



**PERAN LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI JAWA
TENGAH DALAM UPAYA PENCEGAHAN
TERJADINYA MALADMINISTRASI**

SKRIPSI

**DIAJUKAN DALAM RANGKA PENYELESAIAN STUDI STRATA SATU
(S-I) UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA HUKUM PADA
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

Oleh

Nurhayati

8111411010

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

2015

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul "Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi " yang ditulis oleh Nurhayati telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum (FH) Universitas Negeri Semarang (UNNES) Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 6/9/15

Dosen Pembimbing I



Dr. Martitah, M.Hum

NIP. 196205171986012001

Dosen Pembimbing II



Arif Hidayat, S.H.I, M.H.

NIP.197907222008011008

Mengetahui,

Pembantu Dekan Bidang Akademik



Drs. Suhadi, S.H. M.Si

NIP. 196711161993091001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Sidang Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 20/9-15

Penguji Utama

Drs. Sartono Sahlan, M.H

NIP. 19530825 198203 1 003

Penguji I

Dr. Martitah, M.Hum

NIP. 19620517 198601 2 001

Penguji II

Arif Hidayat, S.H.I.M.H

NIP. 19790722 200801 1 008

Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum



Drs. Sartono Sahlan, M.H

NIP. 19530825/198203 1 003

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa yang tertulis dalam skripsi ini yang berjudul "Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi" benar-benar hasil karya sendiri, bukan buatan orang lain, dan tidak menjiplak karya ilmiah orang lain. pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Semarang, 26 September 2015

Penulis,



Nurhayati
8111411010

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Negeri Semarang, Penulis yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurhayati
Nim : 8111411010
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Negeri Semarang **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-excecusive Royalty Free Righ)** atas karya ilmiah penulis yang berjudul " Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi". Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Negeri Semarang berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir penulis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pencipta dan pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenarnya.

Semarang, September 2015

Yang menyatakan,



Nurhayati

8111411010

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

1. *Tak ada Hari tanpa Suatu Coretan Pensil, tiada hari berlalu tanpa dimanfaatkan (Appelles).*
2. *Lebih baik dibenci karena apa yang anda miliki daripada dicintai untuk sesuatu yang tidak anda punyai” (Andre Gide)*

Persembahan:

Dengan mengucap puji syukur kepada ALLAH SWT, Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku, karena berkat doa dan dukungan beliau, saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Seluruh Keluarga Besarku.
3. Sahabat-sahabatku.
4. Seluruh teman-teman Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang Angkatan 2011.
5. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan banyak terimakasih.

KATA PENGANTAR

Allhamdulillah, puji serta syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan AnugerahNya kepada penulis, sehingga skripsi dengan judul **“Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi”**. Skripsi ini diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang.

Selesainya skripsi ini tentunya tidak terlepas dari peran berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Prof. Dr.Fathur Rokhman, M.Hum, Rektor Universitas Negeri Semarang.
2. Drs. Sartono Sahlan, M.H, Dekan Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang, sekaligus dosen penguji sekripsi ini.
3. Drs. Suhadi, M.Si, Pembantu Dekan Bidang Akademik Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang.
4. Drs. Herry Subondo, M.Hum, Pembantu Dekan Bidang Administrasi Fakultas Hukum Universitas Semarang.
5. Ubaidillah Kamal, S.Pd., M.H, Pembantu Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang.
6. Dr. Martitah, M.Hum dan Bapak Arif Hidayat, S.H., M.Si, Dosen pembimbing yang dengan kesabaran, ketelitian, kebijaksannnya telah memberikan bimbingan, masukan, dan saran dalam menyusun sekripsi.

7. Seluruh Dosen dan Staf Administrasi Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang.
8. Kedua Orang tua tercinta yang tiada henti-hentinya memberikan perhatian, semangat dan motivasi, membimbing penulis dengan segala kasih sayangnya, serta selalu berjuang tanpa kenal lelah memberikan yang terbaik untuk penulis berupa doa dan dukungan baik moral maupun material.
9. Seluruh Pihak Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah, yang telah memberikan izin penelitian.
10. Bapak Achmad Zaid, S.H., M.H Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah yang telah memberikan izin penelitian.
11. Bapak Anshori, S.Ag., M.Si Asisten Pratama Bidang Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah yang telah bersedia diwawancarai.
12. Bapak Sabarudin Hulu, S.H Asisten Muda Bidang Penyelesaian Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.
13. Sahabat-sahabat saya yang tiada bisa di sebutkan satu persatu yang tidak hentinya memberikan dorongan, dukungn, do'a, semangat, motivas yang tiada henti.
14. Teman-teman seperjuangan konsentrasi HTN Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang yang saling mendukung dan memotivasi.
15. Semua teman-teman Angkatan 2011 Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga amal baik kalian semua dibalas oleh Allah SWT dan akhirnya sebagai harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memenuhi persyaratan di dalam menyelesaikan pendidikan sarjana dan bermanfaat bagi semua yang membutuhkan.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga diharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak, semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca dan bagi perkembangan hukum administrasi di Indonesia.

Semarang, September 2015

Nurhayati

8111411010

ABSTRAK

Nurhayati. 2015. Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi. Sekripsi, Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang. Pembimbing: Dr. Martitah, M.Hum dan Arif Hidayat S.H.I, M.H.

Kata Kunci: Good Governance, Maladministrasi.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah mempunyai wewenang dalam penyelesaian laporan masyarakat, pencegahan dan pengawasan. Provinsi Jawa Tengah adalah salah satu provinsi yang bertekad mewujudkan penyelenggara pemerintahan yang baik (*good governance*) yaitu jujur, bersih dan transparan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat Jawa Tengah. Maladministrasi merupakan suatu praktek yang menyimpang dari suatu praktek administrasi, atau suatu praktek yang menjauhkan dari pencapaian tujuan administrasi, pelanggaran atau mengabaikan kewajiban hukum dan kepatutan masyarakat sehingga tindakan yang dilakukan tidak sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Dari latar belakang tersebut dua pokok permasalahan yaitu : (1) Bagaimana peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi; (2) Faktor apa sajakah yang menjadi hambatan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif-kualitatif melalui pendekatan yuridis sosiologis. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi pustaka dan observasi. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Dengan fokus penelitian di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan provinsi Jawa Tengah. di tahun 2014 menyelesaikan laporan dengan rata rata menggunakan klarifikasi. Ombudsman Republik Indonesia melakukan pencegahan dengan cara sosialisasi. Hambatan dalam melakukan pencegahan dapat dilihat dari segi peraturan, sumber daya manusia, anggaran dan sarana prasarana. Dengan demikian, diharapkan Ombudsman Republik Indonesia lebih memperhatikan apa yang menjadi hambatan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam menjalankan Tugas dan Wewenangnya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR BAGAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
1.6.1 Manfaat Teoritis	10
1.6.2 Manfaat Praktis.....	10

1.7 Sistematika Penulisan.....	11
1.7.1 Bagian Awal Skripsi.....	11
1.7.2 Bagian Isi Skripsi.....	12
1.7.3 Bagian Akhir Skripsi	13
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Landasan Teori	18
2.2.1 Teori Peran.....	18
2.2.2 Teori Good Governance	19
2.2.3 Teori Konsep Negara Hukum Kesejahteraan	19
2.2.4 Ombudsman Republik Indonesia.....	20
2.2.5 Teori Maladministrasi Publik	23
2.2.6 Teori pengawasan	29
2.3 Kerangka Berfiir.....	30
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Pendekatan.....	33
3.2 Jenis Penelitian	33
3.3 Fokus Penelitian	34
3.4 Sumber Data Penelitian	34
3.4.1 Sumber Data Primer	35
3.4.2 Sumber Data Sekunder	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data	36
3.5.1 Wawancara atau Interview	37

3.5.2	Observasi	38
3.5.3	Kepustakaan Penelitian.....	38
3.6	Validasi Data	39
3.7	Analisis Data	40
3.8	Tahapan Penelitian	42
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1	Gambaran Umum Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah	44
4.1.1	Visi, dan Misi Ombudsman Republik Indonesia.....	47
4.1.2	Pedoman Dasar dan Etika Ombudsman Republik Indonesia	48
4.1.3	Fungsi, Tugas, dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia .	49
4.1.4	Susunan dan Keanggotaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.....	51
4.1.5	Standar Oprasional Pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.....	52
4.1.6	Wilayah Kerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.....	55
4.1.7	Tata Kerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.....	56
4.2	Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah	60
4.2.1	Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Melakukan Pengawasan.....	65

4.2.2 Bentuk Pelayanan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah	67
4.3 Hambatan yang dihadapi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam melakukan upaya pencegahan terjadinya maladministrasi.....	68
4.3.1 Upaya Ombudsman Republik Indonesia mengatasi hambatan dalam pencegahan maladmistrasi	71
BAB 5 PENUTUP.....	73
5.1 Simpulan	73
5.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

2.1	Peneliti Terdahulu.....	15
4.1	Setandar Oprasional Pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah	52
4.2	Daftar Unit Pelaksanaan Wilayah Kerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah	55
4.3	Data Kegiatan Sosialisasi, Pencegahan dan Pembangunan Jaringan Tahun 2014	63

DAFTAR BAGAN

2.3	Kerangka Berfikir.....	30
3.1	Komponen-komponen dan Alur Data Kualitatif	42
4.2.1	Mekanisme Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian di Kantor Ombudsman Republik Indonesia
Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.

