

**KEPATUHAN PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP LAPORAN AKHIR HASIL PEMERIKSAAN
OMBUDSMAN PERWAKILAN JAMBI DALAM
MENYELESAIKAN LAPORAN MASYARAKAT (STUDY DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Strata Satu (S1) Dalam Ilmu Syariah**



Oleh:

ROHMATUL HASANAH

NIM:106190042

Pembimbing :

Dr. Sayuti, S.Ag., M.H

Eza Tri Yandy, M.H

PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UIN SULTAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI

1443/2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan bawah ini :

Nama : Rohmatul Hasanah
NIM : 106190042
Fakultas : Fakultas Syariah
Program Studi : Hukum Tata Negara

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul: **“Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik Terhadap Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan Ombudsman Perwakilan Jambi Dalam Menyelesaian Laporan Masyarakat (Study Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi)”**, adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku di UIN STS Jambi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Jambi, 29 Maret 2023
Pembuat Pernyataan



Rohmatul Hasanah
106190042

Pembimbing I : Dr. Sayuti, S.Ag.,M.H
Pembimbing II : Eza Tri Yandy, M.H
Alamat : Fakultas Syariah UIN STS Jambi Jl Jambi Muaro Bulian
KM 16 Simpang Sungai Duren Jambi Luar Kota Kabupaten
Muaro Jambi 31346 Tlp. (0741) 582021

Kepada Yth.

Bapak Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi

Di-

Jambi

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Assalamu'alaikum wr,wb

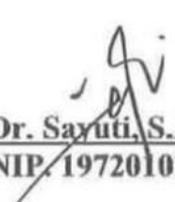
Setelah Membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka Skripsi saudara Alwan Santoso yang berjudul "**Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik Terhadap Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan Ombudsman Perwakilan Jambi Dalam Menyelesaikan Laporan Masyarakat (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi)**" Telah disetujui dan dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi syarat-syarat memperoleh Gelar Strata Satu (S.1) dalam Hukum Tata Negara pada Fakultas Syariah UIN STS Jambi.

Demikian kami ucapkan terima kasih semoga bermanfaat bagi kepentingan agama, nusa dan bangsa.

Wassalamu'alaikum wr. wr

Yang menyatakan,

Pembimbing 1


Dr. Sayuti, S.Ag., M.H
NIP. 197201022000031005

Pembimbing II


Eza Tri Yandy, M.H
NIP. 199401012020121022



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS SYARIAH

Jln. Raya Jambi-Muara Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Telp. (0741)582020

PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi berjudul : “Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik Terhadap Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan Ombudsman Perwakilan Jambi Dalam Menyelesaian Laporan Masyarakat (Study Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi)” telah diujikan pada Sidang Munaqasah fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada tanggal 17 April 2023. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum Tata Negara (S.H) dalam Hukum Tata Negara.

Jambi, 07 Mei 2023

Mengesahkan:

Dekan



Dr. Sayuti Una, S.Ag., M.H

NIP. 197201022000031005

Panitia Ujian :

Ketua Sidang

: Dr. H. Ruslan Abdul Ghani, S.H, M.H
NIP. 196509292005011002

(.....)

Sekretaris Sidang

: Awaluddin, S.Ag
NIP. 196911202003121002

(.....)

Pembimbing I

: Dr. Sayuti Una, S.Ag., M.H
NIP. 197201022000031005

(.....)

Pembimbing II

: Eza Tri Yandy, M.H
NIP. 199401012020121022

(.....)

Penguji I

: Drs. H. Sulaeman, M.H.I
NIP. 196110051995031001

(.....)

Penguji II

: Muhammad Sibawaihi M.H
NIP. 199007202020121005

(.....)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang mana dalam penyelesaian skripsi yang berjudul “**Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik Terhadap Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan Ombudsman Perwakilan Jambi Dalam Menyelesaian Laporan Masyarakat (Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi)**” ini penulis selalu diberikan kesehatan, kesabaran, dan kekuatan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Disamping itu, solawat dan salam penulis haturkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman jahiliyah menuju zaman yang penuh ilmu pengetahuan. Skripsi ini disusun sebagai sumbangan pemikiran terhadap perkembangan ilmu hukum dan sebagai syarat memenuhi syarat untuk memperoleh gelar program sarjana stata satu (S1) pada program study Hukum Tatanegara Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Tahaha Saifuddin Jambi.

Pada kesempatan kali ini dengan segala kerendahan hati penulis sampaikan hasil penelitian yang penulis upayakan secara maksimal dengan segenap keterbatasan dan kekurangan yang penulis miliki sebagai manusia namun berbekal pengetahuan yang ada serta arahan dan bimbingan, juga petunjuk dari Bapak Dr. Sayuti, M.Ag selaku dosen pembimbing 1 dan Bapak Eza Triyandy, M.H selaku dosen pembimbing 2 yang selalu meluangkan waktu di tengah kesibukan beliau untuk memberi bimbingan dengan sabar, saran, kritik yang membangun, penulis yang akan selalu penulis ingat. Dan penulis mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H Sua’aidi, MA., Ph.D Selaku Rektor UIN STS Jambi
2. Ibu Dr. Rofiqoh Ferawati, SE., M. EI Selaku Wakil Rektor I UIN STS Jambi
3. Bapak Dr. As’ad Isma, M.Pd Selaku Wakil Rektor II UIN STS Jambi
4. Bapak Dr. Bahrul Ulum, S.Ag., MA Selaku Wakil Rektor III UIN STS Jambi
5. Bapak Dr. Sayuti Una, M.H selaku Dekan Fakultas Syariah
6. Bapak Agus Salim, S.Th.I., MA.,M.IR.,Ph.D Selaku Wakil Dekan I Fakultas Syariah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunna Jambi

7. Bapak Dr. Ruslan Abdul Ghani, S. H Selaku Wakil Dekan II Fakultas Syariah
8. Bapak Dr. H. Ishak, S.H., M.Hum Selaku Wakil Dekan III Fakultas Syariah
9. Bapak Abdul Razak, S.HI., M.IS Selaku Ketua Prodi Hukum Tata Negara UIN STS Jambi
10. Ibu Tri Endah Karya Lestiyani, S.IP., M.IP Sekertaris Prodi Hukum Tata Negara UIN STS Jambi.
11. Bapak Dr. Sayuti, M.Ag , Selaku Pembimbing I
12. Bapak Eza Tri Yandy, M.H , Selaku Pembimbing II
13. Dosen-Dosen Beserta Staf Fakultas Syariah
14. Semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu.

Penulis hanya dapat memanjatkan do'a kepada Allah SWT, semoga jasa-jasa itu menjadi amal jariyah bagi mereka semuanya dan mendapat ridho Allah SWT. Demikian semoga Allah SWT senantiasa memberi hidayah-Nya kepada kita semua. Amin ya robbal alamin.

Jambi, 30 April 2023

ABSTRAK

Nama : Rohmatul Hasanah

NIM : 106190042

Judul : Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik Terhadap Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan Ombudsman Perwakilan Jambi Dalam Menyelesaian Laporan Masyarakat (Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi).

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap laporan akhir hasil pemeriksaan (LAHP) di kantor Disdukcapil kota Jambi dan untuk mengetahui tindakan Ombudsman terhadap laporan akhir hasil pemeriksaan (LAHP) yang tidak dilaksanakan. Dengan menggunakan jenis penelitian lapangan atau kualitatif yuridis empiris dengan menggunakan pendekatan sosiologi hukum, dimana sumber data yang digunakan adalah data primer dan data skunder. Data primer diperoleh penulis melalui dokumentasi arsip-arsip dari Kantor Ombudsman Perwakilan Jambi, sedangkan data sekunder penulis peroleh dari wawancara dengan pihak Ombudsman Perwakilan jambi dan pihak Disdukcapil. Dalam hal pengumpulan data penulis juga melakukan kegiatan Observasi. Kegiatan observasi dilakukan penulis di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jambi dan Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kota Jambi dengan tujuan agar penulis dapat mengetahui secara langsung bagaimana kepatuhan para penyelenggara tentang Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jambi. Secara teknik, analisa data yang dipergunakan dalam penelitian ialah analisis interaktif. Analisis ini terdiri dari tiga kegiatan yang saling berinteraksi, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Adapun hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut: kepatuhan para penyelenggaraan pelayanan publik terhadap Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) Ombudsman Jambi dengan tindakan korektif telah selesai dan kepatuhannya cukup tinggi. Sementara, jika LAHP tidak dilaksanakan oleh instansi terkait maka akan masuk pada tahap penyelesaian oleh keasistenan resolusi dan monitoring, kemudian pada tahap Rekomendasi dan terakhir tahap publikasi dan penyampaian kepada DPR dan Presiden.

Kata Kunci : Kepatuhan, Pelayanan Publik, Ombudsman

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**Alhamdulillah bersyukur bisa sampai dititik ini,
Kupanjatkan rasa syukurku kehadiran-MU ya Allah Berkat ridho-MU
saya telah berhasil menyelesaikan skripsi ini.**

**Kupersembahkan semua ini sebagai tanda cinta Dan
baktiku atas segala curahan kasih sayang serta doa yang kuterima
dari ibunda (Etik) dan ayahanda (Maruji) yang telah berjuang membesarkanku
dan mengorbankan tenaga, piliran serta kasih sayang kepada saya,
dan adikku (Muhammd Barkati) yang telah menjadi motivasi saya untuk
menjadi pribadi yang lebih baik dan kepada**

**Mbah (Siti Kuriyah) yang telah merawatku sejak kecil dan selalu
memberikan pengalaman dan pembelajaran dalam hidup.**

**Dan untuk keluarga besarku yang selalu mendukung dan memberi support
positif selama perkuliahan, serta teman-teman saya yang sudah kebersamai
dan mensupport saya sampai saat ini,**

**dan teruntuk rekan-rekan organisasi DT. Peduli Jambi,
SFY Provinsi Jambi, dan Literasi Psikologi Indonesia yang telah
memberikan semangat dan dukungannya kepada saya.**

**Serta ucapan terimakasih kepada kedua Dosen Pembimbing
Bapak Dr. Sayuti, M.Ag dan Bapak Eza Tri Yandy, M.H**

**yang dengan sabarnya meluangkan waktu dan
selalu memberikan arahan dan masukan selama perskripsian ini.**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

DAFTAR ISI

COVER	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan dan Kegunaan Masalah	9
D. Kerangka Teori	10
E. Tinjauan Penelitian Terdahulu	16
F. Metode Penelitian	18
G. Sistematika Penulisan	22
BAB II URGENSI OMBUDSMAN DALAM SISTEM PEMERINTAHAN DAERAH	
A. Pelayanan Publik Daerah	24
B. Lembaga Pengawas Penyelenggara Pelayanan Publik.....	28
BAB III GAMBARAN UMUM OMBUDSMAN RI PERWAKILAN PROVINSI JAMBI	
A. Sejarah Ombudsman Republik Indonesia	31
B. Visi Dan Misi Ombudsman Republik Indonesia	34

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi

C. Tugas dan Wewenang Ombudsman	35
D. Ombudsman Daerah Perwakilan Provinsi Jambi	38
E. Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Jambi	42
F. Program dan Kegiatan Pengawasan Pelayanan Publik	43

BAB IV PEMBAHASAN

A. Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik Terhadap Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) Ombudsman Perwakilan Jambi Dalam Menyelesaikan Laporan Masyarakat.....	54
B. Tindakan Ombudsman Terhadap Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) Yang Tidak Dilaksanakan.....	69

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	81
B. Saran	82

DAFTAR PUSTAKA

DOKUMENTASI

CURRICULUM VITAE

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Jenis Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Klarifikasi	
Laporan Tahun 2021-2022	43
Tabel 2 : Substansi Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi	
Terlapor Tahun 2021	44
Tabel 3 : Substansi Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi	
Terlapor Tahun 2022.....	45
Tabel 4 : Jumlah Jenis Dugaan Maladministrasi Perwakilan	
Ombudsman Jambi Tahun 2022.....	50
Tabel 5 : Jumlah Akses Masyarakat Ke Ombudsman Dan Laporan	
Yang Selesai Sesuai Tahapan Penerimaan Dan Verifikasi	
Laporan (PVL) Dan Pemeriksaan Hingga Tahun 2022	
Ombudsman Perwakilan Jambi.....	52
Tabel 6 : Hasil Penilaian Kepatuhan Pemerintah	
Se-Provinsi Jambi Tahun 2021-2022	66

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Bagan Struktur Organisasi Ombudsman Provinsi Jambi	42
Gambar 2 : Grafik Klasifikasi Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi Tahun 2021	49
Gambar 3 : Grafik Maladministrasi Yang Dilakukan Terlapor Tahun 2022	51
Gambar 4 : Bagan Alur Penyelesaian Laporan	73

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunna Jama'i
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunna Jama'i

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai negara hukum, Indonesia merupakan negara yang berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Konsep negara hukum yang dianut Indonesia mengarah pada konsep *welfarestate* atau negara kesejahteraan. Ciri utama dari negara kesejahteraan ialah adanya kewajiban negara untuk mewujudkan kesejahteraan secara aktif dalam kehidupan ekonomi sosial masyarakat.¹ Konsep tersebut terdapat dalam pembukaan UUD 1945 alenia IV yaitu “untuk membentuk suatu pemerintahan negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasar kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial”

Guna mewujudkan kesejahteraan umum, maka negara melakukan beberapa cara supaya kesejahteraan terwujud, salah satunya ialah pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik ialah kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan yang ada atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.² Sedangkan pelayanan publik menurut Subarsono merupakan produksi birokrasi publik yang diterima oleh pengguna pelayanan yaitu warga negara dan masyarakat. Pengguna adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan

¹ Ahmad Sodik Sudrajat dan Juniarso Ridwan, *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Layanan Publik*, (Bandung: Nuansa Cendekia, 2020), hlm 56.

² Publik Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

akta kelahiran, sertifikat tanah, pembuatan kartu penduduk (KTP), ijin usaha dan lainnya yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Pada hakekatnya pelayanan publik merupakan hasil dari aktivitas lembaga birokrasi publik yang secara langsung dapat diterima dan dirasakan masyarakat, sehingga pelayanan publik merupakan rangkaian dari salah satu aktivitas dari tugas dan fungsi dasar pemerintahan, baik dari sisi personal aparatur pemerintah maupun dari sisi kelembagaan organisasi pemerintahan itu sendiri, untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakat, khususnya kebutuhan sebagai warga negara, karenanya manusia tidak akan pernah lepas dari ketergantungan dari pemerintah.³

Terdapat tiga bentuk pelayanan yaitu layanan secara lisan, layanan dengan tulisan dan layanan dalam bentuk perbuatan. Dalam melakukan pelayanan maka harus menjalankan prinsip-prinsip diantaranya kejelasan, persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, kesederhanaan, unit kerja, kepastian waktu, akurasi, tidak diskriminatif, rincian biaya, bertanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana kerja, kemudahan akses, kedisiplinan, keamanan dan kenyamanan, serta keramahan dan kesopanan.⁴

Kualitas pelayanan publik belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Operasional pelayanan aparat pemerintah masih lebih mengandalkan kewenangannya daripada kebutuhan

³ Sri Maulidiah, *Pelayanan Publik*, (Bandung: CV. Indra Prahasta, 2014), hlm 18

⁴ Lailul Mursyidah dan Ilmi Usrotin Choiriyah, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jawa Timur: UMSIDA Press, 2020), hlm 46.

masyarakat. Faktor yang dominan mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi yang ditampilkan oleh aparatur itu sendiri.⁵

Pada masa reformasi terbentuklah Komisi Ombudsman Nasional pada tanggal 10 Maret 2000, berdasarkan keputusan presiden No. 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional yang kemudian setelah berlakunya Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia pada tanggal 7 Oktober Tahun 2008, maka Komisi Ombudsman Nasional berubah menjadi Ombudsman Republik Indonesia. Perubahan nama tersebut memberi isyarat bahwa Ombudsman merupakan lembaga independen yang menjalankan wewenangnya bebas tanpa campur tangan kekuasaan lainnya. Pelayanan Ombudsman Republik Indonesia bertujuan untuk mendorong para penyelenggara pelayanan publik dan pemerintahan yang jujur, efektif, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Serta meningkatkan perlindungan hak masyarakat untuk menikmati pelayanan publik, pemerataan, dan keadilan.

Dalam Undang-Undang 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menjelaskan bahwa Ombudsman ialah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta Badan Swasta atau Perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh

⁵ Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Surabaya: Media Sahabat Cendikia, 2019), hlm 69-70

dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.⁶

Ombudsman bertugas menerima dan memeriksa laporan dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Maladministrasi adalah perilaku melawan hukum dan etika dalam suatu proses administrasi pelayanan publik. Maladministrasi bukan hanya berbentuk tindakan atau perbuatan saja melainkan juga keputusan yang melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain, termasuk kelalaian dan pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh para penyelenggara negara dan pemerintah, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian materil dan immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan.⁷

Ombudsman adalah suatu lembaga dengan fungsi pengawasan yang memiliki wewenang tertentu. Sebagaimana termuat dalam Pasal 8 salah satu wewenang Ombudsman adalah untuk meminta keterangan secara lisan dan atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada ombudsman dan kemudian menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak. Penyelesaian Laporan atau

⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI

⁷ Hendra Nurtjahjo, dkk. *Memahami Maladministrasi* (Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia, 2013) hlm 4.



pengaduan masyarakat oleh ombudsman melalui berbagai tahapan antara lain klarifikasi, investigasi, monitoring, mediasi dan rekomendasi.⁸

Dalam menjalankan fungsi dan wewenang tersebut penulis menggambarkan secara singkat bagaimana Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) Ombudsman dikeluarkan, dengan mengacu kepada kewenangan-kewenangan yang telah diuraikan di dalam Undang-Undang. Pada tahap pertama Ombudsman menerima laporan dari masyarakat bahwa telah terjadi suatu dugaan maladministrasi atau penyimpangan lain mengakibatkan buruknya kualitas pelayanan umum pada penyelenggaraan negara dibidang pelayanan publik.

