



**KEWENANGAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
PERWAKILAN NUSA TENGGARA BARAT TERHADAP  
PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK  
(STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA MATARAM)**

Oleh :

**LALU MULIADI**

**Nim. 616110114**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum Pada  
Program Studi Ilmu Hukum  
Fakultas Hukum  
Universitas Muhammadiyah Mataram

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

**2020**

**LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING**

KEWENANGAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN  
NUSA TENGGARA BARAT TERHADAP PENGAWASAN PELAYANAN  
PUBLIK

(STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA MATARAM)

Oleh :

LALU MULIADI  
NIM. 616110114

Menyetujui,

Pembimbing Pertama



FITRIANI AMALIA, S.H., M.H  
NIDN. 0826058302

Pembimbing Kedua



ADY SUPRYADI, S.H., M.H  
NIDN. 0803128501

**LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI**

SKRIPSI INI TELAH DISEMINARKAN DAN DIUJI OLEH TIM PENGUJI

Pada hari Rabu tanggal 29 Januari 2020

Oleh

DEWAN PENGUJI


Ketua,

Dr. Siti Hasanah, S.H., M.H  
NIDN. 0830096701  
(.....)

Anggota I,

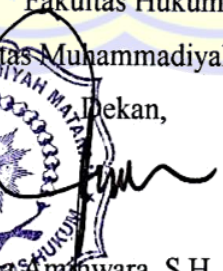
Fitriani Amalia, S.H., M.H  
NIDN. 0826058302  
(.....)

Anggota II,

Adi Supryadi, S.H., M.H  
NIDN. 0803128501  
(.....)Mengetahui  
Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Mataram

Dekan,

  
Rena Amriwara, S.H., M.Si  
NIDN. 0828096301

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : LALU MULIADI  
NIM : 616110114  
Prodi : Ilmu Hukum  
Fakultas : Hukum  
Universitas : Muhammadiyah Mataram

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Terhadap Pengawasan Pelayanan Publik Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram”** ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk pada sumbernya.

Apabila dibelakang hari ternyata karya tulis ini tidak asli, saya siap dianulir gelar sarjana saya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Muhammadiyah Mataram.

Mataram. Januari 2020

Penulis



LALU MULIADI  
NIM 616110114



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat  
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [upt.perpusummat@gmail.com](mailto:upt.perpusummat@gmail.com)

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : LALU. KULIADI.....  
NIM : 61.6110114.....  
Tempat/Tgl Lahir : BANJAYA, 21 JANUARI 1987.....  
Program Studi : ILMU HUKUM.....  
Fakultas : ILMU HUKUM.....  
No. Hp/Email : .....  
Jenis Penelitian :  Skripsi  KTI  .....

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:

KEWENANGAN CAMPURAN REPUBLIK INDONESIA PERWALAYAH NUSA TENGGARA BARAT TERHADAP KEWENANGAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MATARAM)

Segala tuntutan hukum yang timbul atas 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.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 17 FEBRUARI 2020

Penulis  
METERAI TEMPEL  
6000  
NIM. 616110114

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

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

## **MOTTO**

**KESEMPATAN BUKANLAH HAL YANG  
KEBETULAN KAMU HARUS  
MENCIPTAKANNYA**

**MAKA UBAH PIKIRANMU MAKA KAU DAPAT  
MENGUBAH DUNIAMU**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat dan Ridho-Nya, sehingga Skripsi dengan judul **“Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Terhadap Pengawasan Pelayanan Publik Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram”** 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.

Selain itu dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak memperoleh bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd Ghani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Ibu Rena Aminwara, SH., M.SI. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Ibu Anies Prima Dewi, S.H.,M.H. Selaku Ketua Prodi 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 terselesaikan tepat waktu.

5. Bapak Ady Supryadi, S.H.,M.H. Selaku sekretaris Prodi Fakultas Hukum Universita Muhammadiyah Mataram dan sekaligus dosen pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu serta memberikan arahan dan bimbingan kepada penyusun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
6. Bapak Hamdi, SHI., LL.M. 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 berarti dan berharga.
8. Instansi terkait yang telah memberikan data-data yang diperlukan dalam penelitian yang dilakukan.
9. Untuk kedua Orang Tua Dan Istri Tercinta atas Do'a, Cinta dan Kasih sayangnya serta seluruh keluarga yang selalu mendukung dan membantu saya baik dari aspek material maupun spiritual.
10. Bapak Ahmat Taupan Hidayat sahabat dari awal perkuliahan hingga sekarang yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas ahir perkuliahan.
11. Sahabat-sahabat Fakultas Hukum dan Pastinya sahabat FASTI SH, Bunda Salma, bang Taupan, bang Kusuma Wardana, Erlina Hidayah, Dan Sulastri yang telah mendukung dan membantu selama perkuliahan.



12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang telah memberikan dukungan dan bantuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

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

Mataram, Januari 2020

Penulis

LALU MULIADI  
NIM.616110114



## ABSTRAK

Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat terhadap pengawasan pelayanan publik (Studi Di Dina Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram), Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja yang menjadi kewenangan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam Upaya memperbaiki pelayanan publik dan mencegah terjadinya maladministrasi (Studi dikantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Nusa Tenggara Barat). Penelitian ini menggunakan metode Empiris. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah dengan melakukan penelitian langsung ke kantor Ombudsman perwakilan untuk mendapatkan data-data yang berkaitan dengan apa yang menjadi pembahasan dalam penelitian ini dan memelakukan wawancara langsung bersama asisten Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Nusa Tenggara Barat. Pembentukan Ombudsman Republik Indonesia sebagai salah satu sarana pengawasan penyelenggara pelayanan publik. Di Undang-undan Nomor 37 Tahun 2008 sudah jelas apa yang menjadi kewenangan ombudsman, untuk mengawasi penyelenggara pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dan pemerintahan. Sesuai dengan pasal 1 angka 1 peraturan pemerintah republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011. Yang salah satu paslanya untuk melakukan upaya pencegahan terjadinya maladministrasi pelayanan publik. Dalam 5 (tahun) terahir Ombudsman perwakilan Nusa Tenggara Barat bayak menerima pengaduan maladministrasi pelayanan publik berkaitan dengan penundaan berlalu-larut, tidak memberikan pelayanan yang baik, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, diskriminasi, komplik kepentingan dan ber tidak memberikan pelayanan yang baik, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, diskriminasi, dan komplik kepentingan, dalam melakukan pencegahan terjadi maladministrasi Ombudsman perwakilan Nusa Tenggara Barat melakukan seminar dengan halayak publik seperti masyarakat, konco ombudsman, LSM, LBH, imvestigasi dan monitoring keinstansi peyelenggara pelayanan publik tanpa memberi tahu terlebih dahulu (sidak)

**Kata Kunci:** kewenangan ombudsman, menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Maladministrasi, dan pencegahan

## ABSTRACT

The Authority of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of the Province of West Nusa Tenggara to supervise public services the occurrence of maladministration (Study at the Ombudsman office of the Republic of Indonesia representative of West Nusa Tenggara) .This research uses the Empirical method.The data collection technique used is to conduct research directly to the representative Ombudsman office to obtain data relating to what is being discussed in this study and held a direct interview with the assistant of the Ombudsman of the Republic of Indonesia representative of West Nusa Tenggara, the establishment of the Ombudsman of the Republic of Indonesia as a means of oversight of public service providers, in Law Number 37 Year 2008 it is clear what is the authority of the ombudsman, to oversee public service providers both organized by public service providers and the government. In accordance with article 1 number 1 of the Republic of Indonesia government regulation No. 21 of 2011. One of the passages is to make efforts to prevent maladministration of public services. In the last 5 years the West Nusa Tenggara Ombudsman has received many complaints about maladministration of public services relating to prolonged delays, not providing good services, abuse of authority, deviations in procedures, discrimination, conflict of interest and not providing good services, abuse authority, deviation from procedure, discrimination, and complication of interests. in preventing the maladministration of Ombudsman representatives from West Nusa Tenggara, conducting seminars with the public, such as the community, the ombudsman conco, NGOs, LBH, investigating and monitoring the instances of public service providers without prior notice (inspection)

Keywords : ombudsman authority, according to Law Number 37 Year 2008. Maladministration, and prevention

## RINGKASAN

### **Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Terhadap Pengawasan Pelayanan Publik**

#### **(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram)**

Setiap warga Negara berhak untuk mendapatkan persamaan perlakuan yang adil, baik dalam hukum maupun pemerintahan. Reformasi pemerintahan dengan tujuan menciptakan suatu pemerintahan yang baik bersih dan efisien guna mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh warga negara, namun dalam kenyataannya dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik masih banyak ditemui penyimpangan, dimana masih ada warga masyarakat yang tidak mendapatkan apa yang menjadi haknya yaitu perlakuan yang sama dan adil, Misalnya adanya Nepotisme dalam pengurusan surat-surat tertentu, penyalahgunaan kewenangan oleh aparatur Negara. Ombudsman adalah lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan anggaran pendapatan belanja daerah, Ombudsman Republik Indonesia Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya di atur dalam Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008.

