

**KEWENANGAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
PERWAKILAN NUSA TENGGARA BARAT BERDASARKAN UNDANG  
-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK  
(STUDI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN LOMBOK BARAT)**



Oleh :

**ISTI VANIDA**  
**618110102**

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

**FAKULTASHUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
MATARAM  
2022**

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING**

**SKRIPSI**

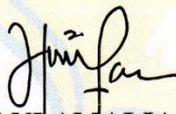
**Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabutapen Lombok Barat)**

Oleh :  
**Isti Vanida**  
**618110102**

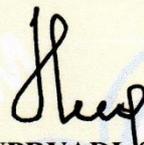
Menyetujui,

**Pembimbing Pertama**

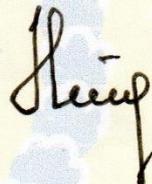
**Pembimbing Kedua**

  
**(FITRIANI AMALIA, SH., MH)**

**NIDN : 0826058302**

  
**(ADY SUPRYADI, SH., MH)**

**NIDN : 0803128501**

**HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI****SKRIPSI INI TELAH DISEMINARKAN DAN DIUJI OLEH  
TIM PENGUJI****Pada Hari Senin 31 Januari 2022****OLEH :  
DEWAN PENGUJI****Ketua****DR. SITI HASANAH, S.H, M.H**  
**NIDN : 0830096701**  
( )**Anggota I****FITRIANI AMALIA. SH., MH****NIDN : 0826058302**  
( )**Anggota II****ADY SUPRYADI, SH., MH****NIDN : 0803128501**  
( )**Mengetahui:****FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
DEKAN,****RENA AMINWARA, SH., M.Si**  
**NIDN. 0828096301**

## SURAT KEASLIAN KARYA TULIS

Dengan ini menyatakan:

1. Skripsi yang berjudul:

“Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Nusa Tenggara Barat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabutapen Lombok Barat)” adalah hasil karya tulis asli yang saya ajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram.

2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan skripsi tersebut telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram.

3. Jika kemudian pernyataan ini terbukti tidak benar, saya siap mempertanggung jawabkan dan bersedia menerima sanksi yang berlaku di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram.

Mataram, 20 Januari 2022

Pembuat pernyataan



Isti Vanida  
NIM: 618110102



**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](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS  
PLAGIARISME**

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

Nama : ISTI VANIDA  
NIM : 618110102  
Tempat/Tgl Lahir : MATARAM 8 MARET 2000  
Program Studi : ILMU HUKUM  
Fakultas : HUKUM  
No. Hp : 087815691328  
Email : istivanida08@gmail.com

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

KEWENANGAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN MUSA TENGGAKA  
BARAT BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 28 TAHUN 2009 TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan  
sipil Kabupaten Lombok Barat)

**Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 33%**

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis\* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milih 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, 11 MARET .....2022

Penulis



Isti Vanida

NIM. 618110102

Mengetahui,

Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.

NIDN. 0802048904

\*pilih salah satu yang sesuai



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

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

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

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

Nama : ISTI VANIDA .....  
NIM : 618110102 .....  
Tempat/Tgl Lahir : MATARAM 8 MARET 2000 .....  
Program Studi : ILMU HUKUM .....  
Fakultas : HUKUM .....  
No. Hp/Email : 087815091328 / isivanida08@gmail.com .....  
Jenis Penelitian :  Skripsi  KTI  Tesis  .....

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

KEWENANGAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN NUSA TENGGARA  
BARAT BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK ( studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil  
Kabupaten Lombok Barat )

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, .. 11 MARET ..... 2022

Penulis



Isti Vanida  
NIM. 618110102

Mengetahui,

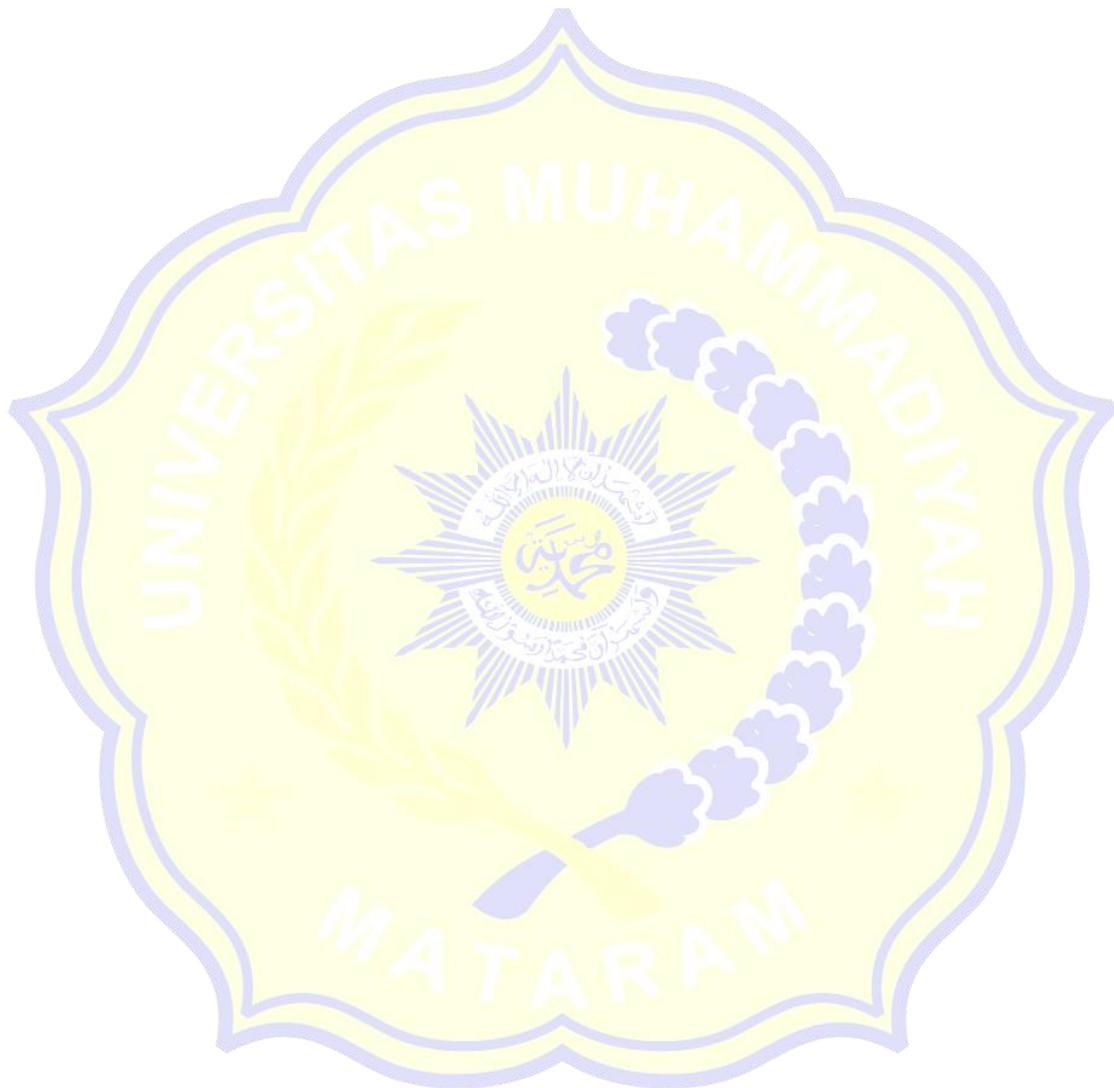
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



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

**MOTTO HIDUP**

**“ BERGUNA BAGI ORANG LAIN ”**



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarkatuh

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, petunjuk dan karunia-Nya kepada penyusun sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi sesuai dengan rencana yang telah di tentukan dengan judul : **Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Nusa Tenggara Barat Berdasarkan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabutapen Lombok Barat)**

Tidak lupa pula penulis menghaturkan selawat dan salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman terang benderang yaitu *Addinul Islam*.

Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagai syarat guna menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH).

Penyusun menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan penulis dalam penulisan skripsi ini tidak luput dari adanya dukungan, bimbingan dan arahan semua pihak sehingga penulis mengucapkan terimakasih pada :

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd, Gani, M.Pd .selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Ibu Rena Aminwara, SH., M.Si Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram.

3. Bapak Dr. Hilman Syahril Haq SHI. LLM selaku Wakil Dekan IFakultas Hukum Universitas Muhamadyah Mataram
4. Bapak Dr. Usman Munir SH. MH selaku Wakil Dekan IIFakultas Hukum Universitas Muhamadyah Mataram
5. Ibu Anies Prima Dewi, SH, M.H, selaku KetuaProdi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram.
6. Bapak Ady Supriyadi, SH. M.H, selaku Dosen Pembimbing Akademik Dari Penulis, yang setiap semester selalu menanyakan dan memperhatikan serta memberikan nasehat terhadap penulis .
7. Ibu Fitriani Amalia,SH.,MH, selaku Dosen pembimbing Pertama dari Penulis yang setiap hari selalu terbuka dan baik saat memberikan bimbingan.
8. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama dibangku perkuliahan sehingga penulis penulis sangat terbantu dalam penulisan skripsi ini.
9. Seluruh Staf Bagian Akademik dan Bagian Administrasi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram yang selalu membantu, memudahkan dan memberikan informasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Terimakasih yang paling dalam penyusunan haturkan kepada ibunda saya tersayang IBU SRI HIDAYATI, dan bapak saya tercinta BAPAK ABDUL HALIK Yang sangat berjasa dalam hidup penulis, terlebih dalam sumbangan semangat yang tak terhingga sehingga penulis bisa sampai sekarang dan membantu banyak hal dalam masa perkuliahan.

11. Kepada Kakak ku tercinta ARIE SETIAWAN, MELIZA YULISTINA dan HELLY YULIANTI Yang telah memberikan semangat bagi penyusun selama perkuliahan.
12. Kepada Sahabat saya Arum Nun Maulida, Alji Muliani ,Lalu Diah , Meliana Indrawati. terimakasih atas semangat nya membantu saya. Sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini
13. Kepada Teman teman kelas Konsentrasi HTN yang selalu saling memberikan support yang selalu Kompak dan selalu memberikan semangat sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
14. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas segala sesuatu yang telah di berikan kepada penulis, semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmatnya kepada kita semua. Peenulissadar bahwa dalam penulisanskripsi ini masih terdapat kekurangan maka penulis mengharapkan masukan yang bersifat membangun dari berbagai pihak untuk menyempurnakan skripsi ini.

Mataram, 8 Januari 2022

Isti Vanida

**Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Nusa Tenggara Barat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik (Studi di Dinas Pencatatan Sipil di Kabupaten Lombok Barat)**

**Isti Vanida  
618110102**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

**ABSTRAK**

Sebuah unit pelayanan wajib menyusun dan menetapkan, menerapkan standar pelayanan. Pemerintahan daerah dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki tugas untuk memenuhi tuntutan masyarakat terutama dalam peningkatan kualitas pelayanan. Untuk mencegah terjadinya Malaadministrasi dalam pelayanan publik dibentuklah Ombudsman Republik Indonesia yaitu Lembaga Negara yang dibentuk khusus untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik khususnya sebagai perilaku maladministrasi.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu Normatif Empiris Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Sumber dan jenis bahan hukum yang digunakan yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Teknik pengumpulan bahan Hukum dan data menggunakan hukum Normatif empiris. Pengolahan data dilakukan menggabungkan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, tetapi harus juga dilakukan dengan mendorong peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat melalui program-program yang bersifat intervensi terhadap penerapan standar pelayanan publik sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

***Kata Kunci:*** Kewenangan Ombudsman dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, di Dukcapil Lombok Barat.

**THE AUTHORITY OF THE OMBUDSMAN OF THE REPUBLIC OF  
INDONESIA OF WEST NUSA TENGGARA REPRESENTATIVE BASED  
ON LAW NUMBER 25 IN 2009 CONCERNING PUBLIC SERVICES  
(STUDY AT THE CIVIL REGISTRATION OFFICE OF WEST LOMBOK)**

**Isti Vanida  
618110102**

**FACULTY OF LAW  
MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF MATARAM**

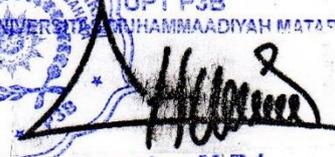
**ABSTRACT**

Service standards must be developed, determined, and implemented by a service unit. In the sphere of population and civil registration, local governments are responsible for addressing community requests, particularly in terms of enhancing service quality. The Ombudsman of the Republic of Indonesia, a State Institution specifically intended to oversee the implementation of public services, especially as maladministration behavior, was established to avoid maladministration in public services.

The research method used is Normative Empirical. This study was conducted using both a statutory and a conceptual approach. Primary legal materials, secondary legal materials, and tertiary legal materials are the sources and types of legal materials used. Empirical normative law is used in the collection of legal materials and data. The data is processed using a combination of primary and secondary legal materials.

In accordance with the provisions of Law Number 37 of 2008 concerning the Ombudsman of the Republic of Indonesia and Law Number 25 of 2009 concerning Public Services, but also by encouraging the role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of West Nusa Tenggara through programs that are intervention in the implementation of public service standards in accordance with the provisions of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services.

**Keywords:** *Authority of the Ombudsman in Law Number 25 of 2009 concerning Public Services, in Dukcapil West Lombok.*

MENGESAHKAN  
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA  
MATAKAM  
KEPALA  
UPT P3B  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
  
Humaira, M.Pd  
NIDN. 0803042601

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS .....</b>	<b>iv</b>
<b>PLAGIARISME .....</b>	<b>v</b>
<b>PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO HIDUP .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar belakang.....	1
B. Perumusan masalah.....	4
C. Tujuan dan manfaat penelitian.....	5
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
A. Tinjauan Umum Negara Hukum .....	7
1. Pengertian Negara Hukum .....	7
2. Unsur Unsur Negara Hukum .....	8
3. Tujuan Negara Hukum .....	9
B. Tinjauan Umum Tentang Kewenangan .....	9
1. Pengertian Kewenangan .....	10
2. Sumber Kewenangan .....	11
3. Unsur Unsur Kewenangan.....	12
C. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik .....	12
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	12
2. Fungsi Pelayanan Publik .....	13
3. Unsur Pelayanan Publik .....	14

