



**KEDUDUKAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN NTB
DALAM MENGAWASI PELAYANAN PUBLIK UNTUK MEWUJUDKAN
PRINSIP GOOD GOVERNANCE DAN CLEAN GOVERNANCE
(Studi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan NTB)**

SKRIPSI

JUNAIDIN
NIM. 2019F1A047

Program Studi Ilmu Hukum

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MATARAM
2022/2023**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**KEDUDUKAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN NTB
DALAM MENGAWASI PELAYANAN PUBLIK UNTUK MEWUJUDKAN
PRINSIP GOOD GOVERNANCE DAN CLEAN GOVERNANCE
(Studi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan NTB)**

oleh

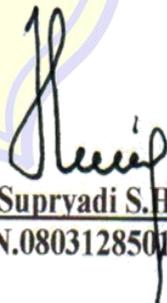
JUNAIDIN
NIM. 2019F1A047

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II


Anies Prima Dewi S.H., M.H
NIDN.0828078501


Ady Supryadi S.H., M.H
NIDN.0803128501

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

SKRIPSI INI TELAH DISEMINARKAN DAN DIUJI OLEH TIM

PENGUJI

Oleh

DEWAN PENGUJI

Ketua

Dr. Usman Munir, S.H., M.H
NIDN.0804118201



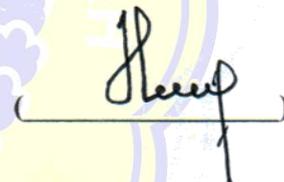
Anggota I

Anies Prima Dewi, S.H., M.H
NIDN. 0828078501



Anggota II

Ady Supryadi, S.H., M.H
NIDN. 0803128501



Mengetahui :

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

Dekan,



Assoc Prof. Dr. Hilman Syahril Haq, S.H., LL.M
NIDN.0822098301

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini saya mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : JUNAIDIN

NIM : 2019F1A047

Alamat : BTN Pagesangan Baru

Dengan ini saya mengatakan bahwa Skripsi yang berjudul **“Kedudukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan NTB Dalam Mengawasi Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Prinsip Good Governance Dan Clean Governance”** adalah hasil karya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya yang ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali sebagai acuan dan dikutip dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim. Apabila ternyata terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar hal sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sadar dan tanpa rekayasa dari pihak manapun

Mataram, 2023
Yang membuat pernyataan



JUNAININ
2019F1A047



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 : JUNAIDIN
NIM : 201911047
Tempat/Tgl Lahir : POMPON, 5 JUNI 2000
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
No. Hp : 085333763246
Email : Junaidindmading3@gmail.com

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

KEDUDUKAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN NTB DALAM
MENGAWAKI PELAYANAN PUBLIK UNTUK MEWUJUDKAN PRINSIP GOOD
GOVERNANCE DAN CLEAN GOVERNANCE (Studi Ombudsman Republik
Indonesia Perwakilan NTB)

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 4/7

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, 18 Januari 2023
Penulis



JUNAI DIN
NIM. 201911047

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



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

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 : ..SUNAININ.....
 NIM : ..2019F1A047.....
 Tempat/Tgl Lahir : ..Dumayu, 5 Juni 2000.....
 Program Studi : ..Ilmu Hukum.....
 Fakultas : ..Hukum.....
 No. Hp/Email : ..085333763246.....
 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:

..KEUDUKAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN NTB DALAM
 ..MENGAWASI PELAYANAN PUBLIK UNTUK MEWUSUDKAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE
 ..DAN CLEAN GOVERNANCE (Studi Ombudsman Republik Indonesia
 ..Perwakilan NTB).....

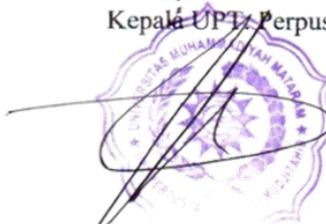
Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.
 Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, ..18 Januari.....2023
 Penulis



..SUNAININ.....
 NIM. 2019F1A047

Mengetahui,
 Kepala UPT Perpustakaan UMMAT



..Iskandar, S.Sos.,M.A. 3
 NIDN. 0802048904

MOTTO

Jangan biarkan matahari berlalu tanpa makna



PERSEMBAHAN

Puja dan puji syukur saya panjatkan atas segala karunia kemudahan yang Allah berikan, sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir sebagai mahasiswa. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Teruntuk kedua orang tuaku, yang selalu mendoakan dan memberi dukungan di setiap langkah dan semangatku, yang akan menjadi motivasi di masa depan diharapkan.
2. Keluarga besar dan sahabat-sahabat saya seperjuangan, yang telah mendoakan dan memberikan semangat, motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Saya mengucapkan terima kasih kepada dosen-dosenku tercinta beserta seluruh civitas akademika Universitas Muhamadiyah Mataram, yang selalu membimbing, mendidik, mengajarkan dan melayani seluruh kegiatan saya selama ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puja dan puji syukur penyusun panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Kedudukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan NTB Dalam Mengawasi Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Prinsip Good Governance Dan Clean Governance (Studi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan NTB)”** Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi Sebagai salah satu syarat, untuk mencapai gelar Serjana Hukum, jurusan Ilmu Hukum, Fakultas Hukum UMMAT, sebagai ujian akhir program studi di Fakultas Hukum Universitas Muhamadiyah Mataram.

Shalawat serta salam tak lupa penyusun haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi panutan bagi umat islam.

Penyusun menyadari bahwa proses penyelesaian Skripsi ini tidak akan sukses tanpa bantuan dan keterlibatan berbagai pihak. Oleh karena itu, penyusun memberikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih kepada, pihak-pihak yang telah membantu sebagai berikut,:

1. Bapak Drs.Abdul Wahab, MA, selaku Rektor Universitas Muhamadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. Hilman Haq, S.H.,LL.M, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhamadiyah Mataram.
3. Bapak Dr. Usman Munir S.H.,M.H, selaku Wakil I Dekan Universitas Muhamadiyah Mataram.
4. Ibu Anies Prima Dewi, S.H., M.H, selaku Wakil Dekan II Universitas Muhamadiyah Mataram.