## DAFTAR ISI

Cover .....	i
Lembar Pengesahan Dosen Pembimbing.....	ii
Lembar Pengesahan Dewan Penguji.....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Lemba Pernyataan .....	vii
Motto .....	viii
Abstrak .....	ix
Ringkasan.....	x
Daftar Isi.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
A. Pengertian Kewenangan .....	11
B. Pengertian Pengawasan .....	15
1. Konsep Dasar Pengawasan .....	15
2. Jenis-Jenis Pengawasan .....	17
3. Metode Pengawasan.....	20

4. Teori Pengawasan .....	24
C. Pengertian Pelayanan Publik .....	25
1. Konsep Dasar Pelayanan Publik .....	25
2. Asas-asas Pelayanan Publik .....	27
3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....	31
4. Uraian Umum Tentang Ombudsman Republik Indonesia .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>45</b>
A. Jenis Penelitian .....	45
B. Metode Pendkatan .....	45
1. Pendekatan Undang-Undang .....	46
2. Pendekatan Kasus .....	46
3. Pendekatan Historis .....	46
C. Bahan Hukum .....	47
1. Bahan Hukum Primer .....	47
D. Sumber Data penelitian .....	48
1. Sumber Data Primer .....	48
2. Sumber Data Sekunder .....	49
E. Teknik Pengumpulan Data .....	49
1. Wawancara atau Interview .....	50
2. Observasi .....	51
3. Studi Kepustakaan .....	51
4. Analisis Data .....	52

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
A. Kewenangan Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram .....	53
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	53
a. Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat .....	53
b. Visi Misi Ombudsman.....	57
2. Kewenangan Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram .....	58
B. Faktor Penghambat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram .....	67
1. Struktur .....	69
2. Substansi .....	71
3. Kultur .....	74
<b>BAB V. PENUTUP .....</b>	<b>76</b>
A. Kesimpulan .....	76
B. Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Negara dibentuk untuk menciptakan kesejahteraan bagi rakyatnya. Hal ini juga menjadi dasar pemikiran para pendiri republik Indonesia yaitu untuk menciptakan kesejahteraan rakyatnya. Cara berpikir seperti itu sekaligus sebagai cara berpikir yang membedakan bagaimana sebuah Negara dibangun secara modern dan berbeda jika dibandingkan dengan konsep kerajaan atau Negara berdasarkan monarki.

Dasar pemikiran konstitusi tersebutlah yang selalu menjadi pijakan di kemudian hari dalam kurun perjalanan kebangsaan Republik Indonesia yang telah melalui dan mengalami berbagai bentuk tata pemerintahan dengan segala kekurangan dan kelebihan hingga masuk pada era reformasi, era yang disebut sebagai era menata kembali perbaikan pelayanan Negara kepada masyarakatnya yang dikenal dengan konsep penyelenggara negara yang bersih dan bebas dari praktek korupsi, kolusi dan nepotisme. Pada era pemerintahan sebelumnya praktek korupsi, kolusi dan nepotisme telah merusak sendi bernegara dan berbangsa di Indonesia. Hal ini berakibat rusaknya tatanan dan sistem bernegara yang salah satu akibatnya terlihat pada buruknya pelayanan Negara kepada rakyatnya.

Setiap warga negara berhak untuk mendapatkan persamaan perlakuan yang adil, baik dalam hukum maupun pemerintahan. Reformasi pemerintahan dengan tujuan menciptakan suatu pemerintahan yang baik



bersih dan efisien guna mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh warga negara, namun dalam kenyataannya dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik masih banyak ditemui penyimpangan dimana masih ada warga masyarakat yang tidak mendapatkan apa yang menjadi haknya yaitu perlakuan yang sama dan adil, Misalnya adanya pungutan liar, maladministrasi, nepotisme dalam pengurusan surat-surat tertentu, penyalahgunaan kewenangan oleh aparatur negara<sup>1</sup>.

Wacana pembentukan ombudsman di Indonesia sebelum di bentuknya Ombudsman berdasarkan Undang-undang atau beserta peraturan pelaksanaanya sesuai yang di amanatkan TAP MPR Nomor VIII/MPR/2001, berdasarkan TAP MPR Nomor XI/MPR/1998,<sup>2</sup> pemerintah Indonesia pada tanggal 10 maret dengan keputusan presiden Nomor 44 tahun 2000 tentang pembentukan komisi Ombudsman Republik Indonesia telah membentuk Ombudsman Nasional (KON) dalam pasal 2 keputusan presiden nomor 44 tahun 2000 tentang pembentukan Komisi Ombudsman Republik Indonesia dinyatakan:

Komisi Ombudsman Nasional adalah lembaga pengawasan masyarakat yang berazaskan pancasila dan bersipat mandiri serta berwenang melakukan klarifikasi, monitoring atau pemeriksaan atas laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan Negara khususnya pelaksanaan oleh aparatur pemerintah termasuk lembaga peradilan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tujuan di bentuknya komisi ombudsman nasional adalah untuk membantu menciptakan dan atau mengembangkan kondisi yang kondusif

---

<sup>1</sup> Antonius sujata, "*peran ombudsman dalam pencegahan korupsi dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik*" makalah pada website ombudsman republik Indonesia. diakses pada tanggal 22 nopember 2019

<sup>2</sup> TAP MPR Nomor VIII/MPR/2001, berdasarkan TAP MPR Nomor XI/MPR/1998

dalam melaksanakan pemberantasan korupsi, kolusi, dan nepotisme melalui peran serta masyarakat. Selain itu untuk meningkatkan perlindungan hak-hak masyarakat agar memperoleh pelayanan umum, keadilan, kesejahteraan secara lebih baik.<sup>3</sup>

Setelah melalui perjuangan RUU ombudsman republik Indonesia di setuju untuk di bahas di DPR RI tahun 2007 setelah di bahas sejak 2004. Lalu melalui forum rapat paripurna DPR RI pada tanggal 9 september 2008 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia disetujui. Pembentukan ombudsman Republik Indonesia dimaksud sebagai salah satu sarana lembaga pengawasan pelayanan publik dari penyelenggara Negara dan aparatur Negara. Oleh sebab itu dalam undang-undang Nomor 37 tahun 2008 di tegaskan bahwa ombudsman Republik Indonesia<sup>4</sup> adalah lembaga Negara yang mempunyai wewenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik Negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik Negara serta badan swasta maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan anggaran pendapatan belanja daerah.

Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan

---

<sup>3</sup> keputusan presiden Nomor 44 tahun 2000 tentang pembentukan komisi Ombudsman Republik Indonesia

<sup>4</sup> Undang-undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan anggaran pendapatan belanja daerah.<sup>5</sup>

Sesuai dengan Pasal 1 Angka 1 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah, yang salah satu pasalnya adalah melakukan upaya pencegahan terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>6</sup>

Upaya pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia saat itu dimulai ketika Presiden B.J. Habibie berkuasa, kemudian dilanjutkan oleh penggantinya, yakni K.H. Abdurrahman Wahid. Pada masa itulah disebut tonggak sejarah pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia. Pada masa pemerintahan K.H. Abdurrahman Wahid pemerintah nampak sadar akan perlunya lembaga Ombudsman di Indonesia menyusul adanya tuntutan masyarakat yang sangat kuat untuk mewujudkan pemerintah yang bersih dan penyelenggaraan negara yang baik atau *clean and good governance*. Penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan efektif merupakan dambaan setiap warga negara dimanapun. Hal tersebut telah menjadi tuntutan

---

<sup>5</sup> Buku agenda ombudsman republik Indonesia tahun 2003.

<sup>6</sup>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011.

masyarakat yang selama ini hak-hak sipil mereka kurang memperoleh perhatian dan pengakuan secara layak, sekalipun hidup di dalam negara hukum Republik Indonesia. Pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik) dan penegak hukum yang adil merupakan dua aspek yang tidak terpisahkan dari upaya menciptakan pemerintahan demokratis yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, keadilan, kepastian hukum dan kedamaian serta mewujudkan pemerintahan yang baik atau *good governance*.<sup>7</sup>

Di Indonesia, pada tanggal 20 Maret 2000 lahir Komisi Ombudsman Nasional berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional, kemudian menjadi Ombudsman Republik Indonesia yang di atur dalam Undang-Undang 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia pada tanggal 27 Oktober 2008, yang disahkan oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono.<sup>8</sup> Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia menjadi dasar Ombudsman Republik Indonesia untuk menjalankan kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Negara dan pemerintah, termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN atau APBD.