Selanjutnya, Ombudsman akan menindak lanjuti laporan tersebut dengan melakukan klarifikasi terhadap laporan tersebut. Sehingga laporan tersebut akan dinyatakan diterima dan atau dapat ditolak oleh Ombudsman karena alasan-alasan tertentu yang telah dijelaskan dalam Undang-Undang, kemudian apabila laporan tersebut dinyatakan diterima, maka ombudsman akan akan melanjutkan ketahap selanjutnya yang antara lain yaitu, investigasi, wawancara, dan koordinasi dengan lembaga-lembaga lain yang terkait, kemudian tahap menyusun laporan investgasi. Selanjutnya tahap Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) yang menjadi wewenang perwakilan Ombudsman daerah, hal ini termuat dalam peraturan ombudsman Nomor 48/2020 tentang perubahan atas peraturan Ombudsman Nomor 26/2017 tentang tata cara penerimaan, pemeriksaan, dan penyelesaian laporan. Tahap ini merupakan bentuk pertanggungjawaban atas penyelesaian laporan, apabila dalam laporan ditemukan maladministrasi, maka LAHP akan

⁸ Andi Setyo Pambudi dan Rahmat Hidayat, "Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik Dalam Prioritas Nasional" *Bappenas Working Papers*, Vol.5, No.2 (Juli 2022), hlm 276.

memuat tindakan korektif yang harus dilakukan terlapor, atasan terlapor dan instansi terkait.⁹

Keseluruhan hasil pemeriksaan laporan disusun dalam bentuk LAHP, yang memuat identitas pelapor, uraian laporan, pemeriksaan yang telah dilakukan, analisis peraturan terkait, kesimpulan dalam bentuk ditemukannya maladministrasi atau tidak ditemukan, dan tindakan korektif. Laporan akhir hasil pemeriksaan tidak akan menyebutkan identitas pelapor.¹⁰ LAHP yang tidak ditindak lanjuti dari terlapor, maka diserahkan kepada unit Resolusi dan Monitoring Ombudsman pusat untuk diambil langkah penyelesaian. Kemudian pemberian rekomendasi dan upaya terakhir yaitu publikasi terlapor dan penyampaian kepada Presiden dan DPR.¹¹

Dalam perkembangannya, Ombudsman RI memiliki perwakilan diseluruh daerah Indonesia. Dengan berdirinya kantor perwakilan tersebut, diharapkan fungsi ombudsman sebagai lembaga pengawas sekaligus wadah untuk menjembatani antara rakyat sebagai sumber kekuasaan dengan pemerintah sebagai pemegang kekuasaan,¹² hal tersebut dapat mengelola palayanan publik bagi masyarakat diberbagai daerah, yang selanjutnya disebut Lembaga Ombudsman Daerah. Dasar dari pembentukan Lembaga Ombudsman Daerah

⁹ Dyah Swastika, dkk. *Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan*, Administrative Law & Governance Journal. Vol 5 Issue. Tahun 2022. Hal.31

¹⁰ Dyah Swastika, dkk. *Peran Ombudsman Republik Indonesia*. hal 30-32.

¹¹ Alfario Cristofel Rumajar, dkk. "Sanksi Hukum Bagi Kepala Daerah Yang Tidak Menjalankan Pelayanan Publik Berdasarkan Rekomendasi Ombudsman" *Lex Administratum*, Vol VIII.No.4 (Oktober-Desember 2020), hlm 32

¹² Antonius Sujata dan RM Surahman, *Ombudsman Indonesia Ditengah Ombudsman Internasional*, Komisi Ombudsman Nasional 2002, hlm 11-12.

terdapat pada pasal 5 ayat (2) dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 yang berbunyi “*Ombudsman dapat mendirikan perwakilan ombudsman di provinsi dan atau kabupaten/kota,*” dan pasal 5 ayat (3) yang berbunyi “*ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan susunan dan tata kerja perwakilan Ombudsman didaerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan peraturan pemerintah.*”¹³ Alasan yang melatarbelakangi pembentukan Ombudsman daerah ialah karena ada sebagian tugas instansi pusat yang juga dilaksanakan didaerah. Sehingga Ombudsman Republik Indonesia tidak terkecuali juga memiliki perwakilan di provinsi Jambi.

Kota Jambi merupakan kota yang mempunyai visi dan misi untuk memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik dengan menjadikan pelayanan publik sebagai tolak ukur keberhasilannya. Beberapa alasan penting yang melatarbelakangi bahwa pembaruan pelayanan publik dapat mendorong praktik pemerintahan yang baik di Indonesia. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh semua *stakeholders*, yaitu pemerintah, warga negara, para pelaku sektor usaha. Kedua, pelayanan publik adalah ranah *good governance* dapat dipraktikkan secara lebih mudah melalui pelayanan publik.¹⁴

Pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang kurang mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya. Pelayanan yang berbelit-belit dan tidak professional menjadi permasalahan pemerintah yang berakibat pada pelayanan

¹³ Pasal 5 ayat (2) dan (3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI

¹⁴ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2017), hlm 4-5.

publik yang kurang efektif dan efisien. Dalam pelaksanaannya Ombudsman RI provinsi Jambi telah mengalami peningkatan pengaduan masyarakat sebesar 152,48% pada tahun 2021 atau melonjak sebanyak 154 pengaduan dibanding tahun sebelumnya. Dengan instansi terbanyak yang dilaporkan masyarakat ialah pemerintah daerah, dengan jumlah total 181 aduan selama dua tahun (2021-2022) terakhir. Pemerintah Daerah yang didalamnya termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Berdasarkan data yang dimiliki Ombudsman Perwakilan Jambi memperlihatkan dalam dua tahun kebelakang yaitu 2021 hingga 2022 Ombudsman perwakilan Jambi menerbitkan 9 (Sembilan) laporan akhir hasil pemeriksaan (LAHP) kepada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.¹⁵

Dari data tersebut dapat dikatakan pelayanan di provinsi jambi belum bisa mencapai kepuasan pelayanan masyarakat secara optimal. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti dan mengetahui kepatuhan penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) sebagai bagian dari wewenang perwakilan Ombudsman Daerah, sehingga LAHP tersebut dapat dianggap suatu keputusan yang memiliki kedudukan hukum yang kuat dan efektif atau hanya merupakan suatu ketetapan dan saran yang bisa saja tidak diperdulikan. Oleh karena itu penulis berkeinginan untuk menuangkan permasalahan ini dalam bentuk tulisan berupa skripsi yang berjudul : **“Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik Terhadap Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan Ombudsman Perwakilan Jambi Dalam**

¹⁵ Laporan Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Jambi Tahun 2021-2022

Menyelesaikan Laporan Masyarakat (Study Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi).

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik Terhadap Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) Ombudsman Perwakilan Jambi Dalam Menyelesaikan Laporan Masyarakat (Study Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi)?
2. Bagaimana Tindakan Ombudsman Terhadap Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) Yang Tidak Dilaksanakan?

D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

a. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik Terhadap Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) Ombudsman Perwakilan Jambi Dalam Menyelesaikan Laporan Masyarakat (Study Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi).
2. Untuk Mengetahui Bagaimana Tindakan Ombudsman Terhadap Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) Yang Tidak Dilaksanakan.

b. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian adalah dampak dari pencapaian tujuan tersebut. Kegunaan penelitian juga pada dasarnya memiliki manfaat baik peneliti maupun orang lain. Maka dari itu penulis mengharapkan bahwa penulisan ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Yaitu kalangan akademisi, dosen, dan mahasiswa agar dapat mengetahui dan memahami tentang kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) Ombudsman Perwakilan Jambi, sehingga penulisan ini dapat digunakan sebagai referensi karya ilmiah maupun referensi dalam belajar yang sesuai dengan permasalahan kepenulisan ini.

2. Manfaat Akademis

Untuk mengembangkan teori keilmuan khususnya Hukum Tata Negara yang berkaitan dengan kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) Ombudsman perwakilan Jambi dalam menyelesaikan laporan masyarakat.

3. Manfaat Praktis

Untuk aparat penegak hukum, penelitian ini dapat digunakan sebagai petunjuk dan bahan pertimbangan dalam mengontruksikan aturan (dalam hal ini Undang-Undang) yang berkaitan dengan pengawasan pelayanan publik sehingga dapat menempatkan kedudukan secara yuridis terkait dengan lembaga Ombudsman. Dan untuk masyarakat , penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi aktual.

E. Kerangka Teori

Salah satu fungsi pemerintahan adalah memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat demi untuk mewujudkan *good governance* (tata pemerintahan yang baik), untuk mengawali hal tersebut salah satunya ialah dengan memperbaiki prosedur dan mekanisme pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, termasuk juga pengawasan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia atau Ombudsman Perwakilan Daerah. Ombudsman adalah salah satu lembaga yang berpengaruh dalam proses pengawasan pelayanan publik dengan laporan akhir hasil pemeriksaan (LAHP) yang diberikan berdasarkan hasil investigasi melalui laporan masyarakat terhadap maladministrasi badan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

pelayan umum. Untuk memecahkan masalah tersebut maka penulis menggunakan beberapa teori, yaitu:

I. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, baik pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada pemerintah, dengan atau tanpa biaya guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Robert pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, didaerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban.¹⁶

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan Undang-Undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁷ Dari definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa, pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa dan kebutuhan administratif lainnya pada para penyelenggara negara.

Pada hakikatnya pemerintahan adalah pemberi pelayanan kepada masyarakat. Dewasa ini masyarakat semakin kritis dan berani untuk melakukan

¹⁶ Neneng Siti Maryam, "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik," *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, Vol 6 No.1, 2016, hlm 8.

¹⁷ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat 1.

control terhadap pemerintah. Untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik diperlukan suatu standar pelayanan publik. Dalam permenpan No 15 Tahun 2014 mendefinisikan standar pelayanan publik adalah tolak ukur dan acuan yang digunakan sebagai pedoman serta penilaian penyelenggara pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Dengan adanya standar tersebut maka terjamin kualitas dan kuantitas dari suatu pelayanan publik, sehingga diharapkan akan meratanya pelayanan yang diterima masyarakat.¹⁸

Pelayanan pemerintah yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakat dapat dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum.

a. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan pemerintah meliputi: kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

b. Pelayanan Umum

Pelayanan umum terbagi menjadi tiga kelompok, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.¹⁹

Salah satu tujuan pelayanan publik adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk mencapai hal tersebut maka diperlukan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 62 tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan publik memiliki beberapa prinsip, yaitu:

¹⁸ Muhammad Fitri Rahmadana, dkk., *Pelayanan Publik*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm. 30.

¹⁹ Ibid, hlm 32-34

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan mudah dan tidak berbelit-belit.
2. Kejelasan, mencakup tiga hal, yaitu persyaratan teknis dan administratif, unit kerja yang berwenang, dan rincian biaya pelayanan serta tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, harus sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan baik, benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, proses, dan produk memberikan keamanan dan kepastian hukum.
6. Tanggung Jawab.
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, kelengkapan peralatan kerja dan penyediaan teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan Akses, tempat dan lokasi mudah dijangkau oleh masyarakat.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, bersih, dan rapi.²⁰

2. Teori Pengawasan

Menurut Siagian, pengawasan adalah proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar supaya semua pekerjaan yang dilaksanakan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut George R. Terry, pengawasan bertujuan untuk mengevaluasi dan melakukan koreksi terhadap hasil yang telah dicapai dengan tujuan agar apa yang dilakukan sesuai dengan apa yang direncanakan.²¹ Dari pengertian para tokoh diatas maka penulis menyimpulkan bahwa pengawasan adalah suatu proses pengamatan seluruh kegiatan organisasi apakah sesuai dengan aturan dan Undang-Undang yang ada. Pengawasan sangat diperlukan dalam organisasi dan pemerintahan.

²⁰ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

²¹ Angger Sigit Pramukti dan Meylani Cahyaningsih, Pengawasan Hukum Terhadap Aparatur Negara (Jakarta: Media Pressindo, 2018) hlm 13-14.

UU No 25 tahun 2009 menyebutkan mengenai pengawasan pelayanan publik, pengawasan dapat dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.

Pengawasan secara internal dapat dilakukan melalui.

- a. Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- b. Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pengawasan secara eksternal dapat dilakukan melalui:

- a. Pengawasan oleh masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik.
- b. Pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- c. Pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Daerah Kabupaten/Kota.

Pengawasan yang dilakukan masyarakat merupakan bentuk partisipasi warga negara. Masyarakat sebagai warga negara akan membuat para penyelenggara tidak hanya memosisikan masyarakat sebagai konsumen saja, tetapi juga harus terlibat dalam setiap pengambilan keputusan yang mempengaruhi pelayanan publik.²²

Menurut Leonard White, tujuan pengawasan ada dua, yaitu:

- a. Untuk menjamin kekuasaan yang digunakan untuk tujuan yang diperintah dan mendapat persetujuan dari rakyat.

²² Aulia Sholichah Iman Nurhotimah, *Pengawasan Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Jejak Pustaka, 2021), hlm 9-11.



- b. Untuk melindungi hak asasi manusia (HAM) yang telah dijamin oleh Undang-Undang daripada tindakan penyalahgunaan.²³

Pengawasan dapat diartikan sebagai suatu proses untuk menetapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya, dan mengoreksi dengan tujuan utamanya ialah mengusahakan agar apa yang direncanakan menjadi kenyataan. Beberapa indikator pengawasan adalah: akurat, tepat waktu, objektif dan menyeluruh, terpusat pada titik-titik pengawasan strategi, realistic secara ekonomi, realistik secara organisasional, terkoordinasi dengan aliran kerja organisasi, fleksibel, bersifat sebagai petunjuk dan operasional, diterima para anggota.²⁴

F. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian ini menjelaskan tentang Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik Terhadap Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) Ombudsman Perwakilan Jambi Dalam Menyelsaikan Laporan Masyarakat. Untuk menghindari kesamaan dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, maka penulis melakukan pencarian terhadap penelitian sebelumnya. Berdasarkan studi pustaka yang penulis lakukan, ada beberapa penelitian yang sepadan baik dari skripsi, tesis, dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian ini. Diantaranya sebagai berikut:

²³ Aulia Sholichah Iman Nurchotimah, *Pengawasan Pelayanan Publik.....* , hlm 17

²⁴ Said Muhammad Rizal dan Radiman, Pengaruh Motivasi, “Pengawasan, dan Kepemimpinan Terhadap Disiplin Kerja Pegawai,” *Jurnal Ilmiah Megister Manajemen*, Vol 2:1 (Maret 2019), hlm 121.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi



Pertama, penelitian yang disusun oleh Ade Andriyani mahasiswi Fakultas Syariah UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi Angkatan 2021 yang berjudul “Kewenangan Ombudsman Jambi Dalam Penanganan Kasus Maladministrasi Pada Pelayanan Publik (Studi Kepolisian Daerah Jambi Tahun 2020)”²⁵. Penelitian ini memaparkan tentang kewenangan dan peran yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Jambi dalam pengawasan pada sektor pelayanan publik di Kepolisian Daerah Jambi sudah berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku, namun ombudsman jambi belum pernah sampai pada tahap pemberian Rekomendasi. Dan efektifitas dari wewenang dan peran ombudsman terhadap perbaikan sistem pelayanan publik di instansi kepolisian sudah cukup baik.

Kedua, penelitian yang disusun oleh Triyono mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta yang berjudul “Pengawasan Dan Implikasi Hukum Rekomendasi Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Jalan Jatibaru Tanah Abang Jakarta)”²⁶. Penelitian ini memaparkan bahwa pengawasan yang dilakukan Ombudsman perwakilan Jakarta terhadap laporan adanya maladministrasi pelayanan publik atas kebijakan Pemprov DKI Jakarta telah dilaksanakan sesuai aturan hukum UU No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dan implikasi hukum rekomendasi Ombudsman yaitu berupa sanksi publikasi dan sanksi administrasi bagi terlapor yang mengabaikan atau tidak kooperatif terhadap upaya penyelesaian Ombudsman.

²⁵ Ade andriyani, *Kewenangan Ombudsman Jambi Dalam Penanganan Kasus Maladministrasi Pada Pelayanan Public* (Study Kepolisian Daerah Jambi Tahun 2020), 2021.

²⁶ Triyono, *Pengawasan Dan Implikasi Hukum Rekomendasi Ombudsman Dalam Pelayanan Publik* (Studi Kasus Jalan Jatibaru Tanah Abang Jakarta), 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jambi



Ketiga, penelitian yang disusun oleh M. Rachdian Rakasiwi mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum UIN Alaudin Makasar yang berjudul “Tinjauan Hukum Kewenangan Lemnaga Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Sebagai Lembaga Pengawas Penyelenggara Pelayanan Publik Diprovinsi Sulawesi Selatan” skripsi ini memaparkan tentang berdirinya lembaga ombudsman di tingkat daerah merupakan salah satu bentuk kedudukan hukum kewenangan Ombudsman Republik Indonesia, diharapkan mampu melakukan pengawasan terhadap pemerintah tingkat daerah. Berbeda dengan lembaga lain seperti BPK (Badan Pemeriksa Keuangan) serta BPKP (Badan Pengawas Dan Pembangunan) lembaga ombudsman bukan dari lembaga kenegaraan atau pemerintahan manapun yang diawasinya. Ombudsman merupakan lembaga independen, yaitu lembaga yang berdiri sendiri dan tidak memiliki hubungan dengan lembaga negara dan pemerintahan.