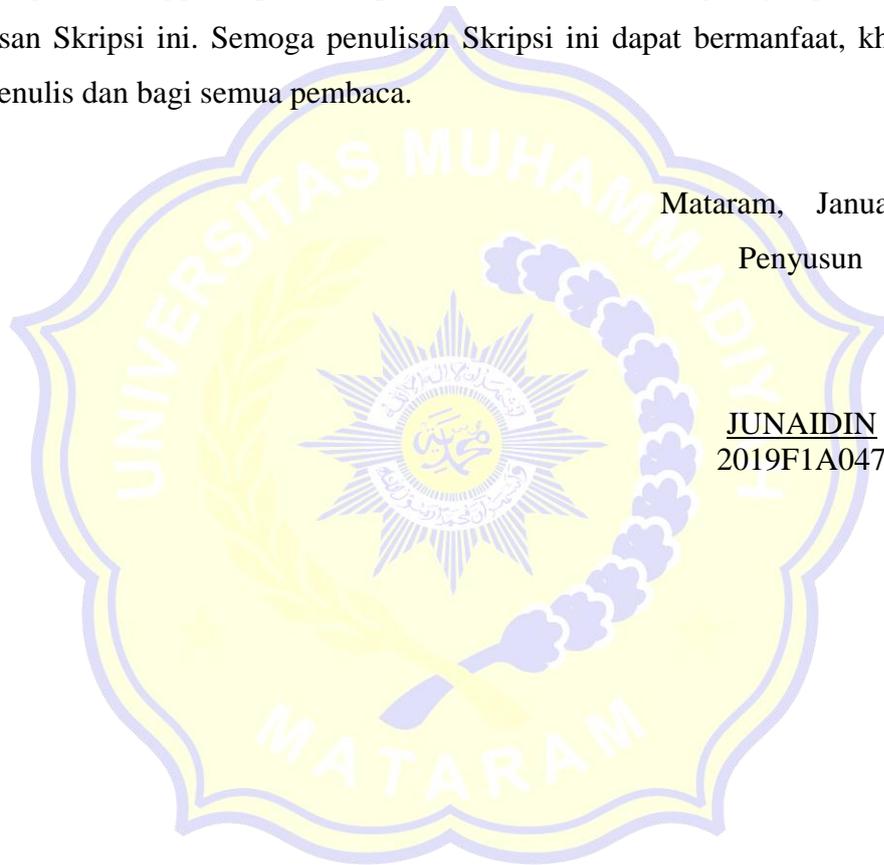
5. Bapak Edy Yanto, S.H.,M.H, selaku Ketua Prodi Ilmu Hukum
6. Ibu Anies Prima Dewi, S.H.,M.H. selaku Dosen Pembimbing Pertama.
7. Ady Supryadi, S.H.,MH, selaku Dosen Pembimbing kedua.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta jajaran Staf Fakultas Hukum Universitas Muhamadiyah Mataram, yang telah memberikan ilmu, bimbingan dan motifasi kepada penyusun.

Dengan kerendahan hati, penyusun menerima kritikan dan saran yang membangun sehingga dapat memperbaiki semua kekurangan yang ada dalam penulisan Skripsi ini. Semoga penulisan Skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya bagi penulis dan bagi semua pembaca.

Mataram, Januari 2023

Penyusun

JUNAIDIN
2019F1A047



ABSTRAK

KEDUDUKAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN NTB DALAM MENGAWASI PELAYANAN PUBLIK UNTUK MEWUJUDKAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE DAN CLEAN GOVERNANCE (Studi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan NTB)

OLEH:

JUNAIDIN

2019F1A047

Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Mataram

Penyelenggara pemerintahan yang bersih dan efektif telah mejadi tuntutan masyarakat yang selama ini hak-hak sipil mereka kurang memperoleh perhatian dan pengakuan secara layak. Sebelum ada Komisi Ombudsman Nasional pengaduan pelayanan publik hanya disampaikan kepada instansi yang dilaporkan dan penegakannya sering dilakukan oleh pejabat yang dilaporkan sehingga masyarakat belum memperoleh perlindungan yang memadai. Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia 37 Tahun 2008, Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara dan pemerintah baik dipusat maupun didaerah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kedudukan Ombudsman RI Perwakilan NTB dalam mewujudkan prinsip good govenance dan clean governance, dan untuk menegetahui bagaimana peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan NTB dalam proses pengawasan pelayanan publik di Daerah NTB. Jenis penelitian ini adalah hukum normatif empiris dengan pendekatan Undang-Undang dan Sosiologis. Tekhnik pengumpulan bahan hukum adalah buku-buku hukum dan karangan ilmiah, jurnal-jurnal hukum, makalah-makalah dan artikel-artikel yang berkaitan dengan judul yang diteliti, observasi, wawancara, studi dokumentasi dan studi pustaka. Hasil penelitian penelitian menunjukan bahwa (1) Maka secara kelembagaan perwakilan Ombudsman di daerah mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman yang berkedudukan di Ibukota Negara RI. Demikian juga dalam menjalankan fungsi, tugas, dan wewenangnya memiliki fungsi yang sama dengan Ombudsman Republik Indonesia. (2) Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan NTB dalam pengawasan pelayanan publik di Dearah NTB merujuk kepada UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa Ombudsman merupakan salah satu lembaga pengawas eksternal selain pengawasan masyarakat dan pengawasan DPR/DPRD yang berhak untuk melakukan pengawasan pelayanan publik.

Kata kunci : Kedudukan, Pengawasan.

ABSTRACT

**THE OMBUDSMAN POSITION IN THE REPUBLIC OF INDONESIA
REPRESENTATIVE OF NTB IN SUPERVISING PUBLIC SERVICES TO REALIZE
THE PRINCIPLES OF GOOD AND CLEAN GOVERNANCE
(Study of Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of West Nusa
Tenggara)**

BY:

**JUNAIDIN
2019F1A047
Law Faculty**

Mataram Muhammadiyah University

A clean and effective government administration has become the demand of the people whose civil rights have not received proper attention and recognition. Before the National Ombudsman Commission, public service complaints could only be made to the reported agency, and enforcement was frequently handled by the reported officials, leaving the public with insufficient protection. Under Republic of Indonesia Law No. 37 of 2008 on the Ombudsman, the Ombudsman monitors public administration carried out by agencies and the government at national and local levels. The purpose of this study is to ascertain the position of the Indonesian Ombudsman Representative of NTB in implementing the principles of good governance and clean governance, as well as to ascertain the function of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of NTB in the process of monitoring public services in the NTB Region. Empirical normative law combining a legislative and sociological approach is this type of research. Legal books, scholarly essays, legal journals, papers and articles relevant to the topic under study, observations, interviews, documentation studies, and literature studies are all methods for gathering legal resources. The study's findings demonstrate that (1) institutionally, the Ombudsman's regional representatives have a hierarchical connection with the Ombudsman, who resides in the capital of the Republic of Indonesia. Similar to the Ombudsman of the Republic of Indonesia, it serves the same purpose in carrying out its obligations and exercising its powers. (2) The Law No. 25 of 2009 concerning Public Services, which states that the Ombudsman is an external oversight agency in addition to community oversight and oversight of the DPR/DPRD, which has the right to supervise public services, refers to the role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of NTB in supervising public services in the NTB Region.

Keywords: Position, Supervision.

**MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM**



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	v
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
MOTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
D. Keaslian Penelitian	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Tinjauan Umum Tentang Ombudsman.....	12
B. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik.....	20
C. Good Governance.....	22

BAB III. METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Metode Pendekatan	27
C. Jenis dan Sumber Bahan Hukum	28
D. Teknik dan Alat Pengumpulan Bahan Hukum.....	29
E. Sumber Data.....	31
F. Analisis Data	31
G. Jadwal Penelitian.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
A. Profil Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan NTB	33
B. Bagaimanakah kedudukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan NTB dalam Mengawasi Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Prinsip Good Governance dan Clean Governance	35
C. Peran Ombudsman Daerah Dalam Melaksanakan Pengawasan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah.....	44
BAB V PENUTUP	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	61

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Reformasi mengamanatkan perubahan kehidupan bernegara, berbangsa dan bermasyarakat yaitu kehidupan yang didasarkan pada penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang demokratis dalam rangka meningkatkan kesejahteraan, menciptakan keadilan, dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Penyelenggara pemerintah yang bersih dan efektif merupakan dambaan setiap warga negara di manapun.¹

Penyelenggara pemerintahan yang bersih dan efektif telah mejadi tuntutan masyarakat yang selama ini hak-hak sipil mereka kurang memperoleh perhatian dan pengakuan secara layak, sekalipun hidup di dalam negara hukum Republik Indonesia. Indonesia merupakan negara demokrasi yang menjunjung tinggi nilai kedaulatan rakyat oleh karena itu lewat peraturan perundang-undangan, pemerintah menjamin hak-hak dari setiap warga negaranya. Negara wajib melindungi setiap warga negara dengan memberikan perlindungan serta pelayanan yang maksimal terhadap setiap warga negara berhak untuk memperoleh pelayanan yang adil.²

Mc. Farland mengatakan bahwa "*Control is the process by which an executive gets the performance of his subordinates to correspond as closely as*

¹ Satya Arinanto, Ninuk Triyanti, "memahami hukum dari kontruksi sampai implementasi," PT. Raja gravindo Persada, jakarta, 2009 Hlm.311.

