konstitusi Negara Kesejahteraan atau Welfare State, yang pernah diterjemahkan oleh Bung Hatta sebagai manajemen, juga terkait dengan fungsi Lembaga seperti angkatan bersenjata. Ombudsman dapat berperan penting dalam mengawasi dan menyalurkan pengaduan masyarakat atas buruknya kualitas pelayanan publik birokrasi pemerintah. Jika lembaga ombudsman ini dibentuk dengan undang-undang, bukan tidak mungkin lembaga ini suatu saat akan dimaknai sebagai lembaga yang signifikan secara konstitusional.¹

Tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga pengawasan eksternal yang keberadaannya diharapkan dapat mengendalikan tugas penyelenggaraan pelayanan publik dan penegakan hukum.

¹ Asshiddiqie, J. *Perkembangan Dan Konsolidasi Lembaga Negara Pasca Reformasi* Jakarta: Sinar Grafika, 2010. hal. 55

Menurut Ratminto, pelayanan publik diklasifikasikan menjadi dua jenis: primer dan sekunder. Dan layanan publik atau layanan publik yang disediakan oleh organisasi publik.

Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan publik dan pelayanan publik, serta pelayanan administratif yang diatur dengan peraturan perundang-undangan. Tujuan utama sektor publik, yaitu penyediaan layanan publik, tidak berarti bahwa organisasi sektor publik tidak memiliki tujuan keuangan, tetapi secara filosofis konseptual dan operasional berbeda dari tujuan profitabilitas di sektor swasta. Tujuan keuangan di sektor swasta berorientasi pada memaksimalkan keuntungan untuk memaksimalkan kesejahteraan pemegang saham, sedangkan tujuan keuangan di sektor publik berorientasi pada memaksimalkan pelayanan publik karena menyediakan layanan publik membutuhkan dana.²

Pasal 1 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa:

penyelenggaraan pelayanan publik merupakan di setiap instansi penyelenggara Negara, Koperasi, Lembaga Independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk pelayanan publik.

Dalam Pasal 1 Ayat (5) dijelaskan tentang pelaksanaan pelayanan publik yaitu:

pegawai, pejabat petugas dan setiap orang yang bekerja dalam organisasi penyelenggaraan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

² Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Cet. 4. Pustaka pelajar: Yogyakarta.2007. hal. 19

Salah satu produk hukum yang dihasilkan Ombudsman dalam penyelesaian maladministrasi adalah rekomendasi. Rekomendasi sering diartikan sebagai saran, tetapi bisa juga diartikan sebagai nasihat. Hubungan rekomendasi dengan tugas dan wewenang ombudsman adalah sebagai saran atau nasihat kepada pejabat pemerintah atau penyelenggara negara tentang apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan pelayanan yang diadukan masyarakat, baik secara individual maupun secara sistematis. Karena rekomendasi ombudsman terkait dengan tugasnya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik yang dibentuk undang-undang untuk meningkatkan good governance dan menciptakan lingkungan yang ramah pelayanan dalam bentuk hukum yang adil.

Tanpa pengawasan atau pengawalan, tindakan-tindakan dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat terjadi sesuka hati, setengah hati, asal-asalan, atau tanpa hati dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.³

Dalam Hubungannya dengan fungsi pengawasan didalam melaksanakan peran dan fungsinya tersebut juga didukung dengan penegasan tugas ombudsman sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, dinyatakan Ombudsman Republik Indonesia Bertugas.

- a. menerima dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Meneliti substansi laporan; dan
- c. Menindaklanjuti laporan yang masuk dalam lingkup kewenangan ombudsman.

³ Saldi Isra, *Membangun Demokrasi Membongkar Korupsi, sebuah Kumpulan Wawancara*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010, hal. 35.

- d. Melakukan investigasi independen terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintah lainnya, serta organisasi kemasyarakatan dan perseorangan;
- f. Menciptakan jaringan kerja sama;
- g. Upaya mencegah terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang..

Maladministrasi Menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang

Ombudsman Republik Indonesia Pada Pasal 1 Angka 3 disebutkan bahwa:

sebagai perilaku atau perbuatan melawan hukum, melapau wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerinthan yang menimbulkan kerugian materil dan/ atau immateril bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Penguatan posisi dan fungsi Ombudsman RI dapat mendorong optimalisasi fungsi pengawasan pemerintah. Menurut Nuryanto A Daim, fungsi Ombudsman RI karena pengawasan ombudsman RI memiliki karakter khusus sesuai dengan karakter ombudsman yang menjunjung tinggi nilai-nilai Universal.

Rekomendasi Ombudsman telah dipertimbangkan untuk kepentingan terlapor dan pelapor, khususnya terlapor agar tidak melakukan tindakan maladministrasi di kemudian hari. Pertimbangan diberikan pada kemanfaatan agar rekomendasi Ombudsman dapat dilaksanakan secara efektif; Dengan demikian, produk rekomendasi Ombudsman terbagi menjadi beberapa bagian :

- 1) Rekomendasi yang disusun guna membantu penyelesaian masalah pelapor
- 2) Rekomendasi yang menyarankan pemberian sanksi guna pembinaan efek jera.

- 3) Rekomendasi yang diperuntukan mencegah agar tidak terjadi tindakan maladministrasi.
- 4) Rekomendasi untuk mengubah proses atau sistem yang mengakibatkan buruknya kualitas pelayanan umum.⁴

Faktor pemicu masyarakat melapor yaitu karena adanya ketidakpuasan didalam pemberian pelayan publik dan itu merupakan alasan utama masyarakat melaporkan aduannya. maka berdasarkan latar belakang di atas maka saya tertarik untuk mengangkat skripsi dengan judul “Peran Ombudsman Dalam Menindaklanjuti Laporan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Kantor Pertanahan Kota Mataram”.

