

**PERAN OMBUDSMAN DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN PUBLIK TELAAH SIYASAH SYARIAH**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Hukum (S.H) pada Program Studi Hukum Tata Negara  
Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Palopo*



- IAIN PALOPO**
- 1. Dr. Abdain, S.Ag., M.H.I.**
  - 2. Ulfa, S.Sos., M.Si.**

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA  
FAKULTAS SYARIAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2021**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Al Ihwal

NIM : 18 0302 0155

Fakultas : Syariah

Program Studi : Hukum Tata Negara

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari Skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggungjawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 29 November 2021

Yang membuat pernyataan,



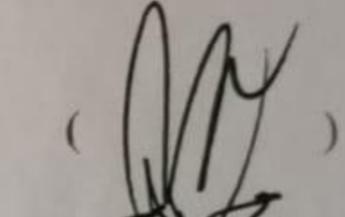
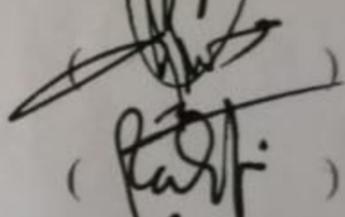
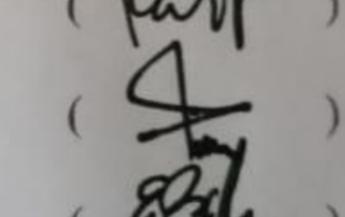
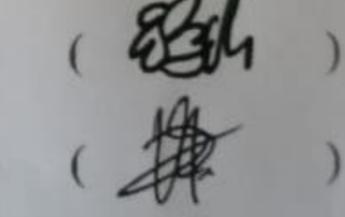
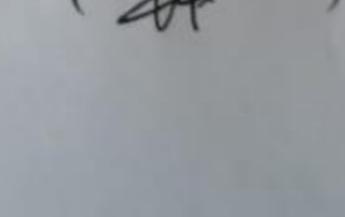
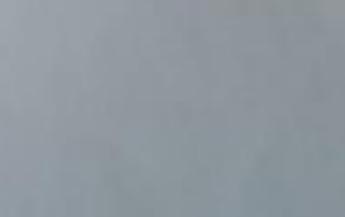
Al Ihwal

NIM 18 0302 0155

## HALAMAN PENGESAHAN

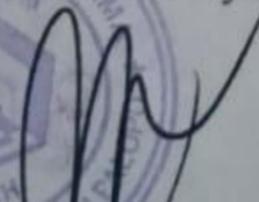
Skripsi dengan judul Peran Ombudsman Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Telaah Siyasaah Syariah oleh Al Ihwal NIM 18 0302 0155, Mahasiswa Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Palopo, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah pada hari Jum'at, 26 November 2021 bertepatan dengan 21 Rabiul Akhir 1443 H. Telah dinyatakan lulus tanpa revisi dan diterima dengan meraih gelar *Sarjana Hukum (S.H)*.

### TIM PENGUJI

- |   |                   |   |
|---|-------------------|---|
| 1. Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI.          | Ketua Sidang      | (  ) |
| 2. Dr. Helmi Kamal, M.HI.               | Sekretaris Sidang | (  ) |
| 3. Dr. Rahmawati, M.Ag.                 | Penguji I         | (  ) |
| 4. Dirah Nurmila Siliwadi, S.K.M., M.H. | Penguji II        | (  ) |
| 5. Dr. Abdain, S.Ag., M.H.I.            | Pembimbing I      | (  ) |
| 6. Ulfa, S.Sos., M.Si.                  | Pembimbing II     | (  ) |

### Mengetahui:

a.n. Rektor IAIN Palopo  
Dekan Fakultas Syariah

  
Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI  
NIP. 19680507 199903 1 004

Ketua Program Studi  
Hukum Tata Negara

  
Dr. Anita Marwing, S.HI., M.HI  
NIP. 19820124 200901 2 006

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah Rabbil ‘Alamin, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. yang telah melimpahkan Rahmat dan Inayah-Nya kepada penulis, sehingga skripsi dengan judul “Peran Ombudsman Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Telaah *Siyasah Syariah*” mampu terselesaikan dengan baik dan lancar.

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

1. Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag. selaku Rektor IAIN Palopo, beserta Wakil Rektor I, II dan III IAIN Palopo.
2. Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI. selaku Dekan Fakultas Syariah IAIN Palopo, beserta Bapak/Ibu Wakil Dekan I, II dan III Fakultas Syariah IAIN Palopo.
3. Dr. Anita Marwing, S.HI., M.H. selaku Ketua Program Studi Hukum Tata Negara di IAIN Palopo beserta staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Dr. Abdain, S.Ag., M.HI. dan Ulfa, S.Sos., M.Si. selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, nasehat dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dr. Rahmawati, M.Ag. dan Dirah Nurmila Siliwadi, S.K.M., M.H. selaku penguji I dan Penguji II yang telah banyak memberikan arahan dan nasehat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Nirwana Halide, S.HI, MH. selaku Dosen Penasehat Akademik.

7. Seluruh Dosen Fakultas Syariah beserta staf pegawai yang telah mendidik dan membantu penulis selama berada di IAIN Palopo dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Terkhusus kedua Orang tua tercinta yang tidak henti-hentinya memberikan semangat, motivasi, perhatian dan membimbing penulis dengan seluruh kasih sayangnya serta tiada hentinya berjuang memberikan yang terbaik berupa doa, dukungan dan moral serta material untuk penulis.
9. Kepada seluruh teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Hukum Tata Negara IAIN Palopo angkatan 2017 (khususnya kelas HTN D), yang selama ini membantu dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat penulis yang tidak bisa disebut satu persatu yang selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi dan doa dalam penyusunan skripsi ini.

Mudah-mudahan bernilai ibadah dan amal baik kalian semua dibalas oleh Allah swt serta mendapatkan pahala dari Allah swt. Amiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu penulis berharap adanya kritik dan saran dari seluruh pihak dan semoga skripsi ini bermanfaat untuk para pembaca pada umumnya dan bagi penulis pada khususnya Aamiin.

**IAIN PALOPO**

Palopo, 04 April 2021

Penulis,

**AI IHWAL**  
**NIM. 18 0302 0155**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

### A. Transliterasi Arab-Latin

Tabel huruf bahasa Arab beserta transliterasinya ke dalam huruf latin sebagai berikut:

#### 1. Konsonan

| Huruf Arab | Nama   | Huruf Latin | Nama                      |
|------------|--------|-------------|---------------------------|
| ا          | Alif   | -           | -                         |
| ب          | Ba'    | B           | Be                        |
| ت          | Ta'    | T           | Te                        |
| ث          | Ṡa'    | Ṡ           | Es dengan titik di atas   |
| ج          | Jim    | J           | Je                        |
| ح          | Ḥa'    | Ḥ           | Ha dengan titik di bawah  |
| خ          | Kha    | Kh          | Ka dan ha                 |
| د          | Dal    | D           | De                        |
| ذ          | Ḍal    | Ḍ           | Zet dengan titik di atas  |
| ر          | Ra'    | R           | Er                        |
| ز          | Zai    | Z           | Zet                       |
| س          | Sin    | S           | Es                        |
| ش          | Syin   | Sy          | Esdan ye                  |
| ص          | Ṣad    | Ṣ           | Es dengan titik di bawah  |
| ض          | Ḍaḍ    | Ḍ           | De dengan titik di bawah  |
| ط          | Ṭa     | Ṭ           | Te dengan titik di bawah  |
| ظ          | Ẓa     | Ẓ           | Zet dengan titik di bawah |
| ع          | 'Ain   | '           | Koma terbalik di atas     |
| غ          | Gain   | G           | Ge                        |
| ف          | Fa     | F           | Fa                        |
| ق          | Qaf    | Q           | Qi                        |
| ك          | Kaf    | K           | Ka                        |
| ل          | Lam    | L           | El                        |
| م          | Mim    | M           | Em                        |
| ن          | Nun    | N           | En                        |
| و          | Wau    | W           | We                        |
| ه          | Ha'    | H           | Ha                        |
| ء          | Hamzah | '           | Apostrof                  |
| ي          | Ya'    | Y           | Ye                        |

Hamzah (ء) yang berada di bagian awal kata mengikuti vokalnya tanpa adanya tanda apa pun. Apabila berada pada bagian tengah atau akhir ditulis menggunakan tanda (').

## 2. Vokal

Penggunaan vokal bahasa Arab sama dengan vokal bahasa Indonesia, terdapat dua vokal yaitu vokal tunggal (monoftong) dan vokal rangkap (diftong).

Berikut tabel vokal tunggal bahasa Arab menggunakan tanda atau harakat dan transliterasinya yaitu:

| Tanda | Nama           | Huruf Latin | Nama |
|-------|----------------|-------------|------|
| اَ    | <i>fathah</i>  | a           | a    |
| اِ    | <i>kasrah</i>  | i           | i    |
| اُ    | <i>damamah</i> | u           | u    |

Tabel vokal rangkap bahasa Arab menggunakan tanda gabungan antara harakat dan huruf serta transliterasinya menggunakan gabungan huruf, yaitu:

| Tanda | Nama                  | Huruf Latin | Nama    |
|-------|-----------------------|-------------|---------|
| اِيّ  | <i>fathah dan ya'</i> | ai          | a dan i |
| اُوّ  | <i>fathah dan wau</i> | au          | a dan u |

Contoh:

هَوْلا : *haulā*

IAIN PALOPO

### 3. Maddah

*Maddah* atau yang sering disebut dengan vokal panjang menggunakan tanda harakat dan huruf serta transliterasinya menggunakan huruf dan tanda yaitu:

| Harakat dan Huruf | Nama  | Huruf dan Tanda | Nama                |
|-------------------|---|-----------------|---------------------|
| اَ اِ اِوْ        | <i>fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i> | ā               | a dan garis di atas |
| اِ اِي اِيوْ      | <i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>                  | ī               | i dan garis di atas |
| اُ اُوْ           | <i>dammah</i> dan <i>wau</i>                  | ū               | u dan garis di atas |

قِيلَ : qīla  
يَمُوتُ : yamūtu

### 4. Tā marbūtah

Terdapat dua transliterasi untuk *tā' marbūtah* diantaranya *tā' marbūtah* hidup atau menggunakan harakat *fathah*, *kasrah*, dan *damma* serta transliterasinya yaitu [ta]. Adapun yang jenis kedua *tā' marbūtah* mati atau menggunakan harakat sukun dan transliterasinya yaitu [h].

Apabila kata yang berakhiran dengan *tā' marbūtah* diikuti dengan kata yang menggunakan kata sandang *al-* dan bacaan kedua kata itu terpisah, sehingga *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan ha [h].

Contoh :

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah*  
الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

### 5. Syaddah (*Tasydīd*)

Syaddah atau yang sering disebut *tasydīd* dalam system penulisan Arab menggunakan dengan sebuah tanda *tasydīd* ( ّ ), dan adapun transliterasinya yaitu dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang menggunakan tanda *syaddah*.

Contoh:

نَجَّيْنَا : *najjainā*  
الْحَقُّ : *al-haqq*  
نُومًا : *nu'ima*

Apabila huruf ع ber-*tasydid* berada diakhir sebuah kata dan didahului dengan huruf *kasrah* (ـِ), maka transliterasinya seperti huruf *maddah* menjadi ī.

Contoh:

أَلِيٌّ : 'Alī (bukan 'Aliyy atau A'ly)  
أَرَبِيٌّ : 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Arabiy)

## 6. Kata Sandang

Dalam sistem penulisan Arab kata sandang menggunakan tanda dengan huruf اَل (alif lam ma'rifah). Kata sandang transliterasinya seperti biasa al-, baik itu saat diikuti dengan huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)  
الْفَلْسَافَةُ : *al-falsafah*

## 7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang berada pada bagian tengah dan akhir kata. Namun, apabila hamzah berada pada bagian awal kata, tidak dilambangkan, sebab dalam penulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:



: *syai'un*

: *umirtu*

## 8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

*Syarh al-Arba'in al-Nawāwī*

*Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah*

## 9. *Lafz al-Jalālah*

Kata “Allah” yang didahului dengan partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāf ilaih* (frasa nominal), transliterasinya tanpa huruf hamzah.

Contoh:

*dīnillah* *billāh*

Adapun *tā' marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, transliterasinya dengan huruf [t].

Contoh:

اَللّٰهُمَّ صَلِّ وَسَلِّمْ عَلٰى رَسُوْلِكَ : *hum fi rahmatillāh.*

## 10. Huruf Kapital

Walau dalam sistem penulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. apabila nama diri didahului dengan kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Ketika berada pada bagian awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik itu pada saat ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:

*Nasīr al-Dīn al-Tūsī*

*Nasr Hāmid Abū Zayd*

*Al-Tūfī*

Apabila nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

## DAFTAR ISI

SAMPUL

|  |      |
|--|------|
| KATA PENGANTAR .....                           | ii   |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN ..... | iv   |
| DAFTAR ISI.....                                | xi   |
| DAFTAR AYAT.....                               | xiii |
| DAFTAR GAMBAR/BAGAN.....                       | xiv  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                           | xv   |
| ABSTRAK.....                                   | xvi  |

### **BAB I PENDAHULUAN**

|   |    |
|---|----|
| A. Latar Belakang .....                           | 1  |
| B. Rumusan Masalah.....                           | 6  |
| C. Tujuan Penelitian.....                         | 6  |
| D. Manfaat Penelitian.....                        | 7  |
| E. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan ..... | 7  |
| F. Metode Penelitian.....                         | 10 |
| G. Definisi Istilah .....                         | 13 |
| H. Kerangka Berpikir .....                        | 14 |

### **BAB II PERAN OMBUDSMAN DALAM PELAYANAN PUBLIK**

|   |    |
|---|----|
| A. Sejarah Ombudsman di Indonesia .....     | 15 |
| B. Kedudukan Ombudsman di Indonesia .....   | 17 |
| C. Dasar Hukum Ombudsman di Indonesia ..... | 20 |
| D. Undang-Undang Pelayanan Publik .....     | 21 |
| E. Wewenang Ombudsman di Indonesia.....     | 22 |
| F. Pelayanan Publik.....                    | 26 |
| G. Maladministrasi.....                     | 30 |

### **BAB III SIYASAH SYARIAH**

- A. Pengertian *Siyasah Syariah*..... 33
- B. Ruang Lingkup dan Objek Bahasan Fiqih *Siyasah* ..... 35
- C. Sistem Pemerintahan Menurut *Siyasah Syariah*..... 37

### **BAB IV ANALISIS PERAN OMBUDSMAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PERSPEKTIF SIYASAH SYARIAH**

- A. Peran Ombudsman dalam Meningkatkan Pengawasan Terhadap Pelayanan Publik ..... 40
- B. Upaya Ombudsman dalam Penanganan Maladministrasi Pelayanan Publik ..... 44
- C. Tindakan Korektif Ombudsman ..... 46
- D. Sistem Pengawasan dan Kedudukan Ombudsman dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik..... 523
- E. Analisa Fiqih *Siyasah* Terhadap Kedudukan dan Kewenangan Ombudsman ..... 57

### **BAB V PENUTUP**

- A. Kesimpulan..... 62
- B. Saran ..... 63

- DAFTAR PUSTAKA ..... 64

**IAIN PALOPO**

## DAFTAR AYAT

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Kutipan ayat 1 QS Al-Hajj/22:41.....  | 22 |
| Kutipan ayat 2 QS Al-Imran/3:104..... | 57 |



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berpikir..... 14



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Halaman Persetujuan Tim Penguji
- Lampiran 2 Nota Dinas Pembimbing
- Lampiran 3 Nota Dinas Tim Penguji
- Lampiran 4 Nota Dinas Tim Verifikasi Naskah Skripsi
- Lampiran 5 Surat Keputusan (SK)
- Lampiran 6 Berita Acara Ujian Proposal Skripsi
- Lampiran 7 Berita Acara Ujian Hasil Skripsi
- Lampiran 8 Berita Acara Ujian Munaqasyah
- Lampiran 9 Riwayat Hidup



**IAIN PALOPO**

## ABSTRAK

**Al Ihwal.** 2021. *Peran Ombudsman dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Tela'ah Siyasah Syariah)*. Skripsi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Palopo. Pembimbing: Abdain dan Ulfa

Pokok permasalahan dalam penelitian ini terdiri dari bagaimana peran lembaga ombudsman dalam meningkatkan pengawasan terhadap kesadaran pengguna pelayanan publik? bagaimana penerapan sanksi hukum lembaga ombudsman terhadap lembaga pelayanan publik yang melakukan maladministrasi? bagaimana kedudukan lembaga ombudsman dalam *siyasah syariah*?. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran lembaga Ombudsman dalam meningkatkan pengawasan terhadap kesadaran pengguna pelayanan publik, untuk menganalisis penerapan sanksi hukum lembaga Ombudsman terhadap lembaga pelayanan publik yang melakukan maladministrasi dan untuk menganalisis kedudukan lembaga ombudsman dalam *siyasah syariah*. Adapun jenis penelitian ini adalah studi pustaka, pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan normatif yuridis dan pendekatan perundang-undangan, analisis data yang digunakan adalah metode pendekatan kualitatif bersifat non numerik, sumber data yang digunakan adalah sumber data sekunder dengan bahan hukum primer dan sekunder. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa peran ombudsman telah efektif sebab apabila melihat dari fungsi ombudsman sebagai sebuah lembaga pengawasan telah searah dengan yang diinstruksikan oleh peraturan perundang-undangan. Lembaga ombudsman ketika mengatasi sebuah kasus pelanggaran mengenai maladministrasi tidak memihak kepada siapapun dan benar-benar mempertimbangkan pendapat dari pihak pelapor dan terlapor. Ombudsman dalam perkara keefektifan ketika melaksanakan tugasnya dinilai telah sesuai dan akurat sebab dalam mengambil sikap terhadap berbagai ragam laporan tentang perkara maladministrasi langsung diproses serta dituntaskan dengan peraturan perundang-undangan. Ombudsman dimana proses penerapan sanksinya telah berjalan dengan baik yang dimulai dari melakukan pemeriksaan hingga pemberian tindakan korektif terhadap pelaku maladministrasi. Apabila setiap yang menjadi pihak dilaporkan dan atasan yang dilaporkan telah terbukti melakukan maladministrasi dalam pelayanan publik maka wajib untuk menjalankan rekomendasi dari ombudsman RI. Dan ketika sanksi tidak dilaksanakan maka sanksi administratif akan diberikan sesuai dengan peraturan dan hukum yang berlaku sebagaimana tertuang pada Pasal 39 UU No. 37 Tahun 2008 tentang ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman mengenai kedudukan dan kewenangannya sebagai lembaga pengawasan mengambil prinsip dari lembaga pengawasan dalam Islam untuk mencapai perbuatan baik dan mencegah yang mungkar sesuai dengan yang dijalankan oleh *wilayat al-Muzalim* dan *wilayat al-Hisbah* dalam ketatanegaraan Islam.