² A Rizki Imron, "Analisis Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman Sebagai Instrument Pengawas Kebijakan Publik" Jurnal Al Adalah, Vol. 3, No.1, Januari 2018, Hlm. 48

possible to chosen plans, orders, objectives or policies. (Pengawasan adalah suatu proses dimana pimpinan ingin mengetahui apakah hasil pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya sesuai dengan rencana, perintah, tujuan, atau kebijaksanaan yang telah ditentukan)”. Jelasnya pengawasan harus berpedoman terhadap :

- 1) Rencana (*plans*) yang telah ditentukan,
- 2) Perintah (*order*) terhadap pelaksanaan pekerjaan (*performance*),
- 3) Tujuan, dan/atau
- 4) Kebijakan yang telah ditentukan sebelumnya.³

Setiap warga negara berhak mengharapkan suatu pemerintahan yang bermoral, adil, dan mampu mengakomodir semua keinginan rakyatnya. Karena penyelenggara negara yang tugasnya mengawasi penyelenggara dan pemerintahan yang sering menyalahgunakan kewenangannya dalam praktik bernegara. Maka penting untuk membentuk lembaga negara yang berfungsi dan tidak menyalahgunakan kewenangannya tanpa batas waktu. Inilah mengapa Ombudsman, sebuah lembaga negara yang independen dan kehadirannya sangat membutuhkan keterlibatan masyarakat.

Pada dasarnya berdirinya lembaga-lembaga negara yang mandiri, atau apapun sebutannya di Indonesia, lahir dari kegagalan lembaga-lembaga negara yang ada untuk menjawab tuntutan perubahan dan perbaikan yang tumbuh sejak awal era demokrasi. Selain itu, munculnya lembaga-lembaga negara yang

³ Soewarno Handyaningrat, "Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen," CV Haji Masagung, Jakarta:, 1988, Hlm. 14

mandiri mencerminkan ketidakpercayaan publik terhadap lembaga-lembaga yang sudah mapan dalam menangani persoalan ketatanegaraan.⁴

Secara lebih umum, berdirinya lembaga negara yang merdeka di Indonesia didasarkan pada lima hal penting :

1. Institusi yang ada kurang kredibel karena asumsi dan bukti tentang korupsi yang sistemik, mengakar, dan keras.
2. Independensi lembaga negara dipengaruhi oleh kekuasaan tertentu karena alasan tertentu.
3. Karena masalah internal dan eksternal, lembaga-lembaga negara yang ada tidak mampu melakukan apa yang harus dilakukan transisi menuju demokrasi.
4. Adanya efek global yang mengisyaratkan bahwa beberapa negara cenderung membentuk lembaga negara tambahan, yang disebut lembaga negara independen (*state auxiliary bodies*) atau badan pengawas (*institutional supervise bodies*), yang dianggap perlu dan perlu, karena lembaga yang memiliki menjadi bagian dari sistem yang harus diperbaiki.
5. Adanya tekanan dari lembaga-lembaga internasional untuk membentuk lembaga-lembaga tersebut sebagai prasyarat bagi era baru menuju demokrasi.

Reformasi birokrasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan mutlak diperlukan untuk mewujudkan penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang

⁴ T.M. Lutfi Yazid, “Komisi Komisi Nasional dalam Konteks Cita – cita Negara Hukum” makalah disampaikan dalam diskusi terbatu dengan tema, Eksistensi Sistem Kelembagaan Negara Pasca Amandemen, Jakarta, 9 September 2004.

efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka, dan bebas. Sebelum reformasi, penyelenggaraan negara dan pemerintahan diwarnai dengan praktik maladministrasi, dua di antaranya adalah korupsi, kolusi, dan nepotisme. dari penyuapan, kolusi, dan pilih kasih. Hanya dengan memperkuat aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan serta menjunjung tinggi cita-cita *good governance* maka penyelenggaraan negara dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dapat tercapai.

Menyusul bergulirnya reformasi, reformasi mengamanatkan perubahan tata kehidupan bernegara dan bermasyarakat, khususnya kehidupan berlandaskan penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang demokratis. Pemerintahan Republik Indonesia dan kerangka ketatanegaraan mengalami perubahan yang signifikan sebagai bagian dari proses reformasi. Perubahan yang dimaksud meliputi pembentukan lembaga negara baru dan organisasi pemerintahan. Komisi Ombudsman Nasional, juga dikenal sebagai Ombudsman Nasional adalah salah satunya.

Jika reformasi birokrasi berjalan optimal, maka reformasi pelayanan publik juga akan berjalan optimal. Di tengah sistem dan kepribadian aparatur birokrasi yang tidak profesional, penyelenggaraan pelayanan publik akan mengalami kegagalan. Oleh karena itu, reformasi birokrasi sejalan dengan reformasi sektor publik.

Sebelum dibentuknya Komisi Ombudsman Nasional, pengaduan pelayanan publik hanya dapat dilakukan kepada instansi yang terlapor, dan pejabat yang terlapor seringkali melakukan penertiban sehingga masyarakat

tidak mendapatkan perlindungan yang memadai. Selain itu, tuntutan hukum secara historis telah diajukan di pengadilan untuk menangani pengaduan tentang layanan publik. Penyelesaian melalui sistem hukum memakan waktu dan uang. Oleh karena itu diperlukan suatu organisasi yang berbeda yaitu Ombudsman Republik Indonesia yang dapat menangani pengaduan pelayanan publik dengan cepat dan tanpa biaya.

Komisi Ombudsman Nasional menjadi Ombudsman Republik Indonesia setelah disahkannya Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia pada tanggal 7 Oktober 2008. Perubahan nama tersebut menandakan bahwa Ombudsman bukan lagi Komisi Negara sementara melainkan lembaga negara yang tetap sama seperti lembaga negara lainnya, dan bebas dari campur tangan kekuasaan lain dalam menjalankan kekuasaan dan tugasnya.

Tugas Ombudsman adalah memantau bagaimana pemerintah dan penyelenggara, baik di tingkat nasional maupun daerah menjalankan administrasi publik. Perubahan mendasar juga telah dibuat dalam bagaimana laporan ditangani sebagai akibat dari peningkatan posisi kewenangan Ombudsman yang mencakup kemampuan untuk memanggil saksi, membuat rekomendasi yang mengikat secara hukum, meluncurkan investigasi, dan menjatuhkan hukuman pidana bagi mereka yang menghalangi laporan Ombudsman dalam hal penanganan laporan.⁵

⁵ R.M Talib Puspokusumo, *"Fungsi Ombudsman dalam Negara Demokrasi"*, Makalah disajikan pada seminar tentang: Fungsi Ombudsman dalam Negara Demokrasi, Jakarta: Badan Pembina Hukum Nasional, 1999, hlm. 1.

Setiap warga negara dimanapun kini diharapkan oleh masyarakat untuk menuntut bahwa meskipun hidup di negara yang menjunjung tinggi supremasi hukum, hak-hak sipilnya belum mendapat perhatian dan pengakuan yang layak. Bahwa upaya mewujudkan pemerintahan yang demokratis yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat, kepastian hukum, keadilan, pemerintahan yang bersih dan transparan, serta pelayanan masyarakat (*public service*), merupakan dua aspek yang saling terkait yang tidak dapat dipisahkan (*clean government dan good governance*).