⁴ Masthuri, Budhi. *Mengenal Ombudsman Indonesia*. Jakarta: Pradnya Paramitha, 2005. hal. 69.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, dapat diambil Dua pokok permasalahan, yaitu:

1. Bagaimana proses penyelesaian maladministrasi oleh ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat yang dilaporkan oleh masyarakat?
2. Apakah ada pemberian sanksi oleh Ombudsman terhadap kantor Pertanahan Kota Mataram terhadap laporan masyarakat terkait aduan tersebut?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Penulisan ini diharapkan dapat bermanfaat bagi dunia pendidikan di bidang hukum pada umumnya, dan penulis khususnya dapat memperoleh manfaat sebagai berikut :

- a. Tujuan penelitian ini yaitu
 - a) Untuk mengetahui peran Ombudsman perwakilan Nusa Tenggara Barat dalam melakukan pengawasan untuk menindaklanjuti laporan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Mataram.
 - b) Untuk mengetahui bentuk penerapan sanksi dan rekomendasi yang diberikan oleh Ombudsman di kantor Pertanahan Kota Mataram.
- b. Manfaat penelitian.
 1. Keunggulan teoritis yaitu kemampuan civitas akademika, dosen, penulis, dan mahasiswa untuk mengetahui dan memahami ketentuan lembaga Ombudsman untuk melakukan pengawasan dalam menindaklanjuti laporan masyarakat atas pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Mataram, sehingga penulisan ini dapat dijadikan referensi untuk karya ilmiah yang akan datang dan referensi dalam

kegiatan belajar mengajar yang relevan dengan permasalahan yang diangkat dalam penulisan ini..

2. Manfaat secara praktis dari penulisan ini yaitu
 - a. Bagi aparat penegak hukum, tulisan ini dapat digunakan sebagai pedoman dan bahan pertimbangan dalam menyusun aturan (dalam hal ini undang-undang) yang berkaitan dengan pengawasan pelayanan publik, sehingga secara hukum dapat menempatkan jabatan yang terkait dengan lembaga Ombudsman.
 - b. Bagi masyarakat luas, tulisan ini dapat menjadi bahan informasi aktual dalam pembentukan masyarakat yang berwawasan hukum..

D. Keaslian Penelitian

Untuk menghindari kesamaan penulisan dengan penelitian terdahulu, maka penulis melakukan penelusuran terhadap penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian penulis pada tema yang sebanding.

Menurut tinjauan pustaka penulis, ada beberapa penelitian yang mirip dengan tema penelitian, baik dari buku, jurnal, tesis, maupun karya tulis bebas yang relevan dengan penelitian yang dipaparkan.

- a. Yusnani Hasjimzoeen melakukan penelitian dengan judul “Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia”. Dalam penelitiannya, ia menjelaskan bahwa Lembaga Ombudsman merupakan Lembaga Negara yang lahir dari transformasi konsep negara hukum menjadi negara hukum yang bertanggung jawab. Tugas ombudsman adalah memantau keberlangsungan pemerintahan agar tetap pada jalurnya. Menurut temuan penelitian ini,

ombudsman merupakan Lembaga Negara yang dibentuk sebagai pengawal pelayanan publik dan didukung oleh undang-undang khusus dan undang-undang lainnya. Akibatnya, tidak ada alasan untuk meragukan keberadaannya secara kasat mata. Karena mencegah ketidakpastian masyarakat terhadap pemerintah dan memberikan advokasi bagi masyarakat dalam memenuhi hak dan kewajibannya, lembaga ini menjadi alat negara dalam mencapai tujuan kesejahteraan dan keamanan di masyarakat..

Terdapat perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu fokus penelitian yang difokuskan pada keberadaan Lembaga Ombudsman.

b. Naufal El Ramadhan melakukan penelitian dengan judul “Posisi Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawasan Pelayanan Publik Dalam Struktur Tata Negara Indonesia”. Ia menjelaskan dalam penelitiannya bahwa kedudukan Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik dalam struktur ketatanegaraan Indonesia sudah jelas dan final dengan keluarnya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dan diperkuat dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, agar tugas dan wewenang ORI dalam menangani perkara dugaan pelanggaran dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat diatur.

Terdapat perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu fokus penelitian lebih pada kedudukan Ombudsman sebagai Badan Pengawas

Layanan Publik dalam Struktur Tata Usaha Negara Indonesia dalam penelitian ini..

- c. Tantri Oktari melakukan penelitian dengan judul “Posisi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Penerapan Good Governance”. Dalam penelitiannya, ia memaparkan peran Ombudsman sebagai pengawas independen terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara, termasuk lembaga swasta yang menerima dana negara. Selanjutnya tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran ombudsman dalam penyelenggaraan negara sebagai pengontrol dan penyeimbang dalam rangka mewujudkan good governance..

Fokus penelitian ini berbeda dengan penelitian penulis yang memfokuskan pada posisi Ombudsman sebagai Lembaga Pengawas Independen Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Rangka Tercapai Good Governance..

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Sejarah Berdirinya Lembaga Ombudsman di Indonesia

Menurut Poesko terdapat tiga fase pendirian Ombudsman yaitu fase pertama adanya pemikiran pembentukan Ombudsman, fase kedua yaitu upaya Rintisan pembentukan Ombudsman, Dan fase Terakhir yaitu pembentukan Ombudsman. Fase pertama ditandai dengan pengungkapan pandangan dan pemikiran dari beberapa sarjana tentang pentingnya pembentukan Ombudsman. Beberapa sarjana telah memperkenalkan Ombudsman sejak era pemerintahan orde baru. Peran media massa harian umum Kompas turut andil memfasilitasi pemikiran-pemikiran penting tersebut, seperti tulisan P.K. Ojong tanggal 10 Februari 1967 dan tulisan Satjipto Rahardjo tahun 1976 berjudul *ombudsman ke arah perlindungan waganegara*.⁵