D. Tinjauan Umum Tentang Ombudsman.....	15
1. Sejarah Ombudsman.....	15
2. Pengertian Ombudsman .....	17
3. Kewenangan Ombudsman.....	19
4. Ruang Lingkup Ombudsman.....	21
E. Tinjauan Umum Administrasi Kependudukan .....	21
1. Pengertian Administrasi Kependudukan .....	22
2. Unsur Administrasi Kependudukan.....	23
3. Tujuan Administrasi Kependudukan.....	24
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Metode Pendekatan .....	25
C. Sumber dan Jenis Bahan Hukum .....	26
D. Lokasi Penelitian .....	28
E. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum Dan Data .....	28
F. Analisis Bahan Hukum Dan Data .....	29
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>30</b>
A. Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan NTB Berdasarkan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik.....	30
1. Kewenangan Ombudsman Dalam Mencega Maladministrasi.....	34
2. Pengawasan Ombudsman Dalam Hal Pelayanan Publik.....	35
B. Kewenangan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten LombokBarat .....	38
1. Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil KabupatenLombokBarat.....	39
2. Layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten LombokBarat.....	44

3. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten LombokBarat.....	45
4. Pengaturan Stelsel Aktif Layanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten LombokBarat.....	49
5. Jangka waktu layanan penerbitan kartu keluarga, KTP-el dan akta Keluarga.....	50
6. Dampak Penundaan Berlarut Pelayanan Administrasi Kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat .....	55
<b>BAB V. PENUTUP</b> .....	56
A. Kesimpulan .....	56
B. Saran.....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	58



## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Negara adalah wilayah dengan aturan yang berlaku untuk semua warga negara di wilayah itu. Sebagaimana Negara Kesatuan Republik Indonesia memiliki aturan-aturan yang berpedoman pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, setiap negara memiliki aturan-aturan yang harus dipatuhi.<sup>1</sup>

Namun, misi ini belum terlaksana, seperti terlihat pada pegawai negeri, di mana administrasi yang buruk masih menjadi hal yang lumrah. Salah satu fungsi yang harus dilakukan pemerintah dalam hak-hak sipil adalah berkaitan dengan pelaksanaan dan fungsi umum pemerintahan, salah satunya adalah sistem kependudukan yang erat kaitannya dengan hak-hak sipil dan hak-hak sipil massa. terkait. Telekomunikasi.

Sebuah unit layanan diperlukan untuk mengembangkan, mengkonfigurasi, dan menerapkan standar layanan. Standar ini menjadi tolak ukur pemberian layanan bagi pelaksana layanan dan pengguna layanan. Elemen ini dapat dikaitkan dengan pengukuran efektivitas suatu layanan dan kepuasan pengguna layanan ketika mengakses layanan suatu entitas layanan publik. Pemerintah daerah di bidang kependudukan dan status kependudukan bertugas memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama meningkatkan kualitas pelayanan dan menghadapi perkembangan dunia modern yang menuntut

---

<sup>1</sup>Adrian Sutedi, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, Jakarta: Sinar Grafika, 2011, hlm. 146.

kebutuhan yang cepat dan tepat. Dengan demikian, kualitas penyelenggara pelayanan publik dapat terimplementasi secara positif dan terus menunjukkan kualitas yang baik. Kemudian menggunakan kepuasan pengguna layanan sebagai masukan untuk lebih meningkatkan penyampaian layanan publik dan memungkinkan mereka untuk lebih terorganisir. Pemahaman ini membuka peningkatan kualitas pelayanan publik dan memudahkan dalam mewujudkan kepentingan publik ideal negara.<sup>2</sup>

Pelayanan publik dalam pengertian UU Nomor 25 Tahun 2009 didefinisikan sebagai seperangkat kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan barang, jasa, dan jasa pengelolaan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pendek kata, negara berkewajiban memenuhi kewajiban UUD 1945 untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat dan kebutuhan dasar untuk memajukan kepentingan umum dan mencerdaskan kehidupan masyarakat.

Uraian lebih rinci mengenai ketentuan ini dapat dilihat dalam Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012. Dalam peraturan ini, ruang lingkup pelayanan publik meliputi barang, jasa, dan jasa pengelolaan. Jasa pengurusan dipahami sebagai jasa penyelenggara untuk membuat berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat. Dokumen resmi dapat berupa dokumen berlisensi atau tidak berlisensi. Ini adalah jenis layanan yang paling umum diakses oleh masyarakat umum.

---

<sup>2</sup> H. Kriswahyu, dkk. 2017. *Standar Pelayanan Publik Sesuai UUD no 25 Tahun 2009 survei Ombudsman RI. Jakarta selatan. Hlm 1*

Penyediaan layanan perlu lebih ditingkatkan oleh penyelenggara layanan publik agar masyarakat dapat memenuhi berbagai hak dan kebutuhan dasar. Oleh karena itu, diperlukan opini untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu caranya adalah dengan menggunakan mekanisme pemantauan internal dan eksternal.<sup>3</sup>

Pengawasan internal dilakukan oleh badan pelayanan publik yang membawahi pekerjaan pelayanan. Sementara itu, pengawasan eksternal diambil alih oleh masyarakat luas. Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) dan Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara yang dibentuk khusus untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya yang berkaitan dengan pengendalian kecurangan.<sup>4</sup>

Peradilan Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang membahas tentang tugas Ombudsman Republik Indonesia tidak hanya menyelesaikan berbagai jenis laporan atau pengaduan masyarakat terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik pengendalian kecurangan. Upaya juga dilakukan untuk mencegah administrasi yang tidak sah. Salah satunya adalah mendorong penyedia layanan untuk mematuhi standar pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 untuk menjamin kepastian hukum masyarakat umum yang menggunakan layanan tersebut.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup>*ibid* hlm.2

<sup>4</sup>*Ibid.* hlm 3

<sup>5</sup>*Ibid* hlm. 3

Oleh karena itu, penyelenggara atau ombudsman harus menanggapi keluhan masyarakat. Sesuai dengan Pasal 25 UU Pelayanan Publik tahun 2009, mekanisme yang ditetapkan sebagai berikut:

- a. Ombudsman wajib menyelesaikan pengaduan masyarakat apabila pengadu menghendaki penyelesaian pengaduan tidak dilakukan oleh penyelenggara.
- b. Ombudsman wajib menerima dan berwenang memproses pengaduan dari Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- c. Ombudsman wajib melakukan mediasi dan konsiliasi dalam menyelesaikan pengaduan atas permintaan para pihak.<sup>6</sup>

Untuk mencegah terjadinya misadministrasi, penulis membahas masalah pelayanan publik di Kabupaten Lombok Barat, peran Ombuzman dalam mengatasi masalah tersebut, dan bagaimana lembaga pelayanan publik dapat melaksanakan pelayanan swasta bagi warga dan masyarakat, saya tertarik untuk melakukannya. Biro Pendaftaran Kabupaten Lombok Barat. Oleh karena itu, penulis menggambarkan permasalahan tersebut sebagai **“Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabutapen Lombok Barat)”**.

## **B. PERUMUSAN MASALAH**

Dengan latar belakang di atas, beberapa masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

---

<sup>6</sup>Nuryanto A. Daim, *Hukum Administrasi Perbandingan Penyelesaian Maladministrasi Oleh Ombudsmandan Pengadilan Tata Usaha Negara, Op.cit, , hlm. 109-183.*

1. Bagaimanakah Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan NTB Berdasarkan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik ?
2. Bagaimanakah implementasi Kewenangan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat?

### **C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Berdasarkan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis Implementasi Kewenangan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil di Kabupaten Lombok Barat apakah sudah sesuai dengan ketentuan Ombudsman.