Lampiran 2 Surat Pernyataan Telah Melakukan Penelitian di Kantor Ombudsman
Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.

Lampiran 3 Pedoman Wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap warga negara berhak untuk mendapatkan persamaan perlakuan yang adil, baik dalam hukum maupun pemerintahan. Reformasi pemerintahan, dengan tujuan menciptakan suatu pemerintahan yang baik, bersih dan efisien guna mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh warga negara, namun dalam kenyataannya, dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik masih banyak ditemui penyimpangan, dimana masih ada warga masyarakat yang tidak mendapatkan apa yang menjadi haknya yaitu perlakuan yang sama dan adil. Misalnya adanya pungutan liar, maladministrasi, nepotisme dalam pengurusan surat-surat tertentu, penyalahgunaan kewenangan oleh aparatur negara.

Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/ atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Sesuai dengan Pasal 1 Angka 1 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah,

yang salah satu pasalnya adalah melakukan upaya pencegahan terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Upaya pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia oleh pemerintah dimulai ketika Presiden B.J. Habibie berkuasa, kemudian dilanjutkan oleh penggantinya, yakni K.H. Abdurrahman Wahid. Pada masa itulah disebut tonggak sejarah pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia. Pada masa pemerintahan K.H. Abdurrahman Wahid pemerintah nampak sadar akan perlunya lembaga Ombudsman di Indonesia menyusul adanya tuntutan masyarakat yang sangat kuat untuk mewujudkan pemerintah yang bersih dan penyelenggaraan negara yang baik atau *clean and good governance*. Penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan efektif merupakan dambaan setiap warga negara dimanapun. Hal tersebut telah menjadi tuntutan masyarakat yang selama ini hak-hak sipil mereka kurang memperoleh perhatian dan pengakuan secara layak, sekalipun hidup di dalam negara hukum Republik Indonesia. Pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik) dan penegak hukum yang adil merupakan dua aspek yang tidak terpisahkan dari upaya menciptakan pemerintahan demokratis yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, keadilan, kepastian hukum dan kedamaian serta mewujudkan pemerintahan yang baik atau *good governance* (Asmara, Galang; 2005: 15-16).

Di Indonesia, pada tanggal 20 Maret 2000 lahir Komisi Ombudsman Nasional berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional, kemudian menjadi Ombudsman Republik Indonesia yang di atur dalam Undang-Undang 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik

Indonesia pada tanggal 27 Oktober 2008, yang disahkan oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono (Sirajudin, dkk, 2012:144). Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia menjadi dasar Ombudsman Republik Indonesia untuk menjalankan kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Negara dan pemerintah, termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN atau APBD. Kedudukan Lembaga Ombudsman adalah sebagai lembaga Negara yang indenpenden. Hal ini dimaksudkan agar dalam melaksanakan tugasnya dapat bersikap objektif, transparan dan mempunyai akuntabilitas kepada publik. Meski tidak bertanggung jawab kepada DPR, namun Ombudsman RI wajib menyampaikan laporan tahunan maupun laporan berkala kepada DPR sebagai bentuk pertanggung jawaban kepada publik atas pelaksanaan tugasnya.

Dalam rangka memperlancar tugas pengawasan penyelenggaraan tugas Negara di daerah, jika dipandang perlu Ketua Ombudsman Nasional dapat membentuk perwakilan Ombudsman di daerah provinsi, Kabupaten/Kota yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Ombudsman Nasional. Seluruh peraturan Perundang-undangan dan ketentuan lain yang berlaku bagi Ombudsman Nasional berlaku pula bagi Perwakilan Ombudsman di daerah.

Perwakilan Ombudsman sebagaimana diamanatkan oleh Pasal 5 dan Pasal 43 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik

Indonesia mempunyai kedudukan yang setrategis dalam membantu atau mempermudah akses masyarakat untuk memperoleh pelayanan dari Ombudsman Republik Indonesia. Bagi Ombudsman Republik Indonesia sendiri, pendiri perwakilan Ombudsman juga dapat lebih mempermudah pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenangnya keseluruh wilayah Negara Indonesia karena Perwakilan Ombudsman merupakan kepanjangan tangan dan mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman Republik Indonesia.

Menurut Pasal 3 Ayat 1 Peraturan Pemerintahan Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah bahwa:

”Pembentukan Perwakilan Ombudsman didasarkan pada studi kelayakan yang dilaksanakan oleh Ombudsman dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat, ketersediaan sumber daya, evektifitas, kompleksitas, dan beban kerja. Dengan demikian, tidak sertamerta pendirian Perwakilan Ombudsaman dilaksanakan di seluruh provinsi atau kabupaten/kota, melainkan didasarkan pada kebutuhan masyarakat”.

Provinsi Jawa Tengah adalah salah satu provinsi yang bertekad mewujudkan penyelenggara pemerintahan yang baik (*good governance*) yaitu jujur, bersih dan transparansi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat Jawa Tengah. Mengenai perwujudan yang mendasar di bentuklah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, dengan keputusan Ketua Ombudsman setelah mendapat persetujuan rapat pleno dari anggota Ombudsman. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah berfungsi sebagai Lembaga pengawasan masyarakat yang bersifat indenpenden yang diberi kewenangan untuk klarifikasi, investigasi

dan rekomendasi terhadap laporan atau pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggara pelayanan publik terhadap dugaan maladministrasi khususnya di daerah. Dalam tugasnya, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan termuat dalam Pasal 6 Huruf G Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah yang salah satu kewenangannya yaitu melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya.

“Maladministrasi merupakan suatu praktek yang menyimpang dari suatu praktek administrasi, atau suatu praktek yang menjauhkan dari pencapaian tujuan administrasi” (Widodo; 2001: 259). Melihat konsep Rancangan Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia yang telah di siapkan oleh Ombudsman Nasional dan menjadi usul inspiratif DPR periode 1999-2004, Secara lebih umum maladministrasi di artikan sebagai penyimpangan, pelanggaran atau mengabaikan kewajiban hukum dan kepatutan masyarakat sehingga tindakan yang dilakukan tidak sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Dengan demikian kita dapat menyimpulkan bahwa parlementer yang dijadikan sebagai ukuran maladministrasi adalah peraturan hukum dan kepatutan masyarakat serta asas umum pemerintahan yang baik.

Menurut klasifikasi *Croosman*, bentuk tindakan yang dapat dikategorikan sebagai maladministrasi adalah; berprasangka, kelalaian, kurang peduli, keterlambatan, bukan kewenangan, tindakan tidak layak, jahat, kejam, dan

semena-mena. Sedangkan Ombudsman Nasional sendiri membuat kategori tindakan maladministrasi sebagai:

1. Tindakan yang dirasakan janggal (*Inappropriate*) karena tidak dilakukn sebagaimana mestinya.
2. Tindakan yang menyimpang (*deviate*).
3. Tindakan yang melanggar ketentuan (*irregular/illegitimate*).
4. Tindakan penundaan yang mengakibatkan keterlambatan yang tidak perlu (*undue delay*).
5. Tindakan yang tidak patut (*inequity*).

Bentuk-bentuk maladministrasi yang lebih rinci dapat ditemukan dalam buku panduan investigasi untuk Ombudsman Indonesia. Salah satu tugas Ombudsman Republik Indonesia perwakilan juga mengatur tentang hal tersebut, pada Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah yang salah satu pasalnya menjelaskan mengenai tugas Ombudsman yang salah satunya upaya pencegahan terjadinya maladministrasi yang terdapat pada Pasal 6 Huruf G Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah (Sujata dan Surahman;2000:128).

Secara umum, sebenarnya ketentuan maladministrasi sudah ada dan tersebar dalam peraturan perundang-undangan yang dibuat pemerintah dan DPR. Ketentuan perundangan yang memuat tentang beberapa bentuk maladministrasi khususnya yang memuat tentang berbagai perilaku, pembuatan kebijakan, dan peristiwa yang menyalahi hukum dan etik administrasi yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintah, pegawai negara, pengurus perusahaan milik swasta dan pemerintah, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah

memberikan pelayanan publik ketentuan-ketentuan tentang bentuk Maladministrasi memang tidak disebutkan secara *literal* (secara langsung) sebagai maladministrasi. ketentuan ketentuan bentuk maladministrasi yang tersebar di dalam berbagai undang-undang lebih lanjut hanya dikaitkan dengan tugas pokok dan fungsi kelembagaan yang menjadi penyelenggaraan pelayanan publik.