Fase kedua beranjak dari ide-ide pentingnya keberadaan lembaga Ombudsman melalui upaya-upaya nyata yang dilakukan oleh pemerintah. Upaya ini terbagi menjadi dua pemerinthan, yaitu B.J. Habibie dan K. H. Abdurrahman Wahid. Pada masa pemerintahan B.J. Habibie dilakukan tahapan rintisan yang menugaskan Sunarti Hartono melakukan studi banding tentang lembaga dan pranata ombudsman ke berbagai negara Eropa pada tahun 1999. Dan dari hasil studinya dia mengungkapkan bahwa negara-negara Demokrasi menganggap

⁵ <https://ombudsman.go.id/artikel/artikel-sejarah-dan-tantangan-ombudsman-RI>
diakses tanggal 27 September 2022

bahwa perlu untuk membentuk lembaga ombudsman dalam rangka memfasilitasi masyarakat menyalurkan keluhannya terkait mengenai pelayanan publik.

Fase terakhir adalah pembentukan ombudsman. setelah berakhirnya pemerintahan B. J. Habibie yang begitu singkat, pada pemerintahan K. H. Abdurrahman Wahid meneruskan pemikiran dan upaya pembentukan ombudsman dengan memanggil Menteri kehakiman dan HAM dan kejaksaan agung. Latar belakang pembentukan Ombudsman oleh K. H. Abdurrahman Wahid yang menyatakan “pada saat ini lembaga-lembaga pengawasan tidak efektif. Oleh sebab itu perlu dibentuk suatu lembaga pengawasan, dimana Masyarakat diikutsertakan. “tepat pada tanggal 10 maret 2000 berdiri komisi Ombudsman Nasional melalui penetapan keputusan presiden Nomor 44 Tahun 2000, yang dilandasi tiga pemikiran dasar, yaitu peran serta masyarakat melakukan pengawasan, peras serta masyarakat untuk meminimalisir penyalahgunaan wewenang dan menciptakan keadilan dan kesejahteraan.⁶

Kondisi sistem ketatanegaraan yang sangat memprihatinkan, maka timbul gagasan untuk mengupayakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih, bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, dengan membentuk lembaga pengawasan masyarakat yang mandiri yang akan menampung semua pengaduan masyarakat terhadap sikap aparatur negara. aparat. Pemerintah atau aparatur negara. Lembaga yang dimaksud adalah lembaga ombudsman, yang diharapkan mampu mewujudkan clean governance dan good governance guna melindungi

⁶ <https://ombudsman.go.id/artikel/artikel-sejarah-dan-tantangan-ombudsman-RI> diakses tanggal 27 september 2022

hukum yang melekat di masyarakat dan mencegah praktik maladministrasi oleh penyelenggara negara.⁷

Pelayanan dan perlindungan aparatur pemerintah terhadap hak-hak warga masyarakat merupakan komponen penting dalam upaya mewujudkan keadilan dan kesejahteraan.⁸

Konsep pendirian lembaga ombudsman di Indonesia pertama kali muncul pada tahun 1999. Pada tanggal 8 Desember 1999, Presiden K.H. Abdurrahman Wahid (Gus Dur) mengeluarkan keputusan presiden no. 155 Tahun 1999, yang membentuk tim untuk mengkaji pembentukan lembaga Ombudsman. Keppres tersebut merupakan hasil pembahasan yang telah disepakati sebelumnya antara Gus Dur, Marzuki Darusman, dan Antonius Sujata.

Pada 18 Desember 1999, Antonius Sujata dan Jaksa Agung Marzuki Darusman kembali ke Gus Dur untuk meminta klarifikasi terkait adanya Keppres No. 155 Tahun 1999, keduanya berpegang pada rekomendasi pembahasan sebelumnya, sehingga akhirnya pada 20 Maret 2000, Gus Dur mengeluarkan Keppres No. 44 Tahun 2000 tentang pembentukan Komisi Ombudsman Nasional yang ditetapkan ketuanya secara serentak.⁹

Kedudukan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional memuat tiga gagasan penting, yaitu:

1. Pemberdayaan masyarakat melalui partisipasi pengawasan mendorong terselenggaranya pemerintahan yang jujur, bersih, transparan dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

⁷ Asmara, Galang, *hukum kelembagaan negara* (Yogyakarta, Laksbang PRESSindo, 2016). hal 109-110.

⁸ Jazim Hamidi, *Hukum Lembaga Kepresidenan Indonesia*, (Bandung, PT. ALUMNI, 2010) hal 145-146

⁹ Ongki Setia Kuncoro, *Sejarah Pembentukan dan Perkembangan Ombudsman di Indonesia*, Artkel Ekonomi dan Manajemen, No 504/Januari 2015.

2. Pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara merupakan implementasi dari demokrasi, yang dikembangkan dan dilaksanakan sedemikian rupa sehingga penyalahgunaan kekuasaan atau jabatan aparatur negara tidak mengarah pada atau memperkecil terjadinya maladministrasi.
3. Bahwa dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya penyelenggaraan negara, penyelenggara pemerintahan, termasuk lembaga peradilan, memberikan pelayanan dan perlindungan hak-hak warga negara sebagai bagian dari upaya mewujudkan keadilan dan kesejahteraan bagi seluruh warga negara.

Menurut Pasal 2 Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional, berarti Ombudsman Republik Indonesia :

Lembaga pengawasan sosial yang berlandaskan Pancasila yang bersifat mandiri dan berwenang untuk memantau, mengendalikan, atau menyelidiki laporan masyarakat tentang penyelenggaraan pemerintahan, khususnya yang dihasilkan oleh penyelenggaraan pemerintahan, termasuk peradilan, khususnya dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Sedangkan menurut Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang di maksud dengan Ombudsman Republik Indonesia ini ialah:

Satuan-satuan pemerintahan yang diberi wewenang baik oleh badan administrasi pemerintahan maupun pemerintah untuk mengelola pelayanan publik, termasuk perusahaan negara, perusahaan daerah, badan hukum negara, dan badan swasta atau perseorangan yang bertugas mengelola pelayanan publik tertentu. Layanan yang dananya diperoleh dari anggaran pendapatan dan belanja negara bagian dan/atau anggaran pendapatan negara federal.