**Kata Kunci :** Ombudsman, Maladministrasi, Pelayanan Publik, Siyasah Syariah

## BAB I

### PENDAHULUAN

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

Negara hukum merupakan negara yang menggunakan instrumen hukum sebagai landasan tindakan dan perbuatan penguasa maupun warga negara-nya, sebab itu dasar legalitasnya berdasarkan hukum tertulis dan tidak tertulis. Negara hukum menempatkan hukum sebagai dasar kekuasaan negara dan penyelenggaraan kekuasaan tersebut dalam segala bentuknya serta menggunakan hukum dalam menjamin keadilan bagi warga negaranya.<sup>1</sup>

Indonesia di tangan Soeharto pada masa rezim orde baru dijadikan sebuah negara kuat menggunakan prinsip sentralisasi kekuasaan, untuk mencapai tujuan tersebut maka menggunakan mekanisme “*Stick and carrot*”<sup>2</sup>. Masa rezim orde baru setiap individu, lembaga dan kelompok yang menunjukkan loyalitasnya secara jelas akan diberikan “*rewards*” yang sebaik-baiknya berupa penyediaan kebutuhan dasar, kedudukan dan jabatan. Sebaliknya yang digunakan untuk menyerang pusat-pusat kekuasaan lain dan dan menyingkirkan lawan-lawan politik yang menjadi saingannya dalam mengakumulasi kekuasaan adalah *stick*. Perjalanan politik tersebut ternyata berhasil dilakukan oleh Soeharto selama 32 tahun berkuasa di negara Pancasila.

Melihat perkembangan sejarah, teori tentang pemikiran kekuasaan dan tentang organisasi negara yang berkembang sangatlah pesat. Struktur, fungsi

---

<sup>1</sup> Weda, Kopita. *Peranan Komisi Ombudsman Nasional dalam Penegakan Hukum dan Pelayanan Umum Pemerintahan (Eksistensi Ombudsman dalam Lintasan Sejarah)*. Purwokerto : Universitas Jendral Soedirman. 2007. h.2

<sup>2</sup> Sebuah kebijakan politik yang diterapkan oleh Soeharto dimana orang-orang yang mendukung diberi hadiah berupa kedudukan dan jabatan politik. Sedangkan orang-orang yang menentang (bersikap oposisi) dihabisi dan disingkirkan dari panggung politik secara refresif

organisasi dan institusi-institusi kenegaraan berkembang dalam banyak ragam dan bentuknya, baik ditingkat pusat atau nasional maupun tingkat daerah atau lokal.<sup>3</sup>

Demikian juga masa Indonesia pasca reformasi tahun 1998, lembaga-lembaga independen sangatlah berkembang pesat diantaranya KPU (Komisi Pemilihan Umum), KY (Komisi Yudisial) dan KPK (Komisi Pemberantasan Korupsi).

Keadaan di tengah-tengah masyarakat banyak terjadi ketidakadilan pemerintah yang sewenang-wenangnya berperilaku tidak adil, sebab itu masyarakat tidak merasakan penghormatan terhadap hak-hak mereka, oleh karena itu perlu adanya lembaga yang mengawasi para pelayanan publik sesuai yang telah diamanahkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia pada Pasal 1 ayat (3).

Ombudsman Republik Indonesia adalah salah satu lembaga penunjang yang lahir tidak dengan tiba-tiba namun lembaga ini berkembang hampir diseluruh negara dengan versinya tersendiri yang berbeda-beda. Galang Asmara menjelaskan bahwa lembaga ombudsman suatu negara manapun tidak memiliki terikatan dengan sistem hukum yang berlaku atau yang terikat dengan sistem pemerintahan yang dianut sebuah lembaga. Lembaga Ombudsman dibentuk berdasarkan Undang-undang RI No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang disahkan dalam Rapat Paripurna DPR RI pada tanggal 07 Oktober 2008<sup>4</sup>.

Tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga pengawasan eksternal dimana keberadaannya diharap bisa mengontrol tugas penyelenggaraan pelayanan publik dan penegakan hukum. Lembaga ombudsman

---

<sup>3</sup> Jimly, Asshidiqie. *Perkembangan dan Konsolidasi Lembaga Negara Pasca Reformasi*. Jakarta: Sinar Grafika. 2012. h.1

<sup>4</sup> Diperoleh dari <http://ombudsman.go.id/regulasi/PO>. Pada hari Rabu 09 juni 2021. Pukul. 10.30

Indonesia menangani pengaduan pelayanan publik dimana dalam menjalankan tugas dan wewenangnya terbebas dari campur tangan kekuasaan lainnya dan bekerja berdasarkan laporan masyarakat untuk menelusuri permasalahan pelayanan atau suatu lembaga hukum yang melakukan maladministrasi bagi masyarakat.

Pembentukan ombudsman Indonesia untuk mengurangi dan mencegah terjadinya maladministrasi pelayanan publik. Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan baik itu BUMN, BUMD, badan hukum milik negara, badan usaha milik swasta yang dikelola oleh kelompok maupun perseorangan yang merugikan masyarakat baik secara materil maupun immateril.

Pemberantasan maladministrasi dapat diberantas secara efektif apabila lembaga ombudsman mendapatkan laporan masyarakat dan apabila tidak menerima maka ombudsman RI bersifat pasif. Sanksi yang dapat diberikan oleh ombudsman RI ketika suatu lembaga pelayanan publik tidak mengindahkan rekomendasi dari ombudsman RI berdasarkan Pasal 39 Undang-undang RI No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia adalah memberikan sanksi administratif seperti berikut, paksaan pemerintahan (*Bestuursdwang*), penarikan kembali keputusan (ketetapan) yang menguntungkan, pengenaan denda administratif dan pengenaan uang paksa oleh pemerintah (*Dwangsom*).<sup>5</sup>

Tahun 2019 jumlah laporan atau pengaduan dari masyarakat kepada lembaga Ombudsman Republik Indonesia sebanyak 7.903 laporan atas dugaan

---

<sup>5</sup> Diperoleh dari <http://www.edipranoto.com/2011/05/sanksi-hukum-administrasi.html> . Pada hari Jum'at 17 Maret 2020. pukul 19:09.

maladministrasi pelayanan publik, dari laporan tersebut 5.464 laporan telah diregistrasi. Berdasarkan jumlah laporan yang masuk, sebesar 7.737 laporan adalah laporan langsung dari masyarakat dan sebesar 166 laporan merupakan insiatif strategis berdasarkan tren/isu permasalahan pelayanan publik selama tahun 2019 yang diangkat oleh Ombudsman RI. Adapun kelompok instansi terlapor yang paling banyak adalah pertanahan 15,83%, kepegawaian 13,71%, pendidikan 12,04% dan data klasifikasi dugaan maladministrasi terbanyak yaitu penundaan berlarut 33,62%, penyimpangan prosedur 28,97% serta tidak memberikan pelayanan sebesar 17,70%<sup>6</sup>.

Tahun 2020 jumlah laporan/pengaduan masyarakat kepada lembaga Ombudsman Republik Indonesia terkait pelayanan publik sebanyak 7.204 laporan, dimana laporan tersebut terdiri dari 6.522 laporan reguler, 559 respon cepat dan jumlah 123 investigasi atas prakarsa sendiri. Adapun kelompok instansi terbanyak yang dilaporkan adalah pemerintah daerah 39,59%, kepolisian 11,34%, badan pertanahan nasional 10,01% dan data klasifikasi dugaan maladministrasi yaitu penundaan berlarut 31,57%, penyimpangan prosedur 24,77% serta tidak memberikan pelayanan 24,39%<sup>7</sup>.

Triwulan 1 tahun 2021 Ombudsman RI menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 1.749 pengaduan, dari jumlah tersebut 1.636 laporan reguler, 87 laporan respon cepat dan 26 laporan investigasi atas prakarsa sendiri. Adapun kelompok instansi yang paling banyak dilaporkan adalah pertanahan 316 laporan, kepolisian 181 dan kepegawaian 145. Jumlah konsultasi non laporan dari masyarakat kepada

---

<sup>6</sup> Diperoleh dari <https://ombudsman.go.id/produk/lihat/330/SUBLT5a1ea951d55c4file20200303154858.pdf>. Pada hari Kamis 05 Agustus 2021. Pukul 13.00

<sup>7</sup> Diperoleh dari <https://ombudsman.go.id/produk/lihat/573/SUBLT5a1ea951d55c4file20210226140136.pdf>. Pada hari Kamis 05 Agustus 2021. Pukul 13.00

memperlihatkan bahwa masyarakat mulai memiliki kesadaran untuk lebih berani menyampaikan permasalahan pelayanan publik yang dialami secara langsung kepada instansi terlapor, dengan terlebih dahulu meminta saran dari lembaga Ombudsman<sup>8</sup>.

Pengawasan oleh ombudsman Republik Indonesia adalah hal yang wajib dilakukan dalam mengawasi kegiatan pelayanan publik baik itu diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dan pemerintahan agar meminimalisir terjadinya suatu maladministrasi yang tidak diinginkan oleh masyarakat. Seperti permasalahan yang banyak terjadi mengenai pelanggaran maladministrasi khususnya di kota Makassar dimana contoh kasusnya yang terjadi pada tanggal 19 Oktober 2020 yaitu Ombudsman temukan maladministrasi produk izin penggunaan jalan polrestabes Makassar<sup>9</sup>. dan ombudsman RI perwakilan Sul-Sel memaparkan salah satu laporan yaitu maladministrasi yang paling banyak ditujukan kepada sejumlah instansi dibawah naungan Pemkab dan Pemkot di Sul-Sel. Adapun laporan yang diterima sebanyak 86 laporan maladministrasi dimana 36 instansi di bawah naungan Pemkab dan Pemkot, 28 laporan untuk BUMN/BUMD dan 22 laporan untuk PemProv Sul-Sel. Laporan tersebut menyangkut masyarakat yang merasa dirugikan secara langsung atas tindakan atau perilaku pelayanan publik yang tidak sesuai dengan prosedur dan maladministrasi yang umumnya terjadi adalah pelanggaran penerapan di luar peraturan resmi yang sederhananya disebut dugaan pungutan liar (pungli)<sup>10</sup>.

---

<sup>8</sup> Diperoleh dari <https://ombudsman.go.id/produk/lihat/579/LTRfile2021061172659.pdf>. Pada hari Kamis 05 Agustus 2021. Pukul 13.00

<sup>9</sup> Diperoleh dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--ombudsman-temukan-maladministrasi-produk-izin-penggunaan-jalan-polrestabes-Makassar>. Pada hari Jumat 06 Agustus 2021. Pukul. 14.30

<sup>10</sup> Diperoleh dari <https://www.jawaposcom>. Pada hari Jumat 06 Agustus 2021. Pukul. 15.00

Berdasarkan latar belakang pemikiran tersebut, penulis tertarik untuk mengambil dan melakukan penelitian dengan judul Peran Ombudsman dalam meningkatkan Pelayanan Publik (Telaah *Siyasah Syariah*).

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka diajukan pokok permasalahan yakni peran ombudsman dalam meningkatkan pengawasan pelayanan publik perspektif *siyasah syariah* (UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik), maka dirumuskan beberapa sub masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana peran lembaga ombudsman dalam meningkatkan pengawasan terhadap kesadaran pengguna pelayanan publik?
2. Bagaimana penerapan sanksi hukum lembaga ombudsman terhadap lembaga pelayanan publik yang melakukan maladministrasi?
3. Bagaimana kedudukan lembaga ombudsman dalam *siyasah syariah*?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian yaitu sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis peran lembaga ombudsman dalam meningkatkan pengawasan terhadap kesadaran pengguna pelayanan publik
- b. Untuk menganalisis penerapan sanksi hukum lembaga ombudsmn terhadap lembaga pelayanan publik yang melakukan maladministrasi
- c. Untuk menganalisis kedudukan lembaga ombudsman dalam *siyasah syariah*.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain :

##### 1. Manfaat teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmu pengetahuan di bidang hukum dengan adanya data yang menunjukkan bahwa bagaimana wewenang lembaga ombudsman RI dalam meningkatkan pelayanan publik perspektif *siyasah syariah* kepada para pembaca dan dapat menjadi sebuah kontribusi kepada para pembaca terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang hukum khususnya pada hukum tata negara.

##### 2. Manfaat praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini dapat memberikan dan memperluas pemahaman kepada masyarakat tentang bagaimana menerima layanan publik sesuai dengan standar operasional prosedur dan menambah wawasan kepada penulis untuk memenuhi syarat ujian akhir semester dalam menyelesaikan studi di Fakultas Syariah.

#### **E. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Masalah yang akan di kaji dalam penelitian ini yaitu tentang bagaimana peran lembaga ombudsman dalam meningkatkan pengawasan terhadap pelayanan publik perspektif *siyasah syariah* (UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik). Berikut beberapa referensi dan literatur yang digunakan oleh penulis yaitu:

a. Yusnani Hasjimzoem melakukan penelitian dengan judul *Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia* pada tahun 2014, menjelaskan bahwa lembaga ombudsman merupakan lembaga negara yang awalnya lahir dari sebuah

transformasi paham negara hukum yang demokratis ke negara hukum yang bertanggung jawab. Tugas dari Lembaga ombudsman adalah mengawal keberlangsungan pemerintahan supaya tetap pada koridor yang benar. Hasil pada penelitian ini menyatakan bahwa ombudsman adalah lembaga negara yang diciptakan sebagai pengawal pelayanan publik dan diakomodir dengan undang-undang khusus dan undang-undang pendukung lainnya. Dengan demikian tidak perlu diragukan eksistensi secara kasat mata. Lembaga ini sebagai alat kelengkapan negara dalam mencapai tujuan kesejahteraan dan keamanan di masyarakat karena mencegah adanya kepastian masyarakat terhadap pemerintahan dan memberikan advokasi masyarakat dalam memenuhi hak dan kewajibannya. Dalam rangka memenuhi visi tersebut diperlukan suatu perubahan konsep penyelenggaraan negara juga, yaitu terbuka, efisien, efektif dan terbebas dari KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme).

Berdasarkan penelitian tersebut terdapat perbedaan dengan penelitian penulis yaitu fokus penelitiannya, fokus penelitian tersebut difokuskan kepada eksistensi lembaga ombudsman.

b. Setiajeng Kadarsih melakukan penelitian dengan judul *Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia dalam Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang No.37 Tahun 2008* pada tahun 2010, menjelaskan bahwa wewenang memiliki arti yaitu kemampuan melakukan tindakan hukum tertentu. Dalam bahasa hukum wewenang tidak sama dengan kekuasaan (*macht*). Kekuasaan hanya menggambarkan hak untuk berbuat atau tidak berbuat sedangkan dalam hukum, wewenang sekaligus berarti hak dan kewajiban. Dalam menjalankan kewenangannya ombudsman Republik Indonesia berpegang pada asas mendengarkan kedua belah pihak serta tidak menerima imbalan apapun baik dari masyarakat yang melapor ataupun instansi yang dilaporkan. Hasil pada

penelitian ini menyatakan bahwa ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga yang memiliki kemandirian, tidak memiliki hubungan organik dengan negara dan lembaga-lembaga pemerintahan lain dan juga saat menjalankan tugas bebas dari keterlibatan lembaga lainnya. Ombudsman diperbolehkan untuk memberikan nasihat kepada pemerintah untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan prosedur pelayanan publik dalam rangka untuk menghindari masalah administrasi.

Berdasarkan penelitian tersebut terdapat perbedaan dengan penelitian penulis yaitu pada fokus penelitiannya dimana penelitian tersebut difokuskan kepada tugas dan wewenang ombudsman dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan UU No. 37 Tahun 2008.

c. Ayu Desiana, S.H., M.H. melakukan penelitian dengan judul *Analisis Konsep Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik* pada tahun 2013, menjelaskan bahwa apabila memperhatikan fungsi ombudsman sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, maka ombudsman sesungguhnya merupakan salah satu unsur dalam pengawasan di Indonesia yakni unsur pengawasan masyarakat. Masyarakat memiliki hak untuk melakukan pengawasan karena penyelenggaraan pemerintahan dan penyelenggaraan negara pada hakikatnya didasarkan atas mandat yang diberikan oleh rakyat dalam pemilihan umum. Untuk mencapai tujuannya ombudsman di Indonesia bertugas mengupayakan partisipasi masyarakat dengan menciptakan keadaan yang kondusif bagi terwujudnya birokrasi yang sederhana yang bersih, pelayanan umum yang baik, penyelenggaraan peradilan yang efisien dan profesional termasuk proses peradilan yang independen dan fair sehingga dijamin tidak ada keberpihakan. Hasil pada penelitian ini menyatakan bahwa konsep pengawasan yang dilakukan oleh ombudsman terhadap penyelenggaraan publik

merupakan bentuk pengawasan eksternal yang bersifat represif. Pengawasan tersebut dilakukan oleh lembaga diluar lembaga atau organ pemerintahan yang diawasi dan pada dasarnya pengawasan yang dilakukan oleh ombudsman berbasis dari pengawasan masyarakat kemudian pengawasan lebih lanjut dilakukan oleh ombudsman. Jadi pengawasan ombudsman merupakan upaya bagaimana tindak lanjut atau penegakan hukum dari penyimpangan yang dilakukan penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan penelitian tersebut terdapat perbedaan dengan penelitian penulis yaitu pada fokus penelitiannya dimana dalam penelitian ini lebih ke bagaimana konsep dari pengawasan ombudsman terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

#### **a. Pendekatan penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan normatif yuridis dan pendekatan perundang-undangan. Penelitian ini digunakan sebagai usaha mendekati masalah yang diteliti dengan sifat hukum normatif. Dalam pendekatan yuridis normatif, yuridis diartikan sebagai penelitian yang mengacu kepada studi kepustakaan atau data sekunder yang digunakan dan normatif diartikan sebagai penelitian hukum yang bertujuan untuk memperoleh pengetahuan normatif terkait dengan hubungan antara peraturan yang satu dengan peraturan yang lainnya serta implementasi dalam prakteknya. Sedangkan pendekatan perundang-undangan diartikan sebagai penelitian hukum yang mengutamakan bahan hukum berupa per-UU sebagai bahan acuan dasar dalam

melaksanakan penelitian dengan menelaah peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

#### b. Jenis Penelitian

Menurut Sunaryati Hartono, metode penelitian adalah proses pemeriksaan atau penyelidikan yang menggunakan cara penalaran dan berpikir yang analogis-analitis berdasarkan dalil-dalil, rumus-rumus, dan teori-teori suatu ilmu (atau beberapa cabang ilmu tertentu), untuk menguji kebenaran atau mengadakan verifikasi suatu hipotesis atau teori tentang gejala-gejala atau peristiwa alamiah, sosial, atau peristiwa hukum tertentu.

Dalam menggunakan jenis penelitian, hampir semua jenis penelitian perlu menggunakan studi pustaka. Pada umumnya, orang mengklasifikasikan antara studi pustaka (*library research*) dan studi lapangan (*field research*) tetapi keduanya sebenarnya membutuhkan penelusuran pustaka. Perbedaannya hanya terletak pada tujuan, fungsi dan atau kedudukan studi pustaka dalam penelitian tersebut.<sup>11</sup>

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian yang digunakan ialah penelitian kepustakaan (*library research*). Penelitian ini mengacu pada data atau bahan-bahan yang berkaitan langsung dengan topik permasalahan yang diangkat. Sumber datanya diperoleh dari sumber tertulis, baik berupa buku-buku, undang-undang, jurnal, ensiklopedia, internet, dan karya tulis lainnya yang berkaitan dengan topik permasalahan.

#### 2. Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah bagaimana cara untuk memperoleh data. Adapun yang digunakan oleh peneliti adalah sumber data sekunder terdiri dari bahan hukum primer dan bahan sekunder.

---

<sup>11</sup> Zed, Mestika. *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia. 2014. h. 1

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah QS. Al-Hajj/22:41, QS.Al-Imran/3:104 dan Undang-undang No.37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Undang-undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, keputusan Presiden Republik Indonesia No. 44 Tahun 2000 serta Peraturan Ombudsman No.26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah publikasi-publikasi bidang hukum, jurnal-jurnal hukum, artikel atau berita, website dan hasil penelitian yang berhubungan sebagai bahan pendukung dari data yang digunakan pada penelitian ini.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ialah studi kepustakaan yang dilakukan dengan cara menelusuri, mendapatkan data yang diperlukan dan menganalisis lembaga ombudsman dalam melakukan pengawasan pelayanan publik.

4. Teknik Analisis Data

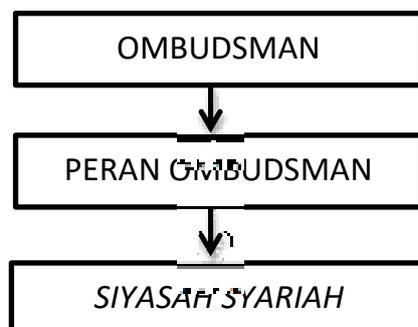
Tujuan utama dari sebuah analisis data adalah untuk meringkaskan data dalam bentuk yang mudah dipahami, sehingga hubungan antara problem penelitian dapat dipelajari dan diuji. Analisis data yang digunakan adalah teknik pendekatan kualitatif yang bersifat non numerik atau data yang tidak bisa diangkakan dan tahap pengolahan data yang digunakan oleh penulis yaitu *display* data dan *editing* data.

### G. Definisi Operasional

Untuk memberikan arah agar tidak terjadinya multitafsir pada judul penelitian ini dan untuk memperjelas penelitian tentang “Peran Ombudsman dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Telaah *Siyasah Syariah*” maka perlu diperjelas sebagai berikut :

1. Peran merupakan sebuah tanggung jawab yang di implementasikan dalam bentuk aksi guna pemenuhan hak dan kewajiban subjek dalam sebuah lembaga.
2. Ombudsman adalah lembaga yang berperan mengawasi proses pelayanan publik yang bersifat independen.
3. Pelayanan publik adalah kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang di dalam aktivitasnya berlandaskan pada peraturan perundang-undangan.
4. Maladministrasi adalah kegiatan yang melanggar hukum dan merugikan masyarakat dan bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.
5. *Siyasah syariah* adalah politik hukum Islam yang dalam pengaturan atau pelaksanaannya seperti pengambilan keputusan harus berlandaskan al-quran dan al-hadits.

### H. Kerangka Berpikir



Gambar. 1

## BAB II

### PERAN OMBUDSMAN DALAM PELAYANAN PUBLIK

#### A. *Sejarah Ombudsman di Indonesia*

Pembentukan lembaga ombudsman di Indonesia dimulai sejak pemerintahan B.J. Habibie kemudian dilanjutkan oleh Presiden K.H. Abdurrahman Wahid, pada masa pemerintahan K.H. Abdurrahman Wahid dikenal sebagai tonggak sejarah terbentuknya lembaga ombudsman di Indonesia. Pada masa pemerintahan tersebut, pemerintah sadar bahwa perlu ada lembaga yang berwenang untuk mengawasi pelayanan publik.

Ombudsman Republik Indonesia adalah suatu langkah yang diambil oleh pemerintahan Abdul Rahman Wahid (Gusdur) bersama Megawati Soekarno Putri atas desakan masyarakat yang merasa pelayanan publik yang tidak transparansi, bersih dan bebas KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme). Lembaga ombudsman ini tidak langsung terbentuk tetapi melalui berbagai proses yang cukup menguras pikiran. Selain dari itu terbentuknya ombudsman karena masyarakat yang amat kuat untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan penyelenggaraan negara yang baik (*clean government and good governance*), dan juga meningkatkan pemberian perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat dari pelaku penyalahgunaan wewenang dari para pemerintah.

Dengan itu Presiden K.H. Abdurrahman Wahid mengeluarkan Keputusan Presiden No. 55 Tahun 1999 tentang Tim Pengkajian Pembentukan Lembaga Ombudsman. Menurut pertimbangan keputusan tersebut latar belakang dibentuknya lembaga ombudsman Indonesia adalah untuk lebih meningkatkan pemberian perlindungan terhadap hak-hak anggota dari perilaku dari lembaga-lembaga pelayanan publik yang tidak sama dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku,

dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat yang merasa dirugikan untuk mengadu kepada suatu lembaga independen yaitu ombudsman.<sup>12</sup>

Pada tahun 2000 bulan Maret, dalam Keputusan Presiden No. 44 Tahun 2000 yang dikeluarkan oleh Presiden K.H Abdurrahman Wahid lembaga Komisi Ombudsman Nasional dibentuk. Sehingga mulai saat itu, Indonesia memasuki babak baru dalam pengawasan pelayanan publik.

Menurut Keputusan Presiden No. 44 Tahun 2000, pembentukan lembaga ombudsman di Indonesia ada beberapa hal yang melatarbelakangi diantaranya:

- a. Bahwa pemberdayaan masyarakat melalui peran serta mereka melakukan pengawasan, akan lebih menjamin penyelenggara negara yang jujur, bersih, transparansi, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme;
- b. Bahwa pemberdayaan pengawasan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan merupakan implementasi demokrasi yang perlu dikembangkan dan diaplikasikan agar penyalahgunaan kekuasaan, wewenang ataupun jabatan oleh aparatur dapat di minimalisasi;
- c. Bahwa dalam penyelenggaraan negara khususnya penyelenggaraan pemerintahan memberikan pelayanan dan perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat oleh aparatur pemerintah termasuk lembaga peradilan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan keadilan dan kesejahteraan.

---

<sup>12</sup> Desiana, Ayu. "Analisis Konsep Pengawasan Ombudsman terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik". *Jurnal Ilmu Hukum*. 6. No. 2. 2013. h. 7.

## B. Pengertian dan Kedudukan Ombudsman Republik Indonesia

American Bar Association menyatakan tentang ombudsman dengan:

*“The ombudsman is an office provided for by the constitution or by action of legislature or parliament and headed by an independent, high level public official who is responsible to the legislature of parliament, who receives complaints from aggrieved persons against government agencies, official and employees or who acts on his own motion and who has the power to investigate, recommend corrective action and issue reports”* (Ombudsman merupakan perkantoran yang menyuguhkan suatu konstitusi atau tindakan dalam mengawasi dan memimpin dengan suatu independensi, pejabat resmi level tinggi dimana memiliki tanggung jawab kepada badan legislatif, menerima keluhan masyarakat yang berkaitan dengan pejabat pemerintah, pegawai negeri dan karyawan atau perbuatan yang berlawanan dengan ketentuan, ombudsman memiliki kekuasaan untuk melakukan penyelidikan, menganjurkan aksi kebenaran dan laporan pokok persoalan).<sup>13</sup>

Sedangkan dalam Ensiklopedia Columbia, ombudsman diartikan dengan

*“As a government agent serving as an intermediary between citizens and government bureaucracy, the ombudsman is usually independent, impartial, universally accessible and empowered only to recommend”* (Agen pemerintah yang melakukan fungsi mediasi antara masyarakat dan penyelenggara atau aparat pemerintah, ombudsman biasanya bersifat independen, tidak berat sebelah, umum dan berwenang hanya untuk rekomendasi).<sup>14</sup>

Sebuah lembaga negara dibuat dengan maksud untuk menjalankan suatu tugas dan fungsi tertentu menjadi ukuran mengenai eksistensi lembaga negara di masyarakat. Lembaga ombudsman adalah lembaga negara yang awalnya lahir dari transformasi paham negara hukum yang demokratis ke negara hukum yang bertanggung jawab,<sup>15</sup> transformasi tersebut terjadi dikarenakan untuk mengembangkan warga negara dan penduduk yang kini lebih tergantung pada

<sup>13</sup> The Columbia Encyclopedia. Sixth Edition. Columbia University Press. 2001. Diakses melalui [www.definisombudsman.com](http://www.definisombudsman.com). diakses pada 18 November 2020.

<sup>14</sup> The Columbia Encyclopedia. Sixth Edition. Columbia University Press. 2001. diakses melalui [www.definisombudsman.com](http://www.definisombudsman.com). diakses pada 18 November 2020

<sup>15</sup> Tim Penyusun Buku Ombudsman Republik Indonesia. *Ombudsprudensi*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia. 2009. h.9.

pemerintah daripada sebelumnya kemudian selama abad ke-20 terjadinya perkembangan dan pertumbuhan lembaga-lembaga birokrasi secara kolektif, secara individu yang mampu menimbulkan ketidakseimbangan dalam hubungan antara warga negara yang lemah dan lembaga negara kuat, oleh sebab itu mudah terjadinya penyalahgunaan wewenang oleh pemerintah terhadap masyarakat.<sup>16</sup>

Ombudsman Republik Indonesia sebelumnya bernama komisi ombudsman nasional yang merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN (badan usaha milik negara), BUMD (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 APBN (anggaran pendapatan dan belanja negara) atau APBD (anggaran pendapatan dan belanja daerah). Lembaga ombudsman dibentuk berdasarkan Undang-undang RI No.37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang disahkan dalam Rapat Paripurna DPR RI pada tanggal 09 September 2008.

Apabila diperhatikan fungsi lembaga ombudsman yang terdapat pada Undang-undang No. 37 Tahun 2008 tentang ombudsman maka sebenarnya ombudsman adalah salah satu unsur dalam sebuah sistem pengawasan yang ada di Indonesia yaitu unsur pengawasan masyarakat.

Dalam menjalankan kewenangannya ombudsman Republik Indonesia berpegang pada asas mendengar kedua belah pihak dan tidak menerima imbalan apapun baik dari masyarakat yang melapor maupun instansi yang dilaporkan. Ombudsman Republik Indonesia tidak menyibukkan diri dengan perlindungan

---

<sup>16</sup> Tim Penyusun Buku Ombudsman Republik Indonesia. *Ombudsprudensi*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia. 2009. h.13.

hukum dalam arti yang sesungguhnya, akan tetapi ombudsman menguji tindakan-tindakan atas norma-norma kepantasan.

Ombudsman Republik Indonesia dibentuk dengan tujuan untuk mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, sejahterah, mendorong penyelenggara-penyelenggara negara dan pemerintahan yang efektif, efisien, jujur, terbuka dan bersih serta bebas korupsi kolusi dan nepotisme. Kemudian untuk meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh rasa aman keadilan dan kesejahteraan yang semakin baik.

Dalam menjalankan tugasnya maka ombudsman Republik Indonesia mengacu pada pasal 4 Undang-undang RI No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia harus bekerja berdasarkan laporan masyarakat untuk menelusuri suatu permasalahan pelayanan atau ketidakberesan suatu lembaga pelayanan publik ataupun lembaga hukum yang melakukan maladministrasi bagi masyarakat. Ketetapan MPR nomor VIII/MPR/2001 tentang rekomendasi arah kebijakan pemberantasan dan pencegahan korupsi, kolusi dan nepotisme. Hal ini untuk memerintahkan penyelenggara negara untuk segera membentuk Undang-undang serta peraturan pelaksanaannya untuk pencegahan korupsi yang muatannya meliputi salah satu diantaranya yaitu komisi ombudsman. Dengan demikian posisi komisi ombudsman nasional dalam pemberantasan korupsi sesuai dengan TAP MPR No. VIII/MPR/2001 berada pada wilayah provinsi.

Pada dasarnya ombudsman sangat erat hubungannya dengan keluhan masyarakat terhadap suatu tindakan dan keputusan dari pejabat administrasi publik yang dinilai merugikan masyarakat. Pemilihan anggota ombudsman

dilakukan melalui suatu pemilihan oleh parlemen dan diangkat oleh kepala negara dalam hal ini presiden setelah berkonsultasi dengan pihak parlemen.

Sanksi yang dapat diberikan oleh ombudsman RI ketika suatu lembaga pelayanan publik tidak mengindahkan rekomendasi dari ombudsman RI berdasarkan Pasal 39 Undang-Undang RI No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia adalah memberikan sanksi administrasi seperti berikut, paksaan pemerintahan (*Bestuursdwang*), penarikan kembali keputusan (ketetapan) yang menguntungkan, pengenaan denda administratif dan pengenaan uang paksa oleh pemerintah atau yang biasa disebut dengan istilah *Dwangsong* suatu istilah yang familiar di kalangan hukum perdata.

### **C. Dasar Hukum Ombudsman di Indonesia**

Menurut Pasal 2 Keputusan Presiden No. 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional merupakan lembaga pengawasan masyarakat berasaskan pancasila, bersifat mandiri dan berwenang melakukan klarifikasi, monitoring atau pemeriksaan laporan masyarakat perihal penyelenggara negara khususnya pelaksanaan oleh aparatur pemerintah termasuk lembaga peradilan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk lebih mengoptimalkan fungsi, tugas dan wewenang komisi ombudsman nasional maka perlulah dibentuk Undang-undangnya agar memiliki landasan yang kuat. Akhirnya pada Tahun 2008 dibentuklah Undang-undang tentang Ombudsman yaitu Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang ditetapkan pada tanggal 07 Oktober 2008. Dengan berlakunya Undang-undang RI No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman

Republik Indonesia maka komisi ombudsman nasional berubah menjadi ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman dilandasi dengan dasar hukum yang kuat karena didalamnya termuat norma-norma hukum yang berkaitan dengan upaya perlindungan hukum bagi rakyat dan pengawasan terhadap pemerintah yang termuat dalam Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang ombudsman Republik Indonesia adalah sebagai lembaga yang memiliki kewenangan untuk mengawasi para lembaga pelayanan publik, ombudsman bersifat mandiri artinya bahwa ia tidak memiliki hubungan organik antara lembaga negara dengan instansi pemerintahan lainnya.

#### ***D. Undang-undang Pelayanan Publik***

Dalam Undang-undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 1 Ayat (13) ombudsman merupakan lembaga negara yang memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik 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 atau anggaran pendapatan atau belanja daerah.

Pasal 3 Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bertujuan untuk terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi

yang baik, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

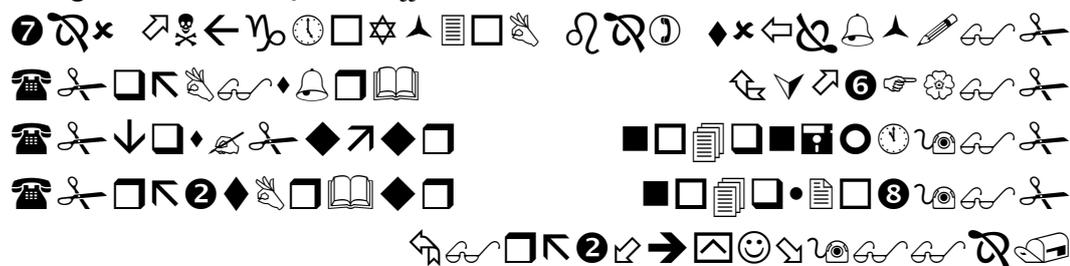
Pada pasal 46 ayat (1) Undang-undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, ombudsman wajib menerima dan berwenang dalam memproses pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan undang-undang.

### E. *Wewenang Ombudsman di Indonesia*

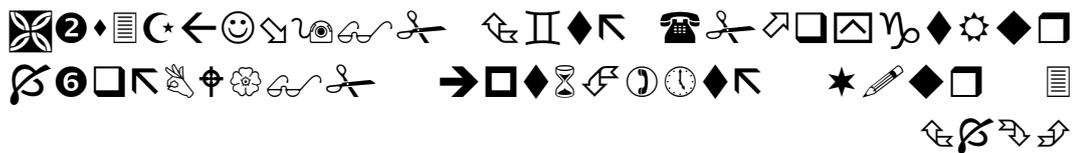
Asas legalitas adalah suatu prinsip utama di setiap negara hukum, sebagai dasar dalam sebuah penyelenggaraan kenegaraan dan pemerintahan yang wajib memiliki legitimasi yaitu kewenangan yang diberikan undang-undang, dengan demikian substansi asas legalitas yaitu wewenang, merupakan kemampuan dalam melakukan tindakan-tindakan hukum tertentu.

Wewenang memiliki arti luas yang menjelaskan kemampuan melakukan tindakan hukum tertentu, dalam bahasa hukum wewenang tidak sama dengan kekuasaan (*match*). Kekuasaan menggambarkan hak untuk berbuat atau tidak berbuat sedang dalam hukum wewenang berarti sekaligus hak dan kewajiban (*rechten en plichten*).<sup>17</sup> Kewenangan dibatasi oleh materi, wilayah dan waktu.

Sebagaimana dalam Q.S al-Hajj/22:41



<sup>17</sup> Surachmad. *Buku Ajar Mata Kuliah Hukum Administrasi Negara*. Purwokerto: Universitas Jendral Soedirman. 2004. h.24-25.



Terjemahnya:

“(Yaitu) orang-orang yang jika kami berikan kedudukan di bumi. Mereka melaksanakan sholat, menunaikan zakat, menyeru berbuat maruf dan mencegah dari yang munkar dan kepada Allah-lah kembali segala urusan”.

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, kewenangan merupakan hak dan kekuasaan yang dimiliki untuk melakukan sesuatu. Kewenangan (biasanya terdiri dari beberapa wewenang) merupakan kekuasaan terhadap sesuatu bidang pemerintahan (atau bidang urusan) tertentu yang bulat atau terhadap golongan orang-orang tertentu sedang wewenang hanya mengenai sesuatu onderdil tertentu saja.<sup>18</sup>

Wewenang mempunyai arti kemampuan melakukan tindakan hukum tertentu. Ridwan H.R., H.D Stout menjelaskan dalam bukunya bahwa wewenang merupakan pengertian yang berasal dari hukum organisasi pemerintahan dapat dijelaskan sebagai keseluruhan aturan-aturan berkenaan dengan penggunaan wewenang dan perolehan pemerintah oleh subjek hukum publik dalam hubungan hukum publik.

Kewenangan menurut P. Nicola merupakan kemampuan melakukan tindakan hukum tertentu dimana tindakan-tindakan yang dimaksudkan untuk menimbulkan akibat hukum dan mencakup mengenai timbulnya, lenyapnya akibat hukum tertentu, hak berisi kebebasan untuk melakukan atau tidak melakukan tindakan atau untuk menuntut pihak lain untuk melakukan tindakan tertentu. Sedang kewajiban memuat tentang keharusan untuk melakukan atau tidak melakukan tindakan tertentu.

<sup>18</sup> Prajudi Atmosudirja. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 1994. h.78

Dalam kajian hukum tata negara dan hukum administrasi kewenangan memiliki kedudukan penting. F.A.M. Stroink dan J.G. Steenbeek memiliki pendapat bahwa konsep inti pada hukum tata negara dan hukum administrasi adalah kewenangan, yang di dalamnya terkandung hak dan kewajiban.

Materi, isi, waktu dan wilayah merupakan hal yang membatasi kewenangan. Apabila hal tersebut cacat akan menimbulkan cacat kewenangan, ketika hal tersebut terjadi maka terjadilah pelanggaran yang dilakukan oleh pihak yang berwenang.

Salah satu negara demokrasi adalah negara Indonesia seperti negara yang lainnya menganut sistem *Trias Politica* dimana sistem pemerintahannya dibagi menjadi tiga bagian yaitu lembaga legislatif, eksekutif dan yudikatif. Ombudsman Republik Indonesia tidak termasuk ke dalam lembaga legislatif, eksekutif dan yudikatif melainkan termasuk lembaga yang independen.

Keberadaan lembaga ombudsman hal-hal yang terpenting yaitu independen dari administrasi pemerintah dan tidak memihak pihak manapun serta bertindak adil dan merata. Dalam melaksanakan segala kebijakannya ombudsman senantiasa tidak terlibat dalam pembuatan kebijakan layaknya lembaga pemerintahan. Ombudsman hanya mengawasi kegiatan termasuk kebijakan penguasa publik. Ketika melaksanakan fungsi pengawasannya ombudsman dapat juga bekerja sama dengan lembaga-lembaga berwenang lainnya, berupa dewan perwakilan rakyat (DPR) dan komisi pemberantasan korupsi (KPK).

Tugas dari lembaga ombudsman Republik Indonesia mengawal keberlangsungan pemerintahan supaya tetap pada koridor yang benar. pemerintahan yang baik harus taat pada hukum dan norma yang ada sehingga pemerintahan yang ada akan dipenuhi cita hukum dalam Undang-Undang No. 28

Tahun 1999 tentang penyelenggara negara yang bersih dan bebas KKN (korupsi, kolusi, dan nepotisme).

Pada Pasal 7 Huruf D Undang-undang RI No. 37 Tahun 2008 tentang ombudsman Republik Indonesia, ombudsman RI diberikan kewenangan untuk melakukan investigasi pelayanan publik berdasarkan prakarsa sendiri.

H.D. Van Wijk/Willem Konijnenbelt dalam bukunya Ridwan H.R, mendefinisikan 3 cara dalam memperoleh kewenangan yaitu atribusi yang didefinisikan sebagai pemberian wewenang pemerintah oleh pembuat undang-undang kepada pemerintahan. Mandat didefinisikan sebagai terjadinya ketika organ pemerintahan mengizinkan kewenangannya dijalankan oleh organ lainnya atas namanya dan delegasi didefinisikan sebagai pelimpahan wewenang pemerintahan dari satu organ pemerintahan kepada organ pemerintah lainnya. Ombudsman dalam menjalankan tugas dan fungsinya berwenang:

- 1) Melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor dan pihak lain yang terkait dengan laporan.
- 2) Memeriksa keputusan, surat menyurat atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan.
- 3) Meminta keterangan secara lisan atau tertulis dari pelapor, terlapor atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada ombudsman.
- 4) Meminta klarifikasi atau salinan atau fotocopy dokumen yang diperlukan dari instansi manapun untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor.
- 5) Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas perintah para pihak.
- 6) Membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan.
- 7) Demi kepentingan umum pengumuman hasil temuan, kesimpulan dan rekomendasi.

- 8) Menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah atau pimpinan penyelenggara negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi atau prosedur pelayanan publik.
- 9) Penyampaian saran kepada dewan perwakilan rakyat atau Presiden, dewan perwakilan rakyat daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah maladministrasi.

Berdasarkan undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang ombudsman Republik Indonesia dan undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, ombudsman RI adalah lembaga negara yang menangani maladministrasi dalam pelayanan publik. Ombudsman memiliki tugas dalam menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan public (Pasal 7 undang-undang No. 37 tahun 2008) dimana selama instansi yang bersangkutan ditugaskan untuk menyelenggarakan pelayanan publik seluruh atau sebagian dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD maka pelayanan instansi tersebut menjadi wewenang pengawasan ombudsman.

Mengenai kewenangan ombudsman RI, apabila dalam menangani suatu permasalahan maladministrasi yang dilakukan salah satu lembaga pelayanan publik, ia hanya bisa melakukan pengawasan semata, sehingga masih belum jelas sanksi hukum dan tidak memiliki kekuatan hukum yang mengikat terhadap lembaga yang melakukan maladministrasi.

Tantangan terbesar yang dihadapi oleh ombudsman RI adalah mewujudkan kewenangannya secara efektif, sehingga bisa menjadi lembaga negara yang memiliki andil sebagaimana yang dibebankannya.

## **F. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah harapan yang didambakan pada setiap masyarakat agar terwujud kepuasan individu. Perwujudan pelayanan publik adalah cita-cita masyarakat dan senafas dengan ajaran Islam.<sup>19</sup> Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

Pelayanan publik merupakan 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 dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 1 ayat 2 Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik merupakan di setiap institusi penyelenggara negara, koperasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam pasal 1 ayat (5) dijelaskan tentang pelaksana pelayanan publik yaitu pegawai, pejabat, petugas dan setiap orang yang bekerja dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.<sup>20</sup>

Berdasarkan penjelasan diatas memberikan gambaran terhadap warga negara untuk berhak mendapatkan pelayanan dalam bentuk barang, jasa maupun administratif, baik yang penyelenggarannya dilakukan oleh pemerintahan, badan

---

<sup>19</sup> Muhammadong. *Implementasi Hukum Islam dalam Mewujudkan Sistem Pelayanan Publik pada Ombudsman Kota Makassar*. Vol.3. No.1. 2014. h 42 <http://journal.uin-alauddin.ac.id> (Diakses melalui internet pada tanggal 17 Maret 2021).

<sup>20</sup> Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

usaha milik negara, badan usaha milik daerah, badan hukum milik negara maupun swasta yang menyelenggarakan pelayanan publik.<sup>21</sup>

Keputusan menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan di lingkungan badan usaha milik daerah dalam bentuk barang atau jasa<sup>22</sup>, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat (1) Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang dimaksud adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Ratminto dibagi menjadi 2 (dua) yaitu pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh privat, ada yang bersifat primer dan ada yang bersifat sekunder.<sup>23</sup> dan pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik.

Berdasarkan pada pasal 5 Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Adapun tujuan utama sektor publik yaitu pemberian pelayanan publik bukan berarti organisasi sektor publik sama sekali tidak memiliki tujuan yang bersifat finansial akan tetapi hal tersebut berbeda baik secara filosofis konseptual dan operasional dengan tujuan profitabilitas pada sektor swasta. Tujuan finansial

---

<sup>21</sup> Ra Ramlia, Darussalam Syamsuddin. *Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene Perspektif Siyasa Syari'ah*. Vol.3. No.1. h 193.

<sup>22</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

<sup>23</sup> Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Cet. 4. Pustaka Pelajar : Yogyakarta. 2007. h.2-3.

pada sektor swasta diorientasikan pada maksimal laba untuk memaksimalkan kesejahteraan pemegang saham, sedangkan pada sektor publik tujuan finansial lebih pada maksimal pelayanan publik karena untuk memberikan pelayanan publik diperlukan dana.<sup>24</sup>

Standar pelayanan publik merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban serta janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, teratur, cepat dan mudah terjangkau. Adanya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik itu penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN, swasta dan perseorangan penyelenggaraan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

Bagi setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi komponen standar pelayanan yaitu dasar hukum peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggara pelayanan, kemudian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif, kemudian sistem mekanisme dan prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan, kemudian jangka waktu penyelesaian yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan, kemudian biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan penyelenggara dan masyarakat, kemudian peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan, kemudian pengawasan internal yang dilakukan oleh pemimpin satuan kerja atau

---

<sup>24</sup> Ratmintoh, dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Cet. 4. Pustaka Pelajar : Yogyakarta. 2007. h.19.

atasan langsung pelaksana, kemudian cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya, selanjutnya jumlah pelaksana sesuai dengan beban kerja, selanjutnya jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, selanjutnya jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman serta bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan, selanjutnya evaluasi kinerja pelaksanaan untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

Adanya standar pelayanan publik ini maka terjadilah transparansi informasi kepada masyarakat sehingga dalam pelayanannya baik itu dari segi persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya.<sup>25</sup>

Komponen pelayanan publik ini di desain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut maka dapat diminimalisir tindakan-tindakan maladministrasi seperti pungli, penyimpangan prosedur, penundaan berlarut, dan sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi.

### **G. Maladministrasi**

Maladministrasi merupakan perilaku yang tidak wajar, termasuk penundaan pemberi layanan, tidak sopan dan kurang peduli terhadap masalah

---

<sup>25</sup> <https://ombudsman.go.id> diakses pada tanggal 22 Februari 2021

yang menimpa seseorang diakibatkan atas perbuatan penyalahgunaan kekuasaan secara semena-mena atau kekuasaan yang digunakan untuk perbuatan yang tidak wajar, intimidatif, diskriminatif, tidak adil dan tidak patut didasarkan sebagian atau seluruhnya atas ketentuan Undang-undang dan tidak masuk akal. Maladministrasi suatu praktik yang menyimpang dari etika administrasi yang menjauhkan dari pencapaian tujuan administrasi.

Maladministrasi secara umum diartikan sebagai bentuk dari penyimpangan, pelanggaran, mengabaikan kewajiban hukum dan kepatutan masyarakat sebab tindakan yang dilakukan tidak sesuai dengan asas umum pemerintahan yang *good governance*. Dapat disimpulkan bahwa parameter yang dijadikan sebagai ukuran maladministrasi ialah peraturan hukum, kepatutan masyarakat dan asas umum pemerintahan yang tidak baik. Menurut Hendra nurtjahjo menyatakan definisi maladministrasi merupakan perilaku dan perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan itu, kelalaian pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan menimbulkan kerugian materil dan immaterial bagi masyarakat maupun perseorangan.

Bentuk-bentuk tindakan maladministrasi menurut Hendra nurtjahjo yang dilakukan oleh aparatur pemerintah disebabkan adanya *mis conduct* (melakukan sesuatu dikantor yang bertentangan dengan kepentingan kantor), *deceifal practice* (praktek-praktek kebohongan, tidak jujur terhadap publik), *defetive policy implementation* (kebijakan yang tidak berakhir dengan implementasi), *bureaupathologis* (penyakit-penyakit birokrasi) dan korupsi yang terjadi disebabkan penyalahgunaan wewenang yang dimilikinya.

Maladministrasi paling sering dilakukan oleh birokrasi yaitu *dishonesty* (ketidakjujuran menggunakan barang publik dalam kepentingan pribadi dan

menerima uang, *disregard of law* (mengabaikan hukum yang mencakup tindakan dalam menyepelekan hukum untuk kepentingan dirinya sendiri, *unethical behavior* (perilaku yang buruk dimana tindakan mungkin tidak bersalah secara hukum namun melanggar etika sebagai administrator, *inefisiensi bruto* (kecenderungan menutupi kesalahan dirinya, kesalahan instansinya dan kesalahan bawahannya, favoritisme dalam menafsirkan hukum untuk kepentingan kelompok dan cenderung memilih penerapan hukum yang menguntungkan bagi kelompoknya dan perlakuan tidak adil terhadap pegawai yang cenderung perlakuan pimpinan terhadap bawahannya didasarkan oleh faktor suka dan tidak suka artinya orang yang disenangi lebih mendapatkan fasilitas lebih walaupun prestasinya tidak baik begitupun sebaliknya orang yang tidak disenangi cenderung di perlakukan dengan terbatas serta gagal menunjuk inisiatif dimana kecenderungan tidak berinisiatif tetapi menunggu perintah dari atas, meski secara peraturan memungkinkan dia bertindak untuk mengambil inisiatif kebijakan.<sup>26</sup>

Maladministrasi mempunyai beberapa tindakan yang sering terjadi yaitu :

1. Penundaan berlarut dimana dalam proses pemberian pelayanan umum terhadap masyarakat, seorang pejabat publik secara berkali-kali menunda atau mengulur waktu yang menyebabkan proses administrasi tidak tepat waktu sesuai dengan yang telah ditentukan.
2. Penyalahgunaan wewenang dimana tindakan seorang pejabat publik yang menggunakan wewenangnya (hak dan kekuasaannya untuk bertindak) melebihi apa yang seharusnya dilakukan sehingga tindakan tersebut bertentangan dengan ketentuan yang berlaku serta menjadikan pelayanan publik tidak bisa diterima secara baik oleh masyarakat.

---

<sup>26</sup> Hendra, Nurthjahjo, Yustus Maturbongs dan Diani Indah Rachmitasari. *Memahami Maladministrasi*. Jakarta : Ombudsman Republik Indonesia . 2003. h. 11-12.

3. Penyimpangan prosedur dimana dalam proses pelayanan publik ada tahapan kegiatan yang dilalui untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik akan tetapi dalam proses pelayanan publik sering sekali terjadi pejabat publik tidak mematuhi tahapan yang telah ditentukan dan secara patut.

### **BAB III**

## ***SIYASAH SYARIAH***

### ***A. Pengertian Siyasaah Syariah***

Secara sederhana *siyasaah syariah* diartikan sebagai ketentuan kebijaksanaan pengurusan masalah syariat. Pada khallaf merumuskan *siyasaah syariah* dengan pengelolaan masalah-masalah umum bagi pemerintah Islam yang menjamin terciptanya kemaslahatan masyarakat Islam dengan tidak bertentangan dengan ketentuan syariat Islam.

Hal ini lebih di pertegas oleh Abdurrahman Taj yang merumuskan *siyasaah syariah* sebagai hukum yang mengatur kepentingan negara, mengorganisasi permasalahan umat sesuai dengan syariat dan dasar-dasar yang universal demi terciptanya tujuan-tujuan kemasyarakatan.

*Siyasaah syariah* juga sebagai kewenangan para penguasa atau pemimpin pemerintahan Islam untuk melakukan kebijakan-kebijakan politik yang mengacu kepada kemaslahatan melalui peraturan yang tidak bertentangan dengan dasar-dasar agama, walaupun tidak terdapat dalil khusus yang menjelaskan tentang hal itu.

Adapun beberapa Hakikat *siyasaah syariah* diantaranya:

1. Bahwa *siyasaah syariah* berhubungan dengan pengurusan dan pengaturan kehidupan manusia;

2. Bahwa pengurusan dan pengaturan ini dilakukan oleh pemegang kekuasaan;
3. Tujuan pengaturan tersebut adalah untuk terciptanya kemaslahatan dan menolak kemudharatan.

Berdasarkan hakikat tersebut dapat disimpulkan bahwa sumber-sumber pokok *siyasah syariah* adalah al-Qur'an dan al-Hadits kedua sumber itulah yang menjadi acuan para pemerintah untuk menerapkan suatu undang yang mengatur kehidupan bernegara dan kemaslahatan umatnya.

Adapun ruang lingkup dari *siyasah syariah* yaitu istilah fiqih *siyasah* merupakan *tarqib idhafi* atau kalimat majemuk yang terdiri dari kata fiqih dan *siyasah*. Fiqih berarti pemahaman yang mendalam dan akurat sehingga dapat memahami tujuan tertentu. Fiqih lebih diartikan sebagai hukum-hukum *syara* yang bersifat perbuatan dari dalil-dalil yang terperinci. Sedangkan kata *siyasah* terdapat lima pendapat diantaranya :

1. Al-Maqrizy berpendapat, *Siyasah* adalah sebuah panduan pengelolaan negara dengan berbagai bentuk hukuman berat bagi pelaku tindak pidana tertentu hal ini dilihat dari sebuah kitab Undang-undang milik *Jengish Khan* yang berjudul "*Ilyasah*";
2. Ibn Taghri Birdi berpendapat bahwa *siyasah* berarti mengatur, memelihara atau melatih binatang khususnya kuda;
3. Abu al-Wafa ibn Aqil berpendapat bahwa *siyasah* berarti suatu tindakan yang dapat mengantar rakyat lebih dekat kepada kemaslahatan dan lebih jauh dari kerusakan, kendatipun Rasulullah tidak menetapkannya dan Allah juga tidak menurunkan wahyu untuk mengaturnya;
4. Husain Fauzy al-Najjar berpendapat bahwa *siyasah* berarti pengaturan kepentingan dan pemeliharaan kemaslahatan rakyat serta pengambilan kebijakan (yang tepat) demi menjamin terciptanya kebaikan bagi mereka;

5. Ibn Manzhur berpendapat bahwa *siyasah* berarti mengatur sesuatu dengan cara yang membawa kepada kemaslahatan.

Fiqih *siyasah* merupakan ilmu yang mengkaji cara pengaturan masalah ketatanegaraan Islam seperti bagaimana cara membuat undang-undang dan berbagai peraturan yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam dimana memiliki tujuan untuk kemaslahatan umat. Apabila melihat dari sisi syariah kemaslahatan terbagi menjadi tiga yaitu terdapat wajib yang melaksanakannya, terdapat sunnah yang melaksanakannya dan terdapat juga mubah yang melaksanakannya.

Secara kesimpulan fiqih *siyasah* adalah ilmu tata negara Islam yang secara spesifik membahas tentang seluk beluk pengaturan kepentingan umat manusia dan negara khususnya, berupa penetapan hukum, peraturan dan kebijakan oleh pemegang kekuasaan sesuai dengan ajaran Islam guna mewujudkan kemaslahatan yang mungkin timbul dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara.

### **B. Ruang Lingkup dan Objek Bahasan Fiqih Siyasah**

Fiqih *siyasah* mengutamakan diri dalam bidang muamalah dengan pengkhususan segala ihwal dan sangkut pautnya tentang tata pengaturan negara dan pemerintahan. Pada umumnya fiqih dengan fiqih *siyasah* memiliki perbedaan dalam kajiannya dimana kajian fiqih begitu umum dan luas juga mengkaji tentang fiqih *siyasah* di dalamnya sedangkan kajian fiqih *siyasah* begitu terbatas dimana khusus membahas mengenai masalah-masalah politik atau ketatanegaraan dalam perspektif Islam. Secara garis besar objek bahasan fiqih *siyasah* merupakan pengaturan dan undang-undang negara sebagai asas dan landasan ide dalam mewujudkan kemaslahatan umat, mengatur hubungan antara penguasa dengan

rakyat, pengorganisasian dan pengaturan untuk mewujudkan kemaslahatan serta kewajiban dan hak masing-masing dalam usaha menggapai tujuan negara.

Jika berbicara mengenai ruang lingkup fiqih *siyasah* beberapa Ulama berbeda pendapat, ada yang menetapkan lima bidang dan ada juga yang menetapkan empat bidang dan tiga bidang pembahasan diantaranya:

1. Menurut al-Mawardiy ruang lingkup fiqih *siyasah* diantaranya :
  - a. Kebijakan pemerintahan tentang peraturan perundang-undangan (*Siyasah Dustriyah*);
  - b. Ekonomi dan militer (*Siyasah Maliyah*);
  - c. Peradilan (*Siyasah Qadhaiyah*);
  - d. Hukum Perang (*Siyasah Harbiah*);
  - e. Administrasi Negara (*Siyasah Idariyah*).
2. Ibn Taimiyah berpendapat bahwa:
  - a. Peradilan;
  - b. Administrasi Negara;
  - c. Moneter;
  - d. Hubungan Internasional.
3. Abdul Wahhab Khallaf berpendapat:
  - a. Peradilan;
  - b. Hubungan Internasional;
  - c. Keuangan Negara.
4. T.M Hasbih berpendapat bahwa:
  - a. Politik pembuatan Undang-undang;
  - b. Politik Hukum;
  - c. Politik Peradilan;

- d. Politik Moneter/Ekonomi;
- e. Politik Administrasi;
- f. Politik Hubungan Internasional;
- g. Politik Pelaksanaan Perundang-undangan;
- h. Politik Peperangan.

### **C. Sistem Pemerintahan Menurut Syariah**

Suatu lembaga untuk menjalankan pemerintahan wajib mempunyai tata cara sendiri dalam menjalankannya dimana tata cara pemerintahan bukan hanya sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku akan tetapi harus juga sesuai dengan syariat Islam dimana tata cara tersebut meliputi tentang konteks pemimpin yang secara umum dalam mengemban tugasnya senantiasa berorientasi agar terwujudnya kemaslahatan warganya. Hisbah adalah lembaga yang mempunyai fungsi kontrol pemerintah yang menangani bidang moral, ekonomi, dan agama yang ditugaskan secara khusus kepada perorangan. Secara umum fungsi tersebut berkaitan dengan publik dalam mencapai keadilan dan kebenaran menurut Islam

Dalam sistem ketatanegaraan Islam ombudsman telah ada pada masa Khulafaurrasyidin, salah satu khalifah utama (*Khulafaurrasyidin*) dalam sejarah pemerintahan dalam Islam adalah Khalifah Umar bin Khattab. Pemimpin yang dikenal dengan ketegasan dan keberaniannya, sekaligus kelembutan hatinya. Diantara bukti kelembutan hati Khalifah Umar dapat dilihat saat khawatir dan takut jika kelak di hari kiamat akan ditanyai dan diminta pertanggungjawaban oleh Allah swt, mengapa sebagai pemimpin ia membiarkan jalan di pegunungan irak dalam keadaan buruk dan berlubang.

Khalifah Umar sangat khawatir jika kondisi jalan akan menyebabkan korban jiwa. Sebagai pemimpin, beliau pasti akan dimintai pertanggungjawaban.

Oleh karena itu Khalifah Umar memperbaiki jalan di pegunungan Irak walaupun jalan tersebut jauh dari pusat pemerintahan (Madinah).

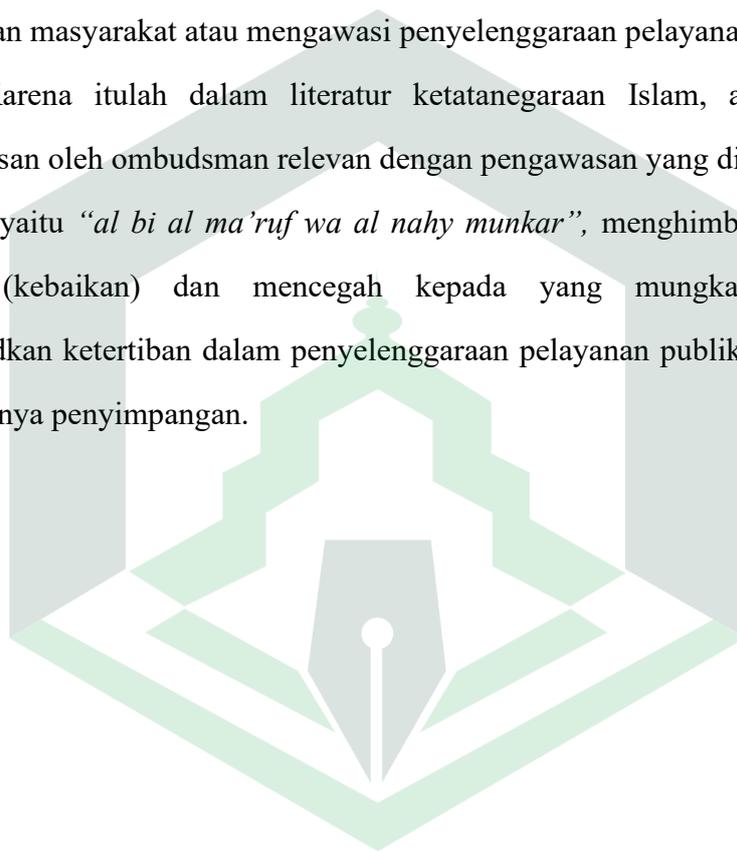
Menariknya apa yang dilakukan oleh Khalifah Umar bin Khattab adalah salah satu bentuk pelayanan publik kepada masyarakat. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang ombudsman Republik Indonesia menyebut layanan dalam bentuk penyediaan jalan dan jembatan tergolong ruang lingkup barang pelayanan publik.

Mekanisme lain, yang dijalankan oleh Khalifah Umar bin Khattab adalah membentuk unit atau suatu lembaga yang disebut al-hisbah, yakni suatu lembaga yang mengontrol khusus perilaku atau kehidupan publik, menegakkan keadilan dan kebenaran. Dalam melakukan pengawasan Khalifah Umar bin Khattab pernah satu kali mengutus petugas yang bernama Muhammad bin Musallamah untuk inspeksi mendadak (sidak) dalam rangka mendengarkan pengaduan masyarakat atau memberikan beberapa nasehat terkait kebijakan pelayanan pemerintahan.

Hisbah pada masa Umar bin Khattab adalah khalifah yang memiliki sistem pemerintahan sangat baik, beliau sungguh-sungguh dalam menerapkan nilai-nilai ajaran Islam yaitu al-qur'an dan sunnah yang menjadikan dua sumber hukum tersebut sebagai pijakan dalam memerintah kaumnya dan menjalankan tugasnya sebagai khalifah. Beliau dalam menjalankan syariat Islam secara sungguh-sungguh dengan tujuan sebagai bentuk pertanggungjawaban dalam menjaga rakyat menegakkan keadilan dan toleransi yang diajarkan oleh Islam serta merealisasikan pemerintahan Islam yang baik. Semasa menjadi pemimpin umat muslim beliau begitu menekankan pentingnya pengawasan atau hisbah dalam kehidupan sehari-hari dan peran hisbah di perintahkan serta di contohkan langsung oleh beliau.

Model pengawasan ini indentik dengan tugas pejabat yang disebut dengan “Ombudsman” yang dijalankan di negara-negara *al-iskandanafiah* (Skandinavia) seperti Norwegia dan Swedia. Di Indonesia disebut dengan ombudsman Republik Indonesia (ORI) yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang ombudsman Republik Indonesia, yang bertugas untuk menerima pengaduan masyarakat atau mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Karena itulah dalam literatur ketatanegaraan Islam, akan ditemukan pengawasan oleh ombudsman relevan dengan pengawasan yang disebut pada fiqih *siyasah*, yaitu “*al bi al ma’ruf wa al nahy munkar*”, menghimbau kepada yang ma’ruf (kebaikan) dan mencegah kepada yang mungkar (keburukan). Mewujudkan ketertiban dalam penyelenggaraan pelayanan publik atau mencegah terwujudnya penyimpangan.



**IAIN PALOPO**

**BAB IV**  
**ANALISIS PERAN OMBUDSMAN DALAM MENINGKATKAN**  
**PELAYANAN PUBLIK PERSPEKTIF SIYASAH SYARIAH**

**A. *Peran Lembaga Ombudsman dalam Meningkatkan Pengawasan terhadap Lembaga Pelayanan Publik***

Terdapat 2 dasar hukum yang mengatur tentang ombudsman di Indonesia yaitu keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional, pada Pasal 2 menjelaskan lembaga pengawasan masyarakat berasaskan pancasila, bersifat mandiri dan berwenang melakukan klarifikasi, monitoring atau pemeriksaan laporan masyarakat perihal penyelenggara negara khususnya pelaksana oleh aparatur pemerintah termasuk lembaga peradilan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian Undang-undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dibentuk untuk lebih memperkuat dan mengoptimalkan fungsi, tugas dan wewenang komisi ombudsman nasional dan dengan berlakunya undang-undang tersebut komisi nasional ombudsman berubah menjadi ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman dilandasi dengan dasar hukum yang kuat karena didalamnya termuat norma-norma hukum yang berkaitan dengan upaya perlindungan hukum bagi rakyat dan pengawasan terhadap pemerintah yang termuat dalam Undang-

Undang No. 37 Tahun 2008 tentang ombudsman Republik Indonesia adalah sebagai lembaga yang memiliki kewenangan untuk mengawasi para lembaga pelayanan publik, ombudsman bersifat mandiri artinya bahwa ia tidak memiliki hubungan organik antara lembaga negara dengan instansi pemerintahan lainnya.

Paulus Efendi Lotulung secara harfiah mengartikan ombudsman itu adalah wakil atau kuasa yang diberi kepercayaan, dalam hal ini artinya wakil atau kuasa dari parlemen yang diberikan kepercayaan melakukan kontrol terhadap pemerintah<sup>27</sup>. Adapun R.M Surachman dan Antonius Sujata mengartikan ombudsman adalah wakil sah seseorang dalam bahasa Swedia<sup>28</sup>.

Secara umum ombudsman yang ada baik di Indonesia dan negara lainnya memiliki kewenangan dalam menjalankan penyelidikan terhadap keluhan-keluhan yang diperoleh dari perorangan. Beberapa ombudsman mendapatkan kewenangan yang lebih besar yaitu dimana kewenangan untuk mengambil keputusan, menuntut, meneruskan kasus kepada pengadilan untuk diputuskan sedangkan ombudsman yang lainnya hanya memiliki wewenang untuk membuat rekomendasi apabila terdapat penyimpangan-penyimpangan dan tidak dapat mengambil keputusan yang mengikat secara hukum. Ombudsman Republik Indonesia tidak mempunyai wewenang dalam membuat atau mengubah undang-undang walaupun ombudsman memiliki kewenangan dalam merekomendasikan amandemen undang-undang kepada badan legislatif.

Lembaga ombudsman berkaitan dengan keluhan dari masyarakat akibat malpraktik yang dijalankan oleh lembaga penyelenggara pemerintahan untuk melaksanakan penyelidikan terhadap keluhan masyarakat tentang administrasi pemerintahan. Ombudsman pun memiliki kewenangan untuk menjalankan

---

<sup>27</sup> Effendi Lotulung, Paulus. *Seri ke-I Perbandingan Hukum Administrasi-Beberapa Sistem Tentang Kontrol Segi Hukum terhadap Pemerintah*. Jakarta: PT Bhuana Pancakarsa. 1986. h. 76

<sup>28</sup> Surachman R.M dan Antonius Sujata. *Ombudsman Indonesia di Tengah Ombudsman Internasional*. Sebuah Antologi. Jakarta : Komisi Ombudsman Nasional. 2002. h.2

penyelidikan meski tidak adanya pengaduan dengan inisiatif ombudsman sendiri. Ombudsman ketika menjalankan fungsi pengawasannya bisa bekerjasama dengan lembaga lain yang memiliki wewenang seperti DPR dan KPK. Kewenangan ombudsman difokuskan lebih terhadap masalah pelayanan kepada masyarakat.

Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga pengawas eksternal yang keberadaannya diharapkan bisa mengontrol tugas penyelenggaraan pelayanan publik dan penegakan hukum. Ombudsman RI memiliki kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik itu diselenggarakan oleh pemerintah, badan usaha milik negara dan daerah maupun badan usaha milik swasta yang didanai oleh negara.

Kewenangan-kewenangan ombudsman tercantum pada Pasal 8 ayat (1) Undang-undang No.37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menyatakan bahwa kewenangan untuk menyelesaikan laporan masyarakat dan pada ayat (2) menyatakan bahwa kewenangan yang berhubungan dengan praktek pengawasan dilaksanakan dalam kegiatan pemeriksaan inisiatif terhadap peraturan perundang-undangan dan implementasinya berupa pelaksanaan pemberian pelayanan publik terhadap masyarakat. Lembaga ombudsman wajib menerima dan memiliki kewenangan dalam memproses pengaduan dari masyarakat tentang penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan undang-undang, mempunyai kewenangan untuk menindaklanjuti laporan dan melaksanakan investigasi atas prakarsa sendiri serta berwenang untuk menghadirkan secara paksa pihak terlapor, pelapor ataupun saksi yang telah dipanggil sebanyak tiga kali berturut-turut tidak memenuhi panggilan. Ombudsman adalah lembaga yang independen dari administrasi pemerintahan, tidak memihak kepada pihak manapun dan bertindak merata serta adil hal itulah yang membuat ombudsman sebagai lembaga pengawasan berbeda dengan lembaga-lembaga pengawasan lainnya.

Ombudsman memiliki perbedaan dengan lembaga pengawasan eksternal lainnya yaitu:

- a. keputusan ombudsman RI yang dinyatakan dengan sebuah rekomendasi keputusannya tidak mengikat, tidak dapat dipaksakan untuk dieksekusi.
- b. Ombudsman RI melakukan pengawasan terhadap perilaku aparat administrasi utamanya memiliki keterkaitan dengan pelayanan publik.
- c. Ombudsman RI melingkupi seluruh institusi penyelenggara negara dan pemerintahan bahkan individu dan swasta serta bersifat eksternal.

Pasal 35 Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa tugas ombudsman ketika mengawasi pelayanan publik terdapat dua yaitu:

- a. Pengawasan internal apabila kita mengharapkan pelayanan publik menjadi lebih baik untuk kedepan oleh sebab itu pengawasan internal adalah hal yang begitu penting agar diselenggarakan kepada pelayanan publik dengan cara kinerja-kinerja penyelenggara pelayanan publik dievaluasi yang dilaksanakan oleh instansi yang berkaitan. RB No. 17 Tahun 2017 tentang pedoman penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik menjelaskan bahwa yang di evaluasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah sumber daya manusia sistem informasi pelayanan publik, sarana prasarana, pengaduan, profesionalisme dan kebijakan pelayanan.
- b. Pengawasan eksternal dilaksanakan masyarakat dengan mengajukan sebuah laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan publik terhadap sebuah instansi terlapor atau atasan yang terlapor kemudian apabila tidak mendapatkan tanggapan boleh mengajukan pengaduan tersebut kepada lembaga ombudsman RI. Dalam Undang-Undang No.25 tentang pelayanan publik eksternal meliputi masyarakat, DPR RI, DPRD Provinsi, DPRD Kabupaten atau

Kota dan ombudsman RI. Apabila pengawasan ini diselenggarakan dengan cara gabungan maka pelayanan publik yang bermutu dan baik mampu dengan ringan dan lancar diwujudkan secara beriringan. Pengawas eksternal sangat diperlukan untuk saling bekerja sama agar penyelenggara pelayanan publik berjalan dengan gesit dalam menjalankan upaya-upaya perbaikan dari semua rekomendasi yang di sampaikan dari pengawas eksternal.

### ***B. Upaya Lembaga Ombudsman dalam Penanganan Maladministrasi Pelayanan Publik***

Ombudsman RI Nomor 4 Tahun 2010 tentang organisasi dan tata kerja di lingkungan ombudsman Republik Indonesia masing-masing mempunyai tugas dan tanggung jawab. Lembaga ombudsman dalam menangani kasus maladministrasi memiliki tanggung jawab yaitu :

#### **1. Sebagai Pihak Penerima Konsultasi dan Verifikasi**

Pihak penerima konsultasi dan verifikasi memiliki peran untuk menerima laporan, membuat kategorisasi laporan, meneliti kelengkapan laporan, menyusun resume, memberi konsultasi, merekomendasikan laporan, menyusun dan menyampaikan laporan penanganan secara berkala. Tiga hal yang wajib terpenuhi secara umum yaitu persyaratan sifatnya administrasi formal, persyaratan menyangkut substansi terkait kompetensi ombudsman RI dan tidak melampaui masa kadaluarsa. Konsultator ombudsman dalam menjalankan perannya harus bersikap independen, tidak memihak, tidak memungut biaya dan non diskriminasi. Untuk pengajuan laporan, seorang pengadu wajib untuk memenuhi syarat formil dan materil.

## **2. Sebagai Pihak yang Melakukan Investigasi Lapangan dan Klarifikasi**

Ombudsman sebagai klarifikator dan investigator memiliki hak kebebasan guna memberi dukungan yang penuh bagi pelaksanaan wewenang dan tugas ombudsman. Ada dua jenis investigasi dalam menindaklanjuti kasus-kasus dugaan maladministrasi yaitu:

- a. *Own Mation Investigation*, investigasi dilaksanakan bukan karena terdapat keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, akan tetapi sudah hasil dari kajian mendalam mengenai permasalahan yang dikembangkan di masyarakat melalui proses pemantauan dan penelitian, kasus-kasus yang dilaksanakan *Own Mation Investigation* biasanya didapatkan dari pemberitaan media massa khususnya pada media cetak
- b. Investigasi atas dasar laporan masyarakat, berdasarkan hasil investigasi lalu dijadikan sebagai bahan dalam merumuskan rekomendasi mengenai tindakan apa yang wajib dilaksanakan terlapor dalam rangka menindaklanjuti keluhan masyarakat.

## **3. Sebagai Pihak yang Menindaklanjuti Proses Penyelesaian Laporan**

Adapun sebagai pihak yang menindaklanjuti dalam proses penyelesaian laporan adalah mempersiapkan pemanggilan, rekomendasi ombudsman, mediasi, konsialisasi dan ajudikasi khusus yang memiliki peran dalam mempersiapkan kelengkapan materi dalam tindaklanjut penyelesaian laporan dan pelaksanaan mediasi, konsiliasi dan ajudikasi khusus.

## **4. Sebagai Pihak yang Melakukan Proses Monitoring dan Kepatuhan**

Sebagai pihak dalam hal ini memiliki peran untuk melaksanakan monitoring atas pelaksanaan hasil rekomendasi, mediasi, konsialisasi dan putusan adjudikasi khusus. Adanya monitoring tersebut mampu meningkatkan efektifitas rekomendasi atau saran yang diberikan oleh ombudsman, monitoring dilaksanakan secara periodik untuk mengetahui mengenai apakah rekomendasi yang telah diberikan ombudsman ditanggapi atau hanya diabaikan oleh instansi yang terkait.

Melihat dari fungsi ombudsman sebagai lembaga pengawas sudah sejalan dengan yang diperintakan oleh peraturan perundang-undangan. Ombudsman tidak memihak pada siapapun dalam menyelesaikan kasus-kasus pelanggaran maladministrasi dan tetap mempertimbangkan mengenai pendapat pihak-pihak pelapor dan terlapor dalam hal ini peran ombudsman sudah efektif. Keefektifan ombudsman dalam menjalankan fungsinya dinilai sudah tepat dengan sasaran sebab menyikapi beragam jenis laporan tentang maladministrasi ditangani langsung dan diselesaikan dengan peraturan perundang-undangan.

### ***C. Tindakan Korektif Ombudsman Republik Indonesia***

*Sayles dan Strauss* menyatakan bahwa terdapat empat tahap dalam pemberian tindakan korektif yaitu peringatan lisan, peringatan tulisan, disiplin pemberhentian sementara dan pemecatan. Tindakan korektif tersebut dilaksanakan dengan secara bertahap mulai dari yang paling ringan hingga paling berat. Dan terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan dalam memberikan tindakan korektif yaitu apabila karyawan yang diberikan tindakan korektif wajib diberitahu mengenai pelanggaran atau kesalahan apa yang sudah diperbuatnya, lalu yang

bersangkutan diberi kesempatan untuk membela diri dan pengenaan tindakan korektif yang terberat adalah pemberhentian.

Pemberian tindakan korektif yang efektif berpusat terhadap perilaku atau sikap seseorang dalam kelompok kerja yang melaksanakan kesalahan dalam menjalankan kegiatan kerja dan bukan sebab kepribadiannya. Oleh karena itu dalam penerapan tindakan korektif setidaknya harus hati-hati agar tidak merusak seseorang dan suasana organisasi secara keseluruhan. Dan pemberian tindakan korektif wajib mengikuti prosedur dengan benar agar tidak berdampak negatif terhadap moral kerja anggota kelompok.

Beberapa pengaruh negatif ketika tindakan korektif tidak dijalankan dengan benar yaitu :

- a. Disiplin manajerial, pengaruh negatif penerapan tindakan korektif yang tidak sesuai dapat mempengaruhi kewibawaan manajerial yang akan menjadi menurun
- b. Disiplin tim, tindakan korektif dalam tim yang tidak sesuai akan mengakibatkan kurangnya partisipasi karyawan terhadap organisasi
- c. Disiplin diri
- d. Prosedur tindakan korektif
- e. Petunjuk prosedur tindakan korektif dan pencegahan terdiri dari beberapa hal yaitu menyelidiki penyebab ketidaksesuaian, menganalisis proses, operasi kerja, rekaman mutu, keluhan pelanggan, mengupayakan tindakan korektif dan pencegahan, memastikan bahwa tindakan yang diambil sudah dilaksanakan dengan efektif serta melaksanakan, merekam perubahan prosedur yang disebabkan oleh tindakan korektif, menggunakan laporan ketidaksesuaian
- f. Pemrakarsa tindakan korektif terdiri dari mengidentifikasi keperluan tindakan korektif, koordinator bidang terkait wajib mengusulkan tindakan korektif,

identifikasi ketidaksesuaian wajib lengkap dan terperinci, apabila memungkinkan akar penyebab kejadian diidentifikasi agar tindakan korektif mampu dilaksanakan dengan tepat dan usulan tindakan korektif akan didiskusikan dengan MR.

g. Permohonan pemrosesan tindakan korektif terdiri dari beberapa hal yaitu :

1) Koordinator bidang akan mengkaji setiap usulan tindakan korektif bersama koordinator bidang lain untuk memastikan tindakan korektif sudah dideskripsikan dengan sesuai, benar, dan menjelaskan kondisi yang memerlukan tindakan korektif tersebut

2) Kondisi yang memerlukan tindakan korektif dan kesempatan koordinator bidang lainnya serta tanggal penyelesaian akan dicatat dalam laporan tindakan korektif dan pencegahan

3) Koordinator bidang yang bertanggung jawab wajib memastikan tindakan korektif yang telah disepakati diselenggarakan pada tanggal yang sudah ditetapkan dan menginformasikan kepada bidang terkait kapan verifikasi bisa dilaksanakan

4) Koordinator bidang wajib melakukan verifikasi terhadap penyelesaian tindakan korektif

5) Koordinator bidang wajib menandatangani verifikasi borang rekaman ketidaksesuaian, laporan tindakan korektif dan pencegahan ketika hasil tindakan korektif disetujui serta dilaksanakan secara efektif

6) Koordinator bidang menjaga daftar status untuk memastikan usulan tindakan korektif terhadap semua jenis pekerjaan yang sudah selesai

7) Apabila tindakan korektif yang sudah disepakati tidak dilaksanakan maka akan dilaporkan kepada MR dengan salinan data pendukung

h. Tindakan pencegahan terdiri dari beberapa yaitu :

1). Pada saat tindakan korektif dilaksanakan, harus memberikan perhatian khusus terhadap tindakan pencegahan untuk mengantisipasi terjadinya ketidaksesuaian kembali

2). Tindakan korektif mengacu dengan kondisi sekarang ini dan tindakan pencegahan mengacu kemasa yang mendatang. Beberapa tindakan yang bisa direkomendasikan menjadi tindakan pencegahan adalah perbaikan suatu proses, perbaikan peralatan, perbaikan dokumentasi, perbaikan pelatihan, perbaikan sistem, perbaikan mutu, perbaikan prosedur dan perbaikan kesadaran.

3). Rapat tetap dilaksanakan secara periodik terlepas apakah tindakan korektif dan pencegahan dibutuhkan atau tidak guna memperbaiki cara kerja metode untuk mengurangi kemungkinan terjadinya suatu kegagalan dan hasil rapat akan didiskusikan pada rapat tinjauan manajemen.

i. Tindakan korektif dan pencegahan bagi keluhan pelanggan pada saat ketidaksesuaian produk yang dikeluhkan oleh pelanggan sudah diselidiki oleh MR dan koordinator bidang yang bersangkutan, maka laporan akan diberikan kepada tim GJM sebagai penanggung jawab dalam memastikan bahwa keluhan yang sudah dijawab hingga mendapatkan kesepakatan dengan pelanggan.

j. Rekaman merupakan rekaman ketidaksesuaian dan laporan tindakan korektif dan pencegahan wajib di jaga oleh MR sebagai rekaman mutu<sup>29</sup>.

Beberapa tindakan korektif yang dikeluarkan oleh ombudsman yaitu teguran dimana pihak ombudsman memberikan tanggapan terhadap pihak terkait yang melakukan maladministrasi dan pihak ombudsman meminta kepada pihak yang melakukan maladministrasi baik itu perseorangan atau kelompok agar melaksanakan evaluasi tugas dan fungsi pejabat.

---

<sup>29</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya. *Manual Prosedur Tindakan Korektif dan Prefentif*. Malang: Universitas Brawijaya. 2013. h.6-10

Tahap-tahap yang dilaksanakan oleh pihak ombudsman pada saat menerima suatu laporan dari masyarakat atau instansi baik secara perseorangan atau kelompok harus ada persyaratan formil dan materil.. Persyaratan formil dengan diterimanya suatu laporan yang dilaporkan kepada pihak ombudsman tertuang pada pasal 4 ayat (1) Peraturan Ombudsman No 26 Tahun 2017 tentang tata cara penerimaan, pemeriksaan dan penyelesaian laporan. Syarat formil dari pelaporan kepada pihak ombudsman tertuang pada pasal 5 Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang tata cara penerimaan, pemeriksaan dan penyelesaian laporan

Adapun beberapa syarat formil dalam memverifikasi laporan yaitu nama lengkap, tempat tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, alamat lengkap dilengkapi dengan fotocopy identitas pelapor dan surat kuasa untuk menyampaikan laporan yang dikuasakan kepada pihak lain serta memuat uraian peristiwa, keputusan dan tindakan yang dilaporkan secara rinci, telah menyampaikan laporan dengan secara langsung terhadap pihak yang terlapor atau alasannya akan tetapi laporan tersebut tidak mendapatkan penyelesaian sebagaimana mestinya dan peristiwa tindakan atau keputusan yang dilaporkan belum lewat 2 tahun sejak peristiwa, keputusan atau tindakan yang bersangkutan terjadi.

Sedangkan beberapa syarat materil dalam memverifikasi laporan yaitu substansi laporan tidak sedang dan telah menjadi objek pemeriksaan peradilan kecuali laporan tersebut menyangkut tindakan maladministrasi dalam proses pemeriksaan di pengadilan, laporan tidak sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang di laporkan dan menurut ombudsman proses penyelesaiannya masih dalam tenggang waktu yang patut, pelapor belum mendapatkan penyelesaian dari instansi yang dilaporkan, substansi yang dilaporkan sesuai dengan ruang lingkup

kewenangan ombudsman dan substansi yang dilaporkan sedang atau sudah ditindaklanjuti oleh ombudsman.

Pemeriksaan laporan oleh pihak ombudsman adalah dugaan maladministrasi. pemeriksaan yang dilakukan dalam pembuktiannya harus ada bukti yang diperiksa berupa surat/dokumen, informasi, data elektronik, keterangan pelapor, terlapor, saksi, pihak terkait, dan ahli serta barang. Dalam pemeriksaan dokumen tertuang pada pasal 13 ayat (3) Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang tata cara penerimaan pemeriksaan dan penyelesaian laporan terdiri dari nomor tanggal registrasi, identitas pelapor, terlapor, kronologi laporan, substansi laporan, dugaan maladministrasi, harapan pelapor, peraturan terkait, data pendukung sementara, analisis, kesimpulan sementara dan tindak lanjut.

Apabila pemeriksaan dokumen telah dilaksanakan maka harus dilakukan klarifikasi dan pemanggilan kepada pihak-pihak yang diperlukan atas pembuktian kasus. Ketika masa pemanggilan itu di indahkan maka berlanjut ke pemeriksaan lapangan. Dari hasil pemeriksaan lapangan laporan paling lambat di susun sepuluh hari kerja pada saat selesainya kegiatan lapangan. Adapun beberapa hal yang memuat dalam laporan akhir hasil pemeriksaan yaitu identitas pelapor, uraian laporan, pemeriksaan yang sudah dilaksanakan, analisis peraturan terkait, kesimpulan yang berupa ditemukan maladministrasi atau tidak ditemukan maladministrasi dan tindakan korektif yang bisa dilakukan.

Salah satu permasalahan yang terjadi mengenai pelanggaran maladministrasi khususnya di kota Makassar dimana contoh kasusnya yaitu Ombudsman temukan maladministrasi produk izin penggunaan jalan polrestabes Makassar. Ombudsman RI perwakilan Sulsel menindaklanjuti keluhan warga Makassar yang melaporkan penutupan jalan umum di Jln Andi Djemma, Makassar dan sekitarnya akibat rangkaian acara pernikahan anak Rektor UNM.

Warga masyarakat mendatangi kantor ombudsman SulSel pada 7 Februari untuk mengadakan Kapolrestabes Makassar.

Ombudsman Sulsel kemudian melaksanakan pemeriksaan dokumen pelapor dan pemeriksaan terlapor serta pemeriksaan lapangan ke kantor satlantas polrestabes Makassar pada hari Kamis, 6 Agustus. Saat pemeriksaan lapangan tim ombudsman diterima langsung oleh Kasat Lantas dan Kaur Binops satlantas polrestabes Makassar. Setelah enam bulan melakukan pemeriksaan, ombudsman RI perwakilan Sulsel menyimpulkan terjadi maladministrasi atas pemberian izin penutupan jalan Andi Djemma Makassar selama dua hari oleh Kapolrestabes Makassar. Ombudsman pun menyerahkan tindakan korektif dalam laporan akhir hasil pemeriksaan (LAHP) ombudsman yang diserahkan oleh asisten ombudsman Sulsel Muslimin B. Putra dan diterima oleh Kapolrestabes Kombes Pol. Yudhiawan Wibisono.

Terdapat tiga tindakan korektif yang disarankan kepada Kapolrestabes Makassar yaitu agar melaksanakan evaluasi dan memberikan sanksi terhadap petugas yang bertanggung jawab dalam melakukan proses perizinan pada satuan lalu lintas polrestabes Makassar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kemudian agar segera membuat standard layanan tentang pemberian izin penggunaan jalan maupun izin lainnya yang diterbitkan pada satuan lalu lintas polrestabes yang sesuai dengan undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Kemudian terakhir agar semua yang mengakses produk layanan pada satuan lalu lintas polrestabes Makassar membedakan persyaratan bagi masyarakat pengguna berdasarkan kepentingan pribadi dengan masyarakat pengguna berdasarkan kepentingan institusi.

Melalui surat Nomor: B/242/X/HUK.7/2020/Lantas, tanggal 19 November 2020, Kasat Lantas Polrestabes Makassar menyampaikan bahwa tindakan korektif

dari ombudsman sulsel telah dilaksanakan yaitu memberi sanksi berupa teguran dalam proses pemberian izin penggunaan jalan yang diajukan oleh pemohon. Kemudian membuat standard pelayanan pada semua produk perizinan yang dikeluarkan oleh satlantas polrestabes Makassar dengan mempedomani undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, bagi masyarakat yang hendak mengajukan permohonan agar mengajukan surat izin 14 hari sebelum hari H pelaksanaan kegiatan. Terakhir senantiasa untuk dipedomani dan dibedakan dalam pemberian layanan kepada masyarakat antara keperluan instansi dan akses keperluan pribadi dalam proses pemberian izin yang dikeluarkan satlantas polrestabes Makassar.

Berdasarkan hal tersebut penerapan standard operasional prosedur oleh ombudsman dimana proses penerapannya telah berjalan dengan baik dan memberikan data yang cukup dimulai dari melakukan pemeriksaan hingga pemberian tindakan korektif terhadap pelaku maladministrasi.

#### ***D. Sistem Pengawasan dan Kedudukan Ombudsman dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik***

Fungsi ombudsman RI yang tertuang pada Undang-undang RI No. 37 Tahun 2008 Pasal 6 menjelaskan ombudsman adalah salah satu unsur dalam sistem pengawasan di Indonesia yaitu bentuk pengawasan lembaga negara bersifat independen atau mandiri tidak mempunyai hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, ombudsman melaksanakan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya<sup>30</sup>.

---

<sup>30</sup> Pasal 2 UU RI No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Tanggal 18 Juli Tahun 2009 disahkan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dimana menjelaskan bahwa ombudsman adalah salah satu lembaga pengawas eksternal selain pengawasan masyarakat dan pengawasan DPR/DPRD yang memiliki hak dalam menjalankan pengawasan pelayanan publik yang tercantum pada Pasal ayat (3) Undang-undang RI No. 25 Tahun 2009<sup>31</sup> pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan dengan pengawasan oleh masyarakat seperti laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan pengawasan oleh DPR, DPRD daerah provinsi dan DPRD Kabupaten/Kota.

Eksistensi ombudsman di Indonesia apabila disamakan dengan lembaga pengawasan yang telah ada di Indonesia merupakan lembaga pengawas yang baru dibandingkan dengan lembaga-lembaga pengawas yang telah dibentuk sebelumnya. Namun dari setiap lembaga pengawaa yang ada pasti terdapat perbedaan dalam hal tugas dan wewenangnya serta posisinya.

Lembaga negara aparaturnya pengawasa struktural, pengawas fungsional dan organisasi pemerintah mempunyai beberapa catatan<sup>32</sup> yaitu :

a. Lembaga pengawas struktural ini dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal jelas tidak mandiri disebabkan secara organisatoris merupakan bagian dari kelembagaan/departemen terkait. Dalam menghadapi atau menindaklanjuti laporan tergantung dari atasan. Pengawasan yang dilaksanakan bersifat intern dimana kewenangan yang dimiliki dalam melaksanakan pengawasan hanya mencakup urusan institusi itu sendiri

---

<sup>31</sup> Pasal 35 Ayat (3) Undang-undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

<sup>32</sup> Sujata Antanius. *Ombudsman Indonesia : Masa Lalu dan Masa Sekarang*. Jakarta : Komisi Ombudsman Indonesia. 2002. h.10

- b. Lembaga pengawas fungsional misal BPK (Badan Pengawas Keuangan) dan BPKP (Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan), walaupun tidak bersifat intern akan tetapi substansi/sasaran pengawasan terbatas dengan aspek tertentu terlebih masalah keuangan. Dan juga aparat pengawas fungsional pada umumnya tidak menangani keluhan-keluhan yang memiliki sifat individual, mereka melaksanakan pengawasan mengenai anggaran rutin dan pembangunan
- c. Lembaga pengawas yang secara eksplisit dituangkan dalam konstitusi dimana DPR/DPRD melaksanakan pengawasan tentang kebijakan umum akan tetapi pada satu sisi substansi yang diawasi bersifat politis dan tentu terlalu luas. Secara kelembagaan DPR adalah lembaga politik dan mewakili kelompok-kelompok politik yang mereka wakili
- d. Pengawasan oleh lembaga swadaya masyarakat saat ini sudah menjadi tren dan mengalami perkembangan pesat tetapi karena bersifat swasta dan kurang terfokus maka sebab itu lebih banyak yang ditanggapi secara acuh tak acuh dan terlebih pengawasan yang dilaksanakan sering kurang data serta lebih mengarah kepada publikasi oleh karena itu faktor akurasi dan keseimbangan fakta masih perlu memperoleh perhatian.

Berdasarkan kenyataan-kenyataan diatas masih ditemukan celah-celah yang secara mendasar tidak atau belum yang merupakan sasaran pengawasan. Dan dilihat aspek kelembagaan pun tidak ada prosedur yang mampu menjembatani antara mekanisme bersifat kaku sebagai akibat sistem struktural hirarki. Oleh sebab itu dibutuhkan lembaga ombudsman yang menjadi jalan alternatif untuk dapat menjadi<sup>33</sup> jalan tengah bagi kepentingan pengembangan sistem non struktural hirarki dan kepentingan pengembangan sistem non struktural, tetapi dari sisi lain juga dapat menampung seluruh aspirasi warga masyarakat tanpa harus

---

<sup>33</sup> Sujata, Antanius. *Ombudsman Indonesia : Masa Lalu dan Masa Mendatang*. Jakarta : Komisi Ombudsman Indonesia. 2002. h. 70

melewati sistem prosedur atau mekanisme yang berliku-liku. Prosedur maupun mekanisme yang digunakan tentu merupakan sebuah keberhasilan oleh suatu pengawasan, ketika proses pengawasan terlalu berbelat-belit dalam melalui liku-liku yang panjang maka pelaksanaan pengawasan pun akan beralih dari masalah substansiobal ke masalah procedural. Padahal inti dari persoalan pokok yaitu penyimpangan dalam pelayanan umum.

Pengawasan adalah suatu kegiatan yang ditunjukkan agar menjamin penyelenggaraan kegiatan sesuai dengan rencana. Apabila dikaitkan dengan hukum pemerintahan pengawasan bisa diartikan sebagai suatu kegiatan yang ditunjukkan untuk menjamin sikap tindak pemerintahan/aparat administrasi yang berjalan sesuai dengan hukum berlaku. Ketika dikaitkan dengan hukum tata negara pengawasan adalah suatu kegiatan yang ditunjukkan untuk menjamin terlaksananya penyelenggaraan negara oleh lembaga-lembaga kenegaraan sesuai dengan hukum berlaku<sup>34</sup>. Pada dasarnya kewajiban pemerintah/penyelenggara negara terhadap masyarakat kaitannya dengan pelayanan publik adalah untuk meningkat kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan koorporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik<sup>35</sup>. Sebab itu berbagai upaya yang sudah dilaksanakan oleh pemerintah yaitu membentuk Undang-undang RI No. 37 Tahun 2008 tentang ombudsman Republik Indonesia yang disahkan pada tanggal 07 Oktober 2008 dan Undang-undang RI No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

---

<sup>34</sup> Asmara, Galang. *Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*. Yogyakarta : Laksbang, 2005. h. 125

<sup>35</sup> Konsideran Undang-undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Melihat tugas dari ombudsman yaitu memiliki wewenang menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasar laporan tersebut ombudsman berhak melaksanakan investigasi kepada perbuatan aparat yang dilaporkan atau yang dikeluhkan atas dasar hasil investigasi kemudian ombudsman mengeluarkan rekomendasi. Menurut Undang-undang RI No. 37 Tahun 2008 Pasal 8 Ayat (2) menjelaskan bahwa ombudsman berwenang dalam menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, pimpinan penyelenggara negara lainnya untuk perbaikan dan penyempurnaan organisasi atau prosedur pelayanan publik serta juga dalam menyampaikan saran kepada DPRD atau kepada daerah agar terhadap Undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka untuk mencegah maladministrasi.

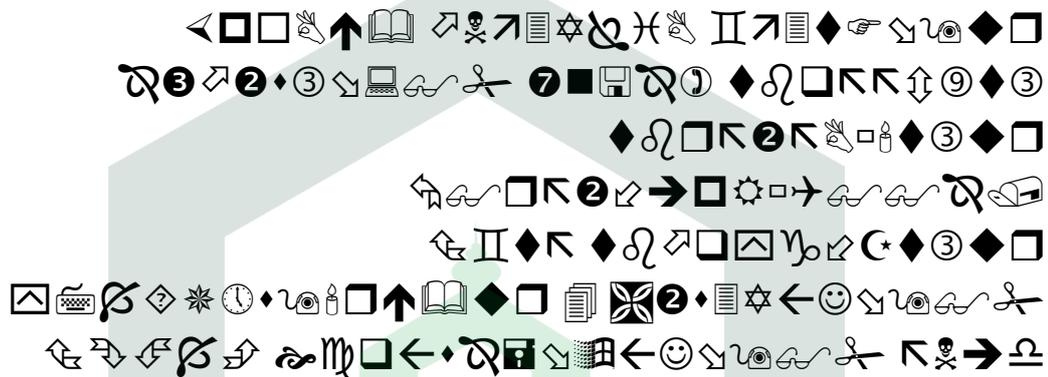
Kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang dimaksud pada Undang-undang RI No. 37 Tahun 2008 tentang ombudsman RI Pasal 1 Ayat (1) dan (2) yang bisa dibedakan adalah lembaga pengawas lain di negara Indonesia secara internal dan eksternal.

#### ***E. Analisis Fiqih Siyasah Syariah terhadap Kedudukan dan Kewenangan Ombudsman***

Sistem pada sebuah ketatanegaraan Islam menegaskan bahwa dalam bidang hukum tidak boleh ada sebuah diskriminasi dimana seluruh orang yang ada didepan hukum mempunyai letak dan posisi sama tanpa membedakan dari status social yang dimiliki setiap orang. Dan letak kedudukan manusia pada pandangan Islam pun juga sama hanya membedakan adalah ketakwaan setiap

manusia kepada Allah swt.<sup>36</sup> oleh karena itu dibutuhkan adanya lembaga pengawas yang mampu mengawasi pemerintah agar tidak berlaku semena-mena.

Sebagaimana yang diperintahkan oleh Allah swt. secara implisit mengamanatkan adanya lembaga pengawasan dalam QS. Ali-Imran/3:104 yang berbunyi :



Terjemahnya:

“Dan hendaklah ada diantara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebajikan, menyeru kepada yang ma’ruf dan mencegah dari yang mungkar. merekalah orang-orang yang beruntung”.

Berdasarkan ayat diatas menjelaskan bahwa arti perlunya sebuah lembaga pengawasan, dalam bahasa al-qur’an “*Segolongan umat*” melaksanakan kegiatan pengawasan adalah *al-Amr bi wa al-ma’ruf wa al-nahy ‘an ak-munkar*, walaupun al-qur’an tidak menjelaskan lebih lanjut mengenai bagaimana bentuk dari lembaga pengawasan tersebut.

Nabi Muhammad SAW pun memerintahkan ummatnya agar menegakkan *al-amr bi al-ma’ruf wa al-nahy ‘an al-munkar*, Rasulullah bersabda dalam hadis yang diriwayatkan oleh Muslim menjelaskan bahwa “*Barang siapa dari kalian yang melihat kemungkaran maka cegahlah dengan tangan (kekuasaan), jika kamu*

<sup>36</sup> Nidasoliah Zalika, Andi dan Rahmiati. *Pemenuhan Hak Pilih Penyandang Disabilitas Netra pada Pemilihan Gubernur Kota Makassar Perspektif Siyasa Syariah*. Vol. 3. No. 1. 2021. h.1. <http://journal.uin-alauddin.ac.id> (Diakses dari internet pada tanggal 25 Februari 2021)

*tidak mampu maka cegahlah dengan lisan, jika kamu tidak mampu maka cegahlah dengan hati, dan itu merupakan lemahnya iman”.*

Dalam kitab *siyasah syariah* menurut Ibnu Taimiyah menjelaskan bahwa pengangkatan penguasa yaitu untuk *al-amr bi al-ma'ruf wa al-nahy 'an al-munkar* hal ini disebabkan kemaslahatan hamba tidak mungkin bisa diraih kecuali dengan *al-amr bi al-ma'ruf wa al-nahy 'an al-munkar* dan juga kemaslahatan kehidupan serta hamba pun wajib taat kepada Allah dan Rasul-nya, dan hanya bisa diraih dengan menegakkan *al-amr bi al-ma'ruf wa al-nahy 'an al-munkar*. Sebab itu dalam Islam seorang pemimpin harus membentuk suatu lembaga yang menangani *al-amr bi al-ma'ruf wa al-nahy 'an al-munkar*.

Al-Mawardi juga berpendapat *al-Imamah mawdhu'atun li khilafatun nubuwwah fi hirasat al-din wa siyasat al-dunya* yang menyatakan bahwa seorang khalifah itu diantisipasi untuk menggantikan peran kenabian ketika menjaga agama dan mengatur dunia.

Berdasarkan dengan pendapat dan dalil diatas serta ketentuan pada Undang-undang RI No. 37 Tahun 2008 tentang ombudsman Republik Indonesia. Apabila diperhatikan sebab ombudsman terbentuk di Indonesia tidak memiliki pertentangan dalam *fiqih siyasah* sebab secara umum mempunyai sasaran tujuan yang sama dimana untuk *al-amr bi al-ma'ruf wa al-nahy 'an al-munkar* dan untuk kemaslahatan rakyat.

Lembaga yang menjalankan tugas *al-amr bi al-ma'ruf wa al-nahy 'an al-munkar* dalam kajian *fiqih siyasah* dikenal dengan *wilayat al-muzalim* dan *wilayat al-hisbah* dimana melaksanakan tugas pengawasan ketika adanya penyelewengan pejabat dan pelanggaran disebabkan dari rakyat secara umum.

*Wilayat al-Muzalim* dan *Wilayat al-Hisbah* adalah komponen dari lembaga peradilan Islam. Dimana *Wilayat al-Muzalim* yaitu memanggil para pelaku pidana

pada keadilan menggunakan cara menakuti para pelaku, pihak-pihak berperkara dilarang saling memusuhi dengan memberikan ancaman kepada mereka. Tindakan memeriksa perkara mengenai penganiayaan disebabkan oleh penguasa, hakim dan anak-anak dari orang yang memiliki kekuasaan merupakan bagian dari kegiatan lembaga ini. Adapun *Hisbah* menurut al-Mawardi yaitu “memerintah berbuat kebaikan apabila kebaikan itu ternyata tidak dikerjakan dan melarang kemungkaran apabila ada tanda-tanda bahwa kemungkaran itu dikerjakan”. Kemudian *muhtasib* memiliki tugas untuk melakukan pengawasan berlaku tidaknya sebuah Undang-undang umum dan adab-adab kesusilaan yang dilarang bagi seorangpun untuk melanggarnya.

Ombudsman adalah sebuah lembaga negara memiliki tugas dalam melakukan pengawasan terhadap suatu penyelenggaraan pelayanan publik dimana yang dijalankan oleh penyelenggara negara dan pemerintah pusat serta di daerah yang diberikan tugas dalam menyelenggarakan pelayanan publik tertentu<sup>37</sup>.

Ombudsman mempunyai wewenang dalam menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan dari laporan ombudsman memiliki hak untuk melaksanakan penyidikan terhadap kelakuan aparat yang dilaporkan dari hasil penyidikan tersebut ombudsman kemudian membuat dan memberikan rekomendasi. Dan ombudsman pun mempunyai wewenang dalam melaksanakan penyidikan atas inisiatif sendiri terhadap dugaan atas maladministrasi pada penyelenggaraan pelayanan publik tanpa perlu ada suatu laporan dan keluhan dari masyarakat seperti yang tertuang dalam Pasal 7 huruf d Undang-undang RI No.37 Tahun 2008 tentang ombudsman Republik Indonesia.

---

<sup>37</sup> Pasal 6 Undang-undang RI No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Berdasarkan hal tersebut ombudsman mengambil prinsip-prinsip lembaga pengawasan dalam Islam dimana kewenangan dan posisi yang dilaksanakan oleh ombudsman adalah pengawasan dengan cara *Wilayat al-Muzalim* dan *wilayat al-Hisbah* dalam sistem sebuah ketatanegaraan Islam. Ombudsman dalam posisi kelembagaan adalah lembaga pengawasan negara yang otonom dimana mempunyai kemiripan dengan *Wilayat al-Muzalim* dan *wilayat al-Hisbah* sebagai halnya lembaga peradilan Islam yang otonom dari kekuasaan Khalifah. Namun yang membedakannya adalah ombudsman merupakan lembaga negara yang mandiri di Indonesia sedang *Wilayat al-Muzalim* dan *wilayat al-Hisbah* berada pada lembaga peradilan Islam.

Ombudsman secara wewenang dan sistem kerjanya mempunyai kemiripan dengan *wilayat al-Hisbah* dimana ombudsman berwenang untuk menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik lalu melaksanakan investigasi kepada perbuatan aparat yang dilaporkan atau dikeluhkan kemudian mengeluarkan rekomendasi. Dan *wilayat al-Hisbah* pun demikian yaitu *muhtasib* menerima pengaduan dari masyarakat atas pelanggaran terhadap suatu peraturan lalu memberikan sanksi *ta'zir* (sanksi disiplin). Ombudsman dan *wilayat al-Hisbah* pun memiliki fungsi dan kewenangan yang serupa dalam berinisiatif sendiri untuk melaksanakan sebuah pengawasan terhadap dugaan maladministrasi atau pelanggaran peraturan yang terdapat dalam kompetensinya.

Ombudsman yang dibentuk di Indonesia telah pantas dan tidak memiliki pertentangan dalam prinsip pengawasan pada *fiqih siyasah* dimana prinsip *al-amr bi al-ma'ruf wa al-nahy 'an al-munkar* untuk mewujudkan kedamaian, keamanan serta ketertiban umum dan untuk mengurangi terjadinya hak asasi

manusia seperti fungsi yang dipunyai oleh *Wilayat al-Muzalim* dan *wilayat al-Hisbah* dalam Ketatanegaraan Islam.



#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dijelaskan dalam skripsi ini maka kesimpulan yang bisa diambil dari uraian bab ke bab adalah sebagai berikut :

1. Peran ombudsman telah efektif sebab apabila melihat dari fungsi ombudsman sebagai sebuah lembaga pengawasan telah searah dengan yang diinstruksikan oleh peraturan perundang-undangan. Lembaga ombudsman ketika mengatasi sebuah kasus pelanggaran mengenai maladministrasi tidak memihak kepada siapapun dan benar-benar mempertimbangkan pendapat dari pihak pelapor

dan terlapor. Ombudsman dalam perkara keefektifan ketika melaksanakan tugasnya dinilai telah sesuai dan akurat sebab dalam mengambil sikap terhadap berbagai ragam laporan tentang perkara maladministrasi langsung diproses serta dituntaskan dengan peraturan perundang-undangan.

2. Ombudsman dimana proses penerapan sanksinya telah berjalan dengan baik yang dimulai dari melakukan pemeriksaan hingga pemberian tindakan korektif terhadap pelaku maladministrasi. Apabila setiap yang menjadi pihak dilaporkan dan atasan yang dilaporkan telah terbukti melakukan maladministrasi dalam pelayanan publik maka wajib untuk menjalankan rekomendasi dari ombudsman RI. Dan ketika sanksi tidak dilaksanakan maka sanksi administratif akan diberikan sesuai dengan peraturan dan hukum yang berlaku sebagaimana tertuang pada Pasal 39 UU No. 37 Tahun 2008 tentang ombudsman Republik Indonesia.

3. Ombudsman mengenai kedudukan dan kewenangannya sebagai lembaga pengawasan mengambil prinsip dari lembaga pengawasan dalam Islam untuk mencapai perbuatan baik dan mencegah yang mungkar sesuai dengan yang dijalankan oleh *wilayat al-Muzalim* dan *wilayat al-Hisbah* dalam ketatanegaraan Islam.

## **B. Saran**

Untuk memperkecil terjadi sebuah tindakan maladministrasi yang terdapat di masyarakat maka ombudsman RI perlu lebih meningkatkan pengawasannya baik itu dari segi sistem pengawasan secara internal dan eksternal. Dan dengan adanya ini penelitian penulis berharap angka diskriminasi yang terjadi di masyarakat bisa berkurang sebab ombudsman mampu meningkatkan pengawasan terhadap lembaga pelayanan publik.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Muhammad. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: Citra Aditya, 2004.
- Abdurrahman Taj. *Al-Siyasah al-Syariah wa al-Fiqh al-Islam*. Mesir Mathbaah Dar al-Ta'lif, 1993.
- Ash-Shiddiqy, Hasbi Muhammad Teuku. *Pengantar Siyasah Syariah*. Yogyakarta: Mada.
- Asmara, Galang. *Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*. Yogyakarta : Laksbang, 2005. h. 125
- Desiana, Ayu. "Analisis Konsep Pengawasan Ombudsman terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Hukum* 6. No.2. (2013). 7.
- Diantha, Pasek I Made. *Metodologi Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum*. Jakarta: Prenada Media Group, 2016.
- Effendi Lotulung, Paulus. *Seri ke-I Perbandingan Hukum Administrasi-Beberapa Sistem Tentang Kontrol Segi Hukum terhadap Pemerintah*. Jakarta: PT Bhuana Pancakarsa. 1986. h. 76.
- Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya. *Manual Prosedur Tindakan Korektif dan Prefentif*. Malang: Universitas Brawijaya. 2013. h.6-10
- Gotteher M, Dean. *Internal update, The second Ombudsman Leadership*. San Fransisco: Forum Konference, 2000.

- Hadjon M, Philipus. *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia (Introduction to The Indonesian Administrative Law)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University, 1999.
- Hartalena, Taufiq Sanusi, dan Anis Muhammad. *Tinjauan Hukum Islam terhadap Sewa Menyewa Pohon Cengkeh di Kabupaten Sinjai*. Vol. 2. No. 1. 2020. <http://journal.uin-alauddin.ac.id> (Diakses melalui internet pada tanggal 20 April 2021).
- Hartono, Sunaryati. *Penelitian Hukum di Indonesia pada Akhir Abad ke-20*. Bandung : Alumni, 2006.
- Hendra, Nurthjahjo, Yustus Maturbongs, dan Diani Indah Rachmitasari. *Memahami Maladministrasi*. Jakarta : Ombudsman Republik Indonesia : 2003. 11-12.  
<https://ombudsman.go.id> diakses pada tanggal 22 Februari 2021  
<http://www.edipranoto.com/2011/05/sanksi-hukum-administras.html> pada hari Jum'at 17 Maret 2020, pukul 19:09.
- Iqbal, Muhammad. *Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*. Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007.
- Jimly, Asshidiqie. *Perkembangan dan Konsolidasi Lembaga Negara Pasca Reformasi*. Jakarta: Sinar Grafika. 2012.1.
- Kadarsih, Setiajeng. *Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia dalam Pelayanan Publik Menurut Undang-undang No. 37 Tahun 2008*. Jawa Tengah: Fakultas Hukum Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto, 2010.
- Kasiram, Moh. *Metodologi Penelitian Refleksi Pengembangan Pemahaman dan Penguasaan Metodologi Penelitian*. Malang: UIN Maliki Press, 2010.
- Kopita, Weda. *Peranan Komisi Ombudsman Nasional dalam Penegakan Hukum dan Pelayanan Umum Pemerintahan (Eksistensi Ombudsman dalam Lintasan Sejarah)*. Purwokerto: Universitas Jenderal Soedirman, 2007.
- Konsideran Undang-undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Mashturi, Budhi. *Mengenal Ombudsman Indonesia*. Jakarta: Pradnya Paramita, 2005.
- Mestika, Zed. *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2014.1.
- Muhammadong. *Implementasi Hukum Islam dalam Mewujudkan Sistem Pelayanan Publik pada Ombudsman Kota Makassar*. Vol.3. No.1. 2014. h 42 <http://journal.uin-alauddin.ac.id> (Diakses melalui internet pada tanggal 17 Maret 2021).
- Morris L, Cohen dan Kent C, Oslon. *Legal Research In A Nutshell*. St. Paul Minn West Publishing Co. 1992.
- Nidasoliah Zalika, Andi dan Rahmiati. *Pemenuhan Hak Pilih Penyandang Disabilitas Netra pada Pemilihan Gubernur Kota Makassar Perspektif Syiyasah Syariah*. Vol. 3. No. 1. 2021. h.1. <http://journal.uin-alauddin.ac.id> (Diakses dari internet pada tanggal 25 Februari 2021)
- Pasal 2 UU RI No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

- Pasal 35 Ayat (3) Undang-undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Pasal 6 Undang-undang RI No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
- Peraturan Ombudsman No. 17 Tahun 2018 Tentang Teknik Pelaksana Ombudsman
- Prajudi, Atmosudirja. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 1994.78.
- Ramli, Darussalam Syamsuddin. *Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene Perspektif Siyasah Syari'ah*. Vol.3. No.1. h 193
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Cet. 4. Pustaka Pelajar : Yogyakarta. 2007. 2-3.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Cet. 4. Pustaka Pelajar : Yogyakarta. 2007. 19.
- Soerjono, Soekanto. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta : Raja Grafindo Persada. 2020. 268.
- Sujata Antanius. *Ombudsman Indonesia : Masa Lalu dan Masa Sekarang*. Jakarta : Komisi Ombudsman Indonesia. 2002. h.10
- Sujata, Antonius dan Surahman. *Ombudsman Indonesia di Tengah Ombudsman Internasional*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional. 2002.
- Surachmad. *Buku Ajar Mata Kuliah Hukum Administrasi Negara*. Purwokerto: Universitas Jendral Soedirman. 2004. 24-25
- Suteki, dan Galang Taufani. *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori dan Praktik)*. Cet 1. Depok: PT Raja Grafindo Persada. 2018. 215
- Syarif, Mujar Ibnu. *Doktrin dan Pemikiran Politik Islam*. Jakarta: Erlangga. 2008.
- The Columbia Encyclopedia. Sixth Edition. Columbia University Press: 2001. diakses melalui [www.definisombudsman.com](http://www.definisombudsman.com), diakses pada 18 November 2020.
- The Columbia Encyclopedia. Sixth Edition. Columbia University Press: 2001. diakses melalui [www.definisiombudsman.com](http://www.definisiombudsman.com), diakses pada 18 November 2020.
- Tim Penyusun Buku Ombudsman Republik Indonesia. *Ombudsprudence*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia. 2009. 9.
- Tim Penyusun Buku Ombudsman Republik Indonesia. *Ombudsprudence*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia. 2009.13.
- Ulvianti, Diansari. “*Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik (Studi Proses Pengaduan Pelayanan Publik pada Kantor Kepolisian Resort Kota Besar Makassar)*”. Universitas Hasanuddin: Skripsi Fakultas Hukum.
- Undang-undang RI No .25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang RI No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

Yusnani, Hasjimzoem. *Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia*. Fakultas Hukum Universitas Lampung. 2014.

Zed, Mestika. *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia. 2014.



**IAIN PALOPO**

# Skripsi

## ORIGINALITY REPORT

**24%**  
SIMILARITY INDEX

**28%**  
INTERNET SOURCES

**13%**  
PUBLICATIONS

**20%**  
STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | <a href="http://repository.iainpalopo.ac.id">repository.iainpalopo.ac.id</a><br>Internet Source     | 6% |
| 2 | Submitted to State Islamic University of Alauddin Makassar<br>Student Paper                         | 4% |
| 3 | <a href="http://digilib.uinsby.ac.id">digilib.uinsby.ac.id</a><br>Internet Source                   | 4% |
| 4 | <a href="http://repository.radenintan.ac.id">repository.radenintan.ac.id</a><br>Internet Source     | 2% |
| 5 | <a href="http://moestopo.ac.id">moestopo.ac.id</a><br>Internet Source                               | 2% |
| 6 | <a href="http://media.neliti.com">media.neliti.com</a><br>Internet Source                           | 2% |
| 7 | <a href="http://repositori.uin-alauddin.ac.id">repositori.uin-alauddin.ac.id</a><br>Internet Source | 2% |
| 8 | <a href="http://asep250277.blogspot.com">asep250277.blogspot.com</a><br>Internet Source             | 2% |

**TIM VERIFIKASI NASKAH SKRIPSI  
FAKULTAS SYARIAH IAIN PALOPO**

---

**NOTA DINAS**

Lamp. :

Hal : Skripsi an. Al Ihwal

Yth. Dekan Fakultas Syariah

Di

Palopo

*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

Tim Verifikasi Naskah Skripsi Fakultas Syariah IAIN Palopo setelah menelaah naskah Skripsi sebagai berikut:

Nama : Al Ihwal  
NIM : 18 0302 0155  
Program Studi : Hukum Tata Negara  
Judul Skripsi : Peran Ombudsman Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Telaah Siyasah Syariah

Menyatakan bahwa penulisan naskah Skripsi tersebut

1. Telah memenuhi ketentuan sebagaimana dalam *Buku Pedoman Penulisan Skripsi, Tesis dan Artikel Ilmiah* yang berlaku pada Fakultas Syariah IAIN Palopo.
2. Telah sesuai dengan kaidah tata bahasa sebagaimana diatur dalam pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia.

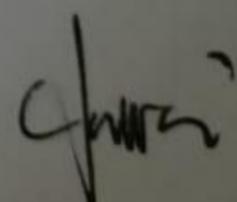
Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

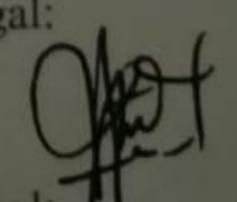
*Wassalamu 'alaikum wr. wb.*

**Tim Verifikasi**

1. Dr. Anita Marwing, S.HI., M.HI

2. Nirwana Halide, S.HI., M.H

(  )  
Tanggal:

(  )  
Tanggal:

## RIWAYAT HIDUP



**Al Ihwal** adalah nama penulis skripsi ini. Penulis lahir dari pasangan Pade dan Ruhani sebagai anak ke-tiga dari tujuh bersaudara. Dilahirkan di Desa Sumarambu, Kec. Telluwanua Kota Palopo pada tanggal 05 September 1998. Penulis menempuh pendidikan mulai dari SDN 376 Sumarambu (lulus tahun 2013), melanjutkan ke SMPN 12 Palopo (lulus tahun 2015) kemudian lanjut ke SMA 2 Palopo dan aktif dalam ekstrakurikuler Pramuka (lulus tahun 2017) dan melanjutkan jenjang perkuliahan pada program studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

Penulis juga aktif didunia pergerakan dan organisasi. Dalam dunia pergerakan, penulis terlibat secara aktif di Himpunan Mahasiswa Islam. Sementara pengalaman organisasi penulis dapatkan dari Himpunan Mahasiswa Program Studi Hukum Tata Negara (HMPS HTN) dan Gerakan Jumat Berbagi Palopo.

Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus berusaha belajar penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.

**IAIN PALOPO**