Tata pemerintahan yang baik muncul dengan kritik terhadap peran hegemonik pemerintah dalam menjalankan mandatnya. Pemerintah, bersama dengan sektor swasta (komunitas bisnis) dan masyarakat sipil (*civil society*), hanyalah salah satu dari beberapa pilar fungsi pemerintah dalam bahasa pemerintahan yang baik (*good governance*).

Istilah *good governance* jelas dan berwibawa, dapat digunakan untuk menggambarkan inti wacana *good governance* di Indonesia. Ketika sebuah komunitas diatur oleh berbagai tingkat pemerintahan negara dalam kaitannya dengan sumber daya sosialkultural, politik, dan ekonomi, dikatakan beroperasi di bawah pemerintahan yang baik. Pemerintahan yang efektif, efisien, jujur, transparan, dan bertanggung jawab inilah yang dimaksud dengan “pemerintahan yang bersih” dalam praktek.

Prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik saat ini tidak dapat ditetapkan atau ditegakkan dengan baik. Efektivitas tata pemerintahan yang baik yang merupakan metode pengalihan tanggung jawab dari penerima

amanat kepada para wali, belum memuaskan. Korupsi, nepotisme, dan penyimpangan dapat dikurangi jika ada kesadaran betapa pentingnya menerapkan prinsip-prinsip pemerintahan yang bersih dan baik serta kebutuhan penyelenggara negara.

Menurut prinsip-prinsip tersebut di atas, tata kelola yang baik mengacu pada tindakan yang diambil dan hasilnya. Berbagai komponen pemerintah dapat bekerja secara kooperatif, tanpa konflik, dan dengan dukungan publik. Pemerintah juga dapat dikatakan baik, dan konstruksi dapat dilakukan dengan biaya yang sangat sedikit sambil memberikan hasil yang sangat baik. Pemerintah dapat dikatakan baik jika pembangunan dapat dilakukan dengan biaya yang sangat murah dengan hasil yang maksimal, di antara faktor-faktor lain yang tidak kalah pentingnya.

Akuntabilitas, transparansi, dan aksesibilitas adalah tiga pilar yang secara teori membentuk tata kelola yang baik. Salah satu pilar tersebut dapat dicapai dengan penguatan lembaga pengawasan, baik lembaga pengawasan internal seperti DPR, DPD, BPK, Inspektur Jenderal hingga Bawasda, maupun lembaga pengawasan eksternal seperti LSM, Pers, dan Ombudsman.⁶

Sehubungan dengan hal di atas, maka penyusun bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Kedudukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan NTB Dalam Mengawasi Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Prinsip *Good Governance* dan *Clean Governance* (Studi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan NTB)”**

⁶ Ibid, hlm. 29

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kedudukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan NTB dalam mengawasi pelayanan publik untuk mewujudkan prinsip *good governance* dan *clean governance* ?
2. Bagaimanakah peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan NTB dalam proses pengawasan pelayanan publik di Daerah NTB ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Penelitian ini untuk mengetahui kedudukan Ombudsman RI Perwakilan NTB dalam mengawasi pelayanan publik untuk mewujudkan prinsip *Good governance* dan *clean governnace*
- b. Untuk menegetahui dan menganalisis peran Ombudsman RI Perwakilan NTB dalam proses pengawasan pelayanan publik di Daerah NTB

2. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis

Kalangan akademisi untuk menambah wawasan khususnya dalam bidang Hukum Tata Negara yang menyangkut pada kedudukan Ombudsman RI Perwakilan NTB dalam mengawasi pelayanan publik untuk mewujudkan prinsip *good governance* dan *clean governance*

b. Manfaat secara praktis

Masyarakat umum yang ingin mengetahui bagaimana kedudukan Ombudsman RI Perwakilan NTB dalam mengawasi pelayanan publik untuk mewujudkan prinsip *good governance* dan *clean governance*

c. Manfaat secara Akademis

Sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Hukum di program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram.

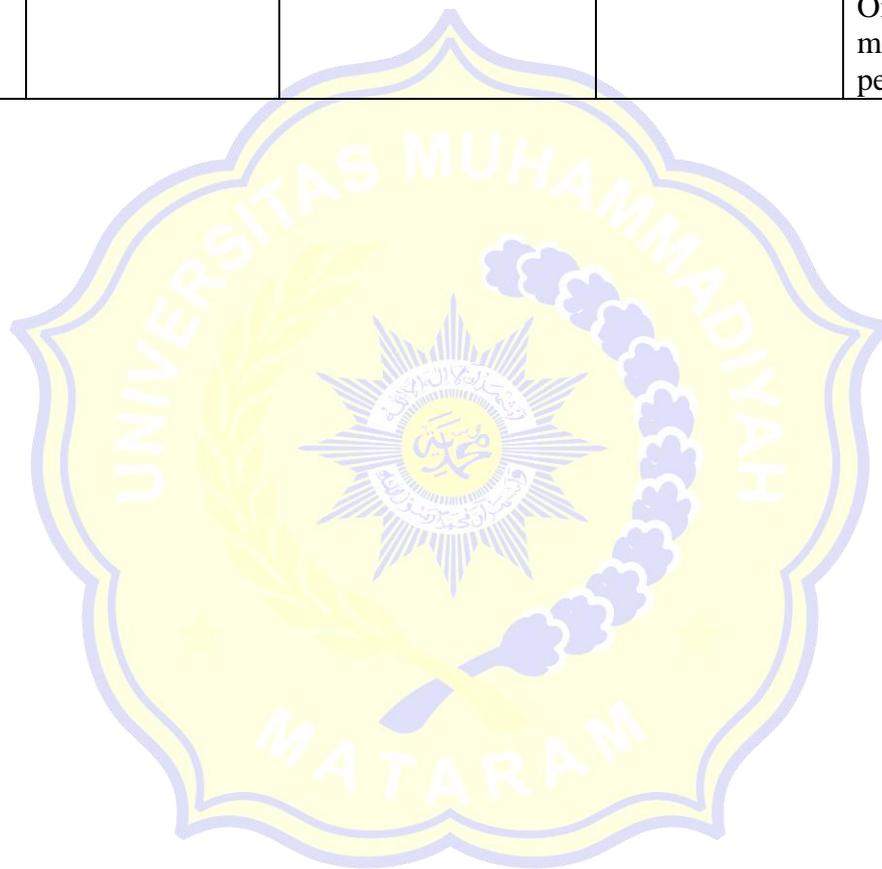
D. Keaslian Penelitian

Dalam hal ini, penelitian terdahulu akan disertakan dengan satu tema pembahasan untuk menentukan orisinalitas penelitian penulis. Para mahasiswa berikut melakukan studi yang kemudian berubah menjadi tesis:

No	Nama	Judul	Perbedaan	Persamaan	Kesimpulan
1.	Indria Qori Safitri (2008)	Eksistensi Dan Peran Ombudsman Dalam Mewujudkan Good Governance Di Daerah	1. Berbicara Tentang Ombudsman Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional 2. Upaya Ombudsman Republik Indonesia untuk menegakkan pengawasan pelayanan publik dan mewujudkan pemerintahan yang bersih dibahas dalam kajian ini.	1. Sama sama membahas Ombudsman dalam mewujudkan good governance	Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga pengawas eksternal yang kewenangannya tidak langsung diberikan oleh UUD melainkan oleh Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Akibatnya, lembaga-lembaga negara tersebut didirikan tanpa mengacu pada