Provinsi Jawa Tengah merupakan salah satu provinsi yang bertekad mewujudkan penyelenggara pemerintahan yang baik (*good governance*). Mengenai perwujudan yang mendasar dibentuklah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah pada bulan Oktober 2012, dengan keputusan Ketua Ombudsman setelah mendapat persetujuan rapat pleno dari anggota Ombudsman. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah berfungsi sebagai lembaga pengawasan masyarakat yang bersifat independen yang diberi kewenangan untuk Klarifikasi, investigasi, dan rekomendasi terhadap laporan atau pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik terhadap dugaan maladministrasi khususnya di daerah.

Perwujudan di bentuknya Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia untuk mengurangi atau mencegah terjadinya maladministrasi pelayanan publik. Selain itu perwakilan Ombudsman Republik Indonesia juga mempunyai tugas yaitu melakukan upaya pencegahan terjadinya maladministrasi pelayanan publik di wilayah kerjanya, tetapi pada kenyataanya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah mendapatkan laporan atau pengaduan tentang penyelenggaraan pelayanan publik yang semakin meningkat dari Tahun 2013-2014, Tahun 2013 terdapat 107 Laporan Masyarakat, dan Tahun 2014 terdapat

135 laporan yang dapat di selesaikan sebanyak 54 laporan masyarakat, dapat di katakan sebesar 40% dari total jumlah laporan masyarakat, dan 60% masih dalam proses atau tindak lanjut (Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Tengah 2012-2014).

Berdasarkan latar belakang pemikiran tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menulis skripsi dengan judul: **“Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masih terdapat penyelenggara pelayanan publik yang tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
2. Meningkatnya laporan dari masyarakat terhadap maladministrasi penyelenggaraan publik setiap tahunnya.
3. Laporan Masyarakat di tahun 2014 hanya sebanyak 40% yang sudah dapat di selesaikan.
4. Adanya faktor penghambat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam upaya pengawasan serta pencegahan terjadinya maladministrasi

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, peneliti akan difokuskan terhadap pelaksanaan Pasal 6 Huruf g Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang

pembentukan, susunan, dan tata cara perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah terkait wewenang dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi pelayanan publik. Peneliti akan melakukan penelitian di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah di Semarang, pada bulan juni 2015.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat pada latar belakang permasalahan tersebut diatas, maka pokok masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Preovinsi Jawa Tengah dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi ?
2. Faktor apa sajakah yang menjadi hambatan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi jawa Tengah dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi ?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam upaya penceghan terjadinya maladministrasi.
2. Untuk mengetahui Faktor apa sajakah yang menjadi hambatan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam upaya penceghan terjadinya maladministrasi.

1.6 Manfaat Penelitian

Salah satu faktor pemilihan masalah dalam penelitian ini bahwa penelitian ini dapat bermanfaat karena nilai dari sebuah penelitian ditentukan oleh besarnya manfaat yang dapat diambil dari adanya penelitian tersebut. Adapun manfaat yang diharapkan dari rencana penulisan ini antara lain :

1.6.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yaitu manfaat dari penulisan hukum ini yang bertalian dengan pengembangan Ilmu Hukum. Manfaat teoritis dari rencana penulisan ini sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Ilmu Hukum pada Hukum Administrasi.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi dan literatur dalam dunia kepustakaan tentang peran lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi. Hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan terhadap penelitian- penelitian sejenis untuk tahap berikutnya.

1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis yaitu manfaat dari penulisan hukum ini yang berkaitan dengan pemecahan masalah. Manfaat praktis dari rencana penulisan ini sebagai berikut :

1. Menjadi wahana bagi peneliti untuk mengembangkan penalaran dan membentuk pola pikir sekaligus untuk mengetahui kemampuan peneliti dalam menerapkan ilmu yang diperoleh.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memberi masukan kepada semua pihak yang membutuhkan pengetahuan terkait dengan permasalahan yang diteliti dan dapat dipakai sebagai sarana yang efektif dan memadai dalam upaya mempelajari dan memahami ilmu hukum, khususnya Hukum Administrasi Negara dalam menambah wawasan serta meningkatkan kemampuan menganalisis terhadap kenyataan yang ada mengenai Pelaksaaan Pasal 6 Huruf G Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Terkait Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam upaya pencegahan terjadinya Maladministrasi pelayanan.

1.7 Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai keseluruhan isi, penulisan hukum ini akan dibagi menjadi tiga bagian, yaitu awal, bagian isi skripsi, dan penutup dengan menggunakan sistematika berikut :

1.7.1 Bagian Awal Skripsi

Bagian awal skripsi mencakup halaman sampul depan, halaman judul, persetujuan pembimbing, pengesahan kelulusan, pernyataan, motto dan persembahan, kata pengantar, abstrak, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, dan daftar lampiran.

1.7.2 Bagian Isi Skripsi

Bagian isi skripsi berisi lima (5) bab yaitu, pendahuluan, tinjauan pustaka, metode penelitian, hasil penelitian dan pembahasan serta penutup.

BAB I PENDAHULUAN

Peneliti dalam bab ini, menguraikan latar belakang, identifikasi pembatasan dan rumusan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka berisi tentang teori yang memperkuat penelitian seperti teori tentang maladministrasi, tinjauan mengenai pemerintahan yang baik atau *good governance*.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang pendekatan, jenis dan lokasi penelitian, sumber, instrumen dan teknik pengumpulan data, validitas data serta analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang memuat tentang gambaran umum Ombudsman Republik Indonesia, peran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi.

BAB V PENUTUP

Bab ini sebagai bagian akhir dari penulisan penelitian mengenai kesimpulan dan saran sebagai suatu masukan maupun perbaikan dari apa saja yang telah didapatkan selama penelitian.

1.7.3 Bagian Akhir Skripsi

Bagian akhir dari skripsi ini sudah berisi tentang daftar pustaka dan lampiran. Isi daftar pustaka merupakan keterangan sumber literatur yang digunakan dalam penyusunan skripsi. Lampiran dipakai untuk memperkuat data, argumen dan keterangan yang diuraikan dalam skripsi ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Dasar atau acuan yang berupa teori-teori atau temuan-temuan melalui hasil berbagai penelitian sebelumnya merupakan hal yang sangat perlu dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. Salah satu data pendukung yang menurut peneliti perlu dijadikan bagian tersendiri adalah penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang sedang dibahas dalam penelitian ini. Dalam hal ini, fokus penelitian terdahulu yang dijadikan acuan adalah terkait dengan tugas dan wewenang Ombudsman. Oleh karena itu, peneliti melakukan langkah kajian terhadap beberapa hasil penelitian berupa skripsi, tesis dan jurnal-jurnal ilmiah.

Berdasarkan hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan menyiratkan bahwa penelitian terdahulu tersebut hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman melakukan tugas pengawasan dan menindak lanjuti berdasarkan laporan masyarakat serta menganalisis pelaksanaan tugas dan wewenang ditinjau dari peraturan perundang-undangan yang terkait seperti Undang-Undang 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Untuk selanjutnya peneliti akan membuat skematis hasil penelitian tersebut dalam sebuah tabel yang disusun berdasarkan tahun penelitian dari yang terdahulu hingga yang terkini. Untuk memudahkan pemahaman terhadap bagian ini, dapat dilihat pada tabel berikut yaitu :

Tabel 2.1
 Penelitian Terdahulu

NO	PENULIS	JUDUL	UNSUR KEBARUAN
1.	Setiajeng Kadarsi	Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Menurut UU No. 37 tahun 2008	Ombudsman bertugas menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan pemeriksaan substansi laporan, menindak lanjuti yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman, dan melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang untuk pencegahan maladministrasi.
2.	Anrie Wirayawan	Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Terhadap Aparatur Pemerintah Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik Di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah.	bahwa pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah terhadap aparatur pemerintah mengenai pelayanan publik di Kota Palangka Raya sebagian besar masih berdasarkan pada informasi yang berasal dari laporan masyarakat. Ada beberapa hambatan yang dihadapi oleh Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah dalam melakukan pengawasan yaitu dari segi peraturan, sumber daya manusia, sarana dan prasarana dan geografis

3.	Nurhayati	Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi	Bahwa penulis lebih memfokuskan masalah tentang peran lembaga Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya dalam upaya pencegahan maladministrasi publik
----	-----------	---	---

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang berkaitan dengan Ombudsman Republik Indonesia banyak sekali yang dilakukan oleh para ahli, diantaranya: Penelitian terdahulu oleh Setiajeng Kadarsih Jurnal Dinamika Hukum Vol. 10 No.2 Mei 2010, Fakultas Hukum Universitas Jendral Soedirman, Purwokerto, menulis Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Menurut UU No. 37 tahun 2008. Kesimpulan dari penulis adalah Ombudsman bertugas menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan pemeriksaan substansi laporan, menindak lanjuti yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman, dan melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang. Wewenang Ombudsman adalah meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman; dan tugas lain sesuai Peraturan perundang-undangan. Ombudsman juga berwenang menyampaikan saran kepada Presiden, Kepala Daerah, atau pimpinan dan penyempurnaan organisasi dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau Kepala Daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah maladministrasi.