G. Metode Penelitian

Metode berasal dari bahasa Yunani, yaitu *meta* (sepanjang), *hodos* (jalan). Jadi, metode adalah suatu ilmu tentang tata cara atau langkah-langkah yang ditempuh dalam suatu ilmu tertentu untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sedangkan penelitian berasal dari bahasa Inggris *research* yang artinya pencarian berulang-ulang. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah suatu kegiatan ilmiah dalam memecahkan masalah dengan cara sistematis yang diterapkan untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan.²⁷

²⁷ Muh. Fitrah dan Luthfiyah, metode penelitian (Jawa Barat: CV Jejak, 2017) hlm 24-26.

1. jenis dan pendekatan penelitian

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dapat digunakan apabila ingin melihat suatu keadaan maupun objek dalam konteksnya, menemukan makna atau pemahaman yang mendalam tentang suatu masalah yang dihadapi, yang tampak dalam bentuk data kualitatif, baik berupa gambar, kata, maupun kejadian.²⁸

Pada penelitian ini menggunakan tipe penelitian yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris adalah penelitian yang mengkaji tentang hukum yang berlaku dimasyarakat, dengan menemukan fakta-fakta dilapangan untuk dijadikan penelitian kemudian menganalisis data tersebut untuk menemukan masalah dan terakhir penyelesaian masalah.²⁹ Penelitian ini dilakukan dengan cara observasi kemudian wawancara dengan informan yang berkaitan dengan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) Ombudsman.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan sosiologi hukum, dimana mengkaji hubungan antara hukum dan masyarakat. Pendekatan sosiologi hukum dalam penelitian dilakukan dengan meneliti asas-asas hukum dan teori-teori dalam kaitanya dengan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) Ombudsman.

2. Jenis dan Sumber Data

²⁸ A Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, (Jakarta:Kencana, 2014), hlm 43

²⁹ Kornelius Benuf dan Muhammad Azhar, "Metodologi Penelitian Hukum Sebagai Instrumen Mengurangi Permasalahan Hukum Kontemporer" *Jurnal Gema Keadilan*, Vol 7 edisi 1 (Juni 2020), hlm 12.

sumber data ialah subjek darimana data diperoleh dan memiliki kejelasan informasi tentang pengambilan dan mengolah data tersebut. Pada penelitian ini penulis menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Sumber data primer adalah sumber data yang sifatnya utama dalam hal ini sumbernya diamati dan dicatat pertama kalinya, dalam hal ini yang mempunyai relevansi terhadap judul penulis bahas adalah Undang-Undang No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman. Sedangkan sumber data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, atau memperoleh data dari pihak ketiga, untuk data sekunder peneliti memperoleh melalui hasil wawancara pihak terkait, dokumentasi dan laporan-laporan yang berkaitan dengan penelitian ini.³⁰

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dan fakta penelitian. Untuk penelitian kualitatif, alat utama yang digunakan adalah peneliti itu sendiri, si peneliti tidak bisa digantikan orang lain ataupun instrument lain. Peneliti harus secara langsung melakukan pengamatan dengan melakukan pengamatan teknik pengumpulan data seperti observasi dan wawancara.³¹ Untuk mengumpulkan data, dapat digunakan teknik pengumpulan data, sebagai berikut:

a. Observasi

³⁰ Eri Berlian, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. (Padang: Sukabina Press, 2016) hlm 36.

³¹ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi Ilmu Syariah dan Hukum*, (Jambi: Fakultas Syariah UIN STS Jambi, 2020), hlm 5.

Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik mengumpulkan data dalam bentuk pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.³² Penulis menggunakan metode ini untuk mengumpulkan data mengenai kepatuhan penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan laporan akhir hasil pemeriksaan (LAHP) Ombudsman Perwakilan Jambi dalam menyelesaikan maladministrasi. Kegiatan observasi dilakukan penulis di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi dan Kantor Dinas dan Pencatatan Sipil kota Jambi.

b. Interview (wawancara)

Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data mentah dari informan mengenai permasalahan penelitian yang akan diteliti. Data mentah adalah data utama dalam penelitian ini yang diperoleh oleh peneliti secara langsung dari informan. Informan yang dimaksud ialah orang yang mengetahui informasi yang dicari. Pada penelitian ini wawancara diajukan kepada :

1. Kepala keasistenan Penerimaan Dan Verifikasi Laporan Ombudsman Perwakilan Jambi.
2. Asisten Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Perwakilan Jambi.
3. Sekretaris Dinas Dukcapil Kota Jambi

Untuk mendapatkan data yang tepat dan terperinci, maka dalam melakukan wawancara dapat dibuat secara terstruktur, yaitu pertanyaan telah disusun terlebih dahulu oleh peneliti.

c. Dokumentasi

³² Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), hlm 112.

4. Teknis Analisis Data

Teknik ini dilakukan dengan cara memperoleh informasi dari dokumen-dokumen yang telah dikeluarkan oleh lembaga Ombudsman Perwakilan Jambi.

Penelitian ini menggunakan data berdasarkan analisis interaktif, dimana terdapat tiga jalur yang saling berkaitan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi Data adalah proses pemilihan, pengelompokan dan penyederhanaan dari data-data tertulis dilapangan. Penyajian Data adalah kegiatan menggabungkan informasi dan pengambilan tindakan. Sedangkan penarikan kesimpulan adalah usaha untuk mencari pola-pola, arti dan alur sebab akibat.³³

Yang pertama teknik mereduksi data yang diperoleh dari hasil wawancara. Data wawancara yang diperoleh kemudian memilah data yang berhubungan dengan kepatuhan penyelenggara pelayanan public terhadap laporan akhir hasil pemeriksaan (LAHP) Ombudsman Perwakilan Jambi dalam menyelesaikan laporan masyarakat. Kemudian selanjutnya, disajikan dengan cara dipisahkan serupa dengan bagian-bagian tertentu yang telah diberi tanda. Langkah selanjutnya ialah membuat rangkuman inti. Dan terakhir ialah penarikan kesimpulan dari data yang terkumpul.

H. Sistematika Penulisan

³³ Ivanovicha Agusta, "Teknik Pengumpulan Dan Analisis Data Kualitatif," (pusat penelitian sosial ekonomi: litbang pertanian bogor, 2003), hlm 10.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

Sistematika penulisan adalah bagian skripsi yang menggambarkan tentang skripsi, dalam penelitian ini maka penulis menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, merupakan bab yang memuat tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka teori, tinjauan pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II yang berisi urgensi Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik di daerah yang mencakup pelayanan publik daerah dan lembaga pengawas penyelenggaraan publik.

Bab III : yang memuat gambaran umum Ombudsman Perwakilan Provinsi Jambi, yang mencakup sejarah Ombudsman RI, visi dan misi Ombudsman, tugas dan wewenang Ombudsman, Ombudsman Perwakilan Daerah perwakilan Jambi, Struktur Organisasi Oombudsman Pperwakilan Provinsi Jambi, dan program kegiatan pengawasan pelayanan publik.

Bab IV yang memuat pembahasan dan hasil pembahasan, yaitu kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap laporan akhir hasil pemeriksaan (LAHP) Ombudsman perwakilan Jambi di Disdukcapil Kota Jambi, dan tindakan yang dilakukan ombudsman jika LAHP Tidak dilaksanakan.

Bab V Penutup, yang memuat kesimpulan dan saran yang dilengkapi dengan daftar pustaka, lampiran dan Curriculum Vitae.

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB II

URGENSI OMBUDSMAN DALAM SISTEM PEMERINTAHAN DAERAH

C. Pelayanan Publik Daerah

Ombudsman merupakan lembaga yang bersifat independen yang berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, baik yang ada dipusat maupun didaerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.³⁴

Salah satu tujuan dibentuknya Ombudsman ialah meningkatkan mutu pelayanan publik diberbagai bidang agar setiap warga negara dan masyarakat Indonesia memperoleh keadilan, kesejahteraan dan rasa aman. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan publik dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik baik daerah maupun pusat guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Ombudsman memiliki wewenang untuk melakukan pemeriksaan-pemeriksaan yang berkaitan dengan dugaan adanya tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara negara, pemerintah serta lembaga peradilan, baik atas laporan masyarakat ataupun atas inisiatif sendiri.³⁵ Selain itu, ombudsman juga memiliki wewenang untuk menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan para penyelenggara

³⁴ Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI Pasal 1 ayat 1.

³⁵ Sunaryati Hartono, dkk., *Panduan Investigasi Untuk ombudsman Indonesia*, Komisi Ombudsman Nasional 2003, hlm 5.

negara guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan atau prosedur pelayanan publik.³⁶

Pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan adanya pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan Undang-Undang. Selain itu, menurut Thoha pelayanan masyarakat merupakan usaha yang dilakukan oleh seseorang, kelompok orang atau instansi masyarakat guna untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan yang bersifat sederhana, terbuka, tepat, lancar, lengkap dan wajar. Pada hakekatnya pelayanan publik ialah untuk meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan dibidang pelayanan umum, mendorong mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan serta mendorong tumbuhnya kreatifitas, peran serta masyarakat dalam pembangunan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Berdasarkan Menpan Nomor 81 tahun 1993 menjelaskan bahwa pelayanan umum harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

1. Kewajiban dan hak pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui oleh masing-masing pihak.
2. Proses dan hasil pelayanan harus diupayakan memberikan keamanan, kelancaran, kenyamanan dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
3. Pengaturan bentuk pelayanan harus disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.

³⁶ Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI Pasal 8 ayat 2.

4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.³⁷

Adanya tuntutan pelayanan publik yang prima, maka pemerintah mengeluarkan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang kemudian menjadi acuan dalam memberikan pelayanan publik. Selain menjelaskan pengertian pelayanan publik, Undang-Undang tersebut juga menjelaskan tentang penyelenggara negara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan. Kemudian penyelenggara negara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah Provinsi, dan Dewan Perwakilan Daerah Kabupaten/Kota dalam batas waktu tertentu.

Mekanisme pengaduan dari masyarakat diatur dalam pasal 40 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dimana masyarakat berhak mengadukan penyelenggara pelayanan publik, apabila:

1. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan.
2. Penyelenggara yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pengaduan tersebut ditujukan kepada penyelenggara, Ombudsman, dan Dewan Perwakilan Daerah, Dewan Perwakilan Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Daerah Kabupaten/Kota.³⁸ Selanjutnya, masyarakat yang melakukan

³⁷ Sedarmayanti, *Good Governance*, (Bandung: CV Mandar Maju, 2004), hlm 83-84

³⁸ Tommy Sadi, "Kajian Hukum Tentang Penerapan Prinsip Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik," *Journal Unsrat*, Vol. 5 No. 6 (November 2017), hlm 146.

pengaduan, dijamin hak-haknya oleh Undang-Undang, dengan demikian masyarakat juga berperan dan ikut serta memajukan pelayanan publik. Untuk mencapai pelayanan publik yang prima oleh pemerintah daerah juga diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah. Pasal 351 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 menjelaskan bahwa kepala daerah yang tidak melaksanakan rekomendasi Ombudsman dilakukan “Pembinaan” oleh Kemendagri.

Dewasa ini citra pelayanan publik semakin dibutuhkan. Namun, masih ada aparat penyelenggara negara yang mengabaikan pekerjaan melayani masyarakat, yang sebenarnya menjadi tanggung jawabnya. Oleh karenanya, sistem pelayanan publik harus dibenahi, aparat dituntut mempunyai skill yang memadai, ramah, berpengetahuan luas, serta ditunjang dengan sarana dan prasarana yang memadai.

D: Lembaga Pengawas Penyelenggara Pelayanan Publik

Ombudsman Indonesia adalah institusi pengawasan eksternal yang bersifat mandiri dan merupakan perwujudan dari institusi pengawasan masyarakat yang berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Dari segi hukum administrasi negara, pengawasan yang dilakukan ombudsman dipandang sebagai kebutuhan dalam menyelenggarakan negara agar terlaksana sesuai dengan kaidah hukum serta ketentuan Undang-Undang dengan memfokuskan pada keamanan hukum bagi masyarakat dari tindakan penyelenggara negara, baik itu lembaga ataupun badan serta pejabat negaranya. Kedudukan ombudsman RI dalam menyelenggarakan pengawasan pelayanan publik tidak dipungut biaya sepeser pun dari masyarakat, dapat diartikan bahwa pengawasan tersebut

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jammi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jammi

benar-benar dilakukan untuk masyarakat.³⁹ Ombudsman Republik Indonesia juga menjadi salah satu ciri negara yang menyelenggarakan demokrasi, menghormati Hak Asasi Manusia, menyelenggarakan pemerintahan yang baik dan memberantas praktek-praktek korupsi.

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Indonesia, ditegaskan bahwa Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai 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 atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/ atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Tujuan utama dari pengawasan adalah untuk menghindari kekeliruan baik dengan sengaja maupun yang tidak sengaja sebagai usaha untuk memperbaiki kekeliruan tersebut. Ombudsman memiliki dua bentuk pengawasan, yaitu pengawasan preventif, yang dilakukan sebelum terjadinya penyelenggaraan pelayanan publik atau bisa diartikan sebagai bentuk upaya pencegahan yang bertujuan untuk mengedukasi masyarakat agar berperan aktif dalam mengawasi penyelenggaraan negara. Sementara itu, pengawasan secara represif adalah pengawasan yang dilaksanakan setelah terjadi penyelenggaraan pelayanan publik. Pengawasan represif berorientasi pada pengaduan masyarakat, ataupun dari laporan pengaduan yang pelaksanaannya secara mandiri.⁴⁰

³⁹ Nayla Magisterani Faatihah dan Alifiah Salsabilla Utomo, "Ombudsman Republik Indonesia Sebagai Pengawas Penyelenggara Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan *GOOD GOVERNANCE*," *Jurnal Sosio Dialektika Vol. 7*(Januari 2022), hlm 242.

⁴⁰ Nayla Magisterani Faatihah dan Alifiah Salsabilla Utomo, "Ombudsman Republik Indonesia.....", hlm 246

Sasaran pengawasan adalah temuan yang menyatakan terjadinya penyimpangan atau pelanggaran atas target, dan tindakan yang dapat dilakukan adalah:

- a. Merekomendasikan atau mengarahkan perbaikan,
- b. Menyarankan agar ditekan adanya pemborosan,
- c. Mengoptimalkan pekerjaan untuk mencapai sasaran rencana.

Dalam menjalankan tugasnya Ombudsman menganut pada prinsip-prinsip yang dianutnya, yaitu tujuh falsafah yang menjadi jati diri ombudsman, yaitu: saling menghargai, keteladanan, kesetaraan, pemberdayaan masyarakat, pembelajaran yang berkesinambungan, kerjasama, dan kerja sama tim.⁴¹

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

⁴¹ Solechan, "Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Publik Di Indonesia," *Administrative Law & Governance Journal* Vol.1(Mei 2018), hlm 75.

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB III

GAMBARAN UMUM

OMBUDSMAN RI PERWAKILAN PROVINSI JAMBI

A. Sejarah Ombudsman Republik Indonesia

Institusi pengawasan bernama ombudsman pertama kali lahir di Swedia, namun, pada dasarnya Swedia bukanlah negara pertama yang membangun sistem pengawasan Ombudsman. Bryan Gilling dalam tulisannya berjudul “*The Ombudsman In New Zealand*” mengungkapkan bahwa pada zaman kekaisaran Romawi terdapat institusi yang bernama *Tribunal Plebis* yang tugasnya hampir mirip dengan ombudsman yaitu mengawasi dan melindungi hak masyarakat dari penyalahgunaan kekuasaan oleh para pimpinan.

Di Indonesia sendiri pembentukan komisi Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dilatar belakangi oleh perubahan menuju demokrasi. Pada saat itu Abdurrahman Wahid (Gus Dur) sebagai Presiden Republik Indonesia memutuskan untuk membentuk ombudsman sebagai lembaga yang berwenang mengawasi kinerja pemerintahan (termasuk dirinya) dan pelayanan umum, dengan menandatangani Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional, termuat dalam TAP MPR Nomor VIII/MPR/2001 dan TAP MPR Nomor XI/MPR/1998.

Menurut pasal 2 Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional, yang dimaksud komisi ombudsman nasional

adalah lembaga pengawasan masyarakat yang berasaskan Pancasila dan bersifat mandiri, serta berwenang melakukan klarifikasi, monitoring atau pemeriksaan atas laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan negara khususnya pelaksanaan oleh aparat pemerintah termasuk lembaga peradilan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.⁴²

Namun, Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional ini dipandang belum cukup kuat untuk menampung dan menyelesaikan persoalan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme serta buruknya pelayanan publik di Indonesia. Kemudian untuk lebih mengoptimalkan fungsi, tugas, dan wewenang komisi ombudsman nasional, maka perlu dibentuk Undang-Undang tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai landasan hukum yang bersifat formal dan akan menjadi serupa dengan lembaga swadaya masyarakat. Hal ini selaras dengan isi amanat Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor VIII/MPR/2001 tentang rekomendasi arah kebijakan pemberantasan korupsi, kolusi, dan nepotisme. Setelah melalui beberapa tahapan, RUU Ombudsman Republik Indonesia disetujui dan dibahas di DPR tahun 2007 setelah dibahas sejak 2004. Kemudian melalui rapat paripurna DPR, maka pada tanggal 9 September 2008 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dibentuk dan disetujui.