					Undang-Undang Dasar dan sering disebut sebagai lembaga negara tambahan atau lembaga negara sekunder.
2	Khariyati (2014)	Kedudukan Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Pasca Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah	1. Membahas kedudukan Ombudsman RI Perwakilan DIY Pasca Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 2. Hanya menggunakan metode penelitian normatif	1. Sama-sama membahas kedudukan Ombudsman Perwakilan 2. Sama-sama membahas fungsi, pendorong peningkatan pelayanan publik, perwujudan pemerintahan yang baik berdasarkan prinsip Good Governance, dan peningkatan pelayanan public	Kedudukan Ombudsman Daerah Pasca Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tidak memiliki kepastian hukum, karena dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah memang tidak terakomodir Lembaga Ombudsman Daerah, karena bisa ditafsirkan bahwa Undang-Undang tersebut hanya mengakui "Ombudsman" sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
3.	Nurhayati (2015)	Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa	1. Bahwa penulis lebih memfokuskan pada persoalan peran lembaga Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah dalam	1. Sama-sama mengkaji tentang Ombudsman perwakilan	Selain sosialisasi di berbagai instansi daerah dan menerima laporan secara rutin langsung dari

		Tengah Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi	menjalankan kewajibannya dan menjalankan kekuasaannya untuk menghentikan mismanajemen publik. .		masyarakat, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah juga melakukan investigasi atas inisiatif sendiri. Hal itu dilakukan sebagai bagian dari strategi Ombudsman untuk melakukan pencegahan.
--	--	---	---	--	--



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Ombudsman

1. Sejarah Ombudsman

a. Sejarah Ombudsman

Institusi pengawasan yang bernama Ombudsman ini pertama kali lahir di Swedia, namun pada dasarnya Swedia bukanlah negara pertama yang membangun pengawasan Ombudsman ini. Bryan Gilling dalam tulisannya berjudul “The Ombudsman In New Zealand” mengungkapkan pada zaman Kekaisaran Romawi terdapat institusi Tribunal Plebis yang tugas dan fungsinya hampir sama dengan Ombudsman yaitu melindungi hak-hak masyarakat lemah dari penyalahgunaan kekuasaan oleh para bangsawan.

Dalam pembentukannya, Ombudsman dapat dibedakan menjadi Ombudsman Klasik dan Ombudsman Modern. Ombudsman klasik dapat ditelusuri sejak pertama kali Raja Charles XII membentuk Highest Ombudsman, Chief Justice di Turki dan Qadi Al Quadat zaman Umar Bin Khatab. Ombudsman Modern berdiri sejak tahun 1953 di Denmark dan 1962 di New Zealand.⁷

Adapun Tahun 1991 Finlandia sekaligus menempatkan dirinya sebagai negara pertama di dunia yang mengadopsi lembaga Ombudsman.

⁷ Setiajeng Kadarsih, “Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia dalam Pelayanan Publik menurut UU No. 37 tahun 2008”, vol.10,2,2010, hlm.178.

Denmark adalah negara berikutnya pada tahun 1955. Ombudsman Denmark berbeda dari yang lain karena dia tidak memiliki kewenangan untuk mengawasi sistem peradilan dan tidak memiliki kompetensi untuk mewakili kepentingan publik sebagai jaksa dalam proses pengadilan. Satu-satunya hal yang dipantau Ombudsman Denmark adalah perilaku pegawai pemerintah. Namun, karena model lembaga Ombudsman Denmark dikenal sebagai lembaga Ombudsman modern, banyak negara, terutama di Eropa dan belahan dunia lainnya menirunya.

Banyak negara berlomba-lomba mendirikan lembaga Ombudsman pada tahun-tahun berikutnya dimulai dari Inggris pada tahun 1967 dan beberapa Provinsi di Kanada (sekitar tahun 1967), kemudian Tanzania pada tahun 1968, Hawaii pada tahun 1969, Israel pada tahun 1971, Iowa pada tahun 1972, Prancis pada tahun 1973, Portugal pada tahun 1976, 1975, Puerto Rico tahun 1977, Australia tahun 1977, Spanyol tahun 1981, Belanda tahun 1981, dan berbagai wilayah Amerika Latin.⁸

Hasil pemeriksaan tersebut kemudian ombudsman menyampaikan rekomendasi kepada pejabat pemerintah yang mengadukan masyarakat dan melaporkan kepada parlemen serta mempublikasikan hasil kerjanya untuk diketahui masyarakat luas. Sistem Ombudsman sangat sederhana sehingga telah menjadi bagian dari sejarah hidup negara Swedia, sebagaimana Ombudsman telah dikenal sejak tahun 1713. Pada tahun 1713, Raja Charles XII memproklamkan bentuk "Perwakilan Tertinggi

⁸ Galang Asmara, "Hukum Kelembagaan Negara", Yogyakarta, LaksBang PRESSindo, 2016. Hlm.5-8

Raja", sebuah badan yang bertugas mengendalikan pejabat pemerintah. Dalam pemerintahan Swedia, badan ini merupakan bagian dari cabang eksekutif dan karena itu berurusan dengan perlindungan hukum warga negara kurang efisien. Dengan mengamandemen konstitusi, sebuah lembaga baru didirikan pada tahun 1809 yang disebut "*Justitie Ombudsman*" yang merupakan tangan kanan dari parlemen Swedia (*Riksdag*). Banyak negara termasuk Norwegia, Inggris, Selandia Baru, Kanada, Jerman, Prancis, Venezuela, Belanda, dan Filipina, telah meniru sistem Ombudsman ini sebagai hasil dari keberhasilannya.

b. Sejarah Pembentukan Ombudsman Republik Indonesia

Perbincangan tentang pembentukan Ombudsman di Indonesia semakin berkembang di kalangan pemikir Indonesia. Pertama-tama pemikiran P.K. Ojong, yang tertulis dalam tajuk "*Kompasiana*" Harian Kompas pada 10 Februari 1967, yang menyatakan perlunya membentuk Ombudsman. Profesor selanjutnya adalah Dr. Pakar Sosiologi Hukum Satjipto Rahardjo, SH juga menyampaikan hal ini di Harian Kompas pada 16 Januari 1967, dalam sebuah artikel inti tentang pentingnya pembentukan Ombudsman di Indonesia sebagai alat kontrol publik atas pemerintah.

Desakan Indonesia untuk adanya pemantauan telah meningkat sejak akhir masa Kepresidenan Suharto. Ketika pemerintahan Presiden B.J Habibie melontarkan gagasan untuk membentuk lembaga Ombudsman di Indonesia, kehadirannya mendorong publik untuk menggugat lembaga

yang akan memberikan perlindungan hukum dari tindakan yang dianggap merugikan dirinya. Pada saat yang sama, kepercayaan publik terhadap berbagai kontrol atas perilaku pejabat dianggap memiliki peran yang lebih kecil.⁹

Presiden BJ Habibie melakukan uji coba dengan menunjuk Prof. Dr. Sunaryati Hartono, SH, yang pada Januari 1999 diberi tugas untuk melakukan studi banding Ombudsman di beberapa negara Eropa. *The International Centre for Legal Cooperation of the Netherlands* bekerjasama dengan Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) Kementerian Kehakiman Republik Indonesia kemudian menyelenggarakan seminar “Fungsi Ombudsman dalam Negara Demokrasi” yang berlangsung pada 23–24 Agustus, 1999, sebagai hasil dari upaya ini. Setelah Presiden BJ. Habibie meninggalkan jabatan, K.H. Abdurachman Wahid (Gus Dur) melanjutkan upaya pembentukan lembaga Ombudsman dengan menerbitkan Keputusan Presiden Nomor 55 tentang Tim Pengkajian Pembentukan Lembaga Ombudsman yang dipimpin oleh Antonius Sujata. Tujuan organisasi, sebagaimana tercantum dalam pembukaan Keputusan Presiden, adalah untuk memperkuat perlindungan hak-hak warga negara dari tindakan pejabat pemerintah yang melanggar kewajiban hukum mereka dengan memberikan kesempatan untuk mengajukan keluhan kepada badan yang tidak memihak yang dikenal sebagai Ombudsman.