Penelitian terdahulu oleh Anrie Wirayawan Skripsi Fakultas Hukum, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2014 menulis tentang Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Terhadap Aparatur Pemerintah Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik Di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah. Isi penulis tersebut memfokuskan permasalahan dan hambatan mengenai pelaksanaan pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah terhadap aparatur pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah, serta cara mengatasi hambatan tersebut. Penulis menyimpulkan dari hasil penelitiannya, bahwa pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah terhadap aparatur pemerintah mengenai pelayanan publik di Kota Palangka raya sebagian besar masih berdasarkan pada informasi yang berasal dari laporan masyarakat. Ada beberapa hambatan yang dihadapi oleh Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah dalam melakukan pengawasan yaitu dari segi peraturan, sumber daya manusia, sarana dan prasarana dan letak geografis, namun Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan tetap bertekad untuk meningkatkan dan berkomitmen melaksanakan fungsi, tugas dan kewenangannya.

Berdasarkan kedua penelitian terdahulu tersebut, hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman melakukan tugas pengawasan dan menindak lanjuti berdasarkan laporan masyarakat serta menganalisis pelaksanaan tugas dan wewenang ditinjau dari peraturan perundang-undangan yang terkait seperti Undang-Undang 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Adapun yang menjadi perbedaan dengan penelitian penulis adalah, dimana penulis lebih memfokuskan masalah terhadap tugas dan wewenang Ombudsman perwakilan dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi pelayanan publik apakah sudah di laksanakan dengan ketentuan hukum yang berlaku.

2.2 Landasan Teori

Teori merupakan unsur penelitian yang besar perannya dalam menjelaskan fenomena sosial aatau fenomena alami yang menjadi pusat penelitian. Pada penelitian ini peneliti akan mencoba menganalisis peran lembaga Ombudsman Republik Inonesia Dalam pencegahan maladministrasi. Adapun teori yang akan digunakan untuk menganalisis adalah:

2.2.1 Teori peran

Menurut Biddle dan Thomas dalam Arishandi “peran adalah serangkaian rumusan yang membatasi perilaku-perilaku yang diharapkan dari pemegang kedudukan tertentu”

Selanjutnya menurut Horton dan Hut (1993), peran (Role) adalah :

“perilaku yang diharapkan dari seseorang yang memiliki suatu status. berbagai peran yang tergabung dan terkait pada satu status ini oleh Merton [1968] dinamakan perangkat peran (role set). Dalam kerangka besar, organisasi masyarakat, atau yang disebut sebagai struktur sosial, ditentukan oleh hakekat (nature) dari peran-peran ini, hubungan antara peran-peran tersebut, serta distribusi sumberdaya yang langka di antara orang-orang yang memainkannya. Masyarakat yang berbeda merumuskan, mengorganisasikan, dan memberi imbalan (reward) terhadap aktivitas-aktivitas mereka dengan cara yang berbeda, sehingga setiap masyarakat memiliki struktur sosial yang berbeda pula. Bila yang diartikan dengan peran adalah perilaku yang diharapkan dari seseorang dalam suatu status tertentu, maka perilaku peran adalah perilaku yang sesungguhnya dari orang yang melakukan peran tersebut. Perilaku peran mungkin berbeda dari perilaku yang diharapkan karena beberapa alasan. Sedangkan, Abu Ahmadi

[1982] mendefinisikan peran sebagai suatu kompleks pengharapan manusia terhadap caranya individu harus bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu berdasarkan status dan fungsi sosialnya”.

2.2.2 Teori *Good Governance*

Riant Nugroho D, (2003:120-121) Penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan efektif merupakan dambaan setiap warga negara dimanapun. Hal tersebut menjadi tuntutan masyarakat yang selama ini hak sipil mereka kurang memperoleh perhatian dan pengakuan secara layak, sekalipun hidup di negara hukum Republik Indonesia. Padahal pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik) dan penegakan hukum yang adil merupakan dua aspek yang tidak terpisahkan demi menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*). *Good governance* akan terwujud apabila ada keinginan yang kuat (*political will*) penyelenggara pemerintahan dan penyelenggara negara untuk berpegang teguh pada peraturan perundangan dan kepatutan.

Lembaga Administrasi Negara membedakan tiga macam *good governance* yaitu:

1. *Economic Governance* yang mempunyai implikasi terhadap *Equity* (keadilan), *Poverty* (kemiskinan), dan *Quality of life* (mutu kehidupan);
2. *Political governance* yang menyangkut proses pembuatan kebijakan; dan
3. *Administrative governance* yang berkaitan dengan implikasi kebijakan

2.2.3 Teori Konsep Negara Hukum Kesejahteraan

Negara hukum kesejahteraan Indonesia secara konseptual harus dikonstruksi dengan idealisme negara kesejahteraan yang sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Menurut Jimly, (2010:337) mengenai gagasan Negara kesejahteraan adalah “bahwa dalam konsep negara kesejahteraan, peran negara tidak di batasi hanya sebagai regulator atau pembuatan peraturan saja”.

Kemudian menurut Sri Edi dalam bukunya Arif Hidayat (2014:25) menjelaskan bahwa, secara harfiah arti kata *welfare* sebagai “kemakmuran”., beranjak dari kata *welfare* ini maka terdapat terdapat berbagai istilah yang terkatit yang dijelaskan secara singkat, yaitu: *welfare economics*, yang diartikan sebagai ilmu ekonomiyang berorientasi kemakmuran; *societal welfare*, yang diartikan sebagai sebagai kesejahteraan sosial yang mengutamakan dimensi keadilan ; *societal welfare*, yang diartikan sebagai kesejahteraan sosial atau sekedar santunan sosial; *welfare state* sebagai negara kemakmuran atau negara kesejahteraan.

Secara singkat Siswono dalam bukunya Arif Hidayat, (2014: 25) mengatakan bahwa Negara Kesejahteraan (*welfare state*) adalah “ suatu negara, dimana pemerintahan negara dianggap bertanggung jawab menjamin standar kesejahteraan hidup minimum bagi setiap warga negaranya”.

2.2.4 Ombudsman Republik Indonesia

Mengenai pembentukan perwakilan Ombudsman di daerah, beracuan dengan Pasal 43 Undang-Undang Nomer 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang berisis:

- 1) Apabila dipandang perlu, Ombudsman dapat mendirikan perwakilan Ombudsman di daerah provinsi atau kabupaten/kota.

- 2) Perwakilan Ombudsman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman dan dipimpin oleh seorang kepala perwakilan.
- 3) Kepala perwakilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibantu oleh asisten Ombudsman.
- 4) Ketentuan mengenai fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman secara mutatis mutandis berlaku bagi perwakilan Ombudsman.

Selanjutnya mengenai peraturan pembentukan perwakilan Ombudsman termuat dalam Pasal 2 dan 3 Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah.

Pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah menyebutkan:

- 1) Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya Ombudsman dapat membentuk perwakilan Ombudsman di provinsi atau kabupaten/kota.
- 2) Pembentukan perwakilan Ombudsman bertujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan dari Ombudsmandalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan public yang baik.
- 3) Pembentukan perwakilan Ombudsman ditetapkan dengan keputusan ketua Ombudsman setelah mendapat persetujuan rapat pleno anggota Ombudsman

Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah menyebutkan:

- 1) Pembentukan perwakilan Ombudsman dilakukan berdasarkan studi kelayakan yang dilaksanakan oleh Ombudsman dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat, ketersediaan sumber daya, efektivitas, efisiensi, kompleksitas, dan beban kerja.
- 2) Mekanisme pembentukan perwakilan Ombudsman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan peraturan Ombudsman sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang.

Peraturan tugas dan wewenang perwakilan Ombudsman daerah diatur dalam Pasal 6 dan 7 Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah.

Pasal 6 Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah menyebutkan:

Perwakilan Ombudsman mempunyai tugas;

- a. menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan public di wilayah kerjanya;
- b. melakukan pemeriksaan substansi atas laporan di wilayah kerjanya;
- c. menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman di wilayah kerjanya;
- d. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan public di wilayah kerjanya;

- e. melakukan koordinasi dan kerja sama dengan pemerintah daerah, instansi pemerintah lainnya, lembaga pendidikan, lembaga kemasyarakatan, dan perseorangan;
- f. membangun jaringan kerja;
- g. melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggara pelayanan public di wilayah kerjanya; dan\
- h. melakukan tugas lain yang diberikan oleh Ombudsman.