Sedangkan menurut pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 menjelaskan bahwa Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara

⁴² Setiaajeng Kadarsih, "Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Menurut UU No. 37 Tahun 2008," *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 10, No.2 (Mei 2010) hlm.179

yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara , Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan /atau anggaran pendapatan belanja daerah. Selain itu, ombudsman juga mengalami perubahan dari bentuk kelembagaan, Komisi Ombudsman Nasional menjadi Ombudsman Republik Indonesia yang diikuti penguatan intitusional.

Sebagai lembaga yang mengemban tugas pengawasan, Ombudsman Republik Indonesia memiliki kewenangan melakukan pemeriksaan-pemeriksaan tertentu khususnya yang berkaitan dengan adanya dugaan maladministrasi yang dilakukan para penyelenggara negara, penyelenggara pemerintah, dan lembaga peradilan, baik yang dilaporkan masyarakat ataupun atas inisiatif sendiri.⁴³ Hal Ini juga termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yaitu terdapat dalam pasal 35 ayat 3 menjelaskan bahwa pengawasan eksternal penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan salah satunya ialah ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dan dalam menjalankan kewenagannya Ombudsman berpegang pada asas mendengarkan keduanya serta tidak menerima imbalan apapun baik dari masyarakat yang melapor maupun instansi yang dilaporkan.

⁴³ Sunaryati Hartono, dkk. *Panduan Investigasi untuk Ombudsman Indonesia*, (Jakarta, Komisi Ombudsman Nasional, 2003) , hlm 5

Tujuan dibentuknya Ombudsman Republik Indonesia adalah untuk mewujudkan negara hukum yang adil, demokratis, dan sejahtera, mendorong para penyelenggara negara dan pemerintahan yang efektif, jujur, serta terbebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Selain itu, untuk membantu dan menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktik maladministrasi.⁴⁴

Ombudsman Republik Indonesia berkedudukan di ibukota Negara Republik Indonesia dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah negara republik Indonesia. Dan ombudsman dapat mendirikan perwakilan ombudsman di provinsi dan/atau kabupaten/kota. Tujuan pendirian perwakilan ombudsman ini ialah untuk memudahkan akses bagi masyarakat juga membantu Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya. Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan, susunan, dan tata kerja perwakilan Ombudsman di daerah sebagaimana dimaksud pada ayat 2 diatur dengan peraturan pemerintah.⁴⁵

B. Visi Dan Misi Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman sebagai lembaga independen dalam menjalankan tugas serta fungsinya, tentunya memiliki sasaran(goal) yang hendak dicapai. Komisi Ombudsman Nasional memerlukan suatu Visi dan Misi dalam membangun institusi Ombudsman agar menjadi pedoman dasar dalam mencapai tujuan. Tujuan pembentukan Oombudsman RI adalah untuk mencegah para penguasa menyalahgunakan wewenang dan membantu penguasa agar menjalankan kinerjanya secara efektif dan efisien, serta mendorong para

⁴⁴ Setiaajeng Kadarsih, "Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia dalam Pelayanan Publik menurut UU No.37 Tahun 2008" *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol.10 No.2 (Mei 2010), hlm 180.

⁴⁵ Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 5

penyelenggara pelayanan publik untuk selalu mempertahankan kejujuran dan profesional.

- Visi

Lembaga pengawas yang efektif, dipercaya, dan berkeadilan guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

- Misi

1. Mewujudkan profesionalisme fungsi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Mewujudkan kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap hasil pengawasan ombudsman.
3. Mewujudkan pelayanan publik yang inklusif bagi seluruh rakyat Indonesia.⁴⁶

C. Tugas dan Wewenang Ombudsman

Pelayanan publik yang efektif dan efisien menjadi tuntutan masyarakat terhadap penyelenggaraan negara saat ini, minimal tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) ataupun *Standard Operating Procedures* (SOP) dalam pelayanan terhadap masyarakat. Masyarakat yang kritis akan berani bersuara jika pelayanan publik yang didapatkannya buruk. Mereka bisa menggunakan berbagai cara pengaduan seperti kotak pengaduan, mengisi form *e-complain* melalui situs sebuah institusi, atau menyampaikan keluhannya melalui media sosial atau media massa. Namun, tidak semua keluhan direspon dengan cepat dan baik oleh institusi terkait. Salah satu lembaga yang dapat digunakan oleh pengguna layanan publik adalah Ombudsman Republik Indonesia (ORI). Namun, sebagian masyarakat nampaknya belum paham dengan fungsi dan tugas Ombudsman Republik Indonesia.

⁴⁶ Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia, <https://ombudsman.go.id/profiles/index/pfvm>. Diakses 14 Januari 2023.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 7 Ombudsman bertugas:

1. Menerima laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan.
3. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman.
4. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga pemerintahan lainya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan.
6. Membangun jaringan kerja .
7. Melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
8. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Selanjutnya dalam menjalankan fungsi dan tugas, menurut ketentuan pasal 8 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman berwenang:

- 1) Dalam menjalankan fungsi dan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 dan 7, ombudsman berwenang:
 - a. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada ombudsman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- b. Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan.
 - c. Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotocopy dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor.
 - d. Melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak-pihak lain yang terkait dengan laporan.
 - e. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak.
 - f. Membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi terhadap pihak yang dirugikan.
 - g. Demi kepentingan umum mengemukakan hasil temuan, kesimpulan, dan Rekomendasi.
- 2) Selain wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat 1, ombudsman berwenang:
- a. Menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pemimpin penyelenggara negara lainya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik.
 - b. Menyampaikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainya diadakan perubahan dalam rangka mencegah Maladministrasi.

Dalam memeriksa laporan ombudsman tidak hanya mengutamakan kewenangannya yang bersifat memaksa, namun dituntut untuk menggunakan pendekatan persuasif kepada para penyelenggara negara dan pemerintahan

mempunyai kesadaran sendiri untuk menyelesaikan laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk menegakkan Undang-Undang ini, diatur pula mengenai pemberian sanksi administratif dan pidana. Sanksi administratif diberlakukan bagi Terlapor dan atasan Terlapor yang tidak melaksanakan Rekomendasi Ombudsman, sedangkan sanksi pidana diberlakukan bagi setiap orang yang menghalangi ombudsman dalam melakukan pemeriksaan.⁴⁷

D. Ombudsman Daerah Perwakilan Provinsi Jambi

Pada perkembangannya, Ombudsman Republik Indonesia mempunyai perwakilan di setiap provinsi diseluruh Indonesia, tak terkecuali perwakilan daerah provinsi Jambi. Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Jambi dibentuk pada tanggal 12 Juni 2013. Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Jambi didirikan oleh Pemerintah Daerah Provinsi Jambi melalui Surat Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 022/ORI-SK/III/2013 Tentang Pembentukan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jambi, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Provinsi Bengkulu, Provinsi Banten, Provinsi Kalimantan Tengah, Provinsi Gorontalo, Provinsi Maluku, Provinsi Papua Barat dan Provinsi Sulawesi Barat. Pembentukan kantor perwakilan ini bertujuan untuk mendekatkan fungsi Ombudsman sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik kepada masyarakat di daerah-daerah. Selain itu, Oombudsman melalui kantor perwakilanya ingin mewujudkan dan menciptakan pelayanan publik prima. Ombudsman Republik Indonesia diharapkan dapat melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan daerah sehingga dapat terwujudnya pemerintahan yang efektif, terbuka,

⁴⁷ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

jujur, bersih serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme serta penegakan asas-asas pemerintahan.

Kepala Ombudsman Perwakilan Daerah Provinsi Jambi saat ini adalah Saiful Roswandi, S.Pd.I., MH, yang dilantik langsung oleh kepala Ombudsman Republik Indonesia yaitu Mokhammad Najih, S.H., M.Hum., Ph.D. pada tanggal 2 November 2021, yang dilakukan di kantor perwakilan Provinsi Jambi yang terletak di Jl. Empu Sendok No.7, Sungai Putri, Kec. Telanaipura, Kota Jambi. Pelantikan yang biasa dilakukan di Kantor Ombudsman RI Jakarta, namun pada kali ini dilakukan di Kantor Perwakilan yang bertujuan untuk mendekatkan Ombudsman kepada pimpinan lembaga yang ada di daerah.⁴⁸

Keberadaan Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi memiliki harapan dan tujuan yang besar dalam peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah Provinsi Jambi. Dengan kondisi wilayah Provinsi Jambi terdiri dari 11 Kabupaten/Kota yang terdiri dari Kota Jambi, Kabupaten Batang Hari, Kabupaten Bungo, Kabupaten Kerinci, Kabupaten Merangin, Kabupaten Muaro Jambi, Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Kabupaten Tanjung Jabung Timur, Kabupaten Tebo, dan Kota Sungai Penuh. Dengan luas wilayah sebesar 53.435.72 km² dan total penduduknya sebanyak 3.092.265 orang.

Dalam menjalankan tugasnya Ombudsman Republik Indonesia harus berdasarkan prinsip-prinsip yang dianutnya, sehingga menjadi jati diri dari setiap anggotanya, tujuh falsafah tersebut yakni:

1. Saling menghargai. Melayani dan menghormati setiap perbedaan yang ada, dan menerapkan prinsip-prinsip kesopanan dalam rangka menciptakan kedamaian.

⁴⁸ “Ketua Ombudsman RI Lantik Saiful Roswandi Sebagai Kepala Perwakilan Ombudsman Jambi” <https://ombudsman.go.id/pers/r/ketua-ombudsman-ri-lantik-saiful-roswandi-sebagai-kepala-ombudsman-jambi>, diakses 25 Januari 2023.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

2. Keteladanan. Menjadi pelopor dan teladan dalam prinsip keterbukaan, tidak memihak serta konsisten dalam keputusan.
3. Kesetaraan. Memberikan kesempatan yang sama dalam pelayanan, tanpa memandang status ekonomi, agama, suku dan bahasa.
4. Pemberdayaan masyarakat. Berbaur dan mendorong masyarakat yang menggunakan sarana publik mencari penyelesaian masalah bagi setiap permasalahan.
5. Pembelajaran Yang Berkesinambungan. Menjadi pelopor dalam hal pembelajaran yang berkesinambungan bagi anggota staff, pemerintah, dan masyarakat.
6. Kerja Sama. Dalam menjalankan tugas selalu menggunakan prinsip-prinsip niat dan empati untuk tercapainya tujuan dengan baik.
7. Kerja Sama Tim. Membangun kepercayaan dan mengkombinasikan latar belakang demi tercapainya visi dan misi.

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

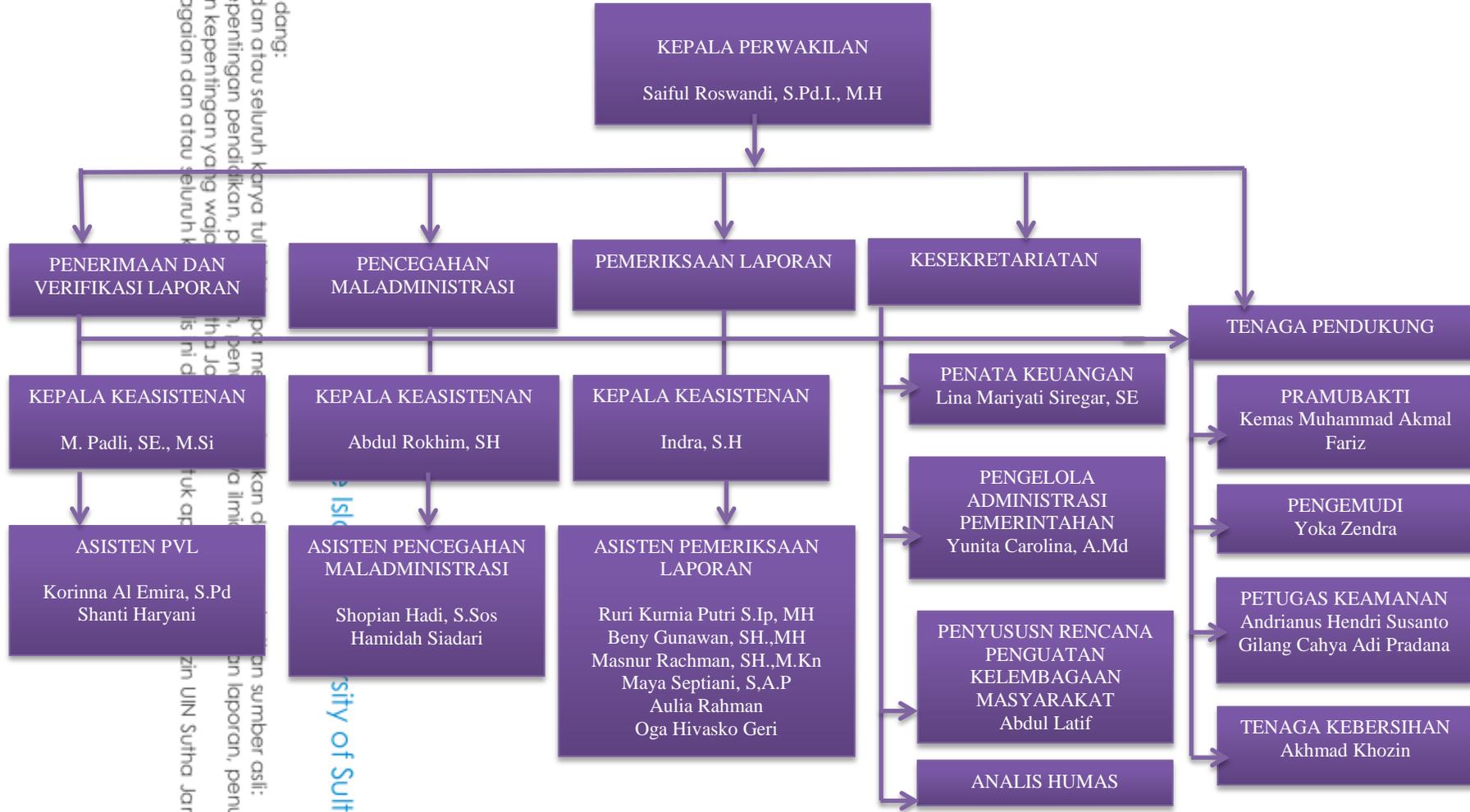
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

E. Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Jambi

STRUKTUR ORGANISASI

OMBUDSMAN PROVINSI JAMBI



E. Program dan Kegiatan pada Pengawasan Pelayanan Publik

Jika dikomparasikan selama 2 tahun terakhir, dinamika Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jambi dapat dilihat pada tabel di bawah ini. Pada tahun 2022 terjadi peningkatan signifikan Laporan Masyarakat sebesar 179 laporan, dimana pada tahun 2021 hanya terdapat 87 laporan.

1. Akses Masyarakat di Kantor Ombudsman Perwakilan Jambi

Tabel 1.1

Jenis Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Laporan Tahun 2021-2022

No	Jenis Pengaduan	Jumlah 2021	Jumlah 2022	Kenaikan
1	Laporan Masyarakat	87	179	92
2	Renspon Cepat Ombudsman	22	20	-2
3	Investigasi Inisiatif	1	0	-1
4	Konsultasi Non Laporan	53	148	95
5	Tembusan	91	107	16
6	Pelimpahan Pusat	1	2	1
	Total	255	456	201

Berdasarkan tabel 1.1 maka laporan masyarakat mengalami peningkatan yang signifikan pada tahun 2021 terdapat 87 laporan menjadi 179 laporan di tahun 2022. Sedangkan respon cepat ombudsman dan investigasi inisiatif mengalami pengurangan pada tahun 2022 yaitu berjumlah -2 dan -1. Pada konsultasi non laporan mengalami peningkatan di tahun 2022 berjumlah 95 laporan. Sama halnya dengan konsultasi non laporan, tembusan mengalami peningkatan pada tahun 2021 terdapat 91 laporan meningkat ditahun 2022 menjadi 107 laporan. Dan pada pelimpahan pusat pada tahun 2021 terdapat 1 laporan sedangkan pada tahun 2022 terdapat 2 laporan.

2. Substansi Laporan

Tabel 2.1

Substansi Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor Tahun 2021

No	Aspek	Jumlah
1	Pemerintah Daerah	102
2	BPN	40
3	Kepolisian	31
4	BUMN/BUMD	23
5	Perbankan	8
6	Kementerian	10
7	Rumah Sakit Pemerintah	4
8	Lembaga Pendidikan Negeri	11
9	Lembaga Peradilan	3
10	Badan Swasta/Perorangan	1
11	Kejaksaan	6
12	Rumah Sakit Swasta	1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthna Jambi

13	BPK	1
14	Lembaga Pendidikan Swasta	1
15	DPR/MPR	1
16	Lembaga Pemerintah Non Kementerian	1
17	Lembaga Negara Non-Struktural	1
18	Tidak Diketahui	1
19	Lain-lain	7
TOTAL		253

Berdasarkan tabel diatas, dari 3 posisi terbanyak berdasarkan instansi terlapor pada tahun 2021 adalah Pemerintah Daerah menduduki peringkat pertama dengan 102 aduan atau naik 218.75% dibanding tahun sebelumnya. Kemudian BPN (Badan Pertanahan Nasional) menjadi terbanyak kedua dengan jumlah 40 aduan. Dan yang menjadi peringkat ketiga ialah instansi kepolisian dengan jumlah sebanyak 31 aduan.