Ombudsman pada hakekatnya adalah lembaga independen yang mengemban misi menerima pengaduan masyarakat terkait lembaga negara (badan penyelenggara pemerintahan) sebagai badan publik yang terbatas dan tidak memiliki akses ke lembaga peradilan karena polisi lembaga peradilan tidak boleh mengintervensi. . . atau pihak lain yang terkena dampak kewajiban dan tanggung jawabnya sesuai dengan dasar hukum yang berlaku.

B. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kondisi perkembangan masyarakat yang dinamis menuntut agar birokrasi publik mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih profesional, efisien, sederhana dan transparan serta membangun kualitas manusia sesuai kemampuan individu dan masyarakat untuk aktif menentukan masa depan. Tujuan pengembangan kualitas manusia adalah untuk memperkuat kemampuan manusia dengan menciptakan kondisi di mana setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik terkini, negara-negara maju menyebut paradigma pelayanan publik sebagai “pelayanan publik baru” atau disingkat NPS, sebagai paradigma pelayanan publik yang prima berbasis partisipasi masyarakat. Dalam paradigma NPS, administrasi publik menekankan partisipasi warga negara dan sektor publik yang lebih besar, yang mengarah ke manajemen layanan publik yang lebih berorientasi pasar, menghasilkan pergeseran dari politik dan pemerintahan ke manajemen sektor swasta.

Dari perspektif SPN, penyediaan pelayanan publik diatur berdasarkan pertimbangan ekonomi yang rasional. Perumusan kebutuhan dan kepentingan publik merupakan gabungan dari kepentingan publik. Pelanggan (masyarakat) ditempatkan sebagai pelanggan (klien) sedangkan pemerintah mengarahkan pasar. Konsep ini dikembangkan untuk memahami bahwa pelayanan publik yang berkualitas memerlukan standar pelayanan untuk menjamin kualitas pelayanan publik.

Pelayanan yang mengutamakan pengguna dengan menetapkan standar pelayanan telah diakui keberhasilannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik baik di tingkat negara bagian maupun daerah. Namun, upaya tersebut dipandang belum cukup karena masyarakat belum sepenuhnya diposisikan sebagai pemilik negara yang menyediakan layanan publik tersebut. Tidak cukup warga negara dipandang sebagai pelanggan dalam suatu negara yang menganut sistem hukum demokrasi yang mengedepankan prinsip demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahannya, tetapi pengguna jasa adalah warga negara (citizen) yang dianggap sebagai pemilik (owner). layanan publik.

Pemikiran ini juga sejalan dengan pemahaman tata pemerintahan yang baik dalam koridor masyarakat demokratis, yang mengutamakan konsensus dan sinergi komponen tata pemerintahan; dengan kata lain, tata kelola partisipatif sangat penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintahan yang baik.¹⁰

C. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu komponen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Berbagai pihak cukup memahami pelayanan publik sebagai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Yang dimaksud dengan “pelayanan publik” adalah semua barang dan jasa yang disediakan oleh pemerintah. Selain itu, Dwiyanto menjelaskan sekali lagi bahwa literatur sebelumnya menyatakan “apa yang dilakukan pemerintah adalah pelayanan

¹⁰ *Ibid*, hal. 49;

publik. Sudut pandang ini memandang pemerintah sebagai pelayan publik bagi warganya.

Para ahli dapat memiliki berbagai pengertian atau definisi dalam kaitannya dengan pelayanan publik. Beberapa pandangan para ahli tentang pelayanan publik tersebut adalah sebagai berikut: Secara singkat, pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warganya, baik secara langsung maupun tidak langsung (yakni melalui pembiayaan penyelenggaraan pelayanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta). Sedangkan pelayanan menurut Mahmudi adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sebagai penyelenggara, pemerintah bertugas mengelola seluruh sumber daya negara, dan hasilnya harus dikembalikan untuk meningkatkan kemakmuran seluruh warga negara. Bentuk pengembalian kepada warga dilakukan melalui penyediaan pelayanan publik yang berkualitas dan akuntabel. Tanggung jawab pemerintah kepada warga negara meliputi kewajiban untuk menyediakan sarana, prasarana, dan kemudahan bagi warga negara yang menggunakan pelayanan publik.¹¹

Pelayanan Publik

Pelayanan barang

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis kebutuhan masyarakat,

¹¹ Hendrik Rosdinar, Agus Salim, *Pengawasan Dan Advokasi Pelayanan Publik*, Yappika, Jakarta 2020, hal 6.

seperti jaringan telepon, penyediaan listrik, penyediaan air bersih, dan sebagainya.

Pelayanan jasa

Pendidikan tinggi dan menengah, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pelayanan pos, penyehatan lingkungan, pembuangan sampah, drainase, trotoar, penanggulangan bencana (banjir, gempa bumi, letusan gunung berapi, dan kebakaran), dan pelayanan jaminan sosial (asuransi atau jaminan sosial/jaminan sosial).

Pelayanan Administratif

Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Tanah, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Daftar Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya adalah contoh-contoh pelayanan yang diberikan kepada publik.

Pelayana publik memiliki standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:¹²

- a) Prosedur pelayanan, standar prosedur pelayanan bagi pemberi pelayanan dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- b) Waktu Penyelesaian, waktu berakhir yang ditentukan sejak pengajuan Permohonan sampai selesai, termasuk banding;
- c) Biaya layanan, prosesnya ditentukan sejak permohonan diajukan untuk mendapatkan keputusan, termasuk banding;

¹² Miftah Thoha, *Birokrasi Pemerintah Indonesia Di Era Reformasi*, (Jakarta: Kencana, 2010). hal. 152.