Pasal 7 Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah menyebutkan:

- (1) Dalam melaksanakan fungsi dan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 dan pasal 6, Perwakilan Ombudsman berwenang;
 - a. meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada perwakilan Ombudsman;
 - 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 fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan laporan atau dari instansi terlapor;
 - d. melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan;
 - e. menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
 - f. menyampaikan usul rekomendasi kepada Ombudsman mengenai penyelesaian laporan, termasuk usul rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan; dan
 - g. demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.

Ketentuan mengenai tata cara pelaksanaan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan peraturan Ombudsman.

2.2.5 Teori Maladministrasi Publik

2.2.5.1 Pengertian Maladministrasi

Selama ini banyak kalangan yang terjebak dalam memahami maladministrasi, yaitu semata-mata hanya dianggap sebagai penyimpangan

administrasi dalam arti sempit, penyimpangan hanya berkaitan dengan ketatabukuan dan tulis-menulis. Bentuk-bentuk penyimpangan di luar hal-hal yang bersifat ketatabukuan tidak dianggap sebagai maladministrasi. Padahal terminology maladministrasi dimaknai secara luas sebagai bagian penting dari pengertian administrasi itu sendiri. Secara lesikal, administrasi mengandung empat arti yaitu: (1) usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta secara penyelenggaraan dan pembinaan organisasi; (2) usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan untuk mencapai tujuan; (3) kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan; dan (4) kegiatan kantor dan tata usaha.

Menurut Widodo, (2001:259) maladministrasi adalah “suatu praktek yang menyimpang dari etika administrasi, atau suatu praktek administrasi”. Secara umum, ketentuan maladministrasi sudah ada dan tersebar di sejumlah peraturan perundang undangan yang dibuat oleh pemerintah dan DPR. Ketentuan perundangan yang memuat tentang berbagai perilaku, pembuatan kebijakan, dan peristiwa yang menyalahi hukum dan etik maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara dan pemerintah, pegawai, pengurus, pengurus perusahaan milik swasta dan pemerintah, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah untuk membantu pelayanan. Ketentuan tentang bentuk maladministrasi itu memang disebutkan secara literal (secara langsung) sebagai maladminsitrasi, ketentuan bentuk maladministrasi tersebut di dalam berbagai undang undang lebih lanjut hanya dikaitkan dengan tugas pokok dan fungsi kelembagaan yang menjadi penyelenggaran pelayanan publik.

Atmosudirdjo, (1984:50) membagi pengertian administrasi dalam dua kelompok.yaitu secara sempit dan secara luas.

“Secara sempit administrasi memang diartikan sebagai kegiatan yang berhubungan dengan kegiatan oprasional terbatas pada surat menyurat, ketik-menetik, catat-mencat, pembukuan ringan dan kegiatan kantor yang bersifat teknis ketatausahaan. Dalam arti yang lebih luas administrasi dimaknai sebagai suatu proses kerja sama dari kelompok manusia (orang-orang) dengan cara-cara yang beraya guna (efisiensi) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.”

Sedangkan The Liang Gie, (1980:9) memaknai administrasi sebagai “usaha manusia yang secara teratur bekerja sama dalam kelompok untuk mencapai satu tujuan tertentu, terdiri dari administrasi kenegaraan, administrasi perusahaan, dan administrasi kemasyarakatan”.

Secara lebih umum maladministrasi diartikan sebagai penyimpangan, pelanggaran atau mengabaikan kewajiban *hukum* dan kepatutan masyarakat sehingga tindakan yang dilakukan tidak sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik (AUPB). Dengan demikian kita dapat menyimpulkan bahwa parameter yang dijadikan sebagai ukuran maladministrasi adalah peraturan *hukum* dan kepatutan masyarakat serta asas umum pemerintahan yang baik.

2.1.6.2 Bentuk-Bentuk Maladministrasi

Menurut klasifikasi *Croosman*, “bentuk-bentuk tindakan yang dapat dikategorikan sebagai maladministrasi adalah; berprasangka, kelalaian, kurang peduli, keterlambatan, bukan kewenangan, tindakan tidak layak, jahat, kejam, dan semena-mena” (Sujata dan Surahman;2000:128).

Sedangkan Ombudsman Nasional sendiri membuat katagori tindakan maladministrasi sebagai:

1. Tindakan yang dirasakan janggal (*inappropriate*) karena dilakukan tidak sebagaimana mestinya.
2. Tindakan yang menyimpang (*deviate*).
3. Tindakan yang melanggar ketentuan (*irregular / illegitimate*)
4. Tindakan penyalahgunaan wewenang (*abuse of power*), da
5. Tindakan penundaan yang mengakibatkan keterlambatan yang tidak perlu (*undue delay*).
6. Tindakan yang tidak patut (*inequaty*)

Menurut Sunaryati, dkk, (2003;18-22) bentuk-bentuk maladministrasi terdiri dari dua puluh katagori. Dalam hal ini dapat diklarifikasikan menjadi enam kelompok berdasarkan karakterisitik, diantaranya adalah:

Kelompok pertama adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang terkait dengan ketetapan waktu dalam proses pemberian pelayanan umum, terdiri dari tindakan penundaan berlarut, tidak menangani dan melalaikan kewajiban.

1. Penundaan Berlarut

Dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, seorang pejabat publik secara berkali-kali menunda atau mengulur-ulur waktu tanpa alasan yang jelas dan masuk akal sehingga proses administrasi yang sedang dikerjakan menjadi tidak tepat waktu sebagaimana ditentukan (secara patut) mengakibatkan pelayanan umum yang tidak ada kepastian.

2. Tidak Menangani

Seorang pejabat publik sama sekali tidak melakukan tindakan yang semestinya wajib dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan umum kepada masyarakat.

3. Melalaikan kewajiban

Dalam proses penerimaan pelayanan umum, seorang pejabat publik bertindak kurang berhati-hati dan tidak mengindahkan apa yang semestinya menjadi kewajiban dan tanggung jawabnya.

Kelompok kedua adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan keberpihakan sehingga menimbulkan rasa ketidakadilan dan diskriminasi. Kelompok ini terdiri dari persengkokolan, kolusi, dan nepotisme, bertindak tidak adil, dan nyata-nyata berpihak.

Kelompok ketiga adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang lebih mencerminkan sebagai bentuk pelanggaran terhadap *hukum* dan peraturan perundangan: Kelompok ini terdiri dari pemalsuan, pelanggaran Undang-Undang, perbuatan melawan *hukum*.

Kelompok keempat adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang terkait dengan kewenangan/ kompetensi atau ketentuan yang berdampak pada kualitas pelayanan umum pejabat publik kepada masyarakat. Kelompok ini terdiri dari tindakan di luar kompetensi, pejabat yang tidak kompeten menjalankan tugas, intervensi yang mempengaruhi proses pemberian pelayanan umum, dan tindakan yang menyimpang prosedur tetap.

1. Di luar kompetensi

Dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik memutuskan sesuatu yang bukan menjadi wewenangnya sehingga masyarakat tidak memperoleh pelayanan secara baik.

2. Tidak Kompeten

Dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik tidak mampu atau tidak cakap dalam memutuskan sesuatu sehingga pelayanan yang di berikan kepada masyarakat menjadi tidak memadai (tidak cukup baik).

3. Penyimpangan Prosedur

Dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik tidak mematuhi tahapan kegiatan yang telah ditentukan dan secara patut sehingga masyarakat tidak memperoleh pelayanan umum secara baik.

Kelompok kelima adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan sikap arogansi seorang pejabat publik dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat. Kelompok ini terdiri dari:

1. Bertindak Sewenang-wenang

Seorang pejabat publik menggunakan wewenangnya (hak dan kekuasaan untuk bertindak) melebihi apa yang sepatutnya dilakukan sehingga tindakan dimaksud bertentangan dengan ketentuan yang berlaku, menjadikan pelayanan umum tidak dapat diterima secara baik oleh masyarakat.

2. Penyalahgunaan Wewenang

Seorang pejabat publik menggunakan wewenangnya (hak dan kekuasaan untuk bertindak) untuk keperluan yang tidak sepatutnya sehingga menjadikan pelayanan umum yang diberikan tidak sebagaimana mestinya.

3. Bertindak Tidak Layak / Tidak Patut

Dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik melakukan sesuatu yang tidak wajar, tidak patut, dan tidak pantas sehingga masyarakat tidak mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya.

Kelompok keenam adalah bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan tindakan korupsi secara aktif. Kelompok ini terdiri dari tindakan pemerasan atau permintaan imbalan uang (korupsi), tindakan penguasaan barang orang lain tanpa hak, dan penggelapan barang bukti.