#### **2. Manfaat Penelitian**

- a) Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang perkembangan UU, khususnya ilmu hukum tata usaha negara yang berkaitan dengan pelayanan publik dan kewenangan ombudsman untuk menangani kasus pengelolaan kecurangan dalam pelayanan publik.

b) Secara Praktis

Diskusi ini diharapkan dapat memberikan bahan tambahan baik kepada masyarakat umum maupun khususnya para pembaca Paramakademis yang lebih mengetahui tentang kewenangan ombudsman menangani kasus pelayanan publik.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Umum Negara Hukum**

Negara hukum didasarkan pada konsep teori kedaulatan nasional, dan pada dasarnya menyatakan bahwa kekuasaan tertinggi negara adalah hukum. Semua lembaga negara, termasuk warga negara, harus patuh dan patuh, apapun namanya, dan mengesahkan hukum tanpa kecuali<sup>7</sup>.

Konsep negara hukum lahir sebagai hasil perjuangan individu untuk keluar dari obsesi dan perilaku sewenang-wenang penguasa. Berdasarkan hal tersebut, maka penguasa tidak berhak bertindak sewenang-wenang terhadap individu dan kekuasaannya harus dibatasi. Pembatasan kekuasaan dilakukan dengan undang-undang atau peraturan, dan menurut Rukmana Aman winata asas legalitas disebut dengan rule of law<sup>8</sup>.

#### **1. Pengertian Negara Hukum**

Secara leksikal, istilah konstitusi atau rule of law merupakan istilah bahasa asing seperti Rechtsstaat (Belanda), Rechtsstaat (Prancis), Rechtsstaat, Rechtsstaat, atau “Rechtsstaat” (engl). Secara historis, konsep negara hukum telah lama dikenal dan diadopsi di banyak negara sejak abad ke-18, namun baru meluas pada abad ke-19 dan ke-20. Di Indonesia, istilah negara hukum telah digunakan sejak negara tersebut mendeklarasikan negara merdeka. Di Indonesia, istilah negara hukum

---

<sup>7</sup>Tengku Erwinsyahbanaand Tengku Rizq Frisky Syahbana, *Perspektif Negara Hukum Indonesia Berdasarkan Pancasila*, 2018, 1–20.

<sup>8</sup> Rukmana Amanwinata, *Pengaturan dan Batas Implementasi Kemerdekaan Bersdan Berkumpul dalam Pasal 28 UUD 1945*, Disertasi, Bandung: Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran, 1996, hlm. 122-123.

sudah dikenal sejak negara mendeklarasikan diri sebagai negara berdaulat yang merdeka. Pernyataan negara hukum di Indonesia ini dapat ditemukan dalam gambaran umum UUD 1945 Butir I tentang Sistem Pemerintahan. Ini menyatakan: Penyebutan kata “rule of law” dalam gambaran umum, meskipun tidak harus sama dengan istilah “rule of law”, mengilhami bahkan mengilhami lahirnya para proklamator dan pendiri negara Indonesia. Istilah "negara hukum" dan negara hukum Indonesia disebabkan oleh perbedaan besar antara latar belakang filosofis dan budaya masyarakat.<sup>9</sup>

## 2. Unsur Unsur Negara Hukum

Sebagai negara hukum, Indonesia tentu membutuhkan unsur negara hukum. Negara hukum memiliki tiga komponen, antara lain:

- a) *Supremacy of law*, Artinya, tidak boleh ada kesewenang-wenangan. Oleh karena itu, warga negara harus dihukum jika melanggar hukum.
- b) *Equality before law*, Di bawah hukum, setiap orang adalah sama, terlepas dari status atau posisinya.
- c) *Human rights*, Kami mengakui dan menjamin hak asasi manusia dalam hukum atau keputusan pengadilan.

Tampaknya Indonesia memiliki tiga unsur negara hukum. Hal ini sesuai dengan penerapan isi Pasal 1 (3) yang menyatakan bahwa “Indonesia adalah negara hukum”. Memahami apa saja unsur-unsur negara hukum yang dimiliki Indonesia, serta memahami Indonesia

---

<sup>9</sup><http://repositori.ukdc.ac.id/524/4/Buku%20Hak%20Asasi%20Politik%20Perempuan-Bab%20II.pdf>

sebagai negara hukum, akan memberikan gambaran bagaimana memberikan wawasan tentang hukum yang berlaku di Indonesia.<sup>10</sup>

### 3. Tujuan Negara Hukum

Negara Kesatuan Republik Indonesia pada awalnya ditujukan semata-mata untuk mengejar kekuasaan, tetapi tidak pada saat menganut atau mengacu pada teori tujuan nasional benua Eropa Barat, yang kemudian berkembang menjadi tujuan kemakmuran pribadi (liberalisme). Sejarah negara Indonesia, setelah menderita penjajahan selama tiga setengah abad, perjuangan kemerdekaan bangsa Indonesia yang semula bersifat kedaerahan, kini menjadi inklusif dan kemerdekaannya. Latar belakang sejarah negara Indonesia ini tentunya sangat berpengaruh terhadap perumusan tujuan negara Indonesia. Hal ini sepenuhnya diperjelas dalam alinea 4 Pembukaan UUD 1945.

1. Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia.
2. Memajukan kesejahteraan umum .
3. Mencerdaskan kehidupan bangsa.
4. Ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasar kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dalam mencapai tujuannegara Indonesia, seluruhnya harus berdasar dan diukur dengan nilai-nilai Pancasila.<sup>11</sup>

### B. Tinjauan Umum Tentang Kewenangan

Wewenang adalah hak dan kekuasaan untuk melakukan sesuatu.

Sebuah otoritas (biasanya terdiri dari beberapa otoritas) adalah otoritas atas

<sup>10</sup><https://kumparan.com/berita-update/pengertian-dan-unsur-negara-hukum-di-indonesia-1wifxFndGB7/full>

<sup>11</sup>maleha soemarsono, 'negara hukum indonesia ditinjau dari sudut teori tujuan negara', *jurnal hukum & pembangunan*, 37.2 (2017), 300 <<https://doi.org/10.21143/jhp.vol37.no2.1480>>.

sekelompok orang tertentu, atau area pemerintahan tertentu (atau area bisnis), tetapi otoritas hanya berlaku untuk bagian tertentu. Wewenang berarti kemampuan untuk melakukan perbuatan hukum tertentu.<sup>12</sup>

Kewenangan merupakan bagian yang sangat penting dalam hukum administrasi dan merupakan yang pertama karena pemerintahan baru dapat melaksanakan tugasnya berdasarkan kewenangan yang diperolehnya, yaitu legitimasi tindakan pemerintah di bawah kewenangan yang diatur dengan undang-undang.<sup>13</sup>

### **1. Pengertian Kewenangan**

Otoritas adalah otoritas formal atas sekelompok orang tertentu atau wilayah pemerintahan tertentu dan muncul dari otoritas legislatif atau pemerintah, tetapi otoritas hanya relevan untuk bagian atau wilayah tertentu. Sistem perwalian orang dewasa adalah kewenangan untuk melakukan transaksi hukum publik, atau sistem perwalian orang dewasa adalah kemampuan untuk melakukan tindakan yang diberikan oleh hukum yang berlaku untuk melakukan hubungan hukum tertentu. Dalam konsep negara hukum, kewenangan pemerintahan bersumber dari hukum yang berlaku, sebagaimana dikemukakan oleh Huisman. Ini menyatakan bahwa tidak dapat dianggap bahwa badan pengatur memiliki otoritas pemerintahnya sendiri. Otoritas hanya tersedia oleh hukum. Legislatif

---

<sup>12</sup>Ridwan H.R." *Hukum Administrasi Negara*, UII Press, Yogyakarta, 2003op. cit., hlm.101–102.

