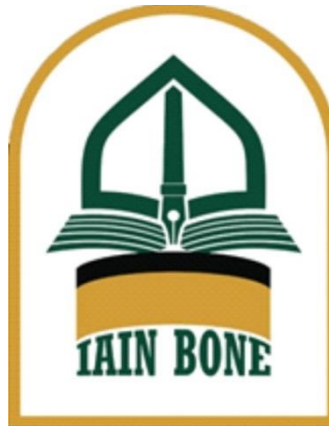


**ANALISIS HUKUM TERHADAP WEWENANG OMBUDSMAN DALAM
MENGAWASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI
INDONESIA**



Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum Pada Prodi Hukum Tata Negara (Siyasah Syar'iyah)

Fakultas Syariah dan Hukum Islam

IAIN Bone

ARFINA

NIM. 01.17.40.29

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**

BONE

2021

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penulis yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penulis sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Watampone, 20 Agustus 2021

Penulis,



ARFINA
NIM. 01.17.40.29

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulisan skripsi Saudari Arfina, NIM: 01.17.4029 mahasiswa Program Studi Hukum Tata Negara pada Fakultas Syariah dan Hukum Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone, setelah meneliti dan mengoreksi dengan seksama skripsi yang bersangkutan dengan judul “ANALISIS HUKUM TERHADAP WEWENANG OMBUDSMAN DALAM MENGAWASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA” menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk *dimunqasyahkan*.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk proses selanjutnya.

Watampone, 05 Agustus 2021


Pembimbing I



NUR PAIKAH, S.H., M.HUM

NIP. 197812112006042002

Pembimbing II



Dr. ISHAK, S.Pd., M.Pd.


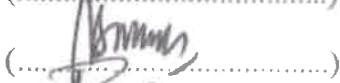
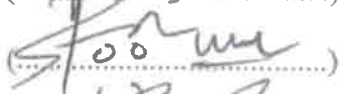



NIP. 197910072009011011

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul “Analisis Hukum Terhadap Wewenang Ombudsman dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik” yang disusun oleh saudari **ARFINA**, NIM: 01.17.4029 mahasiswa Program Studi Hukum Tata Negara pada Fakultas Syariah dan Hukum Islam IAIN Bone, telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqasyah yang diselenggarakan pada hari Minggu 29 Agustus 2021 bertepatan dengan tanggal 20 Muharram 1443 H, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Hukum dalam Fakultas Syariah dan Hukum Islam.

Watampone, 13 Januari 2022

DEWAN MUNAQISY

Ketua	: Dr. Andi Sugirman, S.H., M.H.	
Sekretaris	: Dr. Asni Zubair, S.Ag., M.HI.	
Munaqisy I	: H. Jamaluddin T, S.Ag., M.H	
Munaqisy II	: Yusuf Djabbar, S.IP., M.H	
Pembimbing I	: Nur Paikah, S.H., M.Hum.	
Pembimbing II	: Dr. Ishak, S.Pd., M.Pd	

Mengetahui:

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Islam




Dr. Andi Sugirman, S.H., M.H.

NIP. 197101312000031002

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan nikmat, rahmat dan karunianya, serta shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW sang pemimpin sejati yang telah mengantarkan kita dari alam kegelapan menuju alam yang penuh cahaya. Rasa syukur dan terimakasih penulis panjatkan kepada Allah tuhan kita semua karena dengan mukjizat yang diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelas sarjana pada Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah dan Hukum Islam Institut Agama Islam Negeri Bone. Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan, bantuan, nasihat dan saran serta kerja sama dari berbagai pihak, segala hambatan tersebut dengan izin Allah akhirnya dapat diatasi dengan baik.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Layaruddin dan Rusni yang telah mendoakan dan memberikan restu disetiap langkah perjuangan penulis dalam menimba ilmu dibangku pendidikan.
2. Bapak Prof. Dr. A. Nuzul, SH., M.Hum selaku Rektor IAIN Bone

3. Bapak Dr. A. Sugirman, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Islam IAIN Bone.
4. Ibu Muljan, S.Ag., M.H.I selaku Ketua Prodi Hukum Tata Negara (Siyasah Syar'iyah) IAIN Bone beserta seluruh staf.
5. Ibu Nurfaikah, S.H., M. Hum selaku pembimbing pertama
6. Bapak Ishak, S.Pd., M.Pd selaku pembimbing kedua.
7. Seluruh Dosen dan Asisten Dosen dan segenap staf Fakultas Syari'ah dan Hukum Islam IAIN Bone.
8. Kepada Ibu Mardaniah, S.Ag., S.Hum, M.Si selaku Kepala Perpustakaan IAIN BONE beserta seluruh jajarannya.

Semoga Allah SWT memberikan balasan kebaikan yang setimpal atas bantuan yang telah diberikan untuk penulis. Penulis sadar bahwa tulisan ini masih banyak kekurangan maka demi perbaikan penulis harapkan kritik saran yang membangun akan penulis terima dengan lapang dada. Akhir kata mudah-mudahan dapat memberikan kemudahan khususnya kepada penulis dan umumnya kepada kita semua.