2.2.6 Teori Pengawasan

Pengawasan adalah kegiatan manajer yang mengusahakan agar pekerjaan pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan dan atau hasil yang dikehendaki (Sarwoto; 1991:93). Dalam rangka pelaksanaan pekerjaan dan untuk mencapai tujuan pemerintah yang telah direncanakan maka perlu ada pengawasan, karena dengan pengawasan tersebut serta tujuan yang akan dicapai yang dapat dilihat dengan berpedoman rencana yang telah ditetapkan terlebih dahulu oleh pemerintah sendiri.

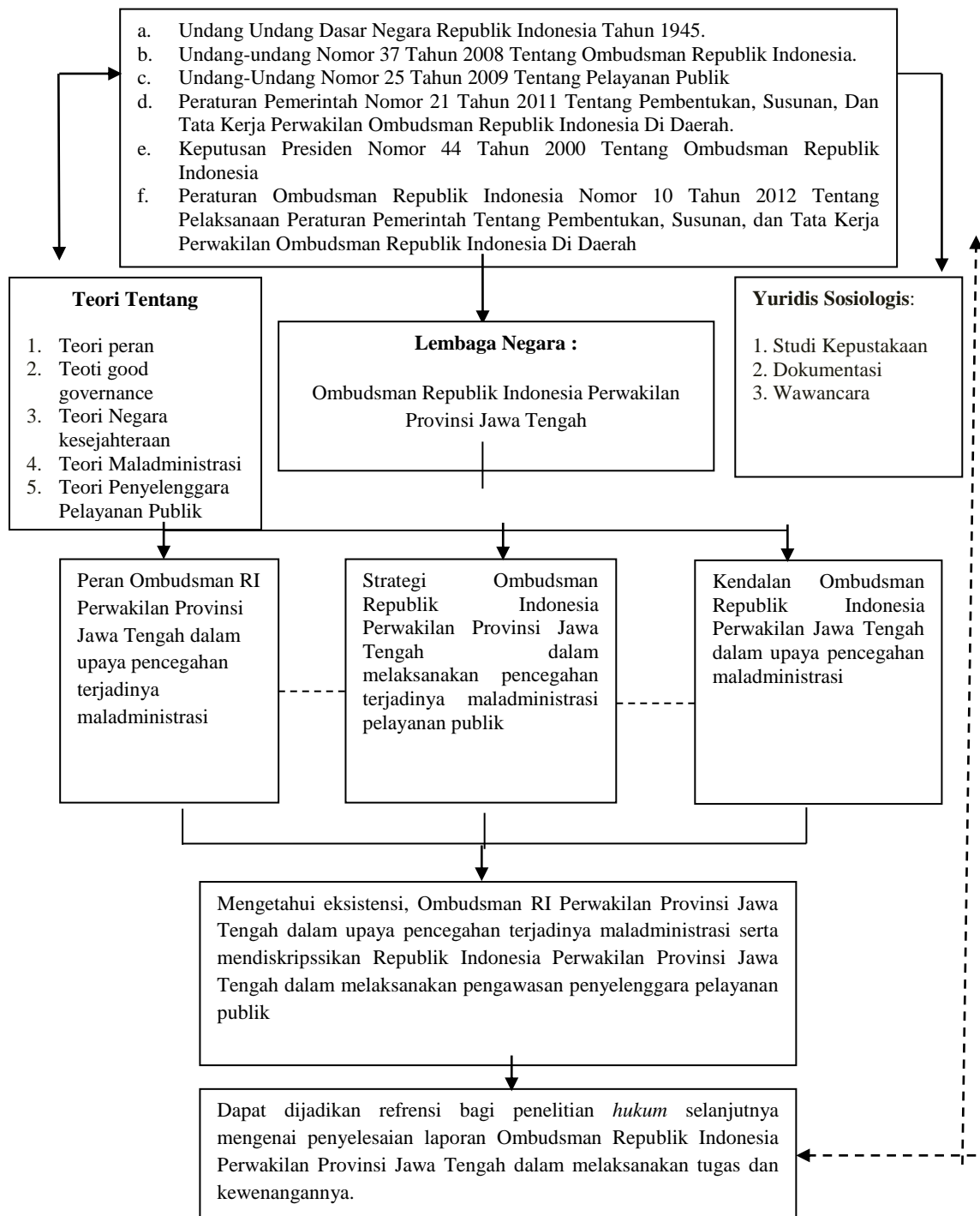
Menurut Victor dan Jusuf, (1998:22-25) pengawasan dapat diadakan dengan maksud sebagai berikut:

- a. Mengetahui jalannya pekerjaan, apakah lancar atau tidak;
- b. Memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dibuat oleh pegawai dan mengadakan pencegahan agar tidak terulang kembali kesalahan-kesalahan yang ada atau timbulnya kesalahan yang baru;
- c. Mengetahui apakah pengguna budget yang telah ditetapkan dalam rencana terarah kepada sarannya dan sesuai dengan yang telah direncanakan;

- d. Mengetahui pelaksanaan kerja sesuai dengan program (fase tingkat pelaksanaan) seperti yang telah ditentukan dalam planning atau tidak.

2.3 KERANGKA PEMIKIRAN

2.3.1 Bagan



2.3.2 Penjelasan

2.3.2.1 *input* (input)

Penelitian mendasarkan penelitian ini pada dasar hukum yaitu: Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia; Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik; Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah; Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

2.3.2.2 *Procces* (proses)

Dasar hukum tersebut akan menjadi landasan sebagai faktor penelitian yang akan dilakukan mengenai 2 (dua) permasalahan yang berkaitan dengan pelaksanaan wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam melakukan upaya pencegahan terjadinya maladministrasi pelayanan publik yang akan diteliti menggunakan metode yuridis sosiologis dengan studi kepustakaan, wawancara, observasi. Analisis akan dilakukan dengan teori Negara Kesejahteraan, teori maladministrasi, teori penyelenggaraan pelayanan publik.

2.3.2.3 *Output* (tujuan)

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana upaya yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi publik serta hambatan dalam melaksanakan tugas tersebut.

2.3.2.4 *Outcome* (manfaat)

Kerangka berfikir diatas merupakan sarana untuk mencapai hasil akhir penelitian dari penelitian ini yaitu dapat dapat dijadikan referensi bagi peneliti tentang pelaksanaan wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi pelayanan publik, dan menambah wawasan penelitian dalam bidang hukum khususnya Hukum Administrasi Negara.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan beberapa pertimbangan, pertama menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda, kedua metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden, dan ketiga metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi (Moleong 2005:5).

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

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian hukum menggunakan metode kualitatif-deskriptif dengan pendekatan Yuridis Sosiologis (*socio-legal approach*). Dalam penelitian “Pelaksanaan Pasal 6 Huruf G Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Terkait Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Menyelesaikan Laporan Maladministrasi pelayanan publik.” peneliti menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif adalah “ penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh

subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah” (Moleong, 2006: 6).

Secara sosiologis akan dilakukan penelitian di lapangan dengan cara melihat kenyataan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti dan kemudian dianalisis dengan sudut pandang hukum dimana akan diperoleh hasil yang mendukung penelitian penulis.

3.3 Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan terhadap pelaksanaan Pasal 6 Huruf G Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Ombudsman perwakilan terkait wewenang dalam menyelesaikan laporan maladministrasi dan menyinggung Pasal 5 mengenai fungsi Ombudsman sebagai lembaga pengawasan, serta kendala yang menjadi penghambat kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan. Peneliti akan melakukan penelitian di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah di Semarang.

3.4 Sumber Data

Di dalam penelitian hukum ini, dipergunakan jenis data sekunder, yang dari sudut kekuatan mengikatnya digolongkan ke dalam beberapa sumber data, yaitu Sumber data penelitian adalah sumber dari mana data dapat diperoleh (Moleong, 2000:114). Sumber data merupakan masalah yang perlu diperhatikan dalam setiap penelitian ilmiah, agar diperoleh data yang lengkap, benar, dan dapat

dipertanggungjawabkan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

3.4.1 Sumber Data primer

Sumber data primer atau utama yaitu kata-kata atau tindakan orang-orang yang diamati (Lexy Moelong, 2005:57). Sumber data primer diperoleh dari studi lapangan yaitu suatu cara memperoleh data yang bersifat primer dengan cara terjun langsung ke objek yang akan diteliti untuk memperoleh data yang diperlukan dengan mengadakan wawancara dan observasi. Sumber data primer yang diperoleh peneliti melalui catatan tertulis dalam suatu wawancara yang dilakukan pada Informan.

Informan yaitu orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Informan berkewajiban secara sukarela menjadi anggota tim peneliti walaupun hanya bersifat informal. Anggota tim dapat memberikan pandangan dari segi orang tentang nilai, sikap, dan kebudayaan yang menjadi latar belakang penelitian (Lexy Moelong, 2002:90).