Tabel 3.1

Substansi Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor Tahun 2022

No	Instansi	Unit Kerja Kementerian/Lembaga Daerah	Jumlah
1	Pemerintah Daerah	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disdukcapil Kota Jambi ▪ Disdukcapil Kab. Kerinci ▪ DPMPTSP Kota Jambi ▪ BPRD Kota Jambi ▪ Disnakertrans Kab. Bungo ▪ Bupati Batang Hari ▪ Sekretariat DPRD Kab. Kerinci 	79

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dinas Pendidikan Provinsi Jambi ▪ Dinas PUPR Provinsi Jambi ▪ Dinas PUPR Kota Jambi ▪ Dinas PUPR Kab. Tebo ▪ Bupati Kerinci. 	
2	Pertanahan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kantor pertanahan kota jambi 	27
3	BUMN	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PLN Rayon Telanaipura ▪ PLN rayon kota baru ▪ PT Waskita Karya ▪ Pertamina Jambi 	14
4	Perbankan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Otoritas jasa keuangan ▪ BPR Citra Darmawangsa ▪ Bank BRI Cabang Jambi 	6
5	Pemerintah Desa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desa Tanjung Sungai Penuh ▪ Desa Kampung Dalam Sungai Penuh ▪ Desa Koto Petai Kerinci ▪ Desa Marus Jaya ▪ Desa Air Batu ▪ Desa Muaro Panco Timur ▪ Desa Merkeh ▪ Desa Empang Benao ▪ Desa Rantau ▪ Desa Ramin 	48

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desa Handil Jaya ▪ Desa Mayang Mangurai 	
6	Kepolisian	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Polres Tanjung Jabung Timur ▪ Polresta Jambi 	4
7	Kementerian	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Balai Sungai Dan Danau Sumatra VI Kemenag Sungai Penuh 	7
8	BUMD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PDAM Tirta Muaro Jambi 	3
9	Peradilan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PN Muaro Jambi 	2
10	Pendidikan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Universitas Jambi ▪ Uin Sultan Thaha Saifuddin Jambi 	6
11	Rumah Sakit	<ul style="list-style-type: none"> ▪ RSUD Raden Mattaher Jambi ▪ RSUD Hamba ▪ RSUD Abd. Sayuti 	4
12	Komisi Informasi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Komisi Informasi Jambi 	1

Berdasarkan Tabel 3.1 diatas, dapat disimpulkan bahwa substansi laporan masyarakat yang disampaikan ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jambi ada 12 aspek dengan total laporan sebanyak 201 laporan. Dengan rincian Pemerintah Daerah dengan laporan masuk 79 laporan, Pemerintah Desa 48 laporan, Pertanahan 27 laporan, BUMN 14 laporan, Kementerian 7 laporan, Pendidikan 6 laporan, Perbankan 6 laporan, Kepolisian 4 laporan, Rumah Sakit 4 laporan, BUMD 3 laporan, Peradilan 2 laporan, Komisi Informasi 1 laporan. Dilihat dari dua tahun terakhir 2021-

2022 bahwa instansi yang banyak dilaporkan masyarakat mengenai pelayanan publik adalah instansi Pemerintah Daerah.

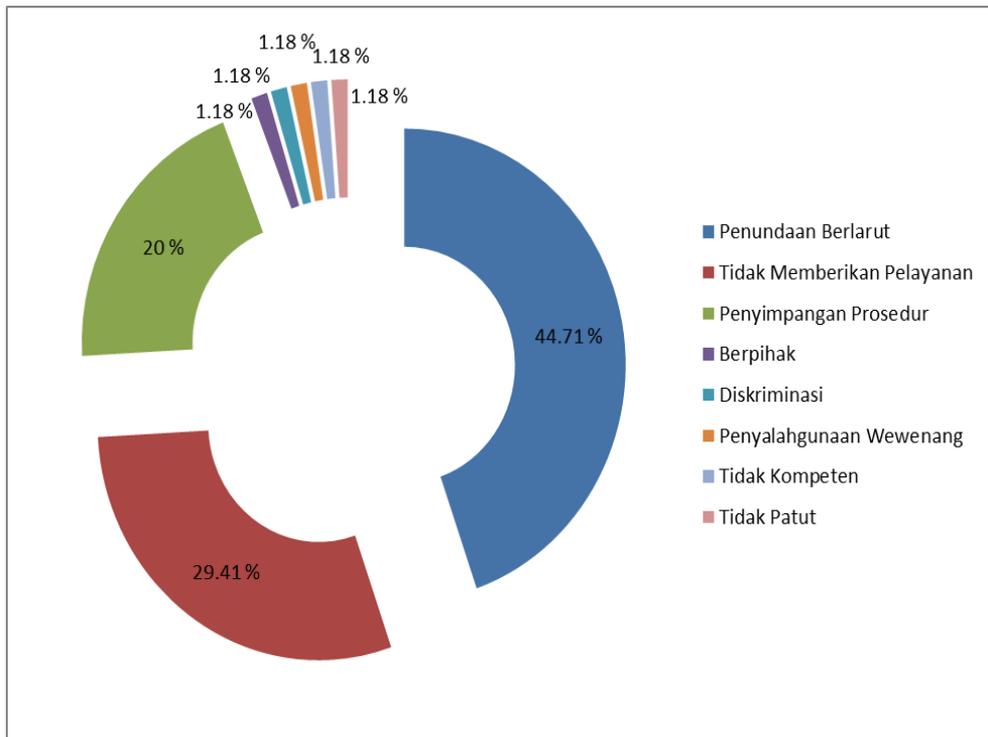
Kondisi ini menunjukkan bahwa semakin intens kontak pelayanan penyelenggaraan terhadap masyarakat akan sering pula meningkatkan aduan masyarakat bagi instansi tersebut yang sebenarnya juga menunjukkan semakin besar pengawasan yang dilakukan dari masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

3. Dugaan Maladministrasi

Dugaan Maladministrasi adalah perbuatan melawan hukum dan etika dalam proses administrasi pelayanan publik. Terdapat bebrbagai macam maladministrasi diantaranya adalah penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, penyimpangan prosedur, berpihak, diskriminasi, penyalahgunaan wewenang, tidak kompeten, dan tidak patut.

Grafik 1.1

Klasifikasi Laporan Masyarakat berdasarkan Dugaan Maladministrasi Tahun 2021



Dari proses penyelesaian yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Jambi Tahun 2021, berdasarkan grafik 1.1 diatas tampak bahwa dugaan maladministrasi yang terjadi didominasi oleh penundaan berlarut sebanyak 44.71%, diikuti dengan Dugaan tidak memberikan pelayanan sebesar 29.41% serta Dugaan penyimpangan prosedur beradaa pada peringkat ketiga dengan memberikan kontribusi sebesar 20%. Dan diikuti penyalahgunaan wewenang, berpihak, diskriminaasi, tidak kompeten, tidak patut sebanyak 1.18%. Dapat disimpulkan bahwa dugaan maladministrasi yang banyak dilaporkan masyarakat pada tahun 2021 adalah penundaan berlarut.

Tabel 4.1

Jumlah Jenis Dugaan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman RI Daerah Jambi Tahun 2022

No	Dugaan Maladministrasi	Jumlah
1	Penundaan Berlarut	62
2	Penyimpangan Prosedur	87
3	Tidak Memberikann Layanan	26
4	Penyalahgunaan Wewenang	20
5	Tidak Kompeten	3
6	Tidak Patut	1
total		199

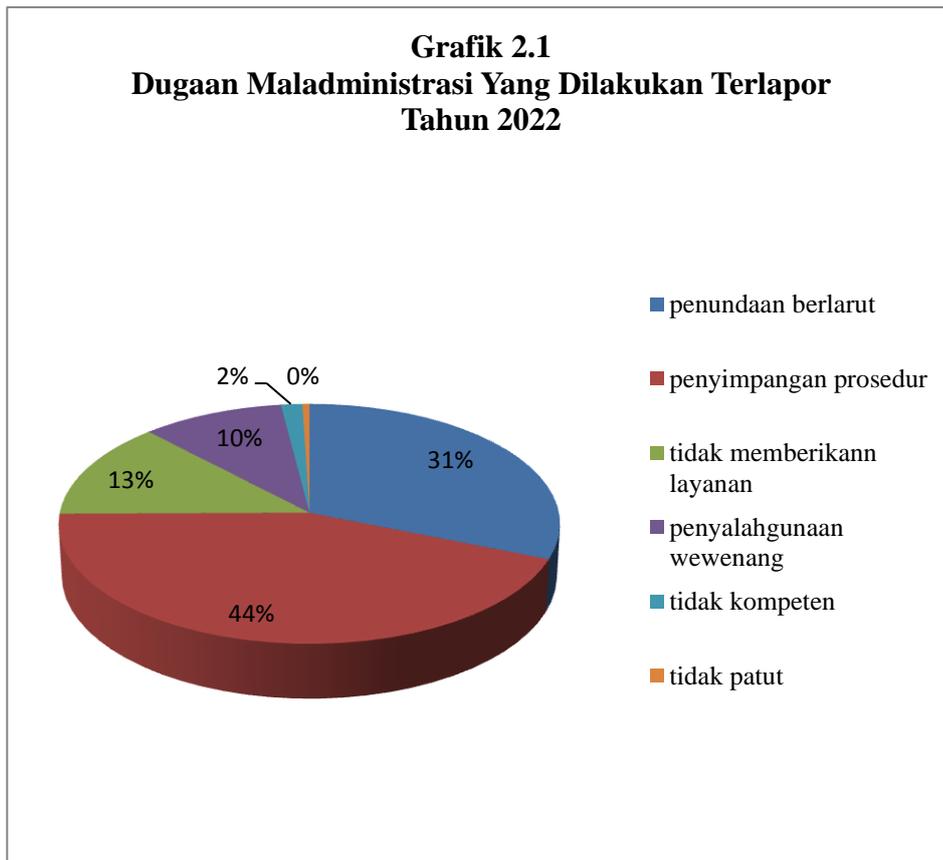
Dari tabel 4.1 dugaan maladminstrasi yang ditangani Ombudsman Perwakilan Jambi tahun 2022 terdapat 6 aspek dengan total laporan 199 laporan. Penundaan berlarut

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

berjumlah 62 laporan, penyimpangan prosedur berjumlah 87 laporan, tidak memberikan layanan berjumlah 26 laporan, penyalahgunaan wewenang berjumlah 20 laporan, tidak kompeten berjumlah 3 laporan, dan tidak patut berjumlah 1 laporan. Dapat disimpulkan bahwa dari total laporan 199 laporan, dugaan maladministrasi yang banyak dilaporkan masyarakat ialah penyimpangan prosedur.

Grafik 2.1
Dugaan Maladministrasi Yang Dilakukan Terlapor
Tahun 2022



Dari grafik 2.1 dugaan maladministrasi yang dilaporkan masyarakat pada tahun 2022 dengan persentase penundaan berlarut 31 persen, penyimpangan prosedur 44 persen, tidak memberikan layanan 13 persen, penyalahgunaan wewenang 10 persen, dan tidak kompeten 2 persen. Dapat disimpulkan bahwa penyimpangan prosedur adalah dugaan maladminsrsasi yang paling banyak dilaporkan masyarakat kepada Ombudsman RI Perwakilan Jambi dengan persentase 44 persen. Dapat disimpulkan pada tahun 2021 dugaan maladministrasi yang banyak dilaporkan Ombudsman Perwakilan Jambi adalah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sufha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sufha Jambi

penundaan berlarut, dan ditahun 2022 dugaan maladministrasi yang banyak dilaporkan masyarakat ialah penyimpangan prosedur.

4. Capaian Kerja

Untuk capaian kinerja Perwakilan Ombudsman Perwakilan Republik Indonesia Provinsi Jambi Hingga Tahun 2022 sudah menerima sebanyak 199 laporan masyarakat, terdiri dari 179 laporan regular dan 20 respon cepat ombudsman (RCO). Kemudian, terdapat 148 konsultasi non laporan (KNL), 107 Tembusan serta 2 laporan pelimpahan dari pusat, sebanyak 169 laporan (84,90%) dinyatakan selesai dan laporan ditutup, sebanyak 30 laporan (15,10%) laporan masih dalam proses pemeriksaan, menunggu respon terlapor dan tambahan data dari pelapor.

Tabel 5.1

Jumlah Akses Masyarakat Ke Ombudsman dan Laporan Yang Selesai Sesuai Ditahapan Penerimaan Dan Verifikasi Laporan (PVL) dan Pemeriksaan Hingga Tahun 2022 Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Jambi

No	Jenis Akses	Jumlah	Laporan Ditutup Tahapan PVL	Laporan Ditutup Pada Pemeriksaan
1	Laporan masyarakat	179	10	152
2	Respon cepat Ombudsman	20	-	17
3	Investigasi Inisiatif	0	-	-
4	Konsultasi non laporan	148	-	-
5	Tembusan	107	-	-
6	Pelimpahan pusat	4	-	-
Jumlah		456	10	169

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik Terhadap LAHP Ombudsman Dalam Menyelesaikan Laporan Masyarakat.

F. Tugas Ombudsman

Sebuah lembaga negara dibuat dengan maksud untuk menjalankan suatu tugas dan fungsi tertentu. Semua tugas dan fungsi tersebut menjadi ukuran mengenai eksistensi lembaga tersebut dimasyarakat. Ombudsman memiliki tugas dan fungsi melindungi hak-hak masyarakat terhadap perbuatan maladministrasi yang dilakukan penyelenggara negara yang dalam hal tersebut merupakan bentuk memajukan kesejahteraan umum.⁴⁹

Ombudsman bertugas menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan pemeriksaan, menindaklanjuti yang menjadi kewenangan ombudsman, dan melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.⁵⁰ Maladministrasi dalam hal ini lebih dikenal dengan tindakan melawan hukum, melakukan penyalahgunaan wewenang, penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, tidak transparan, kelalaian, diskriminasi, tidak profesional, ketidakjelasan informasi, tindakan sewenang-wenang dan juga melakukan ketidakpedulian sanksi hukum didalam proses masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang tentunya dijalankan oleh

⁴⁹ Yusnani Hasjimzoen, "Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 8 No.2, (April-Juni 2014), hlm 196-200.

⁵⁰ Setia Ajeng Kadarsih, "Tugas Dan Wewenang Ombudsman RI Dalam Pelayanan Publik Menurut UU NO.37 Tahun 2008", *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol.10 No.2,(Mei 2010), hlm.182

penyelenggara pelayanan publik, dan akhirnya berdampak kepada kerugian materil dan immateril kepada individu dan warga negara secara umumnya.⁵¹

Pembentukan ombudsman ini dimaksudkan untuk membantu meningkatkan perlindungan hak-hak masyarakat agar masyarakat memperoleh pelayanan umum, keadilan, dan kesejahteraan yang adil serta membantu menciptakan dan mengembangkan kondisi yang kondusif dalam pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme.⁵² Hal ini termuat juga dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia perihal mewujudkan negara hukum yang mengandung nilai-nilai demokratis, berkeadilan dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Sasaran utama dalam pengawasan pelayanan publik adalah para penyelenggra pelayanan publik. Namun, perlu didukung kepedulian dan kesadaran masyarakat pada pelayanan publik. Masyarakat merupakan faktor pendorong dalam mewujudkan hak warga negara dan begitupun sebaliknya pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan publik. Fungsi pengawasan sangat diperlukan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Menurut Glorista, pemerintahan yang baik adalah gabungan dari kehendak yang kuat yang berpegang teguh pada peraturan yang berlaku dan kerelaan untuk diawasi dan dikritisi serta menerima saran dari seluruh pihak, baik internal maupun eksternal

⁵¹ Hendra Nurtjahjo, dkk., *Memahami Maladministrasi* (Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia, 2013), hlm 5.

⁵² Nabila Firstia Izzati, "Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol.26 No.2, (April-Juni 2020), hlm 80.

dalam mewujudkan pemerintahan yang baik.⁵³ Oleh karena itu, aparat penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab melaksanakan sesuai dengan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Dalam menjalankan tugas memeriksa laporan, Ombudsman wajib berpedoman pada prinsip independen, non-diskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya serta wajib mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat para pihak dan mempermudah Pelapor. Dengan demikian ombudsman dalam memeriksa Laporan tidak hanya mengutamakan kewenangan yang bersifat memaksa, misalnya pemanggilan, namun ombudsman dituntut untuk mengutamakan pendekatan persuasif kepada para pihak Penyelenggara Negara dan pemerintah mempunyai kesadaran sendiri dapat menyelesaikan Laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.⁵⁴

Berdasarkan peraturan-peraturan mengenai tugas dan kewenangan Ombudsman tersebut yang kemudian dikaitkan dengan laporan yang masuk mengenai dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh beberapa oknum yang berada di lingkungan pemerintah daerah (*local government*). Berdasarkan data Ombudsman perwakilan Jambi tahun 2021 instansi terbanyak yang dilaporkan masyarakat ialah Pemerintah Daerah dengan jumlah total 102 aduan. Sementara pada tahun 2022 Pemerintah Daerah masih menduduki sebagai instansi terbanyak yang dilaporkan masyarakat, walaupun jumlah aduan menurun dengan total

⁵³“Penguatan LAHP Tindakan Korektif Ombudsman”
<https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal-penguatan-lahp-tindakan-korektif-ombudsman>
dikases pada 12 maret 2023.