⁹ Galang Asmara, *Op.cit*

Tugas utama tim ini adalah menyusun rancangan Undang-Undang tentang Ombudsman, menyelesaikan langkah-langkah yang diperlukan, dan mensosialisasikan lembaga Ombudsman. Tugas itu harus diselesaikan dalam waktu 3 bulan sejak keluaran Keppres No. 55 (tanggal 8 Desember 1999), namun Gus Dur malah mengeluarkan Keppres No. 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional yang beranggotakan delapan orang dan diketuai oleh Antonius Sujata. Alhasil, Komisi Ombudsman Nasional dibentuk melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 yang dikeluarkan pada 10 Maret 2000.

Tiga pokok pikiran dalam pembukaan Perpres tersebut menjadi konteks pembentukan Komisi Ombudsman Nasional:

- a. Bahwa pemberdayaan masyarakat melalui keterlibatannya dalam pengawasan akan semakin menjamin penyelenggaraan negara secara jujur, beretika, dan transparan serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;
- b. Bahwa pemberdayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan negara merupakan implementasi demokrasi yang harus diciptakan dan digunakan untuk mengurangi penyalahgunaan wewenang, jabatan, atau kekuasaan oleh aparatur;
- c. Padahal, dalam penyelenggaraan negara, khususnya penyelenggaraan pemerintahan, upaya untuk memajukan

keadilan dan kesejahteraan bergantung pada penyelenggara negara, dan membela hak-hak anggota masyarakat..¹⁰

Mengingat dasar hukum dalam pembentukan Ombudsman diatas masih sangat lemah karena hanya diatur dalam Keputusan Presiden, terlebih lagi dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan, sudah tidak dikenal lagi Keputusan Presiden yang materinya adalah peraturan (*regeling*). Sehubungan dengan itu ada usulan-usulan agar Ombudsman diatur dalam konstitusi. Namun perjuangan untuk memasukan Ombudsman ke dalam konstitusi belum berhasil. Meskipun belum berhasil tetapi Komisi Ombudsman Nasional telah berhasil membuat RUU tentang Ombudsman Nasional, dan draft tersebut telah disampaikan pada DPR pada tanggal 7 Oktober 2008. Presiden Republik Indonesia telah mengesahkan menjadi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Kedudukan ini membuat kedudukan hukum lembaga Ombudsman semakin kokoh, dalam konsideran Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 disebutkan:¹¹

- a. Bahwa, pelayanan kepada masyarakat dan penegakkan hukum yang dilakukan dalam rangka penyelenggaraan negara dan pemerintahan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan

¹⁰ Konsideran menimbang dalam Keppres Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional.

¹¹ Konsideran menimbang dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

efisien guna meningkatkan kesejahteraan serta menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

- b. Bahwa, pengawas pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien serta sekaligus merupakan implementasi prinsip demokrasi yang perlu ditumbuhkembangkan dan diaplikasikan guna mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyelenggaraan negara dan pemerintahan;
- c. Bahwa, dengan memperhatikan aspirasi yang berkembang dalam masyarakat agar terwujud aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, perlu dibentuk lembaga Ombudsman Republik Indonesia.

2. Pengertian Ombudsman

Istilah "*Ombudsman*" berasal dari perbendaharaan Swedia, sesuai dengan sejarah pendirian lembaga tersebut. Istilah Ombudsman diterjemahkan dalam berbagai cara di seluruh literatur. Definisi dari beberapa istilah ini, seperti yang ditemukan dalam berbagai sumber sastra, diberikan di bawah ini.

Menurut Roy Gregory, arti kata Ombudsman dalam kamus bahasa Swedia antara lain: agen, wakil, atau perwakilan resmi. Menurut Roy Gregory, istilah tersebut tampaknya mengacu pada seseorang yang bekerja atas nama orang lain untuk menangani masalah mereka dengan pemerintah atau organisasi kekuasaan umum. Sedangkan menurut Roy Gergory, pejabat yang ditunjuk untuk menyelidiki pengaduan terhadap lembaga publik dan pemerintah. Departemen atau karyawan sebagai orang independen, bertindak bebas antara warga negara dan pemerintah dan cabang eksekutif mereka tanpa sanksi atau kekuatan banding.¹²

Menurut R.M. Surachman dan Antonius Sujata dalam bahasa Swedia, arti “*ombud*” sebenarnya adalah “wakil” sah seorang, sehingga pengacara yang bertindak untuk kliennya di depan pengadilan pun adalah “*ombud*” kliennya.¹³

Uraian Ombudsman di atas sejalan dengan apa yang dikatakan Paulus Effendi Lotolung. Pengertian Ombudsman menurut Paulus Effendi Lotolung adalah sebagai berikut: wakil atau kuasa yang diberi kepercayaan, dalam hal ini wakil atau kuasa dari DPR yang bertugas melakukan kontrol terhadap pemerintahan.

Menurut Ibrahim Al-Wahab, istilah "Ombudsman" dapat merujuk pada seseorang yang telah diberi wewenang oleh orang lain untuk bertindak atas nama orang lain itu dalam berbagai cara, termasuk sebagai perwakilan, agen, delegasi, tahun hukum, wali, atau dengan nama lain. Menurut Ibrahim

¹² Roy Gregory dan Philip Gidding, “*Pembinaan Dan Pengembangan Lembaga Ombudsman*”, Dalam Roy Gregory dan Philip Gidding, *Meluruskan...*, Op.Cit., Hlm.2

¹³ R.M. Surachman dan Antonius Sujata, “*Ombudsman Indonesia Di Tengah Ombudsman Internasional*”, Komisi Ombudsman Nasional Jakarta,, 2002. Hlm. 2.

Al-Wahab, istilah "Ombudsman" berasal dari "Jerman", yang dulunya merupakan bahasa asli orang Jerman.

Ombudsman dijelaskan oleh Alice Tai (Ombudsman Hong Kong) sebagai prefek atau wakil rakyat.

Menurut beberapa definisi di atas, Ombudsman hanyalah orang atau organisasi yang mewakili kepentingan rakyat untuk mengawasi perilaku penyelenggara negara, khususnya terhadap pejabat publik dan kadang-kadang bahkan terhadap pengadilan. Ombudsman adalah orang atau organisasi yang menangani keluhan dan bekerja untuk menemukan solusi atas masalah yang diangkat atau dilaporkan oleh masyarakat umum.¹⁴

B. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik

Salah satu kebutuhan masyarakat terhadap pemerintah dan negara adalah pelayanan bahkan dapat dikatakan bahwa memberikan layanan adalah salah satu tanggung jawab utama pemerintah. Aparatur negara yang merupakan bagian dari pemerintahan menjalankan tugas tersebut. Menurut teori, semua tingkatan pemerintahan harus menjalankan fungsi pelayanan publik, fungsi pembangunan, dan fungsi perlindungan. Ini adalah tiga fungsi utama.