- d) Produk jasa, hasil jasa sesuai ketentuan yang akan diterima;
- e) Sarana dan Prasarana Penyelenggaraan pelayanan publik harus menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai;
- f) Kualifikasi penyedia layanan publik Kualifikasi penyedia layanan publik harus ditentukan secara tepat sesuai dengan pengetahuan, kompetensi, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan..

D. Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik

Ombudsman adalah perwakilan atau perwakilan kelompok (Skandinavia). Pada tahun 1809, Swedia mendirikan lembaga Ombudsman pertama. Namun menurut artikel Bryan Gilling “The Ombudsman in New Zealand” terungkap bahwa pada masa Kekaisaran Romawi terdapat sebuah lembaga bernama Plebis Tribunal yang tugasnya hampir sama dengan Ombudsman yaitu melindungi hak-hak “plebians”. “(masyarakat lemah) dari penyalahgunaan kekuasaan oleh para bangsawan.

Pada masa kekaisaran Cina (221 SM), sebuah Yuan Kontrol atau Sensor dibentuk di Asia, dan bertugas menyelesaikan maladministrasi pejabat kekaisaran (pemerintah) dan bertindak sebagai perantara bagi orang-orang yang ingin melaporkan keluhan dan aspirasi kepada kaisar.

Pada masa peradaban Islam, Khalifah Umar Bin Khatab (memerintah tahun 634-644) adalah seorang khalifah yang sangat merakyat yang gemar melakukan blusukan untuk mengetahui apakah rakyatnya sedang mengalami masalah dalam kehidupannya atau tidak, sehingga beliau memposisikan dirinya sebagai mubtasib. (orang yang menerima pengaduan) kemudian membentuk Qadi

al-Quadat (Ketua Mahkamah Agung) dengan mandat khusus untuk melindungi masyarakat dari tindakan sewenang-wenang.

Lembaga yang menyelesaikan maladministrasi dan menerima pengaduan masyarakat bukanlah hal baru; Swedia adalah yang pertama memasukkan lembaga ombudsman dalam konstitusinya. Ombudsman telah berkembang menjadi tren konstitusional sebagai pilar demokrasi dan perlindungan hak asasi manusia, dengan lebih dari 167 lembaga ombudsman, termasuk ombudsman nasional, ombudsman negara, ombudsman daerah, dan ombudsman swasta, menjadi anggota Asosiasi Ombudsman Internasional (IOA). Negara-negara seperti Filipina, Afrika Selatan, dan Thailand juga memasukkannya ke dalam konstitusi mereka.

Di Indonesia, dasar hukum ombudsman pada awalnya ditetapkan dengan Keputusan Presiden No. 155 Tahun 1999, yang dimaksudkan sebagai dasar hukum pembentukan ombudsman tetapi kemudian “berubah” menjadi pembentukan tim kajian pembentukan dari lembaga ombudsman. Perubahan ini menunjukkan bahwa pada awalnya ada kekhawatiran di antara orang-orang dekat Presiden Abdurrahman Wahid tentang efektivitas fungsi pengawasan ombudsman dalam lingkungan politik saat ini, meskipun telah dipersiapkan secara memadai. Namun, pemimpin negara saat itu, Gus Dur, tidak pernah menolak pembentukan Ombudsman di Indonesia yang telah direncanakan bersama Marzuki Darusman dan Antonius Sujata. Akhirnya pada tanggal 10 Maret 2000, dikeluarkan Keputusan Presiden (Pengganti) Nomor 44 Tahun 2000 tentang pembentukan Komisi Ombudsman Nasional (KON).

Strategi rendah Ombudsman telah menghasilkan peningkatan dukungan publik dari pihak ketiga. Bantuan ini bisa ditelusuri sejak masuknya Ombudsman dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas) hingga terbitnya TAP MPR Nomor VIII/MPR/2001, yang mengarahkan eksekutif untuk menyusun Undang-Undang Ombudsman.

Pembentukan Keputusan Presiden (pengganti) Nomor 44 Tahun 2000 tentang pembentukan Komisi Ombudsman Nasional (KON) dinyatakan tidak berlaku, begitu pula keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 155 Tahun 1999 tentang Tim Kajian untuk membentuk lembaga ombudsman.

Setelah delapan tahun perdebatan dalam UU Ombudsman, UU Ombudsman No. 37 Republik Indonesia Tahun 2008 dibuat dengan Lembaran Negara No. 139 Tahun 2008 dan Perubahan Lembaran Negara 4899 yang telah disahkan dan diberlakukan. 7 Oktober 2008. Selain itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2008 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Negara dan Penyelenggaraan Negara, termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan BHMN, serta badan usaha swasta dan orang-orang yang dipercayakan untuk mengelola pelayanan publik tertentu pada saat dana yang seluruhnya atau sebagian berasal dari anggaran pendapatan dan belanja pemerintah dan/atau orang yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu dan yang dananya diperoleh seluruhnya atau sebagian dari anggaran pendapatan dan belanja pemerintah; / atau individu.

E. Pengertian Maladministrasi

Maladministrasi didefinisikan sebagai tindakan yang menyimpang dari etika administrasi atau tindakan administratif yang menghalangi tercapainya tujuan administratif. Selama ini banyak orang yang terjebak dalam memahami maladministrasi sebagai penyimpangan administrasi “arti sempit”; penyimpangan hanya berkaitan dengan pembukuan dan penulisan.

Perbuatan maladministrasi tidak termasuk penyimpangan yang tidak bersifat rutin. Bahkan, banyak orang sekarang memahami istilah "maladministrasi" lebih luas daripada sebelumnya. Maladministrasi secara luas diartikan sebagai komponen penting dari arti administrasi itu sendiri. Sebelum membahas lebih dalam mengenai maladministrasi, perlu ditegaskan terlebih dahulu tentang administrasi.