⁵⁴ Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republi Indonesia

menjadi 79 aduan. Dalam kurun waktu dua tahun (2021-2022) terakhir total laporan masyarakat mengenai instansi pemerintah daerah sebanyak 181 aduan. Pemerintah Daerah yang didalamnya termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.⁵⁵

Seperti diketahui bersama bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) adalah suatu instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilakukan diantaranya terkait dengan kepengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, hingga Surat Kematian.

2. Pengaduan/ Laporan Masyarakat

Pengaduan ada karena adanya maladministrasi didalam pelayanan publik, hal ini menunjukkan bahwa kinerja para penyelenggara pelayanan publik belum sesuai dengan peraturan perundang-undangan sehingga terjadi penyalahgunaan kekuasaan. Sementara itu, kinerja pelayanan publik yang ideal pada dasarnya harus mampu memberikan pelayanan yang cepat, murah, mudah, berkeadilan dan berkepastian hukum, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perkembangan masyarakat.⁵⁶ Pengawasan yang dilakukan ombudsman RI menggunakan dua jalur yaitu pengaduan langsung oleh masyarakat dan investigasi atas prakarsa sendiri.⁵⁷

⁵⁵ Laporan Tahunan Ombudsman RI perwakilan Jambi Tahun 2021-2022.

⁵⁶ Eufimia Lawati Salabbaet, "Kewenangan Ombudsman Dalam Menyelesaikan Pengaduan Masyarakat", *journal Sapientia et virtus*, Vol 3:1 (2018). hlm.77.

⁵⁷ Sulistyowati dan Dwi Anggraeni Septianingtyas, "Analisis Peran Ombudsman Republic Indonesia Periode Tahun 2016-2021 Sebagai Pengawasan Pelayanan Publik", *Journal Of Politic and Government Studies 10 (1)*, (2020), hlm 6.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunta Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunta Jambi

Berdasarkan data Ombudsman Perwakilan Jambi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi menjadi salah satu instansi yang dilaporkan masyarakat mengenai dugaan Maladministrasi pada pelayanan publik kepada Ombudsman Perwakilan Jambi, dengan kelompok Substansi administrasi kependudukan pada pelayanan catatan sipil. Bapak Shopian Hadi selaku Asisten Pencegahan Maladministrasi, memberi tanggapan bahwa:

“Pihak Ombudsman telah menerima adanya laporan masyarakat yang ditunjukkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kemudian pihak ombudsman langsung melakukan tindakan sesuai aturan yang berlaku, yaitu dengan meminta keterangan dan pemeriksaan dari terlapor yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dan pelapor yaitu masyarakat dalam bentuk Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP).”⁵⁸

Berdasarkan pemaparan diatas, disimpulkan bahwa semakin intens pelayanan penyelenggara terhadap masyarakat akan sering pula meningkatkan aduan masyarakat bagi instansi tersebut, dan hal ini pula menunjukkan bahwa semakin besar pengawasan yang dilakukan masyarakat terhadap para penyelenggara pelayanan publik. Hakikat pengawasan adalah untuk mencegah terjadinya penyelewengan, pemborosan, penyimpangan, hambatan, kesalahan dan kegagalan dalam mencapai tujuan dan sasaran serta pelaksanaan tugas-tugas organisasi.⁵⁹ Ditegaskan pula dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa masyarakat memiliki peran penting sebagai pengawas pelayanan publik, dengan pengawasan berupa laporan atau pengaduan masyarakat.

⁵⁸ Wawancara Dengan Bapak Shopian Hadi Selaku Asisten Pencegahan Maladministrasi

⁵⁹ Setia Ajeng Kadarsih , “Tugas Dan Wewenang Ombudsman RI Dalam Pelayanan Publik Menurut UU NO.37 Tahun 2008”, *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol.10 No.2,(Mei 2010), hlm. 48.

Masyarakat berhak mengadakan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Ombudsman. Masyarakat yang melakukan pengaduan dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan. Pengaduan yang dilakukan masyarakat dilakukan terhadap penyelenggaraan yang tidak melaksanakan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar semestinya.⁶⁰

Dalam hal melaksanakan penyelesaian laporan, terdapat beberapa peran yang berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia. Asisten utama penyelesaian laporan terdiri atas asisten madya konsultasi dan verifikasi laporan, asisten madya investigasi dan Rekomendasi, asisten madya mediasi, konsiliasi, dan adjudikasi khusus, dan asisten madya monitoring dan kepatuhan.

a. Asisten madya konsultasi dan Verifikasi Laporan, bertugas menerima laporan, membuat kategori laporan, menyusun resume, memberi konsultasi, meneliti kelengkapan laporan, dan menyusun, menyampaikan laporan penanganan laporan secara berkala.

b. Asisten madya investigasi dan Rekomendasi mempunyai tugas melaksanakan klarifikasi, pemanggilan, investigasi dan mempersiapkan konsep rekomendasi.

Asisten madya mediasi, konsiliasi, dan adjudikasi khusus mempunyai tugas mempersiapkan kelengkapan materi dan pelaksanaan mediasi, adjudikasi khusus dan konsiliasi.

⁶⁰ Nabila Firstia Izzati, "Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol.26 No.2, (April-Juni 2020), hlm 40

d. Asisten madya monitoring dan kepatuhan mempunyai tugas melaksanakan monitoring dan pelaksanaan hasil mediasi, rekomendasi, konsiliasi, dan putusan ajudikasi khusus.⁶¹

Laporan yang masuk di ombudsman akan melalui dua kali pengkajian yaitu administratif dan substantif hingga akhirnya akan mendapatkan tindak lanjut laporan.⁶² Efektivitas pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman untuk saat ini belum maksimal, salah satunya ialah apabila laporan masyarakat tersebut tidak dapat dilanjutkan jika hasil pemeriksaan substantif menunjukkan bahwa ombudsman tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan lebih lanjut, sebagaimana ditegaskan oleh bapak Padli Selaku Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan. berikut ungkapannya:

“terkadang tidak semua pelapor itu jujur, ada terkadang peristiwa yang merugikan dia dan tidak diungkapkan. misalnya, jika laporan itu sudah terdaftar di pengadilan, maka harus kami hentikan kasus itu, dan kami sampaikan kepada pelapor. Kecuali, yang bisa masuk itu menyangkut tindakan maladministrasi dalam proses pengadilan”⁶³

Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa, laporan yang diterima Ombudsman hanya mengenai dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan laporan tidak terdaftar di pengadilan serta Ombudsman tidak dapat mencampuri hakim sebagaimana terdapat pada Pasal 9 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI.

⁶¹ Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia Pasal 10.

⁶² Sulistyowati dan Dwi Anggraeni Septianingtyas, “Analisis Peran Ombudsman Republic Indonesia Periode Tahun 2016-2021 Sebagai Pengawasan Pelayanan Publik”, *Journal Of Politic and Government Studies* 10 (1), (2020), hlm 6.

⁶³ Wawancara dengan bapak Padli Selaku Kepala Keasistenan Penerimaan Dan Verifikasi Laporan.

Pada Pasal 25 Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan bahwa yang dimaksud Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) adalah keseluruhan hasil pemeriksaan laporan yang telah disusun dengan memuat identitas Pelapor, Terlapor, dan dugaan maladministrasi, dan penjelasan (kronologi), hasil pemeriksaan, pendapat ombudsman dan kesimpulan berupa ditemukan maladministrasi, penyelidikan dihentikan, dan tidak ditemukan maladministrasi.⁶⁴ Untuk pelapor yang identitasnya dirahasiakan, maka laporan akhir hasil pemeriksaan (LAHP) tidak menyebutkan identitas pelapor. Dan jika dalam pemeriksaan ditemukan maladministrasi, maka dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) terdapat tindakan korektif yang harus dilaksanakan oleh Terlapor, Atasan Terlapor, atau Instansi terkait.⁶⁵

Ditegaskan oleh Bapak Shopian Hadi selaku Asisten Pencegahan Maladministrasi, berikut ungkapnya:

“Berapapun ada laporan masuk maka akan terbit LAHP. Tapi LAHP dibagi menjadi 3 (tiga), tidak ditemukan maladministrasi, ditemukan tapi sudah diselesaikan, dan ditemukan maladministrasi dan tindakan korektif karena tidak kooperatif.”⁶⁶

Dari penjelasan diatas, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa setiap laporan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi oleh suatu instansi maka Ombudsman perwakilan Jambi menerbitkan LAHP. Namun, setiap LAHP yang

⁶⁴ Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan. Pasal 25

⁶⁵ Alfario Christofel Rumajar, dkk., “Sanksi Hukum Bagi Kepala Daerah Yang Tidak Menjalankan Pelayanan Publik Berdasarkan Rekomendasi Ombudsman” *Lex Administratum*, Vol.8, No.4 (Oktober-Desember 2020), hlm 32

⁶⁶ Wawancara Dengan Bapak Shopian Hadi Selaku Asisten Pencegahan Maladministrasi

diterbitkan menghasilkan tiga kesimpulan. Pertama, temuan adanya maladministrasi (penyimpangan prosedur, diskriminasi, penundaan berlarut, dll), yang kedua tidak ditemukannya maladministrasi, dan ketiga yaitu penyelidikan dihentikan karena dugaan maladministrasi sudah selesai pada tahap pemeriksaan.

Mengenai Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) yang diberikan kepada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, berdasarkan data yang dimiliki Ombudsman Perwakilan Jambi memperlihatkan dalam dua tahun kebelakang yaitu 2021 hingga 2022, Ombudsman perwakilan Jambi menerbitkan 9 (Sembilan) Laporan Akhir Hasil Pemeriksaa (LAHP), dengan total ditemukan Maladministrasi berjumlah 6 (enam laporan), tidak ditemukan Maladministrasi berjumlah 3 (tiga laporan), dan 1 laporan sedang dalam proses pemeriksaan.⁶⁷

Terkait hal tersebut pihak Dinas dan Pencatatan Sipil Kota Jambi yang diwakilkan oleh Bapak A.Yani menanggapi tentang Laporan yang diterima Ombudsman dan LAHP, berikut tanggapannya:

“Benar kami telah menerima LAHP dari Ombudsman atas dugaan maladministrasi oleh beberapa oknum dalam melakukan pelayanan dan kami melakukan evaluasi dengan beberapa tindakan yaitu dikenakan hukuman disiplin, turun pangkat, dan turun jabatan.”⁶⁸

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa dari pemeriksaan yang dilakukan Ombudsman menemukan dugaan maladministrasi yang kemudian mengeluarkan laporan akhir hasil pemeriksaan (LAHP) korektif untuk saran perbaikan kepada Disdukcapil. Dan berdasarkan hasil wawancara dengan pihak

⁶⁷ Laporan Tahunan 2021 hingga 2022 Ombudsman RI Perwakilan Jambi.

⁶⁸ Wawancara dengan bapak A.Yani selaku sekretaris dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota jambi.

Disdukcapil sudah memberikan beberapa sanksi kepada oknum yang bersangkutan dan menyelesaikan LAHP Ombudsman.

Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap pelaksanaan LAHP oleh Disdukcapil telah dilaksanakan dan selesai. Seperti yang disampaikan pihak Ombudsman Perwakilan Jambi bahwa apabila ada LAHP dari Ombudsman, pihak Disdukcapil telah menyelesaikan dan melaksanakan poin-poin tindakan korektif, bahkan terkadang laporan telah diselesaikan pada tahap pemeriksaan. Adapun beberapa dugaan maladministrasi yang pernah dilaporkan masyarakat kepada Ombudsman ialah penundaan berlarut, pungli, dan penyimpangan prosedur.

Perlu diketahui bahwa penundaan berlarut adalah perbuatan yang dilakukan seseorang atau pejabat publik menunda atau mengulur waktu sehingga proses administrasi tersebut tidak tepat waktu sebagaimana yang telah ditentukan, sehingga mengakibatkan pelayanan publik tidak ada kepastian. Selanjutnya, pungli adalah pengenaan biaya ditempat yang tidak seharusnya dikenakan. Sedangkan penyimpangan prosedur adalah proses pelayanan publik para pejabat publik tidak mematuhi tahapan yang ditentukan dan secara patut sehingga masyarakat kurang mendapat pelayanan yang baik.⁶⁹

6. Hasil Penilaian Kepatuhan

Hasil penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Jambi dimana kota Jambi menjadi daerah yang masuk dalam zona hijau. Ombudsman RI melakukan penilaian kepatuhan

⁶⁹ “Mengenal Maladministrasi” <https://ombudsman.go.id/artikel--mengenak-maladministrasi> diakses 15 Februari 2023.

terhadap standar pelayanan publik bertujuan untuk mengingatkan kewajiban penyelenggara layanan publik agar memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna layanan yaitu masyarakat luas. Penilaian yang dilakukan ombudsman RI lebih melihat dari sisi pemenuhan atas standar pelayanan publik oleh penyelenggara layanan, bukan menilai ketentuan terkait standar pelayanan itu disusun dan ditetapkan.⁷⁰

Penilaian yang dilakukan Ombudsman memuat dimensi, variable, dan indikator yang diambil berdasarkan komponen penyelenggara pelayanan publik yang berkaitan langsung dengan layanan sebagaimana termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Penilaian kepatuhan penting dilakukan sebagai tolak ukur tindakan pencegahan praktik maladministrasi pada penyelenggara pelayanan publik dalam rangka tercapainya standar kualitas pelayanan publik prima. Dan hasil penilaian kepatuhan juga dapat menyimpulkan apakah penyelenggara pelayanan publik dari tahun ke tahun sudah cukup patuh untuk menjalankan LAHP ataupun rekomendasi.⁷¹

Adapun penilaian penyelenggara pelayanan publik mencakup 4 (empat) dimensi yaitu pertama, dimensi input memuat beberapa indikator berikut, pengetahuan tentang komponen standar pelayanan, pengetahuan tentang tugas dan

⁷⁰ Fitry Agustine dan Arundina, "Model Monitoring Pasca Pelaksanaan Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik Oleh Ombudsman RI", *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, Vol.5, No.2 (2021) hlm 21

⁷¹ Muhammad Fachry Dharmawan dan Robinsar Marbun, "Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik Dalam Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Terkait Tindakan Maladministrasi Tahun 2019" *Jurnal Hukum dan Masyarakat Madani*, Vol 11 No 2 (November 2021), hlm 296

kewenangan jabatan, pengetahuan tentang bentuk-bentuk maladministrasi, pengetahuan tentang lembaga Ombudsman, frekuensi pengawasan internal, pengetahuan tentang layanan yang ramah kelompok marginal/rentan, ketersediaan jumlah petugas sesuai dengan Analisis Beban Kerja (ABK), ketersediaan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, ketersediaan penjaminan mutu untuk pelayanan yang diberikan, ketersediaan instrumen evaluasi kinerja pelaksana, ketersediaan dasar hukum atas standar pelayanan yang diterapkan, ketersediaan sarana, prasarana, dan fasilitas bagi pengguna layanan, dan ketersediaan sarana dan prasarana bagi pengguna dengan perlakuan khusus.

Kedua, dimensi proses memuat beberapa indikator yakni, seperti ketersediaan persyaratan, ketersediaan sistem, ketersediaan jangka waktu penyelesaian, mekanisme dan prosedur, ketersediaan biaya/tarif, maklumat pelayanan, ketersediaan produk layanan, ketersediaan visi dan misi pelayanan, ketersediaan moto pelayanan, ketersediaan atribut, ketersediaan pelayanan terpadu.

Ketiga, dimensi output memuat beberapa indikator yaitu penundaan berlarut, permintaan imbalan, penyimpangan prosedur, tidak kompeten, serta perilaku tidak patut. Keempat, dimensi pengaduan memuat beberapa indikator berikut, penyelenggara pelayanan menyediakan sarana pengaduan, penyelenggara pelayanan melaksanakan kewajiban dalam pengelolaan pengaduan, pengelola yang kompeten untuk melaksanakan fungsi pengelolaan pengaduan, penyelenggara melaksanakan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan, penyelenggara wajib melakukan pembinaan terhadap pengelola, jangka waktu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunta Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunta Jambi

penyelesaian pengaduan., dan penyelesaian pengaduan.⁷² berikut hasil penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik:

Tabel 6.1

Hasil Penilaian Kepatuhan Pemerintah Daerah Se-Provinsi Jambi Tahun 2021-2022

No	Pemerintah Daerah	2021		2022		Perubahan
		Nilai	Zona	Nilai	Zona	
1	Provinsi Jambi	83.43	Hijau	89.62	Hijau	6.19
2	Kota Jambi	89.54	Hijau	89.59	Hijau	0.05
3	Kota Sungai Penuh	90.40	Hijau	89.59	Hijau	-0.81
4	Kab. Tebo	87.24	Hijau	92.50	Hijau	5.26
5	Kab. Batang Hari	78.40	Kuning	92.03	Hijau	13.63

⁷² "Penilaian Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik Ombudsman RI" <https://ombudsman.go.id/produk/lihat/751/LP-file-20221223-090605.pdf> diakses 16 Februari 2023.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suha Jambi

6	Kab. Tanjung Jabung Timur	82.56	Hijau	87.43	Hijau	4.87
7	Kab. Kerinci	86.72	Hijau	87.31	Hijau	0.59
8	Kab. Sarolangun	96.29	Hijau	84.38	Hijau	-11.91
9	Kab. Muaro Jambi	87.09	Hijau	82.17	Hijau	-4.92
10	Kab. Bungo	92.06	Hijau	80.41	Hijau	-11.65
11	Kab. Tanjung Jabung Barat	79.42	Kuning	79.80	Hijau	0.38
12	Kab. Merangin	82.28	Hijau	73.88	Kuning	-8,4

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jambi melaksanakan kegiatan pengambilan data di 12 Pemerintahan Daerah yang terdiri dari 1 Pemerintahan Provinsi, 2 Pemerintahan Kota dan 9 Pemerintahan Kabupaten. Hasil dari penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dapat dikelompokan

dengan menggunakan traffic light system (zona merah, zona kuning, dan zona hijau).⁷³

Dari tabel 5.1 dapat disimpulkan bahwa terdapat penambahan daerah yang masuk dalam zonasi hijau yang sebelumnya ditahun 2021 terdapat 10 daerah menjadi 11 daerah ditahun 2022 terhadap daerah yang masuk dalam kategori Kepatuhan Tinggi atau zona hijau. Sebagai dampak dari perubahan tersebut akan menunjukkan gerakan yang berlawanan jika dikurvakan, yaitu terjadinya penurunan daerah yang masuk dalam kategori kepatuhan sedang atau zona kuning, dimana pada periode sebelum tahun 2022 terdapat 2 daerah zona kuning menjadi hanya tinggal 1 daerah. Sementara untuk daerah yang masuk dalam kategori kepatuhan rendah atau zona merah, diprovinsi jambi itu nihil.