Tujuan pengabdian kepada masyarakat adalah untuk melaksanakan tugas pemerintahan umum serta memberikan kepada masyarakat berbagai pelayanan umum dan fasilitas sosial, antara lain kesehatan, pendidikan, pengumpulan sampah, air minum, dan lain sebagainya. Peran pemerintah dalam fungsi pembangunan adalah sebagai agen pembangunan, dan

¹⁴ Galang Asmara, *"Ombudsman Republik Indonesia Dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia"*, LaksBang Justitia, Surabaya 2012. Hlm 12.

merupakan tanggung jawab mereka untuk memajukan pembangunan guna meningkatkan taraf hidup masyarakat. Sementara itu, pemerintah atau negara berkewajiban untuk melindungi semua warga negara dengan membangun keamanan dan ketertiban internal dan eksternal.

Salusu menegaskan, tugas utama pemerintah antara lain menegakkan hukum, menyediakan infrastruktur, dan menawarkan layanan kepada masyarakat. Padahal, tugas utama organisasi pemerintah itu adalah memberikan layanan, menjadikannya organisasi tertinggi di negara ini.

Menurut Sugiarto, pelayanan didefinisikan sebagai perilaku yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, pasien, klien, dll) yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melakukan pelayanan dan orang yang menerima. dia.

Sementara itu, Gronroos yang dikutip oleh Ratminto dan Atik mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan atau rangkaian tindakan yang tidak berkarat (tidak dapat disentuh) dan berlangsung sebagai hasil interaksi antara klien dan anggota staf atau hal-hal lain yang ditawarkan oleh bisnis yang menyediakan layanan yang dimaksud.

Menurut Juliantara, jasa adalah industri apa pun yang dapat meningkatkan kepuasan klien sekaligus membangun reputasi yang baik di antara klien.

Dari berbagai definisi pelayanan tersebut, terlihat jelas bahwa pelayanan ini pada hakekatnya adalah suatu kegiatan yang diberikan oleh pemberi pelayanan sebagai jawaban atas suatu kebutuhan dari penerima pelayanan untuk dipuaskan. Karena penerima layanan adalah satu-satunya

yang dapat merasakan tingkat kepuasan, ini berarti penerima layananlah yang menentukan ukuran kepuasan.

Karena melayani rakyat merupakan tugas utama pemerintah, maka birokrasi dan aparatur pemerintah harus benar-benar menjalankan tugas tersebut untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi rakyat. Pemerintah didirikan bukan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat dan untuk membina lingkungan di mana setiap orang dapat tumbuh dalam kemampuan dan kreativitas untuk memajukan tujuan masyarakat. Oleh karena itu, aparatur dan birokrasi pemerintah dituntut untuk melakukan pelayanan ini, menjadikannya sebagai bentuk pertanggungjawaban publik (*public responsibility*) dari pemerintah kepada masyarakat.

C. Good Governance

1. Pengertian Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*)

a. Pengertian Good Governance

Sering digunakan secara bergantian, istilah "pemerintah" dan "pemerintahan" mengacu pada pelaksanaan kekuasaan dalam suatu kelompok, lembaga, atau bangsa. Organisasi yang menjalankan otoritas pemerintahan di suatu negara disebut sebagai pemerintah atau pemerintahan. Sejak Woodrow Wilson memperkenalkan bidang studi kira-kira 1125 tahun yang lalu, istilah "pemerintahan" telah digunakan dalam literatur ilmu administrasi dan politik selama hampir 120 tahun. Namun hingga saat ini, tata kelola hanya dibahas dalam kaitannya dengan menjalankan bisnis dan institusi akademik. Istilah "*good*

governance” diterjemahkan menjadi penyelenggaraan pemerintahan yang amanah, pemerintahan yang baik, dan bertanggung jawab. Dan ada yang mengartikannya secara sempit sebagai pemerintahan yang bersih oleh para ahli teori dan praktisi administrasi Negara Indonesia.

Perbedaan mendasar antara konsep pemerintahan dan tata kelola berkaitan dengan bagaimana kekuatan politik, ekonomi, dan administratif digunakan untuk menjalankan urusan negara. Gagasan tentang tata kelola menunjukkan bahwa pemerintah akan memainkan peran yang lebih dominan dalam pengelolaan berbagai otoritas ini. Sementara itu, tata kelola mengacu pada sistem negara untuk mengalokasikan kekuasaan, mengelola sumber dayanya, dan menyelesaikan masalah sosial. Dengan kata lain, demokrasi, keadilan, transparansi, supremasi hukum, partisipasi, dan kemitraan adalah bagian dari konsep tata kelola.

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 Mendefinisikan untuk dapat dianggap sebagai pemerintahan yang baik, suatu pemerintahan harus mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip berikut: profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, dan penghormatan terhadap supremasi hukum. Dalam keadaan ini, negara atau pemerintah harus menjalankan tugasnya sesuai dengan hukum yang berlaku, dimana hukum yang berlaku di dalam negara tidak hanya berlaku bagi masyarakat umum tetapi juga bagi pejabat pemerintah.

Penerapan *good governance* dalam kaitannya dengan konsep *good governance* adalah bahwa secara konseptual, kata “baik” dalam pengertian *good governance* mengandung tiga pengertian yaitu kemandirian, pembangunan berkelanjutan, dan keadilan sosial. Ketiga unsur-unsur fungsional pemerintahan yang melaksanakan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tersebut.

Berdasarkan pengertian *good governance* tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa *good governance* mengacu pada penyelenggaraan pemerintahan negara yang handal, akuntabel, efektif, dan efisien dengan tetap menjaga “sinergi” interaksi positif antara sektor publik, sektor swasta, dan masyarakat. Ketika keterlibatan masyarakat dan pemerintah diperlukan untuk mencapai tujuan dan cita-cita nasional.¹⁵

2. Prinsip-Prinsip Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*)

Memahami prinsip-prinsip yang mendasari tata pemerintahan yang baik adalah kunci untuk memahaminya. *good governance* kinerja pemerintah akan diperoleh berdasarkan ide-ide tersebut. Jika pemerintah telah mematuhi setiap aspek dari prinsip-prinsip tata kelola yang baik, manfaatnya dapat dinilai. Mengingat pentingnya masalah ini, berikut ini daftar prinsip-prinsip tata kelola yang baik dijelaskan satu per satu:¹⁶

a. Partisipasi Masyarakat

Setiap warga negara memiliki suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui penggunaan advokat untuk

¹⁵ LAN-BPKP, Akuntabilitas dan Good governance, Jakarta: LANRI, 2000, Hlm. 2

¹⁶ <http://www.mypulau.com/adedidikirawan/blog/736488/> diakses pada tanggal 16 November

kepentingannya dalam sistem hukum. Kemampuan untuk berpartisipasi secara konstruktif dan dengan kebebasan berserikat dan berekspresi merupakan landasan dari partisipasi penuh ini.

Keterlibatan anggota dalam semua aktivitas organisasi disebut sebagai partisipasi, sesuai dengan Jewell & Siegall. Adapun partisipasi, Handoko mengartikannya sebagai tindakan ikut serta dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan dalam suatu organisasi. Setiap keputusan yang diambil harus mencerminkan aspirasi rakyat, dan inilah tujuan partisipasi. Pemerintah daerah menawarkan saluran komunikasi dimana masyarakat dapat menyuarakan pendapatnya dalam upaya mengantisipasi berbagai permasalahan yang sedang terjadi. Saluran komunikasi ini terdiri dari forum terbuka, diskusi, wawancara, dan umpan balik tertulis. Menurut Jeff dan Shah, partisipasi dipastikan melalui tata kelola yang baik dengan:¹⁷

1. Tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah
2. Jumlah masyarakat yang berpartisipasi dalam pembangunan daerah
3. Tingkat kuantitas dan kualitas masukan (kritik dan saran) untuk pembangunan daerah dan terjadinya perubahan sikap masyarakat menjadi lebih peduli terhadap setiap langkah pembangunan.