Secara leksikal, administrasi mengandung 4 (empat) arti, yaitu:

1. Usaha dan kegiatan yang menyangkut penetapan tujuan dan cara pengorganisasian dan pembinaan organisasi
2. Usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan untuk mencapai tujuan
3. Kegiatan yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan, dan
4. Kegiatan administrasi dan perkantoran.¹³

Prajudi Atmosudirjo membagi pengertian administrasi dalam 2 (dua) kelompok pengertian, yaitu:

¹³ NN, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Departemen Pendidikan dan kebudayaan, Jakarta; Balai Pustaka, 1994.

1. Sempit; administrasi diartikan sebagai kegiatan yang berkaitan dengan kegiatan operasional terbatas seperti surat menyurat, pengetikan, pencatatan, pembukuan ringan, dan kegiatan dinas teknis.
2. Administrasi secara luas didefinisikan sebagai proses kelompok manusia (orang) yang bekerja sama dengan cara yang efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.¹⁴

Liang Gie mendefinisikan administrasi publik atau administrasi negara sebagai usaha kerja sama dalam hal-hal yang menyangkut negara pada umumnya sebagai upaya memberikan pelayanan kepada seluruh kehidupan manusia dalam suatu negara.

Administrasi meliputi segala kegiatan yang berkaitan dengan usaha pelayanan umum negara (Lembaga Negara) kepada masyarakat, bukan hanya sekedar penulisan dan pembukuan. Karena konsep administrasi publik lebih dari sekedar pembukuan, maka maladministrasi harus dipahami secara luas mencakup penyimpangan dari fungsi pelayanan publik yang dilakukan sehari-hari. pejabat negara (termasuk anggota parlemen) kepada masyarakat umum.

Menurut ketentuan Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang di maksud dengan maladministrasi adalah:

Perbuatan atau tindakan melawan hukum, pelampauan wewenang, penggunaan wewenang untuk tujuan selain yang diberikan, termasuk kelalaian atau kelalaian dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh

¹⁴ Atmosudirjo, prajudi, *Administrasi dan manajemen umum, seri pustaka ilmu Administrasi*, Jakarta; Ghalia Indonesia, 1984. hal. 50

negara dan penyelenggara negara, sehingga menimbulkan kerugian materiil dan/atau nonmateri bagi masyarakat dan individu.

Maladministrasi didefinisikan dalam Rancangan Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia yang disusun oleh Komisi Ombudsman Nasional dan menjadi inisiatif DPR periode 1999-2004, sebagai penyimpangan, pelanggaran, atau pengabaian terhadap kewajiban hukum dan keputusan masyarakat, sehingga tindakan yang diambil tidak sesuai dengan prinsip-prinsip umum tata pemerintahan yang baik. (Pemerintahan yang baik).

Parameter yang dijadikan sebagai ukuran terjadinya suatu perbuatan maladministrasi adalah:

- 1) Persyaratan hukum yang ketat
- 2) Nilai-nilai yang sesuai yang berlaku dalam masyarakat (living law)
- 3) Prinsip tata kelola yang baik secara umum (AAUB). Prinsip umum good governance pada hakekatnya merupakan kristalisasi dari prinsip akuntabilitas publik, transparansi/keterbukaan, dan supremasi hukum, yaitu:
 - a. Akuntabilitas publik mensyaratkan bahwa semua perilaku dan tindakan pejabat publik dalam hal pembuatan kebijakan publik, keuangan, dan hukum dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.
 - b. Transparansi/keterbukaan publik berarti bahwa setiap pejabat publik wajib menyediakan dan mengungkapkan informasi publik

secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif, baik diminta oleh publik maupun tidak.

c. Dalam hal kepastian hukum (rule of law), setiap pejabat publik wajib memberikan jaminan dan rasa keadilan masyarakat atas setiap kebijakan publik yang diambil..¹⁵

Prinsip penegakan hukum dalam good governance tidak hanya berlaku pada hukum tertulis (peraturan perundang-undangan), tetapi juga mencakup norma kesusilaan.

Konsekuensi logis setiap pejabat publik dalam menjalankan fungsi pelayanan publik adalah kewajiban untuk memberikan perlakuan yang sama kepada seluruh warga masyarakat (equality before the law). Dengan demikian, tindakan pejabat publik yang tidak sesuai dengan prinsip umum good governance, seperti tindakan dalam membuat kebijakan publik yang tidak transparan atau partisipatif, tidak dapat dipertanggungjawabkan secara publik, dan tindakan yang tidak sesuai dengan semangat negara hukum. dapat dikategorikan sebagai tindakan maladministrasi.

Maladministrasi juga dapat diartikan sejauh mana pejabat publik memenuhi persyaratan penegakan demokrasi dan penghormatan terhadap hak asasi manusia dalam menjalankan fungsinya sehari-hari sebagai penyelenggara pelayanan publik

F. Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia

Dalam menjalankan tugas pokok dan kewenangannya, Ombudsman di Indonesia didukung oleh dua undang-undang sekaligus, yakni Undang-Undang

¹⁵ Hardijanto, *pendayagunaan Aparatur Negara Menuju Good Governance*, Work Paper TOT, 2000

Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam menjalankan tugas, fungsi, dan kewenangannya, Ombudsman memiliki manfaat imunitas, yang berarti tidak dapat ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut, atau dituntut di pengadilan oleh semua pihak.¹⁶

Pengertian Ombudsman telah dirumuskan sebagaimana diatur dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia :

Ombudsman Republik Indonesia atau disebut juga Ombudsman adalah lembaga pemerintah yang diberdayakan untuk memantau penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh negara dan lembaga penyelenggara pemerintahan, termasuk penyelenggaraan BUMN, BUMD, dan BUMN. layanan yang dimiliki. - Memiliki badan hukum dan badan swasta atau orang yang bertanggung jawab atas pengelolaan layanan publik, seluruhnya atau sebagian.

Penguatan posisi dan fungsi lembaga Ombudsman harus mendorong pengawasan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik. Sebab, pengawasan Ombudsman memiliki karakter tersendiri yang sesuai dengan karakter Ombudsman yang menjunjung tinggi nilai-nilai universal. Sifat pelaksanaan saran dan masukan Ombudsman yang sifatnya tidak nyata dan berbeda dengan sifat pelaksanaan di pengadilan umum untuk perkara perdata memerlukan dukungan DPR/kontrol Fungsi DPRD sebagai lembaga perwakilan rakyat yang berwenang melakukan kontrol atas kebijakan pemerintah, dan diperkuat melalui kesadaran masyarakat yang kritis untuk berani melakukan kontrol sosial.¹⁷

¹⁶ Lihat ketentuan yang diatur dalam *pasal 10 UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia* jo. *Peraturan Ombudsman No. 8 Tahun 2011 tentang Grand Design Ombudsman Republik Indonesia* tahun 2011-2026.

¹⁷ Tjandra, Riawan, *peradilan tata usaha Negara; Mendorong Terwujudnya pemerintahan yang bersih dan berwibawa*, Yogyakarta; Universitas Atma Jaya, 2009. hal. 222.

Penjelasan umum Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang

Ombudsman Republik Indonesia menjabarkan:

Undang-undang ini menetapkan prinsip-prinsip yang harus diikuti oleh Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya, antara lain kesopanan, keadilan, nondiskriminasi, ketidakberpihakan, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan, dan kerahasiaan. Undang-undang ini mengatur tugas Ombudsman, antara lain menyelidiki laporan dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 8 Undang-Undang Ombudsman, mengatur secara tegas kewenangan yang dimiliki Ombudsman, diantaranya adalah:

(1) Dalam menjalankan fungsi dan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 dan pasal 7, Ombudsman berwenang:

- a. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis tentang laporan yang disampaikan kepada Ombudsman dari pelapor, terlapor, atau pihak terkait lainnya.
- b. Menyelidiki keputusan, korespondensi, atau dokumen lain yang diberikan kepada pengadu atau terlapor untuk menentukan kebenaran laporan.
- c. Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang ditangani oleh instansi manapun untuk keperluan pemeriksaan laporan dari instansi terlapor.
- d. Memanggil pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terlibat dalam penyelidikan.
- e. Melengkapi laporan atas permintaan para pihak melalui mediasi dan konsiliasi.
- f. Membuat rekomendasi penyelesaian laporan, termasuk kompensasi dan/atau rehabilitasi bagi pihak yang dirugikan.
- g. Menyebarkan temuan, kesimpulan, dan rekomendasi untuk kepentingan publik.

(2) Ombudsman berwenang selain kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1):

- a. Membuat rekomendasi kepada Presiden, Kepala Negara, atau Perdana Menteri negara lain untuk memperbaiki struktur organisasi dan/atau penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Membuat rekomendasi kepada DPR dan/atau Presiden Daerah Perwakilan Rakyat dan/atau Gubernur Daerah untuk mengubah

undang-undang dan prosedur lain untuk memberantas maladministrasi..

Pasal 8 ayat (1) kewenangan berkaitan dengan praktek pengawasan yang dilakukan sebagai penyidikan mandiri terhadap peraturan perundang-undangan. dan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian hukum normatif, yaitu jenis penelitian yang bertitik tolak dari peraturan Perundang-Undangan yang berlaku saat ini sebagai hukum positif dan atau hukum yang dikonsepsikan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan perilaku manusia yang dianggap pantas (kepatutan).¹⁸ Di samping itu, penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu menggambarkan Perundang-Undangan yang berlaku dan dikaitkan dengan teori-teori hukum dalam praktek pelaksanaannya yang menyangkut permasalahan atau isu hukum yang diteliti.¹⁹

Pendekatan yuridis empiris yakni dengan melihat kenyataan yang ada dalam praktek dilapangan. Pendekatan ini dikenal pula dengan pendekatan secara sosiologis yang dilakukan dengan secara langsung dilapangan.

Penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris, yaitu penelitian yang dilakukan langsung di lapangan untuk menemukan permasalahan nyata yang terjadi kemudian dikaitkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta teori hukum yang ada.

Pendekatan hukum sosiologis mengidentifikasi dan mengkonseptualisasikan hukum sebagai institusi sosial yang nyata dan fungsional dalam sistem dunia nyata. Pendekatan yuridis sosiologis menekankan peneliti

¹⁸ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta; Rajagrafindo Persada, 2012, cet. 5, hal. 118.

¹⁹ Sumhudi, M. Aslam, *Komposisi Disain Riset*, lembaga penelitian Universitas Trisakti, Jakarta, hal.45-47. Lihat pula: Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta; Penerbit Universitas Indonesia (UIPress),1986, hal. 9-10.

yang dikaitkan dengan teori hukum dan mengkaji realitas masyarakat berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Penelitian empiris adalah penelitian yang menggunakan data lapangan sebagai sumber data primer, seperti wawancara dan hasil observasi.

B. Pendekatan Penelitian

- a) Metode pendekatan perundang-undangan (statute approach) digunakan dalam penelitian ini, yaitu penelitian yang mengutamakan bahan hukum berupa peraturan perundang-undangan sebagai bahan acuan dasar dalam melakukan penelitian.
- b) Pendekatan konseptual adalah jenis pendekatan penelitian hukum yang memberikan sudut pandang, konsep-konsep yang digunakan.
- c) Pendekatan kasus adalah suatu jenis pendekatan dalam penelitian hukum normatif dimana peneliti berusaha mengkonstruksikan argumentasi hukum dari sudut pandang kasus-kasus konkrit yang terjadi di lapangan, yang tentunya berkaitan erat dengan kasus atau peristiwa hukum yang terjadi di lapangan. lapangan.
- d) Pendekatan sosiologis untuk menjelaskan keadaan sosial yang mencakup struktur atau deskripsi fenomena sosial yang saling berhubungan.