---

<sup>7</sup>Widodo, joko, 2001. *Good governance*, telaah dan dimensi; akuntabilitas dan control birokrasi, Surabaya: insan cendekia

<sup>8</sup>Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Kedudukan Lembaga Ombudsman adalah sebagai lembaga Negara yang independen. Hal ini dimaksudkan agar dalam melaksanakan tugasnya dapat bersikap objektif, transparan dan mempunyai akuntabilitas kepada publik. Meski tidak bertanggung jawab kepada DPR namun Ombudsman RI wajib menyampaikan laporan tahunan maupun laporan berkala kepada DPR sebagai bentuk pertanggung jawaban kepada publik atas pelaksanaan tugasnya.<sup>9</sup>

Dalam rangka memperlancar tugas pengawasan penyelenggaraan tugas Negara di daerah, jika dipandang perlu Ketua Ombudsman Nasional dapat membentuk perwakilan Ombudsman di daerah provinsi, Kabupaten/Kota yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Ombudsman Nasional. Seluruh peraturan Perundang-undangan dan ketentuan lain yang berlaku bagi Ombudsman Nasional berlaku pula bagi Perwakilan Ombudsman di daerah. Perwakilan Ombudsman sebagaimana diamanatkan oleh Pasal 5 dan Pasal 43 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia mempunyai kedudukan yang strategis dalam membantu atau mempermudah akses masyarakat untuk memperoleh pelayanan dari Ombudsman Republik Indonesia. Bagi Ombudsman Republik Indonesia itu sendiri bisa membentuk perwakilan Ombudsman agar dapat lebih mempermudah pelaksanaan fungsi tugas dan wewenangnya seluruh wilayah Negara Indonesia karena Perwakilan Ombudsman

---

<sup>9</sup>Asmara Galang, Ombudsman Republik Indonesia dalam system Ketatanegaraan Republik Indonesia, Cetakan Pertama, (Surabaya: Laksbang, 2005), hal. 15-16

merupakan kepanjangan tangan dan mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman Republik Indonesia.

Dalam waktu lima tahun terakhir Ombudsman perwakilan Nusa Tenggara Barat banyak menerima pengaduan, Pada tahun 2015 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat menerima laporan pelayanan publik pada Dinas pendudukan dan Pencatatan Sipil sebanyak 3 laporan, yaitu kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara sebanyak 1 laporan, Kabupaten Lombok Barat sebanyak 1 laporan dan Kabupaten Lombok Tengah sebanyak 1 laporan. Tahun 2016 terdapat 6 laporan, yaitu Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat sebanyak 3 laporan, Kabupaten Lombok Timur sebanyak 1 laporan, dan Kabupaten Lombok Tengah sebanyak 2 laporan. Tahun 2017 terdapat 8 laporan, yaitu Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat sebanyak 3 laporan, Kabupaten Bima sebanyak 2 laporan, Kabupaten Lombok Tengah sebanyak 1 laporan, Kabupaten Lombok Timur sebanyak 1 laporan, dan Kota Mataram sebanyak 1 laporan. tahun 2018 terdapat 5 laporan, kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok tengah 2 laporan, kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupatenlombok barat 2 laporan dan kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara 1 laporan. Tahun 2019 terdapat 8 laporan, yaitu kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat sebanyak 1 laporan, Kota

Mataram sebanyak 3 laporan, Kabupaten Lombok Timur sebanyak 1 laporan dan Kabupaten Lombok Tengah sebanyak 3 laporan.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menulis skripsi dengan judul **“Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Terhadap Pengawasan Pelayanan Publik Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, dapat dikemukakan beberapa masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam pengawasan pelayanan publik pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram?
- b. Apa faktor penghambat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam Pengawasan Pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- a) Untuk mengetahui kewenangan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam pengawasan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Ombudsman sebagai pengawas penyelenggara pelayanan publik.

- b) Untuk mengetahui faktor penghambat Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam Pengawasan Pelayanan publik pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram.

## **2. Manfaat Penelitian**

### a. Manfaat secara teoritis

- 1) Memberikan pemahaman kepada pembaca mengenai kewenangan Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan publik
- 2) Untuk menambah referensi mengenai faktor penghambat Ombudsman dalam pelayanan publik.

### b. Manfaat secara Praktis

- 1) Memberikan wawasan kepada penulis serta semua kalangan masyarakat luas dalam menanggapi permasalahan hukum
- 2) Menambah dan memperluas wawasan ilmu pengetahuan tentang wewenang Ombudsman dalam pelayanan publik.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pengertian Kewenangan**

Wewenang merupakan bagian yang sangat penting dan bagian awal dari hukum administrasi, karena pemerintahan baru dapat menjalankan fungsinya atas dasar wewenang yang diperolehnya, artinya keabsahan tindak pemerintahan atas dasar wewenang yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.<sup>10</sup>

Dalam Hukum Tata Negara dan Hukum Administrasi Negara pada dasarnya memberikan istilah “kekuasaan” dan “wewenang” terkait erat dengan pelaksanaan fungsi pemerintahan, karena dalam teori kewenangan dijelaskan bahwa untuk melaksanakan fungsi pemerintahan, kekuasaan dan kewenangan sangatlah penting. Sehingga F.A.M Stronik dan J.G Teenbeek menyebutnya sebagai konsep inti dalam Hukum Tata Negara dan Hukum Administrasi Negara.<sup>11</sup>

Soerjono Soekanto, menguraikan bahwa perbedaan antara kekuasaan dan wewenang. kekuasaan adalah setiap kemampuan untuk mempengaruhi pihak lain dapat dinamakan sebagai kekuasaan, sedangkan wewenang adalah kekuasaan yang ada pada seseorang atau kelompok orang yang mempunyai dukungan atau mendapat pengakuan dari masyarakat.

---

<sup>10</sup>Sadijono. Memahami Beberapa Bab Pokok Hukum Administrasi (Yogyakarta: LaksBang presindo 2008),Hal 55

<sup>11</sup>F.A.M. Stronik dan J.G Steenbeek, Inleiding in het staats-en administratief Rech sebagaimana dikutip Ridwan HR, Hukum Administrasi Negara (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2006), Hlm.101.

Oleh karena itu, kewenangan yang sah merupakan atribut bagi setiap pejabat ataupun lembaga. Dengan kata lain setiap penyelenggaraan kenegaraan dan pemerintahan haruslah mendapatkan legitimasi yaitu kewenangan yang diberikan oleh Undang-undang.<sup>12</sup>

Kamus Besar Bahasa Indonesia memberikan definisi tentang wewenang sebagai berikut: (1) Hak dan kekuasaan bertindak, (2) Kekuasaan membuat keputusan memerintah dan melimpahkan tanggung jawab kepada orang lain, dan (3) Fungsi yang boleh tidak dilaksanakan. Sedangkan kewenangan berarti hak dan kekuasaan yang dipunyai untuk melakukan sesuatu serta hal yang berwenang. Selain itu, Kekuasaan memiliki arti:

1. Kuasa (untuk mengurus, memerintah dan sebagainya).
2. Kemampuan, kesanggupan
3. Daerah (tempat dan sebagainya) yang dikuasai.
4. Kemampuan orang atau golongan, untuk menguasai orang atau golongan lain berdasarkan kewibawaan, wewenang, kharisma atau kekuasaan fisik
5. Fungsi menciptakan dan memantapkan kedamaian, keadilan serta mencegah dan menindak ketidakdamaian atau ketidakadilan.<sup>13</sup>

Bagir Manan menyatakan bahwa dalam bahasa hukum wewenang memiliki terminologi berbeda dengan kekuasaan. Kekuasaan hanya menggambarkan hak untuk berbuat dan tidak berbuat. Dalam hukum, wewenang sekaligus berarti hak dan kewajiban (*rechtenplichten*). Dalam

---

<sup>12</sup> Soerjono, Soekanto. Pengantar Penelitian Hukum. (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1986.)

<sup>13</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia. Cetakan Keempat. (Jakarta: Perum dan Percetakan Balai Pustaka, 1995).

kaitan dengan otonomi daerah, hak mengandung pengertian kekuasaan untuk mengatur sendiri dan mengelola sendiri (*Zelfbesturen*), sedangkan kewajiban secara horizontal berarti kekuasaan untuk menyelenggarakan pemerintahan sebagaimana mestinya. Vertikal berarti kekuasaan untuk menjalankan pemerintahan dalam suatu ketertiban ikatan pemerintah Negara.<sup>14</sup>

Kekuasaan seringkali dipandang sebagai hubungan antara dua atau lebih kesatuan, sehingga kekuasaan dianggap mempunyai sifat yang rasional. Karenanya perlu dibedakan antara *Scope Power* dan *Domain of Power*. *Scope Power* atau ruang lingkup kekuasaan menunjukkan kepada kegiatan tingkah laku serta sikap atau keputusan-keputusan yang menjadi objek dari kekuasaan. Sementara istilah *Domain of Power* adalah jangkauan kekuasaan, menuju kepada pelaku, kelompok atau kolektifitas yang terkena kekuasaan. Wewenang dalam bahasa Inggris disebut *authority*, Kewenangan adalah otoritas yang dimiliki suatu lembaga untuk melaksanakan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu.

Menurut Mirriam Budiharjo, kewenangan adalah kemampuan untuk mempengaruhi tingkah laku pelaku lain sedemikian rupa, sehingga tingkah laku terakhir sesuai keinginan dari pelaku yang mempunyai kekuasaan.