Penilaian ini berdasarkan Penyelenggara pelayanan yang pernah menerima hasil pengawasan Ombudsman berupa Laporan Akhir Hasil Analisis (LHA), Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan, atau Rekomendasi yang diberikan kepada instansi terlapor. Dan berdasarkan data sejak tahun 2013 Ombudsman Jambi dibentuk, belum pernah Rekomendasi yang terbit. Atas indikator ini maka kepatuhan penyelenggara layanan terhadap Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan Ombudsman dengan tindakan korektif sangat tinggi.

⁷³ Fitry Agustine dan Arundina Pratiwi, “Model Monitoring Pasca Pelaksanaan Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia”, *konferensi nasional ilmu administrasi* 5(1), (2021), hlm 21.

B. Tindakan Ombudsman Terhadap LAHP yang Tidak Dilaksanakan

1. Gambaran LAHP yang Tidak Dilaksanakan

Ombudsman adalah salah satu lembaga yang berfungsi untuk meningkatkan transparansi dalam menjalankan pemerintahan, yaitu dengan melakukan pengawasan administratif dan perlindungan hak asasi manusia. Selain itu ombudsman juga diberi mandat untuk menegakkan aturan kepemimpinan, mencegah terjadinya korupsi, kolusi dan nepotisme serta perlindungan lingkungan. Terbentuknya ombudsman biasanya pada negara dengan bentuk pemerintahan yang demokratis. Dalam pemerintahan seperti itu, ombudsman sebagai pengawas atas kekuasaan eksekutif/administrasi, selain pengawasan yang dijalankan oleh lembaga legislatif, pengadilan dan lembaga sektor publik lainnya.⁷⁴

Ombudsman dalam melakukan pengawasan berbeda dengan lembaga lainnya, karena Ombudsman dalam menjalankan tugasnya dituntut untuk memasuki ruang inti permasalahan mengenai pelayanan publik yang dialami masyarakat. Ketika masyarakat sudah berjuang untuk mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya, Ombudsman dapat dijadikan alternatif untuk memperjuangkan haknya dalam pelayanan publik. Sama halnya seperti yang dikatakan bapak Shopian Hadi, berikut ungkapannya:

“Ombudsman Republik Indonesia atau ORI berbeda dengan lembaga lain, bisa dikatakan Ombudsman adalah lembaga moral, yaitu memberi pengaruh bukan sanksi. Tergantung kerelaan dan kesadaran terlapor”⁷⁵

Dari penjelasan diatas penulis menyimpulkan Ombudsman hanya pemberi pengaruh yang sifatnya memberi kesadaran dan pemahaman tentang hak dan

⁷⁴ Linda C.Reif, *The Ombudsman, Good Governance and the International Human Rights System* (Leiden: Brill Academic, 2004), hlm 2.

⁷⁵ Wawancara Dengan Bapak Shopian Hadi Selaku Asisten Pencegahan Maladministrasi

kewajiban masing-masing, baik bagi penyelenggara pelayanan maupun masyarakat.

Ombudsman memiliki dua tugas, yaitu menerima laporan atas dugaan maladministrasi dan melakukan upaya pencegahan maladministrasi. Dalam proses penyelesaian laporan Ombudsman selalu berorientasi pada harapan pelapor, dimana jika benar terjadi maladministrasi maka Ombudsman mengupayakan berbagai tindak lanjut baik dengan mediasi, konsiliasi, dan adjudikasi dan rekomendasi.⁷⁶ Proses penyelesaian laporan Ombudsman bukan untuk mencari kesalahan, namun lebih kepada perbaikan pelayanan publik serta penyelesaian dan memberi pengaruh. Dalam menyampaikan laporan atau melakukan konsultasi kepada Ombudsman masyarakat dapat menggunakan berbagai cara, baik datang langsung ataupun melalui telepon, surat, e-mail, maupun media lain yang disediakan. Dalam hal laporan yang disampaikan kepada Ombudsman maka harus memenuhi syarat-syarat sebagaimana termuat dalam Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan. Sama halnya seperti yang dijelaskan oleh bapak M. Padli, berikut penjelasannya:

“Terkait dengan laporan masyarakat. Dalam melakukan pelaporan ke-Ombudsman itu masyarakat harus melengkapi ketentuan yang ada, yaitu ada dua, yang pertama itu terkait dengan persyaratan formil dan yang kedua yaitu persyaratan materil”⁷⁷

Syarat formil yang harus dipenuhi dalam laporan sebagai berikut:

⁷⁶ Dyah Andriantini Sintha Dewi, “Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Maladministrasi Oleh Ombudsman”, *Jurnal Ilmiah Hukum Dan Dinamika Masyarakat*, Vol.11 No.2 (April 2014), hlm.115

⁷⁷ Wawancara Dengan Bapak M.Padli Selaku Kepala Keasistenan Penerimaan Dan Verifikasi Laporan.

- a. Identitas pelapor
- b. Surat kuasa, jika dalam penyampaian laporan dikuasakan kepada pihak lain.
- c. Memuat uraian peristiwa.
- d. Sudah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak terlapor atau atasannya tetapi laporan tersebut tidak dapat menyelesaikan.
- e. Peristiwa yang dialporakan belum lewat 2 tahun sejak peristiwa yang bersangkutan terjadi. Namun, ombudsman dapat menangani maladministrasi tertentu yang lewat 2 tahun dengan cara perhitungan lewat waktu setelah pelapor yang menjadi korban maladministrasi mengirimkan surat keberatan atas dugaan maladministrasi yang dialaminya kepada instansi terlapor.

Adapun syarat materil sebagai berikut:

- a. Substansi laporan tidak sedang dan menjadi objek pemeriksaan pengadilan, kecuali laporan tersebut menyangkut tindakan maladministrasi dalam proses pemeriksaan.
- b. Laporan tidak sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan dan menurut Ombudsman proses penyelesaiannya masih dalam tenggang waktu yang patut.
- c. Pelapor belum memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan.
- d. Substansi yang dilaporkan sesuai dengan ruang lingkup kewenangan Ombudsman.
- e. Substansi yang dilaporkan sedang/atau telah ditindaklanjuti oleh Ombudsman.⁷⁸

Kemudian hasil verifikasi tersebut disampaikan dalam rapat penyelesaian laporan untuk diambil kesimpulan dan keputusan oleh ketua atau kepala

⁷⁸ Peraturan Ombudsman RI Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan, Pasal 4 Ayat (1).

perwakilan tentang tindak lanjut dari laporan yang diajukan terlapor. Jika syarat formil dan materinya lengkap maka Ombudsman sepenuhnya melanjutkan pemeriksaan.

Keseluruhan hasil pemeriksaan laporan disusun dalam LAHP. LAHP yang tidak ditemukan maladministrasi disampaikan kepada pelapor dengan tembusan kepada terlapor. Sedangkan, LAHP yang hasilnya ditemukan maladministrasi maka ada poin-poin tindakan korektif yang harus dilakukan terlapor. Kewajiban terlapor maupun instansi terkait melaksanakan tindakan korektif pada LAHP Ombudsman akan menjadi cerminan seberapa patuh dan keterbukaan instansi penyelenggara dalam menerima evaluasi yang akan menjadi dasar memperbaiki penyelenggaraan layanan. Namun jika pada tahapan LAHP Terlapor tidak melaksanakan tindakan korektif maka akan dijalankan mekanisme proses Rekomendasi. Gambaran LAHP yang tidak dilaksanakan sebagai berikut, ombudsman perwakilan menerbitkan dan menyerahkan LAHP korektif kepada terlapor, instansi atau pejabat tidak bersedia memenuhi permintaan ombudsman sesuai waktu yang telah ditentukan yaitu 60 hari setelah disampaikan kepada terlapor. Dalam 14 hari setelah LAHP disampaikan, ombudsman sudah dapat melakukan monitoring atau pemantauan.⁷⁹ Sama halnya yang dijelaskan oleh bapak Shopian Hadi, berikut penjelasannya:

“Jadi khusus LAHP, dalam pemeriksaan berarti ditemukan maladministrasi dan dilakukan tindakan korektif sehingga diterbitkan LAHP korektif, kemudian LAHP itu diserahkan kepada atasan terlapor dan diberi waktu 30 hari setelah diserahkan, kalau tidak dilaksanakan oleh terlapor maka ombudsman perwakilan menanyakan secara langsung, menggunakan surat,

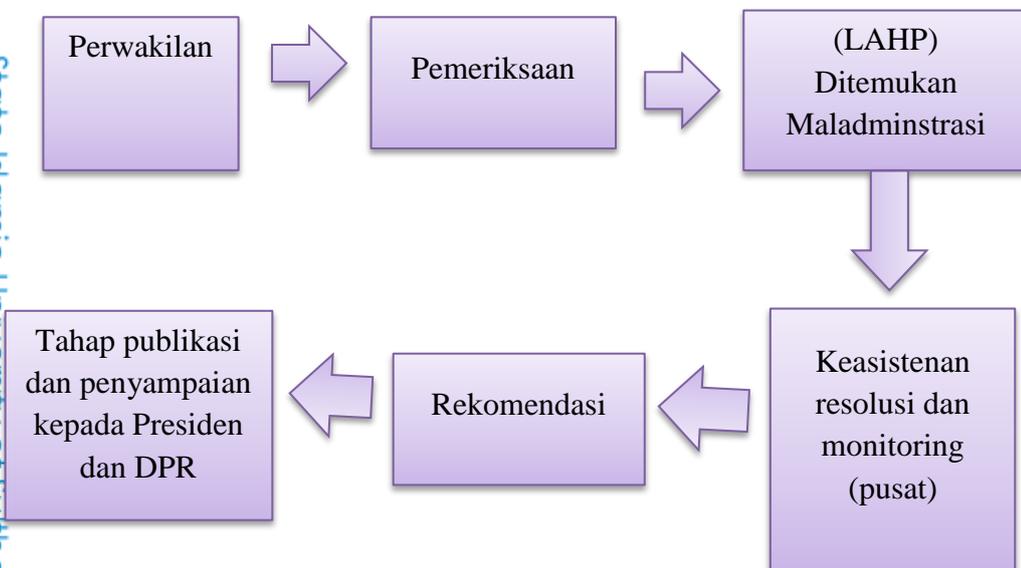
⁷⁹ “Kekuatan LAHP Ombudsman”, <https://ombudsman.go.id/artikel--kekuatan-lahp-ombudsman>, diakses pada 21 Maret 2023.

atau pemanggilan. Dan apabila tidak melaksanakan juga maka ditunggu lagi selama 30 hari, jadi total 60 hari. Jika 60 hari tidak melaksanakan maka akan diserahkan pada Keasistenan Resolusi dan Monitoring (resmon) di ombudsman Pusat. Dan jika terlapor masih tidak mau melaksanakan maka akan lanjut ke tahap Rekomendasi. Kemudian, Jika tidak melaksanakan rekomendasi atau dilaksanakan sebagian rekomendasi, maka ombudsman dapat mempublikasikan atasan yang tidak melaksanakan dan upaya terakhir menyampaikan kepada DPR dan presiden.”⁸⁰

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Berikut Penulis Gambarkan Alur Penyelesaian Laporan



Dari alur diatas dapat diuraikan bahwa:

⁸⁰ Wawancara Dengan Bapak Shopian Hadi Selaku Asisten Pencegahan Maladministrasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suthan Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suthan Jambi

a. Tahap Pertama, perwakilan Ombudsman menerima laporan masyarakat baik secara langsung, surat, media sosial, telepon, ataupun yang lainnya yang ditunjuk Ombudsman. Kemudian melakukan verifikasi mengenai syarat formil dan materil.

Selanjutnya laporan yang sudah memenuhi persyaratan akan disampaikan kepada ketua ombudsman untuk menentukan asisten yang menangani. Asisten ombudsman akan melakukan seleksi substantif untuk mengetahui apakah laporan tersebut termasuk kewenangan Ombudsman. Laporan yang bukan termasuk kewenangan ombudsman, maka pihak ombudsman membuat surat dan menjelaskan kepada terlapor.⁸¹

b. Tahap kedua pemeriksaan, pada tahap kedua ada beberapa tahap pemeriksaan. Di tahap ini Ombudsman RI dapat menetapkan berwenang atau tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan.⁸² Meliputi pemeriksaan:

1) Maladministrasi

Setiap pelayanan publik yang tidak sesuai dengan prosedur, tidak sesuai etika administrasi, tidak sesuai dengan ketentuan Undang-Undang yang berlaku adalah Maladministrasi.⁸³

2) Pemeriksaan dokumen.

Hasil pemeriksaan dokumen dituangkan dalam laporan hasil pemeriksaan dokumen. laporan hasil pemeriksaan dokumen sebagaimana dimaksud pada Pasal 13 Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020, memuat:

a) Nomor dan Tanggal registrasi

b) Identitas Pelapor

⁸¹ Iga Sukma Devi, dkk. "Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman Oleh Penyelenggara Negara Sebagai Bentuk Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance", *Law Jurnal Diponegoro*, Vol.8, No.3 (2019), hlm 2066

⁸² Conie Pania Putri, "Peranan dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Efektivitas Penegakan Hukum", *Sol Justicia*, Vol.3 No.2, (Desember 2020), hlm 152.

⁸³ Hendra Nurtjahjo, dkk. *Memahami Maladministrasi*, Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia, 2013.hlm.11

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- c) Terlapor
- d) Kronologi laporan
- e) Substansi Laporan
- f) Dugaan Maladministrasi
- g) Harapan pelapor
- h) Peraturan terkait
- i) Data pendukung sementara
- j) Analisis
- k) Kesimpulan sementara
- l) Tindak lanjut.
- 3) Klarifikasi dan Pemanggilan

Klarifikasi dilakukan oleh koordinator bidang penyelesaian laporan dengan cara meminta penjelasan secara tertulis maupun langsung dan disampaikan kepada terlapor dan pihak yang terkait.

- 4) Pemeriksaan lapangan

Pemeriksaan lapangan dilakukan untuk pembuktian secara visual, memastikan substansi permasalahan dan memperoleh penjelasan dari pihak terkait dengan menggunakan metode terbuka dan tertutup.

- 5) Laporan akhir hasil pemeriksaan (LAHP)

LAHP merupakan keseluruhan hasil pemeriksaan laporan, yang memuat:

- a) Identitas Pelapor, Terlapor, Dan Dugaan Maladministrasi
- b) Uraian laporan
- c) Hasil pemeriksaan
- d) Pendapat ombudsman

e) Kesimpulan berupa: ditemukan maladministrasi, tidak ditemukan maladministrasi, atau pemeriksaan dihentikan.

6) Respon Cepat Ombudsman,

Respon Cepat Ombudsman (RCO) dilaksanakan dengan langsung menindaklanjuti laporan pada tahapan pemeriksaan yang meliputi klarifikasi langsung, pemeriksaan lapangan, atau mediasi.

c. Pada tahap tiga LAHP dan ditemukan maladministrasi. Jika laporan ditemukan maladministrasi, maka LAHP terdapat tindakan korektif yang harus dilakukan terlapor, atasan terlapor atau instansi terkait. LAHP yang menyatakan ditemukannya dugaan maladministrasi, kemudian Ombudsman menyampaikan kepada terlapor dan meminta tanggapan. LAHP yang tidak memperoleh tindak lanjut oleh terlapor setelah 60 (tiga puluh) hari dan telah dilakukan 2 kali monitoring oleh keasistenan yang membidangi fungsi pemeriksaan, maka diserahkan kepada keasistenan resolusi dan monitoring⁸⁴

d. Pada tahap empat, jika LAHP masih belum dilaksanakan maka perwakilan akan menyerahkan kepada Keasistenan resolusi dan monitoring (pusat). Proses penanganan yang dilakukan oleh keasistenan Utama Resolusi dan monitoring adalah koordinasi, mediasi, konsiliasi atau ajudikasi khusus, dan atau menerbitkan Rekomendasi dalam hal permasalahan belum memperoleh penyelesaian. Proses penanganan tahap ini bertitik pada upaya penyelesaian dari adanya temuan pada tahap pemeriksaan.⁸⁵

e. Pada tahap kelima, yaitu Rekomendasi. Rekomendasi terbit jika pada tahapan LAHP yang memuat tindakan korektif tidak dilaksanakan oleh terlapor atau instansi terkait.