<sup>13</sup>Sadijono. *Memahami Beberapa Bab Pokok Hukum Administrasi* (Yogyakarta: LaksBang presindo 2008),Hal 55

tidak hanya mendelegasikan lembaga kepada lembaga, tetapi juga kepada pegawai atau lembaga khusus untuk tujuan ini.<sup>14</sup>

## 2. Sumber- sumber Kewenangan

Izin yang diberikan sebagai akibat dari pendelegasian izin/penugasan. Anda harus setia pada administrasi negara dan pemerintahan, yaitu Anda harus memiliki otoritas yang diberikan oleh undang-undang. Hukum administrasi memiliki tiga sumber wewenang: atribusi, delegasi, dan mandat.

### 1. Atribusi

Atribusi adalah penyerahan kedaulatan oleh lembaga legislatif kepada lembaga pemerintah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (UU Administrasi Pemerintahan), pelimpahan wewenang kepada instansi dan/atau pejabat pemerintah berada di bawah Undang-Undang Dasar atau Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 1945. Atribusi juga disebut sebagai bentuk kewenangan berdasarkan Undang-Undang Dasar atau oleh undang-undang atau diberikan kepada suatu lembaga negara/pemerintah.

### 2. Delegasi

Pendelegasian adalah penyerahan wewenang pemerintahan dari satu instansi pemerintah ke instansi lain. Menurut hukum tata usaha negara, pendelegasian adalah pelimpahan wewenang dari instansi atasan dan/atau pegawai negeri sipil kepada instansi pemerintah dan/atau pegawai negeri sipil yang berada di bawahnya, dengan penyerahan penuh tanggung jawab dan pertanggungjawaban kepada penerima pendelegasian.

### 3. Mandat

Mandat adalah ketika Anda mengizinkan lembaga pemerintah untuk menjalankan kekuasaannya atas nama lembaga lain. Menurut

---

<sup>14</sup>Nandang Alamsah Deliarnoor and others, *Teori & Praktek Kewenangan Pemerintahan*, Unpad Press, 2013. Hal.13

Undang-undang Pemerintah, pelimpahan wewenang dari instansi atasan dan/atau pegawai negeri sipil kepada instansi bawahan dan/atau pegawai negeri sipil yang bertanggung jawab dan bertanggung jawab tetap pada klien.<sup>15</sup>

### 3. Unsur-Unsur Kewenangan

Kewenangan sebagai konsep hukum publik setidaknya terdiri dari tiga komponen;<sup>16</sup>

- A. Pengaruh mengacu pada pelaksanaan wewenang untuk tujuan
- B. Mengelola perilaku para pelaku hukum.
- C. Dasar hukum mengacu pada asas bahwa lembaga pemerintah yang harus dapat ditunjuk sebagai dasar hukum.
- D. Kepatuhan hukum berarti ada standar untuk otoritas umum (semua jenis wewenang) dan khusus (jenis wewenang khusus).

### C. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik

#### 1. Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Yaitu kegiatan atau rangkaian yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan masing-masing warga negara dan barang, jasa, dan/penduduk. Atau layanan administrasi yang disediakan oleh layanan publik administratif. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 Ayat 2 UU Pelayanan Publik Tahun 2009, penyelenggara pelayanan publik dapat berupa instansi pemerintah negara, badan hukum, badan hukum mandiri yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Penyelenggaraan Pelayanan

<sup>15</sup>Desri tiara salsabila, 'Sumber Kewenangan Pemerintahan', 2020 <<https://doi.org/10.31219/osf.io/zvsj2>>.

<sup>16</sup>Lukman Hakim, *Filosofi Kewenangan Organ Lembaga Daerah, Malang: Setara Press, 2012, hlm. 75.*

Publik, dan badan hukum lainnya. adalah. Merupakan badan usaha yang didirikan khusus untuk kegiatan jasa.Selanjutnya, Pasal 1 (5) menjelaskan bahwa pegawai negeri sipil adalah pegawai negeri sipil, pegawai, pegawai negeri sipil, dan setiap orang yang bekerja dalam suatu organisasi yang bertanggung jawab untuk melaksanakan serangkaian tindakan pegawai negeri sipil.

Sebuah layanan publik atau organisasi layanan publik dapat dibagi menjadi dua bagian:

- a) Pelayanan publik atau public service yang diselenggarakan oleh lembaga publik. Pelayanan publik atau pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi swasta.
- b) Pelayanan publik atau pelayanan umum diselenggarakan oleh organisasi privat dapat dibedakan lagi menjadi:
  - a. Yang bersifat primer
  - b. Yang bersifat sekunder .<sup>17</sup>

## 2. Fungsi Pelayanan Publik

Salah satu fungsi pemerintah adalah menyelenggarakan kegiatan dan pelayanan pembangunan sebagai wujud tugas pemerintah secara menyeluruh untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Birokrasi adalah alat pemerintah.Mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif dan berkeadilan.Transparansi dan akuntabilitas.Singkatnya, organisasi birokrasi profesional dan berambisi untuk menjalankan misi pemerintah dengan baik dan sangat responsif terhadap orang-orang yang

---

<sup>17</sup>*Ibid*

memberikannya sehingga mereka puas dengan layanan yang mereka terima.<sup>18</sup>

### 3. Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik memiliki tiga komponen penting. Elemen pertama adalah organisasi penyelenggara pelayanan publik, elemen kedua adalah penerima (pelanggan) layanan yaitu individu atau komunitas atau organisasi yang berkepentingan, dan elemen ketiga adalah elemen penerima. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima (customer service).

1. Unsur pertama: pemerintah negara bagian, dunia usaha, badan-badan independen yang didirikan berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang didirikan semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
2. Faktor kedua, yaitu individu, komunitas, atau organisasi (penerima layanan) yang berkepentingan atau membutuhkan layanan, sangat baik karena pada dasarnya mereka tidak tawar-menawar atau tidak dalam posisi yang sama untuk menerima layanan pelayanan. Posisi ini mempromosikan komunikasi dua arah dan mengurangi citra layanan melalui serangan gencar pemerasan. Ironisnya, hal itu dianggap saling menguntungkan.
3. Faktor ketiga, kepuasan pelanggan, merupakan kepedulian penyedia layanan (pemerintah), yang bertujuan untuk kepuasan pelanggan dan menentukan arah kebijakan pelayanan publik yang dilaksanakan melalui upaya peningkatan dan peningkatan kinerja. Dari pemerintah negara bagian.<sup>19</sup>

### 4. Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilaksanakan dalam rangkaian kegiatan terpadu yang sederhana, terbuka, lancar, akurat, lengkap, tepat guna, dan terjangkau. Dalam rangka memberikan pelayanan yang memuaskan

<sup>18</sup>Devie Intantri Rahayu, *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (Studi, 1.564 (2014), 1–73.*

<sup>19</sup>Dr. Erwan Agus Purwanto, dkk. *Pelayanan Publik: Modul Pelatihan Dasar. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara. Edisi revisi november tahun 2016. hal : 13 14*

pengguna jasa, penyediaan jasa harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan. Prinsip-prinsip pelayanan publik tercermin di bawah ini:

- a) Transparansi bersifat terbuka, sederhana, dapat diakses, disediakan dengan benar, dan mudah dipahami oleh semua orang yang membutuhkannya.
- b) Akuntabilitas Anda dapat mengajukan tuntutan sesuai dengan ketentuan undang-undang.
- c) Tergantung pada kondisi dan kemungkinan penyedia layanan dan penerima layanan, dengan memperhatikan prinsip-prinsip ekonomi bersyarat dan efektivitas.
- d) Mendorong keterlibatan masyarakat dalam pemberian pelayanan publik, dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) Kesetaraan dan non-diskriminasi dalam arti non-diskriminasi berdasarkan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- f) Menyeimbangkan hak dan kewajiban Penyedia dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.<sup>20</sup>

#### **D. Tinjauan Umum Tentang Ombudsman**

##### **1. Sejarah Ombudsman**

Ombudsman awalnya lahir di Swedia, namun kenyataannya Swedia bukanlah negara pertama yang mendirikan sistem pengawasan seperti ombudsman. Selama Kekaisaran Romawi, ia menentang pendirian tribun rakyat. Misinya mirip dengan ombudsman, melindungi hak-hak yang rentan dari penyalahgunaan kekuasaan oleh bangsawan. Model sutradara seperti Ombudsman juga ditemukan selama Kekaisaran Cina. Terutama, dinasti 221 SM menyediakan perantara bagi mereka yang ingin mengungkapkan harapan mereka atau mengeluh kepada kaisar.

---

<sup>20</sup><https://dpmp.kulonprogokab.go.id/detil/509/prinsip-prinsip-pelayanan-publik>

Gagasan rasional tentang perlunya ombudsman di Indonesia sebenarnya sudah ada sejak lama. Sebelum pembentukan Komisi Ombudsman Nasional, beberapa pakar membahas pentingnya pembentukan ombudsman di Indonesia. Ojong, Pak. TH. Lim, Satjipto Raharjo, Muchsan, Junaidi Suwanto, Markus Lukman.

Oleh karena itu, menurut Satjipto Raharjo, melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang efisien sesuai dengan pedoman yang digariskan. Oleh karena itu, setiap orang perlu mengembangkan mekanisme yang dapat menekan kesalahan dalam pelaksanaan tugas negara. Salah satunya adalah pembentukan lembaga ombudsman, seperti yang sudah dikenal di banyak negara. Upaya pemerintah untuk membentuk ombudsman di Indonesia adalah B.J. Setelah Presiden mengambil alih kekuasaan Habibi, penerusnya, K.H. Abdurrahman Wahid, melanjutkan Pemerintahan K.H. Abdurrahman Wahid dapat dikatakan sebagai tonggak sejarah berdirinya ombudsman di Indonesia. Sementara itu, B.J. Pada masa pemerintahannya, Habibi merupakan pelopor dalam mendirikan ombudsman di Indonesia. Sementara itu, B.J. Sebelum era Habibi, bisa disebut tahap pemikiran atau wacana pembentukan sistem ombudsman Indonesia.

Fase percontohan Habibibi pemerintah B.J. dimulai dengan penugasan ibunda CFG. Sunaryati Hartono telah melakukan studi banding terhadap lembaga dan organisasi ombudsman di beberapa negara Eropa. Hasil penelitian di Eropa terkait penelitian lembaga ombudsman

disajikan dalam artikel berjudul Studi Banding Ombudsman Nasional di Belanda dan Swedia, meliputi latar belakang berdirinya lembaga ombudsman, lokasi dan fungsi lembaga ombudsman. Ciri-ciri dari lembaga ombudsman negara-negara tersebut dikunjungi oleh ombudsman masing-masing negara. Setelah Presiden B.J. Habibie kehilangan kekuasaan pada Oktober 1999, upaya untuk mendirikan ombudsman di Indonesia adalah penggantinya, K.H. Abdurrahman Wahid. Komitmen K.H. Pemerintah Abdurrahman Wahid yang mendirikan ombudsman di Indonesia dikecam dengan berlakunya Keppres No. 55 Tahun 1999 tentang pembentukan lembaga ombudsman di Indonesia. Menurut Pembukaan Inpres tersebut, pembenaran perlunya dibentuk Ombudsman di Indonesia adalah untuk lebih meningkatkan perlindungan hak-hak rakyat atas tindakan penyelenggara negara yang tidak memenuhi kewajiban hukumnya. Dengan memberikan kesempatan kepada anggota masyarakat yang kurang mampu untuk mengadu ke sebuah organisasi independen yang dikenal dengan ombudsman.<sup>21</sup>

## 2. Pengertian Ombudsman

Ombudsman adalah otoritas independen untuk mengklarifikasi, memantau, atau meninjau laporan publik tentang penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup>Ayu Desiana, 'Analisis Konsep Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik', *Ilmu Hukum*, 6.2 (2013), 172–92.

<sup>22</sup>Andi Hamzah, *Kamus Istilah Hukum*, (Yogyakarta, LaksBang PRESSindo, 2016) hlm.

Komisi Ombudsman adalah lembaga pengawasan masyarakat yang independen berdasarkan Pancasila yang mengklarifikasi, memantau, dan meneliti laporan publik oleh pejabat pemerintah, terutama pejabat pemerintah, termasuk badan peradilan, tentang pemberian layanan, terutama kepada masyarakat, Anda berwenang untuk itu.<sup>23</sup>

Di negara-negara berdaulat, regulator diperlukan untuk bertindak sebagai regulator pelayanan publik, seperti: Ombudsman. Ombudsman adalah lembaga pemerintah yang berwenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah, termasuk yang ditugaskan oleh badan usaha milik negara, badan usaha daerah, dan badan usaha milik negara, swasta atau perorangan. Memberikan pelayanan publik tertentu, yang seluruhnya atau sebagian dibiayai oleh anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau daerah.<sup>24</sup>

Pelayanan pengawasan yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintah memberikan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, bersih dan efisien serta penerapan prinsip-prinsip demokrasi yang harus dikembangkan dan diterapkan untuk mencegah dan menghilangkan penyalahgunaan pemerintah dan pejabat pemerintah, merupakan faktor penting dalam upaya kita mengamankannya.<sup>25</sup>

---

<sup>23</sup> Pasal 2 Kepres No.44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional

<sup>24</sup> Karen Armstrong, *Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Modern*, (Jakarta, Rajawali, 2015) hlm. 110

<sup>25</sup> Mc. Wija, *Komisi Ombudsman Dalam Tatanan Pemerintahan Modern*, (Jakarta, Binangkit, 2012) hlm. 225

### 3. Kewenangan Ombudsman

Pasal 46 (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kewenangan ombudsman diatur dalam Pasal 37-8 Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2008 yang secara tegas mengatur kewenangan ombudsman, antara lain:

Pasal 1 Ombudsman mempunyai kewenangan sebagai berikut dalam melaksanakan fungsi dan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dan Pasal 7.

- a. Meminta keterangan lisan dan/atau tertulis dari pelapor, pelapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada ombudsman.
- b. Menelaah keputusan, komunikasi, atau dokumen lain yang tersedia bagi pelapor atau pelapor untuk menentukan keakuratan laporan.
- c. Meminta keterangan dan/atau salinan atau salinan dokumen yang diminta oleh pihak yang berwenang untuk meninjau laporan dari pihak yang berwenang yang diberitahukan.
- d. Memanggil pemohon, terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan.
- e. Penyelesaian pelaporan mediasi dan arbitrase atas permintaan para pihak.
- f. Membuat rekomendasi penulisan laporan, termasuk rekomendasi pembayaran kompensasi dan/atau rehabilitasi bagi pihak yang dirugikan. Dan
- g. Untuk kepentingan publik mempublikasikan hasil, kesimpulan dan rekomendasi.