S.F.Marbun menegaskan bahwa wewenang mengandung arti kemampuan untuk melakukan suatu tindakan hukum publik, secara yuridis adalah kemampuan bertindak yang diberikan oleh undang-undang yang

---

<sup>14</sup>Ridwan HR. Hukum Administrasi Negara (Jakarta:PT Raja Grafindo, 2006), Hlm. 102

berlaku untuk melakukan hubungan-hubungan hukum. Dengan demikian wewenang pemerintah memiliki sifat-sifat antara lain:

- a. jelas maksud dan tujuannya,
- b. terikat pada waktu tertentu,
- c. tunduk pada batasan-batasan hukum tertulis dan tidak tertulis, dan
- d. isi wewenang dapat bersifat umum (abstrak) dan konkrit.<sup>15</sup>

Max Weber menyatakan bahwa wewenang adalah suatu hak yang telah ditetapkan dalam suatu tata tertib sosial untuk menetapkan kebijakan-kebijakan menentukan keputusan-keputusan mengenai persoalan-persoalan yang penting dan untuk menyelesaikan pertentangan-pertentangan.<sup>16</sup>

Terminologi kewenangan pada esensinya selain berkaitan dengan kekuasaan. Kewenangan juga sering di identikkan dengan tugas fungsi dan wewenang. Istilah-istilah tersebut sering dipakai secara *interchangeable* atau saling dipertukarkan sehingga kadang-kadang menjadi tidak jelas artinya. Harjono mengemukakan bahwa fungsi mempunyai makna yang lebih luas dari pada tugas. Tugas lebih tepat digunakan untuk menyebut aktivitas-aktivitas yang diperlukan agar fungsi terlaksana. Fungsi memerlukan banyak aktivitas agar fungsi dapat terlaksana. Gabungan dari tugas-tugas adalah operasionalisasi dari sebuah fungsi yang sifatnya kedalam. Tugas selain mempunyai aspek kedalam juga memiliki aspek keluar, Aspek keluar dari tugas adalah wewenang.<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup>S.F.Marbun.Peradilan Administrasi Negara dan Upaya Administratif di Indonesia, (Yogyakarta: Liberty, 1992), hlm 154-155

<sup>16</sup>Soerjono Soekanto. Sosiologi Suatu Pengantar. (Jakarta: Rajawali Pers, 1987) sebagaimana dikutip Yasmin Anwar & Adang, ( Bandung:Widya Pajajaran, 2009 ),Hlm 205

<sup>17</sup>Firmansyah dkk, Lembaga Negara Dan Sengketa Kewenangan Antar lembaga Negara Konsorsium Reformasi Hukum Nasional (KRHN) cet 1, 2005

Kata tugas tidak dapat dipisahkan dari wewenang, sehingga sering digunakan secara bersama-sama yaitu tugas dan wewenang. Dikatakan lebih jauh bahwa dengan dinyatakannya satu lembaga mempunyai wewenang timbullah akibat yang sifatnya kategorial dan eksklusif.

Kategorial dikatakan sebagai unsur yang membedakan antara lembaga yang mempunyai wewenang dengan yang tidak mempunyai wewenang, sedangkan eksklusif diartikan bahwa lembaga-lembaga yang tidak disebut merupakan lembaga yang tidak berwenang. Perbedaan tafsir atas kewenangan yang diberikan dalam aturan perundang-undangan oleh lembaga negara yang berbeda demikian dapat melahirkan sengketa kewenangan yang merupakan perselisihan atau perbedaan pendapat yang berkaitan dengan pelaksanaan kewenangan antara dua lembaga negara atau lebih.

---

## **B. Pengertian Pengawasan**

### **1. Konsep Dasar Pengawasan**

Reformasi telah memberikan dampak yang signifikan bagi Indonesia. Tidak hanya pada pemegang kekuasaan tetapi reformasi juga telah mengubah sistem pengawasan dan tata pemerintahan. Sistem pengawasan eksternal pemerintah sebagai gagasan dalam pengawasan di bidang pemerintahan merupakan aspek urgentif dalam mengelola pemerintahan yang efisien dan efektif terhadap pelayanan publik.

Pengawasan pada hakikatnya merupakan bagian integral dari pengendalian dan pemeriksaan adalah subsistem atau tindakan hukum dalam melakukan fungsi pengawasan atau pengendalian pemerintahan. Pengawasan merupakan hal yang paling substansial dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Pengawasan digunakan sebagai salah satu alat ukur dimana roda pemerintahan dapat berjalan dengan baik atau tidak dalam pencapaian tujuan suatu pemerintahan.

Hal ini senada dengan apa yang diungkapkan Soekarno (dalam Situmorang dan Juhir, 1999:20) menyatakan bahwa: "Pengawasan adalah suatu proses yang menentukan tentang apa yang harus dikerjakan, agar apa yang dikerjakan sejalan dengan rencana".

Sarwoto dalam bukunya Dasar-Dasar Organisasi dan Management memberikan definisi tentang pengawasan yakni: "Kegiatan manajer agar

pekerjaan-pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan dan atau hasil yang dikehendaki.<sup>18</sup>

Terminologi pengawasan dikemukakan oleh S.P.Siaigan dalam karyanya bernama Filsafat Administrasi yakni: “Proses pengamatan dari pada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar supaya pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya”.<sup>19</sup>

Beragam definisi dari pengawasan tersebut memberikan pengertian bahwa pelaksanaan pengawasan bagi pemerintahan dan organisasi memiliki tujuan urgentif. Hal ini telah dikemukakan oleh Alfred, yang mengemukakan bahwa “Tujuan urgentif pengawasan adalah menjamin pekerjaan mengikuti rencana, mencegah kekeliruan, memperbaiki efisiensi, mewujudkan ketertiban pada pekerjaan, menjajaki dan memperbaiki kekeliruan secara lebih mudah dan meyakinkan, mengenali dan menggambarkan prestasi yang maksimal dan memperbaiki kualitas manajemen secara keseluruhan.”<sup>20</sup>

Sedangkan Situmorang dan Juhir mengatakan bahwa tujuan pengawasan adalah :

- a. Agar terciptanya aparat yang bersih dan berwibawa yang didukung oleh suatu sistem manajemen pemerintah yang berhasil serta ditunjang oleh partisipasi masyarakat yang konstruksi dan terkendali dalam

---

<sup>18</sup> Sarwanto. Dasar-Dasar Organisasi dan Management, (Jakarta:Ghalia Indonesia), Hml 93

<sup>19</sup> S.P .Siagian. Filsafat Administrasi (Jakarta: Gunung Agung) Hlm 107

<sup>20</sup> Agung Suseno. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi Volume 17 Nomor 1 Januari-April. 2010 Hlm 15

wujud pengawasan masyarakat (kontrol sosial) yang obyektif, sehat dan bertanggung jawab.

- b. Agar terselenggaranya tertib administrasi di lingkungan aparat pemerintah, tumbuhnya disiplin kerja yang sehat.
- c. Agar adanya keluasan dalam melaksanakan tugas, fungsi atau kegiatan, tumbuhnya budaya malu dalam diri masing-masing aparat, rasa bersalah dan rasa berdosa yang lebih mendalam untuk berbuat hal-hal yang tercela terhadap masyarakat dan ajaran agama.<sup>21</sup>

Pengertian dan tujuan pengawasan secara umum tersebut menjadi hal fundamental dalam menganalisis ruang lingkup pengawasan dalam bidang pemerintahan. Pengawasan tidak hanya berlaku pada skala manajemen kecil saja, melainkan organisasi setingkat pemerintah daerah bahkan negara juga membutuhkan pengawasan. Pengawasan menjadi bagian tidak terpisahkan dalam pengendalian internal pemerintah khususnya dalam pelayanan publik di Indonesia.

## 2. Jenis-Jenis Pengawasan

Pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintah pada dasarnya memiliki berbagai macam jenis, diantaranya:

### a. Pengawasan Langsung

Pengawasan yang dilakukan secara pribadi oleh pimpinan atau pengawas dengan mengamati, meneliti, memeriksa, mengecek sendiri secara “*on the spot*” di tempat pekerjaan, dan menerima laporan-

---

<sup>21</sup>Tikwija, Pengertian dan tujuan pengawasan diakses pada tanggal 12 november 2019 melalui (<https://tikawlja.wordpress.com/2010/04/08/pengertian-dan-tujuan-pengawasan/>)



laporan secara langsung pula dari pelaksana. Hal ini dilakukan dengan inspeksi.<sup>22</sup>

b. Pengawasan Tidak Langsung

Pengawasan tidak langsung diadakan dengan mempelajari laporan-laporan yang diterima dari pelaksana baik lisan maupun tertulis mempelajari pendapat-pendapat masyarakat dan sebagainya tanpa pengawasan “*on the spot*”<sup>23</sup>

c. Pengawasan preventif

Pengawasan yang dilakukan terhadap suatu kegiatan sebelum kegiatan itu dilaksanakan sehingga dapat mencegah terjadinya penyimpangan. Seperti Lembaga Ombudsman melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>24</sup>

d. Pengawasan Represif

Pengawasan yang dilakukan terhadap sesuatu kegiatan setelah kegiatan itu dilakukan pengawasan model ini lazimnya dilakukan pada akhir tahun anggaran, dimana anggaran yang telah ditentukan kemudian disampaikan laporannya. Setelah itu dilakukan pemeriksaan dan pengawasannya untuk mengetahui kemungkinan terjadinya penyimpangan<sup>25</sup>

---

<sup>22</sup>Victor, Situmorang. dkk. Aspek Hukum Pengawasan Melekat. Jakarta:Rineka Cipta,1998) .Hlm. 27-28

<sup>23</sup>Tikawijaya Pengertian dan tujuan pengawasan diakses pada tanggal 14 november 2019 melalui (<https://tikawija.wordpress.com/2010/04/08/pengertian-dan-tujuan-pengawasan/>)

<sup>24</sup>Huruf g Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2009 tentang Ombudsman Republik Indonesia

<sup>25</sup>Yosa, 2010. Pengertian Pengawasan.diakses pada tanggal 12 november 2019 melalui (<http://itjen-depdagri.go.id/article-25-pengertian-pengawasan.html>.)

e. Pengawasan Melekat

Serangkaian kegiatan yang bersifat sebagai pengendalian yang terus menerus, dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya, secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas bawahan tersebut berjalan sesuai dengan rencana kegiatan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

f. Pengawasan Fungsional

Kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh Lembaga/ Badan/ Unit yang mempunyai tugas dan fungsi melakukan pengawasan melalui pemeriksaan, pengujian, pengusutan dan penilaian<sup>26</sup>

g. Pengawasan Legislatif

Pengawasan yang dilakukan oleh lembaga perwakilan rakyat terhadap kebijaksanaan dan pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintah dan pembangunan.

h. Pengawasan Masyarakat

Pengawasan yang dilakukan oleh warga masyarakat yang disampaikan secara lisan atau tertulis kepada aparatur pemerintah yang berkepentingan berupa sumbangan pemikiran, saran, gagasan atau keluhan/ pengaduan yang bersifat membangun yang disampaikan baik secara langsung maupun melalui media.

---

<sup>26</sup>Victor, Situmorang. op.cit. Hlm. 30

i. Pengawasan Eksternal

Pengawasan yang dilakukan oleh aparat dari luar organisasi sendiri, seperti halnya pengawasan di bidang pelayanan publik salah satunya yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>27</sup>

j. Pengawasan Internal

Seluruh proses kegiatan audit, reuiu, evaluasi, pemantauan dan kegiatan pengawasan lain terhadap penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi dalam rangka memberikan keyakinan yang memadai bahwa kegiatan telah dilaksanakan sesuai tolak ukur yang telah diterapkan secara efektif dan efisien untuk kepentingan pimpinan dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik.<sup>28</sup>

### 3. Metode Pengawasan

Metode-metode pengawasan bisa dikelompokkan ke dalam dua bagian yaitu pengawasan non-kuantitatif dan pengawasan kuantitatif

a) Pengawasan Non-kuantitatif

Pengawasan non-kuantitatif tidak melibatkan angka-angka dan dapat digunakan untuk mengawasi prestasi organisasi secara keseluruhan. Teknik-teknik yang sering digunakan adalah:

---

<sup>27</sup> Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2009 tentang Ombudsman Republik Indonesia

<sup>28</sup> Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 2008 Tentang Sistem Pengendalian Internal Pemerintah

- 1) Pengamatan (pengendalian dengan observasi) Pengamatan ditujukan untuk mengendalikan kegiatan atau produk yang dapat diobservasi.
  - 2) Inspeksi teratur dan langsung. Inspeksi teratur dilakukan secara periodic dengan mengamati kegiatan atau produk yang dapat diobservasi.
  - 3) Laporan lisan dan tertulis. Laporan lisan dan tertulis dapat menyajikan informasi yang dibutuhkan dengan cepat disertai dengan *feed-back* dari bawahan dengan relatif lebih cepat.
  - 4) Evaluasi pelaksanaan. Diskusi antara manajer dengan bawahan tentang pelaksanaan suatu kegiatan Cara ini dapat menjadi alat pengendalian karena masalah yang mungkin ada dapat di diagnosis dan dipecahkan bersama.
  - 5) *Management by Exception* (MBE). Dilakukan dengan memperhatikan perbedaan yang signifikan antara rencana dan realisasi. Teknik tersebut didasarkan pada prinsip pengecualian Prinsip tersebut mengatakan bahwa bawahan mengerjakan semua kegiatan rutin, sementara manajer hanya mengerjakan kegiatan tidak rutin
- b) Pengawasan Kuantitatif

Pengawasan kuantitatif melibatkan angka-angka untuk menilai suatu prestasi. Beberapa teknik yang dapat dipakai dalam pengawasan kuantitatif adalah:

### 1) Anggaran

- a) Anggaran operasi, anggaran pembelanjaan modal, anggaran penjualan, anggaran kas
- b) Anggaran khusus, seperti *planning programming, budgeting system (PBS)*, *zero-base budgeting (ZBB)*, dan *human resource accounting (HRA)*

### 2) Audit

#### a) Internal Audit

Tujuan: membantu semua anggota manajemen dalam melaksanakan tanggung jawab mereka dengan cara mengajukan analisis, penilaian, rekomendasi dan komentar mengenai kegiatan mereka.

#### b) Ekternal Audit

Tujuan: menentukan apakah laporan keuangan tersebut menyajikan secara wajar keadaan keuangan dan hasil perusahaan, pemeriksaan dilaksanakan oleh pihak yang bebas dari pengaruh manajemen.

### 3) Analisis *break even* (analisa yang seimbang)

Menganalisa dan menggambarkan hubungan biaya dan penghasilan untuk menentukan pada volume berapa agar biaya total sehingga tidak mengalami laba atau rugi.

#### 4) Analisis rasio

Menyangkut dua jenis perbandingan

- a) Membandingkan rasio saat ini dengan rasio-rasio dimasa lalu
- b) Membandingkan rasio-rasio suatu perusahaan dengan perusahaan lain yang sejenis.

#### 5) Bagian dari Teknik yang berhubungan dengan waktu pelaksanaan kegiatan, seperti :

- a) Bagan Ganti adalah Bagan yang mempunyai keluaran disatu sumbu dan satuan waktu disumbu yang lain serta menunjukkan kegiatan yang direncanakan dan kegiatan yang telah diselesaikan dalam hubungan antar setiap kegiatan dan dalam hubungannya dengan waktu.
- b) Program *Evaluation and Review Technique* (PERT) Dirancang untuk melakukan *scheduling* dan pengawasan proyek-proyek yang bersifat kompleks dan yang memerlukan kegiatan-kegiatan tertentu yang harus dijalankan dalam urutan tertentu dan dibatasi oleh waktu.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup>Bentuk-bentuk Pengawasan, diakses pada tanggal 14 november 2019 melalui (<http://www.manajemenn.web.id/2011/04/bentuk-bentuk-pengawasan.html>)

#### 4. Teori pengawasan

- a. Teori pengawasan menurut beberapa ahli sebagai berikut<sup>30</sup>
1. Lyndal f. urwick, pengawasan adalah upaya agar suatu dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan dan instruksi yang di keluarkan.
  2. Menurut prayudi, pengawasan adalah proses kegiatan-kegiatan yang membandingkan apa yang dijalankan, dilaksanakan atau diselenggarakan itu dengan apa yang di kehendaki, direncanakan, atau di perintah, hasil pengawasan harus dapat menunjukkan sampai dimana terdapat kecocokan atau ketidakcocokan dan apakah sebab-sebabnya.
  3. Henri fayol mengartikan pengawasan sebagai berikut; pengawasan mencakup upaya memeriksa apakah semua terjadi sesuai dengan rencana yang ditetapkan berdasarkan suatu instruksi yang dikeluarkan, dan prinsip yang di anut dengan melaksanakannya bertujuan secara timbal balik untuk melaksanakan perbaikan bila terdapat kekeliruan atau penyimpangan sebelum menjadi lebih buruk dan sulit di perbaiki.
  4. Sondang siagian, pengawasan adalah proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar

---

<sup>30</sup>Sinta mariza s.fungsi pengawasan Ombudsman Republik Indonesia dalam peningkatan pelayanan publik (universitas hasanunnin.2016)hal 30-32

semua pekerjaan yang di jalankan sesuai dengan rencana yang telah ditemukan sebelumnya

5. George R Terry, pengawasan adalah proses penentuan apa yang harus di capai yaitu standar, apa yang sedang dilakukan, yaitu meneliti pelaksanaan dan bila perlu melakukan perbaikan-perbaikan sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana yaitu selaras dengan setandar.

## **C. Pengertian Pelayanan Publik**

### **1. Konsep Dasar Pelayanan Publik**

Melayani berarti memenuhi kebutuhan publik atau memenuhi kepentingan orang banyak. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik adalah amanah yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dimana definisi mengenai pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk



atas barang jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>31</sup>

Sementara itu Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam Keputusan No 6 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyatakan bahwa “Hakikat layanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat<sup>32</sup>. Pernyataan ini menegaskan bahwa pemerintah melalui instansi-instansi penyedia layanan publiknya bertanggung jawab memberikan layanan prima kepada masyarakat. Pernyataan layanan prima perlu digaris bawahi karena ini menyangkut standar kualitas layanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan publik haruslah berkategori “prima”. Karena pada dasarnya masyarakat adalah warga negara yang harus dipenuhi hak-haknya oleh pemerintah.

Dengan demikian kata “prima” ini haruslah menjadi misi yang akan menjiwai setiap unit layanan publik. Konsekwensinya apabila kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat dirasakan tidak prima, maka pada dasarnya penyedia layanan publik dianggap tidak mempunyai kinerja.

---

<sup>31</sup>Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

<sup>32</sup>Keputusan menteri No 6 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

## 2. Asas-asas Pelayanan Publik

Asas hukum adalah aturan dasar dan prinsip-prinsip hukum yang abstrak dan pada umumnya mendasari peraturan konkrit dan pelaksanaan hukum. Dalam bahasa Inggris, kata “*asas*” diformatkan sebagai “*principle*”, sedangkan dalam kamus bahasa Indonesia ada tiga pengertian kata “*asas*” : (1) hukum dasar, (2) dasar (sesuatu yang menjadi tumpuan berpikir atau berpendapat), dan (3) dasar cita-cita.