3.4.2 Sumber Data sekunder

Data sekunder sebagai pelengkap untuk melengkapi dan menyelesaikan data primer. Loftlan (1987) menyebutkan bahwa selain kata-kata atau tindakan sebagai sumber dan utama, dan tambahan seperti dokumen dan lain-lain juga merupakan data Moleong (2006:157)

Moleong (2006:159) menyebutkan bahwa dilihat dari segi sumber data bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku

dan manalah ilmiah, sumber data arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi. Data sekunder atau data yang tertulis, yang digunakan dalam penelitian dapat berupa :

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

3.5 Teknik Pengumpulan Data

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

literatur-literatur lain yang erat kaitannya dengan permasalahan yang dibahas berdasarkan bahan hukum sekunder. ”sumber data utama dalam penelitian kualitatif yaitu kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain”. (Moleong 2010: 157). Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

3.5.1 Wawancara atau Interview

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu (Lexy J. Moleong, 2007:186), dalam hal ini wawancara dilakukan dengan tujuan memperoleh keterangan-keterangan yang jelas tentang hal-hal yang berkaitan dengan adanya keterangan terkait eksistensi rekomendasi dan strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah terhadap penyelenggara pelayanan publik yang mengabaikan rekomendasi dan mengulangi perbuatan maladministrasi serta hambatan dalam melaksanakan pengawasan atau monitoring dan pencegahan terjadinya maladministrasi. Dalam suatu wawancara terdapat dua pihak yang mempunyai kedudukan yang berbeda, yaitu pencari informasi yang biasa disebut dengan pewawancara atau *interview*, dalam hal ini adalah penulis. Dalam pihak lain adalah informan atau responden, dalam hal ini adalah asisten atau anggota Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah. Teknik pelaksanaan wawancara adalah berencana (berpatokan) terstruktur., yakni penulis dalam mengajukan pertanyaan terkait dengan pelaksanaan undang-undang, yang dilaksanakan di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.

3.5.2 Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan penelitian (Soemitro 1985:62). Dalam penelitian ini menggunakan metode observasi langsung yaitu ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah. Pengamatan dilakukan sendiri ditempat yang menjadi objek penelitian yang dimaksud disini adalah pengamatan terbatas. Cara yang digunakan untuk memperoleh data meliputi:

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

3.5.3 Kepustakaan Penelitian

Studi Kepustakaan adalah suatu metode pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan (Nazir, 1998:111). Studi kepustakaan dalam penelitian ini yang penulis lakukan yaitu dengan cara mengambil data pada hasil-hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Ombudsman Republik Indonesia, misalnya jurnal, tesis, skripsi, laporan penelitian, buku-buku dan sebagainya, yang selanjutnya disusun menjadi sebuah kalimat.

3.6 Validitas Data

Untuk memeriksa keabsahan atau validitas data pada penelitian kualitatif antara lain yaitu dengan menggunakan taraf kepercayaan terhadap data teknik yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data yang dikenal sebagai teknik triangulasi.

Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang di luar itu untuk keperluan pengecekan atau membandingkan data. Teknik triangulasi yang dipakai dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi sumber. Hal ini sesuai dengan pendapat Moleong (2000:178) yang menyatakan bahwa teknik triangulasi yang digunakan adalah pemeriksaan melalui sumber-sumber lainnya.

Teknik triangulasi menggunakan sumber dapat ditempuh dengan cara antara lain sebagai berikut :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
Dalam hal ini data yang diteliti dalam lapangan akan dibandingkan dengan hasil wawancara dengan narasumber seperti Petugas Ombudsman yang merupakan pihak yang berkaitan dalam proses pelaksanaan peraturan tersebut.
2. Membandingkan apa yang terjadi di kenyataan dengan apa yang dikatakan secara pribadi. Dalam hal ini, penulis akan mengamati apa pandangan dari masyarakat umum tentang adanya lembaga Ombudsman serta upayanya dalam melaksanakan upaya pencegahan terjadinya maladministrasi publik dan dampaknya setelah kembali ke

dalam masyarakat dan kemudian akan membandingkannya dengan pendapat penulis sesuai dengan kajian sosiologis-yuridis.

3. Membandingkan apa yang dikatakan sewaktu diteliti dengan sepanjang waktu. Dalam hal ini, penulis akan melihat bagaimana perbandingan penelitian di lapangan dalam setiap tahunnya. Apakah ada peningkatan atau perubahan yang signifikan.
4. Membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan (Moleong 2000:178). Dalam proses ini, setelah memperoleh data dari semua narasumber, akan dianalisis dengan data yang diperoleh secara yuridis maupun sosiologis.

3.7 Analisis Data

Setelah data terkumpul, baik melalui observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan maka data tersebut diolah kembali dengan cara memeriksa terhadap kelengkapan dan relevansinya pada permasalahan yang ada dalam penelitian ini kemudian diklasifikasikan secara sistematis sehingga dengan jelas dapat diketahui data mana yang dipergunakan untuk menjawab permasalahan yang ada.

Menurut Bogdan dan Biklen dalam buku Moelong (2007:248) analisis kualitatif adalah “upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain”. Untuk menganalisis data dalam penelitian ini digunakan langkah-langkah sebagai berikut:

a) Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah mencari dan mengumpulkan data yang diperlukan yang dilakukan terhadap berbagai jenis dan bentuk data ada di lapangan kemudian data tersebut dicatat

b) Reduksi Data

Menurut Moloeng (2007:288) menyatakan:

Reduksi data adalah identifikasi satuan yaitu bagian terkecil yang ditemukan dalam data yang memiliki makna bila dikaitkan dengan focus dan masalah penelitian, kemudian memberikan kode pada setiap satuan agar dapat ditelusuri datanya berasal dari sumber mana supaya dapat ditarik kesimpulan.

Penelitian ini, proses reduksi data dapat dilakukan dengan mengumpulkan data dari hasil wawancara observasi dan dokumentasi kemudian dipilih dan dikelompokkan berdasarkan kemiripan data.

c) Penyajian Data

Penyajian data adalah “pengumpulan informasi terusan yang memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan” (Milles dan Huberman, 1992:18). Kemudian dalam hal ini data yang telah dikategorikan tersebut kemudian di organisasikan sebagai bahan penyajian data. Data tersebut disajikan secara diskriptif yang didasarkan pada aspek yang diteliti, sehingga dimungkinkan gambaran seluruhnya atau sebagai tertentu dari aspek yang diteliti.

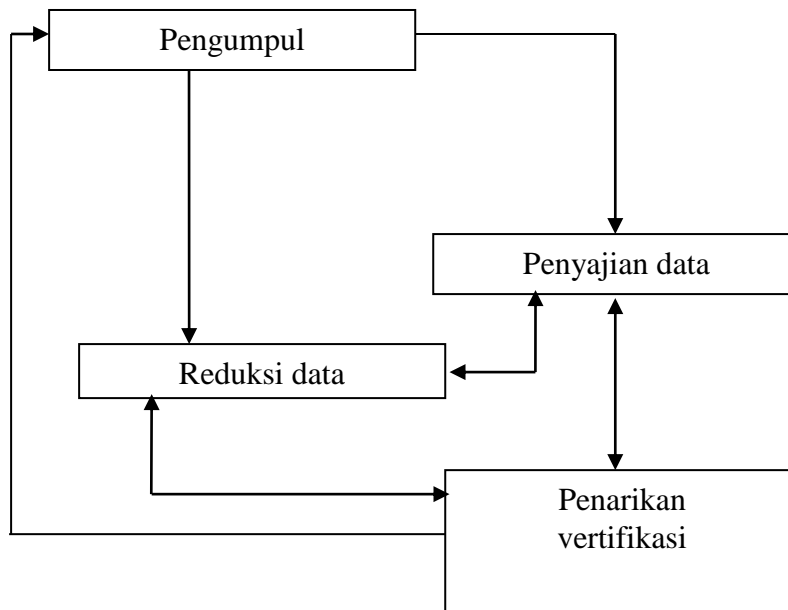
d) Vertifikasi Data

Langkah selanjutnya yang penting adalah vertifikasi data atau kesimpulan. “Penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari suatu kegiatan dari selama

kongfigurasi yang utuh” (Milles dan Huberman, 2009:19). Kesimpulan-kesimpulan juga divertifikasi selama penelitian berlangsung.

Bagian 3.1

Komponen-Komponen dan Alur Data Kualitatif



Model Analisis Interaksi (Miles dan Huberman, 2009:20)

3.8 Tahapan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti membagi kegiatan penelitian dalam tiga tahap, yaitu tahap pra-penelitian, tahap penelitian dan tahap pembuatan laporan penelitian.

3.8.1 Tahap Pra Penelitian

Pada tahap ini peneliti membuat rencana skripsi, surat izin penelitian dan mempersiapkan perlengkapan penelitian, instrumen dan lain-lain.