Watampone, 20 Agustus 2021

ARFINA
NIM. 01.17.40.29

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
TRANSLITERASI.....	ix
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Definisi Operasional.....	7
D. Tujuan dan Kegunaan.....	10
E. Tinjauan Pustaka	11
F. Kerangka Pikir.....	14
G. Metode Penelitian.....	15
BAB II PEMBAHASAN.....	21
A. Konsep Tentang Kewenangan.....	21
B. Tinjauan Umum Tentang Pengawasan	23
C. Konsep Tentang Pelayanan Publik	25
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	36

A. Implementasi Kewenangan Ombudsman dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia	36
B. Upaya Ombudsman dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia	37
BAB IV PENUTUP	80
A. Simpulan.....	80
B. Saran.....	81
DAFTAR RUJUKAN	83
CURRICULUME VITAE	86

TRANSLITERASI

A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin berdasarkan Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I., masing-masing Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987 sebagai berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	B	be
ت	ta	T	te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ħa	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	Kh	ka dan ha
د	dal	D	de
ذ	žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	R	er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)

ظ	za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	apostrof terbalik
غ	gain	G	Ge
ف	fa	F	Ef
ق	qaf	Q	Qi
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	El
م	mim	M	Em
ن	nun	N	En
و	wau	W	We
هـ	ha	H	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ	<i>Fathah</i>	A	A
إِ	<i>Kasrah</i>	I	I
أُ	<i>Dammah</i>	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أَيَّ	<i>Fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
أَوْ	<i>Kasrah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلٌ : *hauila*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf,

transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ... اِ... اِي...	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i>	ā	a dan garis di atas
اِ... اِي...	<i>Kasrah</i> dan <i>yā'</i>	i	i dan garis di atas
اُ...	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	ū	u dan garis di atas

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

4. *Tā' marbūṭah*

Transliterasi untuk *tā' marbūṭah* ada dua, yaitu: *tā' marbūṭah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā' marbūṭah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h). Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍah al-atfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madinah al-fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-ḥikmah*

5. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan

sebuah tanda *tasydid* (ّ) dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*. Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*

نَجَّيْنَا : *najjainā*

الْحَقُّ : *al-ḥaqq*

نُعَمُّ : *nu‘ima*

عُدُوْا : *‘aduwwun*

Jika huruf *ي* ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ـِـ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *ī*. Contoh:

عَلِيٌّ : ‘Ali (bukan ‘Aliyy atau ‘Aly)

عَرَبِيٌّ : ‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (*alif lam ma‘arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contohnya:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

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

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'muruūna*

النَّوْغُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

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

فِي زِيلَالِ الْقُرْآنِ

السُّنَّاهُ قَبْلَ التَّدْوِينِ

9. Lafz al-Jalālah (الله)

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

بِاللَّهِ دِينُ اللَّهِ *dinullāh billāh*

Adapun *tā' marbūṭah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafZ al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *hum fi raḥmatillāh*

10. Huruf Kapital

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

Wa mā Muḥammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wuḍi'a linnāsi lallaẓi bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramaḍān al-laẓi unẓila fih al-Qur'an

Naṣir al-Din al-Ṭūsi

Abū Naṣr al-Farābi

Al-Gazāli

Al-Munqiz min al-Ḍalāl

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus

Disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

Abū al-Walid Muḥammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walid Muḥammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muḥammad Ibnu)

Naṣr Ḥāmid Abū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, Naṣr Ḥāmid (bukan: Zaid, Naṣr Ḥāmid Abū)

B. *Daftar Singkatan*

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	=	<i>subḥānahū wa ta'ālā</i>
saw.	=	<i>ṣallallāhu 'alaihi wa sallam</i>
a.s.	=	<i>'alaihi al-salām</i>
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w.	=	Wafat tahun
QS .../...: 4	=	QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Āli 'Imrān/3: 4
HR	=	Hadis Riwayat

ABSTRAK

NAMA : ARFINA
NIM : 01.17.40.29
JUDUL SKRIPSI : Analisis Hukum Terhadap Wewenang Ombudsman dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia

Skripsi ini berjudul “Analisis Hukum Terhadap Wewenang Ombudsman dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kedudukan hukum Ombudsman dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, dan untuk mengetahui upaya ombudsman dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan public di Indonesia.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan cara meneliti bahan pustaka. Adapun sumber data penelitian ini adalah bahan hukum primer berupa dokumen resmi negara seperti peraturan perundang-undangan, bahan hukum sekunder berupa buku hukum, jurnal hukum, dan bahan hukum tersier berupa kamus hukum.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedudukan lembaga Ombudsman Republik Indonesia dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang baik, yaitu sebagai sebuah lembaga pengawas eksternal bagi pelayanan publik dalam menjalankan tugasnya. Dimana Ombudsman memiliki wewenang untuk melakukan klarifikasi, monitoring atau pemeriksaan atas laporan masyarakat mengenai

penyelenggara negara. Tetapi Ombudsman bukanlah pelaksana kekuasaan, wewenang yang dimiliki hanyalah aspek pengawasannya. Namun Ombudsman mempunyai pengaruh besar yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pelayan publik untuk bertindak hati-hati dalam melayani masyarakat.

Kata kunci : Analisis, Wewenang Ombudsman, Pelayanan Publik