C. Lokasi penelitian

Peneliti memilih Ombudsman Kantor Perwakilan RI Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagai lokasi penelitian. Penulis memilih lokasi ini karena lembaga Ombudsman berfungsi sebagai lembaga pengawas eksternal penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya di wilayah Nusa Tenggara Barat.

D. Jenis Data dan Sumber Hukum

Untuk memecahkan masalah hukum dan memberikan resep tentang apa yang seharusnya, diperlukan bahan penelitian. Akibatnya, bahan hukum sekunder, terutama buku dan teks, digunakan dalam penelitian, karena buku teks berisi prinsip-prinsip dasar hukum dan pandangan klasik ahli hukum yang berkualifikasi tinggi.²⁰

1. Sumber Bahan-bahan hukum dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
 - a. Bahan hukum primer, yaitu bahan yang mengikat secara hukum, seperti Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Pelengkapan Laporan.
 - b. Bahan hukum sekunder adalah bahan yang menjelaskan bahan hukum primer, seperti buku-buku yang ditulis oleh ahli hukum yang memberikan landasan teoretis, filosofis, dan interpretatif untuk bahan hukum primer.

2. Sumber Data

²⁰ Marzuki, Peter Mahmud, "*Penelitian Hukum*", Jakarta; Kencana Prenada Media Group, Edisi Revisi, 2005.hal.181-183.

- a) Data primer, atau informasi yang diperoleh langsung dari sumbernya, seperti observasi lapangan atau wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan dari daftar.
- b) Data sekunder, seperti data atau informasi penelitian, merupakan data siap pakai yang tidak memerlukan pengolahan lebih lanjut.

Setelah dilakukan penelitian terhadap dokumen/perpustakaan, akan dilakukan pemeriksaan terhadap tugas dan wewenang Ombudsman dalam penyelesaian maladministrasi oleh penyelenggara dan/atau penyelenggara layanan publik.

E. Teknik Dan Alat Pengumpulan Bahan Hukum/Data

Teknik Pengumpulan Bahan Hukum/Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pertanyaan langsung dari informan. Selama wawancara, terjadi interaksi antara pewawancara dan informan. Wawancara tatap muka dengan narasumber dilakukan. Hal ini dilakukan dengan beberapa informan yang telah disebutkan sebelumnya dengan mengajukan pertanyaan yang telah disiapkan oleh peneliti.

Peneliti melakukan wawancara semi terstruktur dan tidak terstruktur. Setiap pertanyaan dalam wawancara semi-terstruktur memiliki banyak jawaban. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang dilakukan oleh peneliti yang hanya berpedoman pada garis besar masalah. Sebagaimana dirinci dalam tabel di

bawah ini, beberapa informan diwawancarai untuk tujuan penelitian di berbagai waktu dan tempat :

Tabel Informan Penelitian

No	Informan	Jabatan
1	Arya Wiguna, SH.,MH	Kepala Keasistenan Penerimaan Laporan
2	Ida Ayu Wayan Meryawira Sandidevi, SH.,MH	Staf Keasistenan bagian Pemeriksaan laporan
3	Inisial R Inisial S Inisial A	Masyarakat/Pelapor Masyarakat/Pelapor Masyarakat/Pelapor
Jumlah 5 Orang Informan		

Sumber: Hasil Penelitian 2022

2. Dokumentasi

Pengumpulan data dilakukan melalui pemeriksaan langsung terhadap sumber dokumentasi terkait. Dengan kata lain, dokumentasi adalah pengumpulan data melalui dokumen tertulis dan media elektronik.

3. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang memerlukan pengamatan dan pencatatan sistematis terhadap objek yang diteliti.

F. Analisa Bahan Hukum/Data

Penulisan Hukum merupakan salah satu cara untuk menelaah permasalahan hukum secara lebih komprehensif dalam arti memahami hukum sebagaimana diketengahkan Hans Kelsen. Kekhasan penulisan hukum sebagai

salah satu cara untuk memahami hukum lebih mengena dan mampu menempatkan hukum pada proporsinya serta dalam konteks permasalahan tertentu ia mampu memecahkan masalah tertentu.²¹

Analisis dilakukan terhadap pasal-pasal yang memuat asas-asas hukum. Setelah analisis, konstruksi dilakukan dengan memasukkan artikel terkait ke dalam kategori berdasarkan pemahaman sistem hukum dasar. Sumber peneliti sebagai praktisi Ombudsman merupakan bahan tambahan dalam perluasan interpretasi melalui suatu analisa, sedangkan bagi pelaksanaan tugas dan wewenang Ombudsman dalam menyelesaikan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik pendekatan kualitatif untuk data non numerik atau tidak dapat dihitung, dan tahap pengolahan data yang digunakan adalah display data dan editing data.

²¹ Dirdjosisworo, soedjono, *Memorandum Hukum; Media untuk Melatih penulisnya Menerapkan Hukum Positif dalam Menyelesaikan Perkara*, Jakarta; Ghalia Indonesia, 2002, hal 14.

G. Jadwal Penelitian

N O	Kegiatan	Septemb er		Oktober				November				Desember				Janua ri	
		2	3	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Pengajuan Judul																
2	Penetapan Judul																
3	Studi Pustaka/ Literatur																
4	Penyusun an proposal																
5	Konsultasi / Revisi																
6	Seminar Proposal																
7	Penyusuna n Hasil Penelitia																
8	Konsultasi / Revisi																
9	Seminar Hasil Penelitian																