Asas hukum mengandung nilai-nilai dan tuntutan etis, dan karena mengandung tuntutan etis, maka asas hukum merupakan nilai sosial dan pandangan etis masyarakatnya.<sup>33</sup> Dalam pemahaman hukum secara elementer, Ateng Syafrudin menyederhanakan perbedaan antara asas dan norma hukum sebagai berikut :

- a. Asas merupakan: Dasar pemikiran yang umum dan abstrak, Ide atau konsep, Tidak mempunyai sanksi
- b. Norma merupakan: Aturan yang konkret, Penjabaran dari ide, Mempunyai sanksi

Sementara itu Van der Viles membagi asas dalam pembentukan peraturan yang patut ke dalam asas yang formal dan material, Adapun asas yang formal meliputi :

1. Asas tujuan yang jelas, yang mencakup tiga hal yakni mengenai ketepatan letak peraturan perundang-undangan dalam kerangka kebijakan umum pemerintahan, tujuan khusus peraturan yang akan

---

<sup>33</sup> Achmad Ruslan, 2013, *pembentukan peraturan perundang-undangann di Indonesia*, Rangkang Education, Yogyakarta

dibentuk dan tujuan dari bagian-bagian yang akan dibentuk tersebut.

2. Asas organ lembaga yang tepat, hal ini menegaskan kejelasan organ organ yang menetapkan peraturan perundang-perundangan tersebut.
3. Asas perlunya pengaturan. Merupakan prinsip yang menjelaskan berbagai alternatif maupun relevansi dibentuknya peraturan untuk menyelesaikan problema pemerintahan.
4. Asas dapatnya dilaksanakan yaitu peraturan yang dibuat seharusnya dapat ditegakkan secara efektif.
5. Asas konsesus, yaitu kesepakatan rakyat untuk melaksanakan kewajiban yang ditimbulkan oleh suatu peraturan secara konsekuen.

Sedangkan asas-asas materil meliputi :

1. asas tentang terminologi dan sistematika yang benar, artinya setiap peraturan hendaknya dapat dipahami oleh rakyat.
2. Asas perlakuan yang sama dalam hukum, hal demikian untuk mencegah praktik ketidakadilan dalam memperoleh pelayanan hukum.
3. Asas kepastian hukum, artinya peraturan yang dibuat mengandung aspek konsistensi walaupun diimplementasikan dalam waktu dan yang berbeda.

4. Asas pelaksanaan hukum, hukum sesuai dengan keadaan individual, asas ini bermaksud memberikan penyelesaian yang khusus bagi hal-hal atau keadaan-keadaan tertentu yang menyangkut kepentingan individual<sup>34</sup>

Pembina dalam penyelenggara pelayanan publik dilakukan oleh pimpinan lembaga Negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah nonkementerian, pimpinan lembaga komisi Negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya terhadap pimpinan lembaga Negara dan pimpinan lembaga komisi Negara atau yang sejenisnya yang dibentuk berdasarkan undang-undang, gubernur pada tingkat provinsi melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada dewan perwakilan rakyat daerah provinsi, menteri dan bupati pada tingkat kabupaten beserta walikota pada tingkat kota wajib melaporkan hasil perkembangan kinerja pelayanan publik kepada dewan perwakilan rakyat daerah kabupaten/ kota dan gubernur mempunyai tanggung jawab. pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja, melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dan melaporkan kepada Pembina pelaksana penyelenggaraan pelayanan publik diseluruh satuan kerja unit pelayanan publik, menteri yang bertanggung jawab dalam bidang pelayanan aparatur Negara bertugas merumuskan kebijakan nasional tentang pelayanan publik. Memfasilitasi lembaga terkait untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi antar

---

<sup>34</sup> Sirajuddin, Didik Sukriono, Winardi, 2012, *Hukum Pelayanan Publik*, Setara Pers, Malang, hlm.

penyelenggara yang tidak dapat diselesaikan dengan mekanisme yang ada, melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dengan mengumumkan kebijakan nasional tentang pelayanan publik atas hasil pemantauan dan evaluasi kerja, serta hasil koordinasi membuat peringkat kinerja penyelenggara secara berkala dan dapat memberikan penghargaan kepada penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggara pelayanan.

Pencapaian tujuan pelayanan publik ditingkat pusat dan daerah dilaksanakan oleh lembaga Ombudsman, lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk implementasi pelayanan publik yang berintegritas dalam pemerintahan.

Asas (prinsip) merupakan suatu pernyataan fundamental atau kebenaran umum yang dapat dijadikan pedoman pemikiran dan tindakan.

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 4 menjelaskan asas pelayanan publik adalah<sup>35</sup> sebagai berikut:

- a. Kepentingan umum, yaitu; Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan
- b. Kepastian hukum, yaitu Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan hak, yaitu Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

---

<sup>35</sup> Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik. (Jakarta 2009). Hal 56

- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan, yaitu Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif, yaitu Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan, yaitu Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas, yaitu Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan. Ketepatan waktu, yaitu Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.<sup>36</sup>

### 3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Sebagaimana yang tertuang mengenai prinsip pelayanan publik dalam Per-Menpan Nomor 36 Tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan adalah sebagai berikut:

- a) Transparansi (Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti).
- b) Akuntabilitas (Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan)
- c) Kondisional (Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas).
- d) Partisipatif (Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat).

---

<sup>36</sup>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

- e) Kesamaan hak (Tidak diskriminatif dalam artian tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi).
- f) Keseimbangan Hak dan Kewajiban (Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memnuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak).<sup>37</sup>

#### 4. Uraian Umum Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

##### a. Sejarah dan Perkembangan Ombudsman

Institusi pengawasan bernama Ombudsman pertama kali lahir di Swedia. Meskipun demikian pada dasarnya Swedia bukanlah negara pertama yang membangun sistem pengawasan Ombudsman. Ombudsman pertama dibentuk oleh raja Charles XII di Swedia pada tahun 1700-an dengan nama *King's Highest Ombudsman*. Selama satu setengah abad berlalu, institusi Ombudsman baru dikenal di Swedia. Setengah abad setelahnya barulah sistem Ombudsman ini menyebar ke berbagai penjuru dunia. Setelah raja Charles XII di Swedia, membentuk *Office of The King's Highest Ombudsman*, Parlemen Swedia juga mengukuhnya dengan membentuk Ombudsman Parlemen pada tahun 1809.<sup>38</sup>

Meskipun keberadaanya saat itu mewakili kehadiran Raja, tetapi *Highest Ombudsman* tidak memiliki otoritas politik. Ia hanya bertugas untuk memastikan bahwa hukum tetap dipatuhi, dan para pejabat negara yang melanggar hukum dan menjalankan tugasnya dengan baik. Pembentukan *Office Of The King's Highest Ombudsman* oleh Raja Charles XII di Swedia dapat dilihat sebagai bentuk komitmen

---

<sup>37</sup>Per-Menpan Nomor 36 Tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan

<sup>38</sup>M. Makhfudz, *Hukum Administrasi Negara, Edisi Pertama*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hal.132-133.

seorang penguasa yang membuka ruang pengawasan oleh masyarakat terhadap jalannya roda pemerintahan. Tentu membutuhkan kebesaran jiwa bagi Raja Charles XII, karena sebagai seorang raja dengan segala kekuasaan dan hak-hak istimewa yang dimilikinya, ia beserta jajaran orang-orang sekitar kerajaan dengan rela hati membuka diri terhadap pengawasan yang dilakukan masyarakat melalui *Highest Ombudsman*.

Pembentukan Ombudsman di Indonesia pertama kali melalui Keputusan Presiden No.44 Tahun 2000. Saat itu Ombudsman masih berbentuk lembaga *Adhock* dengan Nama, Komisi Ombudsman Nasional. Pembentukan Ombudsman di Indonesia di latar belakang oleh suasana transisi menuju demokrasi. Pada saat itulah Abdurrahman Wahid sebagai Presiden Republik Indonesia memutuskan membentuk Ombudsman sebagai lembaga yang diberi wewenang mengawasi kinerja pemerintahan (termasuk dirinya sendiri) dan pelayanan umum lembaga peradilan.

Tujuan pembentukan Komisi Ombudsman Nasional sebagaimana dicantumkan dalam Keppres No. 44 Tahun 2000 adalah untuk membantu menciptakan dan mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan KKN serta meningkatkan perlindungan hak-hak masyarakat agar memperoleh pelayanan umum, keadilan, dan kesejahteraan secara lebih baik. Adapun tugas pokoknya adalah menyiapkan konsep RUU



Ombudsman, menyebarluaskan pemahaman mengenai lembaga Ombudsman, melakukan kordinasi dan atau kerjasama dengan instansi pemerintah, perguruan tinggi, lembaga Swadaya Masyarakat, para ahli, praktisi, organisasi profesi dan lain-lain. Serta melakukan langkah untuk menindaklanjuti laporan atau informasi tentang penyimpangan yang dilakukan oleh penyelenggara negara pada saat melaksanakan tugasnya maupun dalam memberikan pelayanan umum.

Setelah diberlakukannya UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, ada banyak perubahan mendasar yang terjadi dan diatur dalam UU Ombudsman tersebut. Selain penegasan sebagai lembaga negara, rekomendasinya juga wajib di tindaklanjuti dan memiliki kekuatan mengikat yang lebih signifikan serta diberikan hak imunitas dan tidak dapat dihalang-halangi selama menjalankan tugasnya.<sup>39</sup> Ombudsman Republik Indonesia. Perubahan nama tersebut mengisyaratkan bahwa Ombudsman tidak lagi berbentuk Komisi Negara yang bersifat sementara, tapi merupakan lembaga negara yang permanen sebagaimana lembaga-lembaga negara yang lain, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup><http://repository.radenintan.ac.id/8097/1/skripsi%20SITI%20MAYSAROH>, diakses tanggal 14 nopember 2019 jam 20.00 wita.

<sup>40</sup>[www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id), diakses tanggal 14 nopember 2019 jam 20.00 wita.

## **b. Dasar Hukum Ombudsman**

Penjelasan Dasar hukum ombudsman terdapat dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya Ombudsman dapat membentuk Perwakilan Ombudsman di Provinsi atau kabupaten/ kota, pembentukan Perwakilan Ombudsman bertujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan dari Ombudsman dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas pengawasan untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik yang baik.<sup>41</sup>

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.

Sebelum reformasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan diwarnai dengan praktek maladministrasi antara lain terjadinya korupsi, kolusi, dan nepotisme sehingga mutlak diperlukan reformasi

---

<sup>41</sup>Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

birokrasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan demi terwujudnya penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Penyelenggaraan negara pemerintahan yang baik hanya dapat tercapai dengan peningkatan mutu aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan dan penegakan asas-asas pemerintahan umum yang baik. Untuk penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan upaya meningkatkan pelayanan publik dan penegakkan hukum diperlukan keberadaan lembaga pengawas eksternal yang secara efektif mampu mengontrol tugas Penyelenggara Negara dan pemerintahan.<sup>42</sup>

Dengan demikian pembahasan dasar hukum Ombudsman terdapat dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman, dan Ombudsman Lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik Negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik Negara serta badan swasta maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/ anggaran pendapatan belanja daerah.

---

<sup>42</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Penjelasan, hal. 28.

### c. Reformasi Dalam Pelayanan Publik

Reformasi pelayanan publik dapat berjalan optimal jika proses reformasi birokrasi berjalan optimal pula. Pelaksanaan pelayanan publik tidak akan berjalan di tengah-tengah sistem dan personalitas aparatur birokrasi yang memble. Karena itu, reformasi pelayanan publik beriringan dengan reformasi birokrasi, patut ditekankan pula, berbicara birokrasi bukan berbicara individu (*person*), namun berbicara birokrasi adalah berbicara sistem. Artinya, reformasi ditubuh birokrasi bukan hanya sekedar melakukan pembenahan *person to person* yang menjabat (pejabat), namun pembenahan sistem organisasi (lembaga pemerintah).<sup>43</sup>

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>44</sup> Tujuan Undang-Undang tentang pelayanan publik adalah:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. terwujudnya sistem penyelenggara pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korupsi yang baik;

---

<sup>43</sup> HM. Harry Mulya Zein, *Gerakan Reformasi Birokrasi Dari Dalam*, (Banten: Green Komunika, 2012), hal. 33.

<sup>44</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 ayat 1, hal. 50-53.

- c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam perspektif *governance*, tuntutan perubahan peran pemerintah dan birokrasinya juga berarti pula tuntutan perubahan peran dari warga negara itu sendiri, yakni tuntutan yang lebih besar kepada warga negara untuk berdaya, mengurus dirinya sendiri, berpartisipasi, dan memonitor akuntabilitas pemerintah dan birokrasinya. Singkat kata, idealitas untuk mewujudkan *governance* yang baik, antara pemerintah dan masyarakat, dapat terjadi apabila dua pihak yang memiliki kapasitas saling mendukung dan melengkapi. Warga Negara harus menampilkan sikap dan perilaku yang bertanggung jawab aktif, berpartisipasi, dan memiliki kesadaran. Sementara pemerintah dan birokrasinya harus menampilkan karakteristik pemerintahan yang terbuka, tanggap, mau mendengar dan mau melibatkan (*inklusif*).<sup>45</sup>

Tujuan organisasi birokrasi dalam mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat membuat birokrasi memiliki nilai-nilai tersendiri, yaitu nilai-nilai publik. Kajian mengenai nilai-nilai publik telah banyak dihasilkan oleh para ahli administrasi publik. Munculnya nilai-nilai publik hadir pada saat konsep *New Public Management* (NPM) gencar didiskusikan dalam ranah keilmuan administrasi publik pada

---

<sup>45</sup> Deddy Mulyadi, Hendrikus T. Gedeona, Muhammad Nur Afandi, *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*, (Bandung: Alfabeta Cv, 2018), hal 21.

akhir tahun 1990-an hingga awal 2000-an. Pada masa itu, terdapat pertentangan antara sektor publik dan sektor swasta lebih mengutamakan efisiensi dan efektivitas untuk memperoleh keuntungan, sedangkan pemerintah sebagai bagian dari sektor publik tidak diperkenankan mempunyai motif memperoleh keuntungan.<sup>46</sup>

Terdapat tiga faktor utama, yakni pertama, *factor value/* nilai-nilai. Dalam membuat kebijakan maupun melayani masyarakat, birokrat perlu mempertimbangkan apakah kinerja yang dihasilkan memiliki nilai manfaat bagi masyarakat. Kedua, *factor legitimacy support*, yaitu adanya dukungan dari pihak lain, seperti pihak swasta dan organisasi masyarakat. Faktor terakhir adalah *operational capability*, yaitu mengenai kapasitas dan kapabilitas dari sumber daya yang menjadi penggerak birokrasi. Ketiga faktor tersebut apabila digunakan akan menjadi sebuah alat sederhana dalam menganalisis keputusan atau kebijakan pemerintah. Pengukuran dilakukan agar pemerintah dapat mengetahui nilai-nilai publik yang terkandung dalam kinerja organisasi didalam birokrasi<sup>47</sup>

---

<sup>46</sup> Amy Y.S. Sri Rahayu, *Birokrasi dan Governance: Teori, Konsep, dan Aplikasinya*, (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2019) hal 40.

<sup>47</sup> *Ibid* hal.41.

#### **d. Ruang Lingkup Ombudsman**

Pada Ayat 1 Pasal 1 Dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia menjelaskan tentang defenisi Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/ atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.<sup>48</sup>

#### **e. Maksud dan Tujuan Pembentukan Ombudsman Republik Indonesia.**

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. Sebelum reformasi penyelenggara negara dan pemerintahan diwarnai dengan praktek Maladministrasi antara lain terjadinya

---

<sup>48</sup> Ayat 1 Pasal 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

korupsi, kolusi, dan nepotisme sehingga mutlak diperlukan reformasi birokrasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan demi terwujudnya penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, penyelenggaraan Negara dan pemerintahan yang baik hanya dapat tercapai dengan peningkatan mutu aparatur penyelenggara Negara.

Untuk Penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang baik hanya dapat tercapai dengan peningkatan mutu aparatur Penyelenggara Negara dan pemerintahan dan penegakan asas-asas pemerintahan umum yang baik.

Untuk penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan upaya meningkatkan pelayanan publik dan penegakan hukum diperlukan keberadaan lembaga pengawas eksternal yang secara efektif mampu mengontrol tugas penyelenggara negara dan pemerintahan, pengawasan internal yang dilakukan oleh pemerintah sendiri dalam implementasinya ternyata tidak memenuhi harapan masyarakat, baik dari sisi obyektifitas maupun akuntabilitas.

Dari kondisi di atas, pada Tahun 2000, Presiden berupaya untuk mewujudkan reformasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan dengan membentuk Komisi Ombudsman Nasional melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000. Komisi Ombudsman Nasional bertujuan membantu menciptakan dan mengembangkan kondisi yang



kondusif dalam melaksanakan pemberantasan korupsi, kolusi, nepotisme serta meningkatkan perlindungan hak masyarakat agar memperoleh pelayanan publik, keadilan, dan kesejahteraan.<sup>49</sup>

Untuk lebih mengoptimalkan fungsi, tugas dan wewenang Komisi Ombudsman Nasional, perlu dibentuk Undang-Undang tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai landasan hukum yang lebih jelas dan kuat.

Hal ini sesuai dengan amanat Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor VIII/MPR/2001 tentang Rekomendasi Arah Kebijakan Pemberantasan dan Pencegahan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme yang salah satunya memerintahkan dibentuknya Ombudsman dengan Undang-undang.<sup>50</sup> Sebelum ada Komisi Ombudsman Nasional pengaduan pelayanan publik hanya disampaikan kepada instansi yang dilaporkan dan penanganannya sering dilakukan oleh pejabat yang dilaporkan sehingga masyarakat belum memperoleh perlindungan yang memadai. Selain itu untuk menyelesaikan pengaduan pelayan publik, selama ini dilakukan dengan mengajukan gugatan melalui pengadilan.

Penyelesaian melalui pengadilan tersebut memerlukan waktu cukup lama dan biaya yang tidak sedikit. Untuk itu, diperlukan lembaga tersendiri yakni Ombudsman Republik Indonesia yang dapat menangani pengaduan pelayanan publik dengan mudah dan dengan

---

<sup>49</sup> Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000. Komisi Ombudsman Nasional

<sup>50</sup> Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor VIII/MPR/2001

tidak memungut biaya. Ombudsman Republik Indonesia tersebut merupakan lembaga negara yang dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Hal ini selaras dengan apa yang termaktub pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia bertujuan sebagai berikut:

1. mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera;
2. mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;
3. meningkatkan mutu pelayanan negara disegala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik;
4. membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek praktek Maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme;
5. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.<sup>51</sup>
6. Fungsi dan Tugas Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Ombudsman Republik Indonesia bertugas

- 1) Menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

---

<sup>51</sup> pasal 4 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

- 2) Melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan;
- 3) Menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- 4) Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 5) Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga Negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- 6) Membangun jaringan kerja;
- 7) Melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- 8) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang undang.<sup>52</sup>

---

<sup>52</sup>Pasal 7 Undang-Undang No.37 tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode empiris dengan beberapa pertimbangan, pertama menyesuaikan metode empiris lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda, kedua metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden, dan ketiga metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi<sup>53</sup>

Sesuai dengan dasar penelitian tersebut maka penelitian ini diharapkan mampu menganalisis permasalahan-permasalahan yang akan diteliti dan hasil yang diperoleh, yang selanjutnya dihubungkan dengan aspek-aspek hukumnya serta melihat realitas tentang kewenangan lembaga Ombudsman dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi.

##### **B. Metode Pendekatan**

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan undang-undang (*statute approach*), pendekatan kasus (*case approach*) dan pendekatan historis (*historical approach*)

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

Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan yang bersangkutan paut dengan permasalahan (isu hukum) yang sedang diteliti antara lain:

---

<sup>53</sup>Moleong, Lexy J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- a. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- b. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2009 Tentang Ombudsman Republik Indonesia
- c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik.
- d. Keputusan presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- e. Per-Menpan Nomor 36 Tahun 2012 Tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan.

## 2. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan konseptual beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. Dengan mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin di dalam ilmu hukum, peneliti akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum, dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi. Pemahaman akan pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin tersebut merupakan sandaran bagi peneliti dalam membangun suatu argumentasi hukum dalam memecahkan isu yang dihadapi<sup>54</sup>.

## 3. Pendekatan Kasus (*Case Approach*)

Pendekatan ini dilakukan dengan melakukan telaah pada kasus-kasus yang berkaitan dengan isu hukum yang sedang diteliti.

---

<sup>54</sup>Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2011, hlm. 95.

### C. Bahan Hukum

Bahan hukum/data yang digunakan dalam penelitian ini adalah bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

1. Bahan hukum primer adalah data yang diperoleh dengan mempelajari bahan-bahan pustaka yang berupa peraturan perundang-undangan dan literatur-literatur lainnya yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas. Bahan hukum terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier yaitu:

a. Bahan Hukum Primer

Merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas yaitu merupakan hasil dari tindakan yang dilakukan oleh lembaga yang berwenang untuk itu<sup>55</sup>. Bahan hukum primer yang digunakan oleh penulis bersumber dari peraturan perundang-undangan mempunyai kekuatan hukum yang mengikat karena dibuat dan diumumkan secara resmi oleh pembentuk hukum negara, yang berkaitan dengan permasalahan dalam penulisan.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yang utama adalah buku teks karena buku teks berisi mengenai prinsip-prinsip dasar ilmu hukum dan pandangan-pandangan klasik para sarjana yang mempunyai kualifikasi tinggi. Bahan-bahan yang berupa publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Berupa pandangan para ahli (pakar), akademisi, ataupun para praktisi melalui penelusuran dokumen-dokumen, buku-buku jurnal hukum, suntingan dalam internet, dan literatur lainnya yang relevan berkaitan dengan permasalahan, juga dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.

c. Bahan hukum Tersier

Merupakan bahan hukum yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder seperti kamus hukum, ensiklopedia dan lain-lain<sup>56</sup>.

---

<sup>55</sup>Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2010, hlm. 157.

<sup>56</sup>Jhonny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayumedia Publishing, Malang, 2006, hlm. 296.

#### D. Sumber Data

Didalam penelitian hukum ini, dipergunakan jenis data sekunder dan data primer, yang dari sudut kekuatan mengikatnya digolongkan ke dalam beberapa sumber data, yaitu Sumber data penelitian adalah sumber dari mana data dapat diperoleh. Sumber data merupakan masalah yang perlu diperhatikan dalam setiap penelitian ilmiah, agar diperoleh data yang lengkap, benar, dan dapat dipertanggung jawabkan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

##### 1. Sumber Data primer

Sumber data primer atau utama yaitu kata-kata atau tindakan orang-orang yang diamati. Sumber data primer diperoleh dari studi lapangan yaitu suatu cara memperoleh data yang bersifat primer dengan cara terjun langsung ke objek yang akan diteliti untuk memperoleh data yang diperlukan dengan mengadakan wawancara dan observasi. Sumber data primer yang diperoleh peneliti melalui catatan tertulis dalam suatu wawancara yang dilakukan pada Informan. Informan yaitu orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Informan berkewajiban secara sukarela menjadi anggota tim peneliti walaupun hanya bersifat informal. Anggota tim dapat memberikan pandangan dari segi orang tentang nilai, sikap, dan kebudayaan yang menjadi latar belakang penelitian.<sup>57</sup>

---

<sup>57</sup> Soekanto soejono, *pengantar penelitian hukum*, Ui Press, Jakarta, 1986, hal 52

## 2. Sumber Data sekunder

Data sekunder sebagai pelengkap untuk melengkapi dan menyelesaikan data primer. Selain kata-kata atau tindakan sebagai sumber utama dan tambahan seperti dokumen dan lain-lain juga merupakan data tambahan yang berasal dari sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber data arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi.<sup>58</sup>

Data sekunder atau data yang tertulis, yang digunakan dalam penelitian dapat berupa:

- 1) Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia; Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah; Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Ombudsman Republik Indonesia; Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah.
- 2) Buku dan literatur yang berkaitan dengan fungsi dan tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat.
- 3) Dokumen dan arsip-arsip yang ada kaitannya dengan pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat terhadap maladministrasi penyelenggara pelayanan publik.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan sebagai sumber didalam penelitian ini adalah wawancara dan observasi, selain itu juga studi pustaka yaitu pengumpulan bahan hukum dengan jalan membaca peraturan perundang undangan, dokumen-dokumen resmi, jurnal, artikel-artikel dari internet, maupun literatur-literatur lain yang erat kaitannya dengan

---

<sup>58</sup> Peter Mahmud Marzuki, Op. Cit hlm. 141



permasalahan yang dibahas berdasarkan bahan hukum sekunder. ”sumber data utama dalam penelitian empiris yaitu kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain”. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Wawancara atau Interview

Wawancara adalah situasi peran antara pribadi bertatap muka, ketika seseorang yakni pewawancara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh jawaban yang relevan dengan masalah penelitian kepada responden

Wawancara langsung dalam pengumpulan fakta sosial sebagai bahan kajian ilmu hukum empiris, dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung dimana semua pertanyaan disusun secara sistematis, jelas dan terarah sesuai dengan isu hukum yang diangkat dalam penelitian. Wawancara langsung ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang benar dan akurat dari sumber yang ditetapkan sebelumnya. semua keterangan yang diperoleh dari wawancara tersebut mengenai apa yang diinginkan dicatat atau direkam dengan baik. Wawancara dilakukan untuk memperoleh keterangan secara lisan guna mencapai tujuan yaitu mendapatkan informasi yang akurat dari narasumber yang berkompeten.<sup>59</sup>

---

<sup>59</sup> Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 2007, hlm. 95.

## 2. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja<sup>60</sup>, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan metode observasi langsung yaitu ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat. Pengamatan dilakukan sendiri ditempat yang menjadi objek penelitian yang dimaksud disini adalah pengamatan terbatas. Cara yang digunakan untuk memperoleh data meliputi:

- a. Peraturan yang meliputi Undang-Undang dan ketentuan-ketentuan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat.
- b. Pelaksanaan peraturan yang meliputi prakteknya.
- c. Gambaran diskriptif cara penanganan langsung.

## 3. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan adalah suatu metode pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan, Studi kepustakaan dalam penelitian ini yang penulis lakukan yaitu dengan cara mengambil data pada hasil-hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Ombudsman Republik Indonesia, misalnya jurnal, tesis, skripsi, laporan penelitian, buku-buku dan sebagainya, yang selanjutnya disusun menjadi sebuah kalimat.

---

<sup>60</sup> Sutrisno Hadi Metodologi Research Jilid II. (Yogyakarta: Andi Offset, 2000) hln 206

#### 4. Analisis Data

Setelah data terkumpul, baik melalui observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan maka data tersebut diolah kembali dengan cara memeriksa terhadap kelengkapan dan relevansinya pada permasalahan yang ada dalam penelitian ini kemudian diklasifikasikan secara sistematis sehingga dengan jelas dapat diketahui data mana yang dipergunakan untuk menjawab permasalahan yang ada<sup>61</sup>. analisis empiris adalah “upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

---

<sup>61</sup>Moh Nazir, Metode Penelitian, (Jakarta:Ghalia Indonesia, 1998) hln 34