Ombudsman memainkan peran berikut dalam pelaksanaan pelayanan publik:

1. Sebagai tempat mengadukan pelaksana yang menyimpang dari standar pelayanan atau belum meningkatkan pelayanannya.
2. Sebagai tempat mengadukan penyelenggara yang menyimpang dari standar pelayanan atau belum meningkatkan pelayanannya.<sup>26</sup>

Menurut Pasal 37, Pasal 1 (1) Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2008 yang dimaksud dengan penipuan administrasi

<sup>26</sup>Eufemia Lawati Salabbaet. 'Kewenangan Ombudsman Dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik. *Jurnal Sapientia et Virtus* / Volume 3 Nomor 1 2018.

adalah perbuatan atau perbuatan melawan hukum yang melampaui kewenangan dan menggunakan kewenangan untuk tujuan di luar peruntukannya. . Kekuasaan, termasuk kelalaian atau kelalaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintah. Menimbulkan kerugian yang berwujud dan/atau tidak berwujud bagi masyarakat dan individu. Secara umum, definisi manajemen penipuan adalah perilaku yang tidak pantas (termasuk keterlambatan penyedia layanan), kekasaran, dan penggunaan kekuasaan yang sewenang-wenang atau penggunaan kekuasaan untuk perilaku yang tidak adil dan tidak adil. Saya tidak terlalu khawatir dengan masalah yang orang dapatkan dari penyalahgunaan. Mengancam atau diskriminatif, dan tidak tepat dan tidak berarti didasarkan pada ketentuan atau fakta undang-undang secara keseluruhan atau sebagian. Kebencian manajemen adalah praktik yang menyimpang dari etika manajemen atau menghindari pencapaian tujuan manajemen. Istilah misadministration lebih luas dari sekedar penyimpangan dari sifat akuntansi. Namun, manajemen penipuan dipahami tidak hanya sebagai penyimpangan dari kitab suci, akuntansi, dll, tetapi lebih luas sebagai penyimpangan dari kewajiban pelayanan publik oleh semua penyelenggara negara (termasuk anggota parlemen). Seharusnya. Pengendalian fraud secara umum diartikan sebagai penyimpangan, pelanggaran, atau pengabaian kewajiban hukum dan moral, sehingga tindakan yang dilakukan tidak sesuai dengan prinsip-prinsip umum good governance. Dapat disimpulkan bahwa parameter yang

digunakan sebagai ukuran pengendalian fraud adalah prinsip-prinsip umum supremasi hukum dan kesusilaan publik, serta good governance.<sup>27</sup>.

#### **4. Ruang Lingkup Ombudsman**

Paragraf 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menjelaskan tentang pengertian Ombudsman Indonesia, yaitu badan usaha milik negara yang memiliki kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Ini termasuk organisasi negara dan pemerintah yang terorganisir, termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik negara, daerah, badan hukum milik negara, dan organisasi swasta atau individu yang dipercayakan untuk mengelola layanan publik tertentu. Semua uang itu berasal dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.<sup>28</sup>.

#### **E. Tinjauan Umum Tentang Administrasi Kependudukan**

Pengelolaan kependudukan ini berdasarkan Undang-Undang Pengelolaan Kependudukan No. 23 Tahun 2006, yang menandai dimulainya babak baru kebijakan pengelolaan kependudukan di Indonesia. Undang-undang tersebut mengamanatkan pembuatan sistem database kependudukan yang mendukung pelayanan pengelolaan kependudukan sejalan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi tuntutan umum akan pelayanan kependudukan yang profesional. Ketika pelayanan

---

<sup>27</sup>Setiadjeng Kadarsih, 'Tugas Dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Menurut Uu No. 37 Tahun 2008', *Jurnal Dinamika Hukum*, 10.2 (2010),.

<sup>28</sup>Ayat 1 Pasal 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

perlu dilakukan secara akurat dan cepat agar warga sebagai pelanggan merasa mendapat pelayanan yang memuaskan. Pencatatan kependudukan dan penduduk merupakan salah satu tugas wajib kota yang dilaksanakan oleh pemerintah pusat dengan pemerintah daerah. Pelayanan pengelolaan kependudukan yang terdiri dari pendaftaran kependudukan dan kewarganegaraan merupakan bagian dari pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik kepada masyarakat.<sup>29</sup>

### **1. Pengertian Administrasi Kependudukan**

Manajemen kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan pengelolaan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan dengan registrasi kependudukan. Pendaftaran kependudukan, pengelolaan informasi pengelolaan kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya<sup>30</sup>.

Secara umum, berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pengelolaan kependudukan pada dasarnya memberikan perlindungan dan persetujuan untuk menetapkan status hukum bagi setiap peristiwa kependudukan yang terjadi di dalam atau di luar Indonesia, dalam wilayah suatu negara kesatuan. Berbagai perjanjian PBB memungkinkan semua penduduk untuk membentuk keluarga, melanjutkan silsilah mereka melalui pernikahan yang sah, memperoleh kewarganegaraan, menjamin

---

<sup>29</sup>E Cristianingsih, 'Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Bandung', *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 12.2 (2018), 1-14 <<http://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/329>>.

<sup>30</sup>Undang-Undang RI Nomor 2003 Tentang Administrasi Kependudukan., Hal 3

kebebasan beragama, dan memilih tempat tinggal di dalam wilayah Republik Misi kami adalah untuk menjamin hak-hak kami. Anda di Indonesia berhak melakukannya dan kembali.Salah satu yang terpenting adalah identitas penduduk Indonesia dan kunci pengenalan kependudukan untuk diakses pada saat validasi dan validasi data identitas untuk mendukung pelayanan publik di bidang pengelolaan kependudukan:

1. Mewujudkan segala hak asasi manusia di bidang pengelolaan kependudukan tanpa diskriminasi melalui pelayanan publik yang profesional.
2. Meningkatkan kesadaran masyarakat akan kewajiban berperan dalam pelaksanaan pengelolaan kependudukan.
3. Kepatuhan dengan data statistik nasional tentang populasi dan peristiwa besar.
4. Mendukung pembuatan kebijakan dan perencanaan pembangunan di tingkat nasional, masyarakat dan lokal. Kapan
5. Mendukung pengembangan sistem manajemen kependudukan.

## **2. Unsur-unsur Administrasi Kependudukan**

Unsur Manajemen Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIAM) berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Kependudukan, SIAM adalah database, perangkat informasi dan Suatu kegiatan terintegrasi yang terdiri dari teknologi komunikasi, sumber daya manusia, pemilik hak akses, lokasi database, manajemen database, pemeliharaan database, keamanan database, pemantauan database, perangkat pendukung, area layanan, dan elemen data. Pusat, pusat data cadangan, dan jaringan komunikasi data. Selanjutnya pendapat Nugraha

(2009) menegaskan bahwa sistem informasi manajemen kependudukan memiliki tiga komponen:

- 1) Pendaftaran kependudukan;
- 2) Pencatatansipil; dan
- 3) Pengelolaan informasi.<sup>31</sup>

### 3. Tujuan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum dalam dokumen kependudukan atas segala peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami penduduk.
2. Perlindungan status hukum perdata penduduk.
3. Menyediakan data kependudukan tingkat nasional dan berbagai tingkat informasi yang berkaitan dengan pendaftaran kependudukan dan pendaftaran penduduk secara akurat, lengkap, terkini dan mudah diakses untuk pembuatan kebijakan umum dan pembangunan. .. ;
4. Terwujudnya pengelolaan kependudukan nasional yang tertib dan terpadu
5. Menyediakan data kependudukan. Menjadi acuan dasar bagi sektor-sektor terkait dalam pelaksanaan semua kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

Asas-asas tersebut di atas menjadi dasar untuk menjamin terselenggaranya pengelolaan kependudukan yang diwajibkan oleh undang-undang melalui penerapan sistem informasi pengelolaan kependudukan. Pendataan dan pendokumentasian kependudukan, pencatatan kependudukan, dan pendataan penduduk dalam keadaan darurat dalam suatu negara memberikan kepastian hukum. Perlindungan data populasi pribadi. Untuk menjamin penegakan hukum ini dari kemungkinan pelanggaran, diatur pula peraturan administratif dan substantif yang bersifat pidana, pengaturan tata cara penyampaian, serta pengaturan sanksi administratif dan peraturan pidana.<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup>La Tarifu, 'Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Kendari', *Journal Publicuho*, 3.2 (2020), 233 <<https://doi.org/10.35817/jpu.v3i2.12511>>.

<sup>32</sup>*Ibid.* Hal 47-50

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penyelidikan ini adalah penyelidikan hukum empiris dan normatif, yaitu penyelidikan berdasarkan data primer (hasil penelitian lapangan).

- a. Penelitian hukum empiris adalah suatu pendekatan yang dilakukan melalui penelitian lapangan dengan mengamati dan mengamati apa yang terjadi di lapangan dan mengamati secara nyata penerapan peraturan-peraturan tersebut di masyarakat.
- b. Penyelidikan hukum normatif, yaitu pendekatan hukum dengan melaksanakan atau mengkaji peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan kewenangan ombudsman, perwakilan NTB Republik Indonesia, berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik . Pelayanan Pendaftaran Kabupaten Lombok Barat) Masalah pencegahan kesalahan manajemen.

### **B. Metode Pendekatan**

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

Pendekatan legislatif adalah kegiatan menyelidiki peraturan-peraturan yang berkaitan dengan masalah hukum (legal issues) yang ada di masyarakat terkait dengan masalah hukum yang sedang diselidiki.

- a. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik.
- c. Undang-Undang RI Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

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

Pendekatan ini berangkat dari pandangan doktrin fikih yang berkembang pesat. Pendekatan ini sangat penting jika ingin menyelesaikan permasalahan hukum yang sedang dihadapi, karena pemahaman terhadap pandangan/doktrin yang berkembang dalam hukum dapat menjadi dasar terbentuknya suatu sengketa.<sup>33</sup>

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

Pendekatan ini dilakukan dengan menyelidiki kasus-kasus yang berkaitan dengan masalah hukum yang sedang diselidiki.

### C. Sumber dan Jenis Bahan Hukum/Data

#### a. Bahan Hukum Primer

Ini adalah sumber hukum yang berwibawa dan berarti Anda memiliki otoritas yang merupakan hasil tindakan oleh lembaga yang berwenang<sup>34</sup>. Bahan hukum utama yang digunakan oleh penulis didasarkan pada badan legislatif yang mempunyai kekuatan hukum mengikat pada saat diundangkan secara resmi, yang dihasilkan oleh badan legislatif negara bagian yang menangani masalah tersebut secara tertulis.

#### b. Bahan Hukum Sekunder

Sumber hukum sekunder utama adalah buku teks yang memuat asas-asas dasar hukum dan pandangan klasik para sarjana yang

<sup>33</sup>Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2011, hlm. 95.

<sup>34</sup>Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2010, hlm. 157

berkualifikasi tinggi. Materi berupa publikasi hukum yang bukan merupakan dokumen resmi. Kebenaran juga dapat diperhitungkan dengan mencari dokumen-dokumen dan majalah-majalah hukum yang berkaitan dengan masalah dalam bentuk pandangan seorang ahli (ahli), sarjana, atau praktisi.

c. Bahan hukum Tersier

Bahan hukum yang memberikan penjelasan atau penjelasan atas bahan hukum primer dan sekunder seperti kamus hukum dan ensiklopedia<sup>35</sup>.

Penelitian ini menggunakan jenis data primer dan sekunder sebagai sumber data. Data ini termasuk dalam beberapa sumber data penelitian dalam hal kekuatan ikatan. Dengan kata lain, Anda memerlukan sumber data dan sumber data. Hal ini dianggap dalam semua penelitian ilmiah untuk mendapatkan data yang lengkap dan dapat dilacak.

a. Data Primer: Data primer adalah data yang diambil langsung dari sumber aslinya dengan menggunakan teknik wawancara langsung dalam kaitannya dengan masalah yang dibicarakan dengan para pemangku kepentingan.<sup>36</sup>

---

<sup>35</sup>Jhonny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayumedia Publishing, Malang, 2006, hlm. 296.

<sup>36</sup>Amirrudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawaliipers Jakarta, 2004, hlm.30

- b. Data Sekunder: Data yang mendukung dan melengkapi data primer yang berkaitan dengan masalah penelitian. Data sekunder berupa dokumen resmi, hasil penelitian, dan laporan berupa buku.<sup>37</sup>.

#### **D. Lokasi Penelitian**

Lokasi survei yang akan dilakukan adalah Perwakilan Ombudsman Nusa Tenggara Barat dan Biro Kependudukan dan Pencatatan Penduduk Kabupaten Lombok Barat.

#### **E. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum /Data**

1. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum Normatif Melalui Bahan Hukum Penelusuran Literatur Penelusuran Literatur adalah metode pengumpulan data dengan melakukan penelusuran buku, literatur, catatan, dan laporan yang berkaitan dengan masalah yang akan dipecahkan.
2. Metode Pengumpulan Bahan Hukum Metode Empiris Pengumpulan Bahan Hukum atau Data Melalui Observasi dan Wawancara Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah makalah penelitian yang digunakan sendiri atau bersama-sama. Kedua teknik tersebut adalah observasi dan wawancara<sup>38</sup>. Teknik akuisisi data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

##### a Observasi

Observasi adalah pengamatan sistematis terhadap gejala-gejala sosial dengan gejala-gejala psikologis untuk dipelajari kemudian. Penelitian ini menggunakan observasi langsung yaitu Ombudsman

---

<sup>37</sup>*Ibid.*, hlm. 30

<sup>38</sup>*Ibid.*, hlm.31

Republik Indonesia yang merupakan perwakilan dari Nusa Tenggara Barat. Metode pengumpulan datanya adalah sebagai berikut.

- 1.) Peraturan yang meliputi Undang-Undang dan Ketentuan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat.
- 2.) Pelaksanaan peraturan yang meliputi prakteknya.

b Wawancara

Wawancara menanyakan dan menjawab pertanyaan langsung antara peneliti dengan responden atau sumber informasi<sup>39</sup>.

**F. Analisis Bahan Hukum/Data**

Analisis data adalah langkah selanjutnya dalam memproses temuan dalam laporan Anda. Sebagai bagian dari proses yang berjalan, data yang diambil diperiksa untuk melihat apakah itu benar-benar dapat diperhitungkan.

Selanjutnya, bahan perundang-undangan primer dan sekunder yang terkumpul digabungkan dan dianalisis dengan metode ilmiah.

---

<sup>39</sup>*Ibid.*, hlm.161