¹⁷ Muslimin, Amrah, *“Beberapa Asas Dan Pengertian Pokok Tentang Administrasi Dan Hukum Administrasi”*, Penerbit Alumni, Bandung, 1985. Hlm. 41-47

b. Tegaknya Supremasi Hukum

Apa pun hukumnya, penegakan hukum adalah penerapan yang konsisten dari semua persyaratan hukum. Prinsip dasar penegakan hukum termasuk menjunjung tinggi hak asasi manusia, tidak memihak kepada semua pihak, dan memperhatikan norma-norma masyarakat.

Pengertian Asas Umum Pemerintahan yang baik (*Algemene beginselen van behoorlijk bestuur*) mencakup :¹⁸

1. Asas kecermatan formal
2. Asas fairplay
3. Asas pertimbangan
4. Asas kepastian hukum formal
5. Asas kepastian hukum material
6. Asas kepercayaan
7. Asas persamaan
8. Asas kecermatan material
9. Asas keseimbangan

Ombudsman wajib memastikan sembilan prinsip *good governance* tersebut dan dijunjung tinggi oleh penyelenggara negara melalui pengawasan. Ombudsman Internasional telah menciptakan konsep baru di samping prinsip-prinsip universal yang telah memandu perjalanannya untuk mengimplementasikan pengawasan publik terhadap lembaga administrasi negara secara lebih efektif.¹⁹

¹⁸ Indroharto, “*Usaha Memahami Undang-undang tentang Peradilan Tata Usaha Negara*”, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 1991, Hlm. 31

¹⁹ Antonius Sujata dan RM Surachman, “*Ombudsman Indonesia di tengah Ombudsman Internasional*”, Jakarta: Komisi Ombudsman Indonesia, Hlm. 16

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian normatif empiris merupakan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian hukum yang mengkaji penerapan faktual atau penerapan ketentuan dan kontrak hukum yang menguntungkan dalam setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat dikenal dengan penelitian hukum normatif-empiris, disebut juga penelitian hukum terapan normatif (*applied law research*) untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.²⁰

B. Metode Pendekatan

1. Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan perundang-undangan harus digunakan dalam penelitian hukum normatif karena berbagai kaidah hukum yang dikaji menjadi fokus sekaligus tema utama penelitian.

2. Pendekatan Sosiologis (*Sociological Approach*)

Penelitian tentang keefektifan hukum yang sedang berlaku atau penelitian tentang identifikasi hukum adalah dua contoh penelitian hukum sosiologis.²¹

²⁰ Muhaimin “*Metode Pnelitian Hukum*” Mataram University Press. 2020. Hlm 29.

²¹ Ishaq “*Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis Serta Disertasi*” Alfabeta Bandung. 2017. Hlm 32

C. Jenis dan Sumber Bahan Hukum

Jenis dan sumber bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer menurut Mukti Fajar dan Yulianto Achmad adalah dokumentasi hukum yang bersifat otoritatif. Artinya memiliki kewenangan karena merupakan hasil dari tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh instansi yang berwenang untuk tujuan tersebut. Sumber daya hukum utama dapat mengambil bentuk berikut:

- a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- b. Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
- c. Peraturan Pemerintah (PP) No.21 Tahun 2011
- d. Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional

2. Bahan Hukum sekunder

Dokumen hukum yang dapat menjelaskan dokumen hukum primer disebut sebagai dokumen hukum sekunder. bahan hukum sekunder dapat berupa:

- a. Buku-buku hukum dan karanagan ilmiah yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

- b. Jurnal-jurnal hukum yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.
- c. Hasil penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.
- d. Makalah-makalah, artikel-artikel, dan karya tulis yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.
- e. Internet yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu, bahan hukum yang memberikan petunjuk merupakan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder yang terdiri dari:

- a. Kamus Hukum.
- b. Kamus Bahasa Indonesia.
- c. Data Primer
- d. Data Skendur

D. Teknik dan Alat Pengumpulan Bahan Hukum/Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dalam Penelitian Hukum Normatif

Kepustakaan hukum yang meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier dipelajari dalam rangka

pengumpulan data untuk penelitian hukum normatif, menurut Mukti Fajar dan Yulianto Achmad.²²

2. Dalam Penelitian Hukum Empiris

Ada empat (empat) macam teknik pengumpulan data yang dapat digunakan dalam penelitian hukum empiris, baik secara terpisah maupun sekaligus. Keempat metode tersebut antara lain.²³

a. Observasi

Observasi, atau tindakan mengamati Cara yang efektif untuk mengumpulkan data adalah melalui observasi, yang melibatkan pengamatan dan pendokumentasian gejala-gejala yang sedang diselidiki secara hati-hati.²⁴

b. Wawancara

Wawancara adalah melakukan tanya jawab langsung antara peneliti dengan responden atau informan untuk memperoleh informasi. Responden yang diwawancarai antara lain:

1) Kepala Ombudsman RI Perwakilan NTB

c. Studi Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan penting yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan (majalah, surat kabar, koran, tabloid, artikel), gambar (sketsa, lukisan, foto, gambar hidup dan lainnya) yang dapat memperkuat dari hasil penelitian.²⁵

²² *Ibid*, hlm 160.

²³ *Ibid*

²⁴ Cholid Narbuko, Abu Achmadi, “*Metodologi Penelitian*”, Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2005, hlm.192.

²⁵ Miles, dkk, “*Qualitative Data Analysis*”, America: Sage Publication, 2014. hlm. 8-10

d. Studi Pustaka

Tujuan studi Pustaka suatu teknik pengumpulan data, adalah untuk menempatkan informasi dan data dalam dokumen tertulis, serta dalam rekaman fotografi, visual, dan elektronik yang dapat membantu dalam proses penulisan.

E. Sumber Data

1. Data Lapangan

Data yang telah dikumpulkan di tempat disebut sebagai data lapangan.

Wawancara langsung dengan informan yang memiliki keterkaitan dengan masalah penelitian digunakan untuk mengumpulkan data lapangan.

2. Data pustaka

Dokumen, risalah, buku, atau karya ilmiah yang membahas dan memberikan informasi tentang masalah yang diteliti merupakan data pustaka.

F. Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan penelitian yang melibatkan pemeriksaan hasil pengolahan data. Adapun analisis data deskriptif yang digunakan penulis dalam penelitian ini, yaitu tujuan penulis dalam analisis adalah untuk memberikan ringkasan atau penjelasan tentang subjek dan objek penelitian sebagai hasil penelitian penulis. Selain itu, pendekatan kualitatif akan digunakan untuk menganalisis temuan penelitian yang menghasilkan data deskriptif analitis, yaitu informasi yang diberikan oleh responden secara lisan atau tertulis dan diteliti dan dipelajari secara keseluruhan.

G. Jadwal Penelitian

Kegiatan	Oktober				November				Januari				Februari				Maret				April				Mei			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Penentuan judul dan pembimbing																												
Penyusunan proposal																												
Pembimbingan proposal																												
ACC proposal																												
Seminar proposal																												
Penyusunan skripsi dan pengumpulan data																												
Seminar hasil																												