3.8.2 Tahap Penelitian

Proses penelitian diawali dengan mengumpulkan data baik yang berupa data primer maupun data sekunder. Data primer tersebut diperoleh melalui wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku literatur maupun data penunjang yang lain. Kemudian data primer dan data sekunder tersebut diperiksa keabsahannya dengan menggunakan teknik triangulasi, yaitu pengecekan keabsahan data dengan cara membandingkan data yang satu dengan data yang lainnya. Selanjutnya data tersebut dianalisis untuk mendapatkan kejelasan terhadap masalah yang diteliti.

3.8.3 Tahap Pembuatan Laporan Penelitian

Dalam tahap ini peneliti menyusun data hasil penelitian untuk dianalisis kemudian dideskripsikan sebagai suatu pembahasan yang pada akhirnya menghasilkan suatu laporan penelitian yang disusun secara sistematis.

BAB V

PENUTUP

5.1 **Simpulan**

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan:

1. Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam upaya pencegahan maladministrasi.
 - a. Peran Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam melaksanakan tugasnya sudah cukup baik, Pelayanan kepada masyarakat terutama pelayanan publik serta penegakkan hukum yang dilakukan dalam rangka penyelenggaraan negara dan pemerintahan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan suatu pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien guna meningkatkan kesejahteraan serta menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara sebagai mana dimaksud dalam Undang-Undang dasar negara republik indonesia tahun 1945.
 - b. Bentuk pencegahan yang telah dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah selain melakukan sosialisasi diberbagai lembaga daerah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah selain menerima laporan secara langsung dari masyarakat juga melakukan investigasi atas prakarsa sendiri hal ini merupakan bagian dari strategi Ombudsman untuk mencegah maladministrasi di Jawa Tengah dengan melakukan

serangkaian sosialisasi, melakukan rapat dengan pemerintahan daerah terkait pemerintah daerah menyangkut pelayanan publik.

2. Hambatan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam melakukan upaya pencegahan terjadinya maladministrasi.
 - a. faktor SDM, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah mempunyai 3 orang Asisten, dan setiap asisten memiliki klarifikasi yang berbeda . setiap asisten berada di bagian masing masing seperti bagian pencegahan, bagian pengawasan, dll. Asisten di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah ini merupakan lulusan yang berbeda.
 - b. Dalam mengatasi hambatan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Tengah telah melakukan serangkaian sosialisasi tentang setandar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik kepada Instansi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah, melakukan rapat dengan penyelenggara pemerintahan di daerah terkait pemerintah daerah menyangkut pelayanan publik, melakukan seminar dengan khalayak publik seperti masyarakat, konco ombudsman, LSM, LBH, dsb. Melakukan Talkshow di Radio dan Televisi, investigasi dan monitoring ke instansi penyelenggara pelayanan publik tanpa memberi tahu terlebih dahulu (sidak).

5.2 Saran

Berdasarkan Simpulan dalam penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan penulis adalah sebagai berikut:

1. Hendaknya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam mengawasi pelayanan publik lebih maksimal lagi dalam mengenalkan dan mengedukasi masyarakat tentang keberadaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah agar masyarakat tahu mengenai Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.
2. Hendaknya penyelenggara pelayanan publik lebih memperhatikan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Agar masyarakat dapat memperoleh hak-haknya untuk mendapatkan pelayanan publik yang lebih baik.
3. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan penyelenggara wajib mengikutsertakan dan pihak terkait, hendaknya masyarakat lebih peduli dan ikut serta mengawasi penyelenggara pelayanan publik dengan melaporkan tindakan maladministrasi publik.
4. Agar kendala yang dihadapi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dapat teratasi, diharapkan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah melakukan perbaikan sistem peraturan yang terkait.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Asmara, Galang. 2005. *Kedudukan dan Fungsi Ombudsman Dalam Sistem Pemerintahan dan Sistem Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Desertasi pada Fakultas Hukum Universitas Airlangga Surabaya.
- Atmosudirdjo, S. Pradjudi. 1982. *Administrasi dan Management Umum*. Jakarta: Sri Pustaka Ilmu Administrasi. Ghalia Indonesia.
- Hartono, Sunaryti, dkk. 2003. *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional.
- Hidayat, Arif. 2011. *Trilogi HAN Buku I dan II, Pengantar Ilmu Hukum Administrasi Negara*. Semarang: Abshor.
- Masthuri, Budhi. 2005. *Mengenal Ombudsman Indonesia*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Prasetyo, Teguh. 2013. *Hukum dan Sistem Hukum Berdasarkan Pancasila*. Yogyakarta: Media perkasa.
- Sarwoto, K. 1991. *Dasar-Dasar Organisasi dan Menejemen*. Bandung: Ghalia Indonesia.
- Situmorang, Victor. M., dan Juhir, Jusuf. 1998. *Aspek Hukum Pengawasan Melekat*. Jakarta: Reka Cipta.
- Sujata, Antonius, dkk. 2002. *Ombudsman Indonesia, Masa Lalu, Sekarang dan Masa Mendatang*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional.
- Sujata, Antonius., Surahman. 2000. *Ombudsman Indonesia di Tengah Ombudsman Internasional*. Jakarta. Komisi Ombudsman Nasional.
- Soekanto, Soerjono. 1984. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press).
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cendekia, Surabaya.

B. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah.
- Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah

C. Sumber Non Buku

Kadarsih, Setiajaeng. 2010. *Tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Menurut Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008*. Purwokerto: Jurnal Dinamika Hukum Vol. 10 No.2, Universitas Jendral Soedirman.

Prasetyo, Heru. 2012. *Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam Penyelesaian Laporan Atas dugaan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Sekripsi. Jawa Timur. Faultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional, Veteran.

Wiryawan, Anrie. 2014. *Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Terhadap Aparatur Pemerintah Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik di Kota Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah*. Sekripsi. Yogyakarta: Fakultas Hukum, Universitas Atma Jaya.

Filsafah, Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia. Diakses dalam WWW.Ombudsman.go.id diakses pada tanggal 20 Agustus 2015.

Janah, Lailia Fatkhul. 2009. *Teori Peran*. Diakses dalam <http://bidanlia.blogspot.com/2009/07/teori-peran.html> Diakses pada tanggal 20 Agustus 2015.



**OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI JAWA TENGAH**

SURAT KETERANGAN

Nomor: *080*/SRT/ORI-Smg/IX/2015

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Achmad Zaid, SH, MH.
Jabatan : Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah
Alamat : Jl. Pahlawan No 5B Semarang

Menerangkan :

Nama : Nurhayati
Nomor Induk Mahasiswa : 8111411010
Tempat, Tgl. Lahir : Banyumas, 28 Desember 1992
Program : S-1
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum Universitas Negeri Semarang
Alamat : Jl. Desa Karang Alang RT 001/RW 003 Desa Peningkaban
Kecamatan Peningkaban Kabupaten Banyumas
Telepon : 0857-471-943-88

Bahwa yang bersangkutan telah melakukan penelitian di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dari tanggal 5 Agustus – 7 September 2015 dengan Judul “PERAN LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI JAWA TENGAH DALAM DALAM UPAYA PENCEGAHAN MALADMINISTRASI”.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 8 September 2015
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
Perwakilan Provinsi Jawa Tengah



Achmad Zaid, S.H., M.H.
Kepala

Jl. Erlangga Raya No 10 Semarang/Jl. Pahlawan No.5B Semarang Telp/fax : (024) 8442627
E-mail : ombudsman_jateng@yahoo.co.id, website : www.ombudsman.go.id

PEDOMAN WAWANCARA

Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa
Tengah Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi

I. IDENTITAS INFORMAN

Nama :

Jabatan :

Instansi : Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa
Tengah

II. PERTANYAAN

1. Bagaimana latar belakang sejarah terbentuknya Ombudsman Republik Indonesia ?
2. Apa visi misi Ombudsman Republik Indonesia ?
3. Apa tugas dan wewenang ombudsman republik indonesia ?
4. Bagaimana struktur organisasi Ombudsamn Republik Indonesia ?
5. Bagaimana kedudukan ombudsmn republik indonesia sebagai lembaga negara dan bagaimana hubungannya dengan lembaga negara lain ?
6. bagaimana sejarah terbentuknya ombudsman negara republik indonesia perwakilan provinsi jawa tengah ?

7. Salah satu tugas ombudsman adalah melakukan upaya pencegahan terjadinya maladministrasi, dalam upaya pelayanan publik. Jenis maladministrasi apa sajakah yang pernah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik ?
8. Bagaimana peran Ombudsman Dalam Upaya Pencegahan terjadinya Maladministrasi di Provinsi Jawa Tengah ?
9. Bentuk upaya pencegahan seperti apa yang telah lembaga ombudsman lakukan untuk pencegahan maladministrasi tersebut ?
10. Untuk mengoptimalkan kinerja ombudsman upaya hukum apa sajakah yang yang dihadapi ombudsman dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi ?
11. Hambatan apa sajakah yang di alami ombudsman dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi ?
12. Upaya apa sajakah yang telah ombudsman lakukan untuk mengatasi hambatan dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi tersebut ?