⁸⁴ “Kekuatan LAHP Ombudsman”, <https://ombudsman.go.id/artikel--kekuatan-lahp-ombudsman>, diakses pada 21 Maret 2023.

⁸⁵ Alfario Christofel Rumajar, dkk., “Sanksi Hukum Bagi Kepala Daerah Yang Tidak Menjalankan Pelayanan Publik Berdasarkan Rekomendasi Ombudsman” *Lex Administratum*, Vol.8, No.4 (Oktober-Desember 2020), hlm 30.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthan Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Jambi

Pemantauan dan pelaksanaan Rekomendasi dilaksanakan dalam rentang waktu 60 (enam puluh) hari terhitung sejak diterimanya Rekomendasi. Dan jika dalam waktu yang ditentukan tersebut tidak dilaksanakan atau hanya dilaksanakan sebagian maka Ombudsman dapat menyampaikan laporan kepada Presiden dan DPR.

Rekomendasi ombudsman dapat disusun sesuai kebutuhan penyelesaian permasalahan yang dilaporkan masyarakat. Ada beberapa jenis rekomendasi ombudsman sebagai berikut:

- Membantu penyelesaian masalah pelapor.
- Pemberian sanksi
- Mencegah tindakan maladministrasi
- Mengubah proses atau sistem⁸⁶

f. Pada tahap keenam, menjadi tahap terakhir yaitu Tahap publikasi dan penyampaian kepada Presiden dan DPR. Apabila terlapor dan atasan tidak melaksanakan Rekomendasi, maka Ombudsman dapat menyampaikan Laporan kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden atau Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan Kepala Daerah.

2. Tindakan Hukum yang Dapat Dilakukan Ombudsman

Dapat dipahami bahwa Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) sebagai produk Ombudsman yang memuat keseluruhan hasil pemeriksaan secara komprehensif. Hal ini menjadi latar belakang mengapa setiap pemeriksaan Ombudsman tidak langsung diterbitkan Rekomendasi, karena sebagaimana penjelasan bagian umum Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI bahwa dalam pelaksanaan tugas dan

⁸⁶ Sunaryati Hartono, dkk., *Panduan Investigasi Untuk ombudsman Indonesia*, Komisi Ombudsman Nasional, 2003, hlm 78

wewenangnya dituntut untuk mengutamakan pendekatan persuasif agar para penyelenggara negara dan pemerintah dapat melakukan perbaikan.⁸⁷

Adanya pengaduan sengketa pelayanan publik kepada ombudsman menimbulkan putusan adjudikasi. Karena ombudsman memiliki wewenang untuk memproses dan menyelesaikan sengketa pelayanan publik baik atas laporan masyarakat maupun atas inisiatif ombudsman itu sendiri.

Berdasarkan ketentuan Undang-Undang pelayanan publik, sengketa pelayanan publik maka penyelesaiannya dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu melalui mediasi dan putusan adjudikasi. Kedua upaya hukum ini dilakukan oleh ombudsman dan atas inisiatif ombudsman sendiri. Adjudikasi merupakan proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar pihak yang diputus ombudsman. Hasil dari putusan adjudikasi ini berbentuk rekomendasi ombudsman. Salah satu kewenangan Ombudsman Republik Indonesia adalah memberikan rekomendasi.⁸⁸ Rekomendasi diartikan sebagai saran (suggestion), namun kadangkala dapat juga berarti nasihat.⁸⁹

Rekomendasi adalah lebih dari sekedar saran biasa kepada para penyelenggara pelayanan publik tentang apa yang dilakukan guna memperbaiki pelayanan yang dikeluhkan masyarakat. Namun rekomendasi ombudsman berkaitan dengan tugasnya sebagai pengawas yang ditunjuk oleh Dewan Perwakilan Rakyat/Daerah untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta menciptakan lingkungan

⁸⁷“Tahapan Pelaporan dan Penyelesaian Pada Ombudsman”
<https://rendratopan.com/2019/10/31/tahapan-pelaporan-dan-penyelesaiannya-pada-ombudsman/>
diakses 29 Januari 2023.

⁸⁸ Adam Setiawan, “Pelaksanaan Fungsi Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Kepada Kepala Daerah”, *Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945, Samarinda*, Vol 6. Nomor 2 (Desember 2020), hlm 7

⁸⁹ Sunaryati Hartono, dkk. *Panduan Investigasi untuk Ombudsman Indonesia*, (Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, 2003), hlm 77.

yang kondusif untuk pelayanan (hukum yang adil, pemberantasan dan mencegah korupsi, kolusi dan nepotisme).⁹⁰

Rekomendasi tersebut wajib dijalankan oleh terlapor dan atasan terlapor, sebagaimana termuat dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 48. Bagi pihak yang tidak melaksanakan rekomendasi ajudikasi oleh ombudsman maka akan dikenakan sanksi administrasi berupa teguran, penurunan jabatan, penurunan gaji dan sampai pada pembebasan jabatan. Sanksi administratif tersebut belum sampai pada pengadilan atau masih ditangani oleh instansi atasan terlapor, dan tujuan sanksi administratif ini yaitu agar pihak terlapor mau melaksanakan putusan ajudikasi oleh ombudsman. Kecuali, bila ternyata pihak terlapor mengabaikan putusan ajudikasi tersebut ditemukan adanya perbuatan melawan hukum atau tindak pidana, maka pihak tersebut dapat diajukan dimuka pengadilan Tata Usaha Negara dan/ atau pengadilan umum.⁹¹

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis dapat kesimpulan bahwa Ombudsman perwakilan Jambi hanya dapat memberikan saran dan tindakan korektif berupa LAHP yaitu berisi solusi terhadap suatu laporan. Untuk rekomendasi sepenuhnya produk yang diterbitkan oleh Ombudsman Republik Indonesia Pusat. Rekomendasi dari ombudsman melalui ajudikasi dalam pelaksanaan pelayanan publik bersifat pemberian saran atau pendapat guna untuk meningkatkan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik.

⁹⁰ Adam Setiawan, "Pelaksanaan Fungsi Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Kepada Kepala Daerah", *Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945, Samarinda*, Vol 6. Nomor 2 (Desember 2020), hlm 8

⁹¹ Eufimia Lawati Salabbaet, "Kewenangan Ombudsman Dalam Menyelesaikan Pengaduan Masyarakat", *Journal Sapientia et virtus*, Vol 3:1 (2018), hlm 76-81.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penguraian dan pembahasan tentang Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik Terhadap Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) Ombudsman Perwakilan Jambi Dalam Menyelesaikan Laporan Masyarakat, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai titik akhir hasil kajian penulis. Berikut kesimpulannya:

1. Kepatuhan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) Ombudsman Provinsi Jambi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi sudah cukup baik dan pihak yang bersangkutan telah menyelesaikan dan melaksanakan point-point tindakan korektif. Atasan terlapor telah memberikan sanksi kepada para oknum yang telah terbukti melakukan maladministrasi. Hal ini selaras dengan hasil penilaian kepatuhan Ombudsman RI Perwakilan Jambi, dimana penilaian ini berdasarkan penyelenggara negara yang pernah menerima hasil pengawasan Ombudsman berupa laporan akhir hasil analisis (LHA), laporan akhir hasil pemeriksaan (LAHP), atau rekomendasi yang diberikan kepada instansi terlapor, dimana wilayah kota jambi masuk dalam zonasi hijau. Dan sejak tahun 2013 Ombudsman Jambi dibentuk, belum pernah rekomendasi terbit.
2. Tindakan Ombudsman terhadap laporan akhir hasil pemeriksaan (LAHP) yang ditemukan maladministrasi yang tidak dilaksanakan yaitu Ombudsman perwakilan akan menyerahkan kepada keasistenan resolusi dan monitoring yang berada di ombudsman pusat untuk diambil langkah penyelesaian. Namun, jika terlapor tidak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

melaksanakan saran maka akan diterbitkan Rekomendasi. Dan upaya terakhir yaitu tahap publikasi terlapor dan penyampaian kepada Presiden dan DPR.

B. Saran

1. Sebaiknya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jambi melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat. Agar dapat secara aktif melakukan pelaporan apabila melihat perilaku dugaan Maladministrasi dalam proses pelayanan publik demi terciptanya pelayanan publik yang semakin baik setiap harinya.
2. Untuk daerah yang saat ini sudah memiliki kepatuhan predikat zona hijau, Ombudsman RI Perwakilan Jambi perlu melakukan pemantauan secara berkala terhadap daerah tersebut sehingga tetap konsisten menjaga predikatnya. Untuk yang zona kuning perlu diberi teguran untuk dapat melakukan perbaikan pada sistem pelayanan publik pada daerah masing-masing.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultthan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultthan Jambi

DAFTAR PUSTAKA

A. Literatur

- Al-Quran dan Terjemahannya, Semarang: C.V. Toha Putra, 1989.
- Ahmad Sodiq Sudrajat dan Juniarso Ridwan, *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Layanan Publik*, Bandung: Nuansa Cendikia, 2020.
- Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2017.
- A Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, Jakarta: Kencana, 2014.
- Angger Sigit Pramukti dan Meylani Cahyaningsih, *Pengawasan Hukum Terhadap Aparatur Negara*, Jakarta: Media Pressindo, 2018.
- Antonius Sujata dan RM Surahman, *Ombudsman Indonesia Ditengah Ombudsman Internasional*, Komisi Ombudsman Nasional 2002.
- Aulia Sholichah Iman Nurchotimah, *Pengawasan Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Jejak Pustaka, 2021.
- Eri Berlian, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Padang: Sukabina Press, 2016.
- Hendra Nurtjahjo, dkk. *Memahami Maladministrasi*, Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia, 2013.
- Ivanovicha Augusta, "Teknik Pengumpulan Dan Analisis Data Kualitatif," pusat penelitian sosial ekonomi: litbang pertanian bogor, 2003.
- Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik*, Surabaya: Media Sahabat Cendikia, 2019.
- Linda C.Reif, *The Ombudsman, Good Governance and the International Human Rights System*, Leiden: Brill Academic, 2004.
- Muhammad Fitri Rahmadana, dkk., *Pelayanan Publik*, Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Muh. Fitrah dan Luthfiyah, *metode penelitian*, Jawa Barat: CV Jejak, 2017.
- Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008.
- Sedarmayanti, *Good Governance*, Bandung: CV Mandar Maju, 2004.
- Sri Maulidiah, *Pelayanan Publik*, Bandung: CV. Indra Prahasta, 2014.
- Sunaryati Hartono, dkk., *Panduan Investigasi Untuk ombudsman Indonesia*, Komisi Ombudsman Nasional 2003.
- Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi Ilmu Syariah dan Hukum*, Jambi: Fakultas Syariah UIN STS Jambi, 2020.

B. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan.

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia.

C. Lainnya

Wawancara Dengan Bapak Shopian Hadi Selaku Asisten Pencegahan Maladministrasi Wawancara dengan bapak A. Yani selaku sekretaris dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota jambi.

Wawancara Dengan Bapak M.Padli Selaku Ketua Penerimaan Dan Verifikasi Laporan.

Laporan Tahunan Tahun 2021 Ombudsman RI Perwakilan Jambi.

Laporan Tahunan Tahun 2022 Ombudsman RI perwakilan Jambi.

Penilaian Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik Ombudsman RI <https://ombudsman.go.id/produk/lihat/751/LP-file-20221223-090605.pdf> diakses 16 Februari 2023.

Tahapan Pelaporan dan Penyelesaian Pada Ombudsman <https://rendratopan.com/2019/10/31/tahapan-pelaporan-dan-penyelesaiannya-pada-ombudsman/> diakses 29 Januari 2023.

Kekuatan LAHP Ombudsman, <https://ombudsman.go.id/artikel--kekuatan-lahp-ombudsman>, diakses pada 21 Maret 2023.

Ketua Ombudsman RI Lantik Saiful Roswandi Sebagai Kepala Perwakilan Ombudsman Jambi” <https://ombudsman.go.id/pers/r/ketua-ombudsman-ri-lantik-saiful-roswandi-sebagai-kepala-ombudsman-jambi>, diakses 25 Januari 2023.

Dyah Swastika, Heny Juliani, dan Sri Nur Hari Susanto., *Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan*, Administrative Law & Governance Journal. Vol 5 Issue. Tahun 2022.

Neneng Siti Maryam, “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik,” *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, Vol 6 No.1, 2016.

Said Muhammad Rizal dan Radiman, Pengaruh Motivasi, “Pengawasan, dan Kepemimpinan Terhadap Disiplin Kerja Pegawai,” *Jurnal Ilmiah Megister Manajemen*, Vol 2:1, Maret 2019.

Ade andriyani, *Kewenangan Ombudsman Jambi Dalam Penanganan Kasus Maladministrasi Pada Pelayanan Publik*, Study Kepolisian Daerah Jambi Tahun 2020, 2021.

Triyono, *Pengawasan Dan Implikasi Hukum Rekomendasi Ombudsman Dalam Pelayanan Publik*, Studi Kasus Jalan Jatibaru Tanah Abang Jakarta, 2019.

Kornelius Benuf dan Muhammad Azhar, “Metodologi Penelitian Hukum Sebagai Instrmen Mengurangi Permasalahan Hukum Kontemporer” *Jurnal Gema Keadilan*, Vol 7 edisi 1, juni 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suqam Negeri Sultihan Thaha Saifuddin Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suqam Negeri Sultihan Thaha Saifuddin Jambi

Tommy Sadi, “Kajian Hukum Tentang Penerapan Prinsip Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik,” *Journal Unsrat*, Vol. 5 No. 6, November 2017.

Nayla Magisterani Faatihah dan Alifiah Salsabilla Utomo, “Ombudsman Republik Indonesia Sebagai Pengawas Penyelenggara Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan *GOOD GOVERNANCE*,” *Jurnal Sosio Dialektika* Vol. 7, Januari 2022.

Setiaajeng Kadarsih, “Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Menurut UU No. 37 Tahun 2008,” *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 10, No.2, Mei 2010.

Eufimia Lawati Salabbaet, “Kewenangan Ombudsman Dalam Menyelesaikan Pengaduan Masyarakat,” *journal Sapientia et virtus*, Vol 3:1 (2018).

Adam Setiawan, “Pelaksanaan Fungsi Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Kepada Kepala Daerah,” *Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945, Samarinda*, Vol 6. Nomor 2 (Desember 2020).

Yusnani Hasjimzoen, “Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia,” *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 8 No.2, (April-Juni 2014).

Nabila Firstia Izzati, “Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik,” *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol.26 No.2, (April-Juni 2020).

Dyah Andriantini Sintha Dewi, “Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Maladministrasi Oleh Ombudsman,” *Jurnal Ilmiah Hukum Dan Dinamika Masyarakat*, Vol.11 No.2 (April 2014).

Iga Sukma Devi, dkk. “Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman Oleh Penyelenggara Negara Sebagai Bentuk Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance,” *Law Jurnal Diponegoro*, Vol.8, No.3 (2019).

Alfario Christofel Rumajar, dkk., “Sanksi Hukum Bagi Kepala Daerah Yang Tidak Menjalankan Pelayanan Publik Berdasarkan Rekomendasi Ombudsman” *Lex Administratum*, Vol.8, No.4 (Oktober-Desember 2020)

DOKUMENTASI



Wawancara Dengan Bapak Shopian Hadi, S.Sos Selaku Asisten Pencegahan Maladministrasi.



Wawancara Dengan Bapak M.Padli, SE.,M.Si Kepala Keasistenan Penerimaan Dan Verifikasi Laporan



Wawancara Dengan Bapak A.Yani Selaku Sekretaris Dinas Dukcapil Kota Jambi

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



CURRICULUM VITAE

Identitas Diri

Nama : Rohmatul Hasanah
 Tempat/tanggal lahir : Jambi, 08 Jaanuari 2001
 Jenis kelamin : Perempuan
 Alamat : Dusun P.Agung, Kel. Senyerang, Kec. Senyerang, Kab. Tanjung Jabung Barat, Prov. Jambi, Indonesia.
 Agama : Islam
 Email : rahmahaja278@gmail.com

Riwayat Pendidikan

2019-sekarang : UIN Sultan Tahaha Saifuddin Jambi
 2017-2019 : SMKN 8 Tanjung Jabung Barat
 2015-2017 : MTSN 3 Tnjung Jabung Barat
 2010-2015 : SDN 97/V Taluk Nilau
 2010-2015 : Madrasah Ibtidaiyyah Kel. Teluk Nilau

Pengalaman Organisasi

2022 : Secretary of Department mental healt promotor Literasi Psikologi Indonesia
 2022: : Ketua II Volunter Relawan Sedekah For Yatim Jambi.
 2022 : Volunteer Dt Peduli Jambi.
 2022 : Awarde Cendikiawan Desa.
 2021 : Anggota Badan Pengurus Harian Jurusan Hukum Tata Negara
 2019 : Pencak Silat UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi
 2019 : Pemangku Adat Pramuka SMKN 8 Tanjung Jabung Barat
 2018 : Ketua Osis SMKN 8 Tanjung Jabung Barat.
 2017 : Ketua Palang Merah Remaja SMKN 8 Tanjab Barat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi