

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebagai sebuah negara hukum, Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) menjadikan konstitusi sebagai dasar (*grundnorm*), yang menjadi puncak dari segala peraturan perundang-undangan yang berlaku di bawahnya. Konstitusi sebagai hukum dasar memerlukan sebuah naskah berbentuk, susunan dan mekanismenya dapat dijadikan sebuah landasan yang utuh dalam rangka mewujudkan tata hukum yang benar-benar mampu menampung aspirasi dan kebutuhan masyarakat baik masa sekarang maupun masadepan. Pemerintah pada hakekatnya menyelenggarakan fungsi pelayanan kepada masyarakat (*Publik service*), atau pemerintah adalah pelayan bagi masyarakat. Keberadaan pemerintah untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan profesional.¹

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan bernegara, maka pemerintahan memiliki fungsi pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang

¹Edi Suharto, *Analisis Kebijakan public, Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*. (Bandung: Alfabeta. 2005), h. 34.

kesehatan, pendidikan, utilitas, dan lainnya berbagai gerakan reformasi publik (Publik Reform) yang terjadi di Indonesia pada awal tahun 1990-an banyak dialami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah.

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dasar bagi masyarakat. Namun didalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih dihadapkan pada kondisi dan fakta yang belum sesuai dengan kebutuhan serta perubahan di berbagai di bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Jika di cermati secara seksama ini bisa disebabkan oleh ketidaksiapan aparatur pemerintah didalam menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta rendahnya kesadaran hukum pejabat publik, juga disebabkan dampak dari berbagai masalah pembangunan yang kompleks.²

Didasari bahwa kondisi aparatur negara masih dihadapkan pada sistem menejemen pemerintahan yang belum efisien dan lemah yang antara lain menghasilkan kualitas pelayanan publik rendah dan terjadi berbagai praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) serta mengakibatkan inefisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Upaya perbaikan dan meningkatkan kinerja, aparatur, dilaksanakan secara kesisteman dihadapkan dapat terwujud pelayanan yang cepat, murah, mudah,

²Ria Novia Sari, *Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Menyelesaikan Laporan Masyarakat Dibidang Pelayanan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2009 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Di Provinsi Riau Tahun 2013-2014*, Jurnal Fakultas Hukum Vol.III, No.2, Oktober 2016, h.2.

berkeadilan, berkepastian hukum, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perkembangan masyarakat.³

Bersamaan dengan itu perlu dibentuk suatu lembaga yang berfungsi melakukan pengawasan eksternal yang mampu melaksanakan kontrol terhadap penyelenggaraan Negara dan pemerintahan dalam melaksanakan tugasnya untuk melakukan pengawasan eksternal salah satu upaya pemerintahan yang baik maka dibentuklah Komisi Ombudsman Nasional. Pembentukan Ombudsman Republik Indonesia itu terjadi pada masa pemerintahan Presiden Abdurrahman Wahid. Ombudsman Republik Indonesia itu berdiri pada tanggal 20 Maret 2000 berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000, sedangkan undang-undang tentang Ombudsman Republik Indonesia sendiri baru ada pada tanggal 27 Oktober 2018. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang disahkan oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono ini, menjadi dasar Ombudsman Republik Indonesia untuk menjalankan kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh negara dan pemerintah, termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang

³Nina Anggraeni, “ OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA (ORI) DAN PELAYANAN PUBLIK (studi Kasus Analisis Putusan Rekomendasi ORI dan Efektivitas Rekomendasi ORI)” (Skripsi, Program Magister Ilmu Hukum Program, Pascasarjana Universitas Muhammadiyah, Surakarta, 2018), h. 3.

sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).⁴

Adapun konsep pengawasan dalam Islam lebih ditujukan kepada kesadaran dalam diri sendiri tentang keyakinan bahwa Allah swt selalu mengawasi kita, sehingga takut untuk melakukan kecurangan. Kesadaran dari luar diri kita, dimana ada orang yang juga mengawasi kinerja kita. Seorang pemimpin harus mampu mengawasi semua kinerja dari bawahannya agar tujuan dari sebuah kepemimpinan dapat tercapai sebagaimana yang telah direncanakan. Mendukung jalannya pengawasan dengan baik, maka setiap elemen yang ada dalam pemerintah atau birokrat birokrat memiliki ketakwaan yang tinggi kepada Allahswt, Maka pengawasan dapat berjalan sebagaimana mestinya. Hal ini sejalan dengan firman Allah dalam

QS. Al- Hasyir/59: 18 yang berbunyi sebagai berikut:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللّٰهَ اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۢ بِمَا تَعْمَلُوْنَ ﴿١٨﴾

Terjemahnya:

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”.⁵

⁴Sirajuddin, dkk.,2012, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi & Keterbukaan Informasi, Serta Press*, Malang, h. 144.

⁵Kementrian Agama RI, *Alquran dan Terjemahannya*. (Jakarta Widya Cahaya. 2016). h.167.

Pengawasan diayat lain juga disebutkan dalam Qs Al- Mujadilah/58: 7 yang berbunyi sebagai berikut:

أَلَمْ تَرَ أَنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا فِي السَّمَوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ مَا يَكُونُ مِنْ نَجْوَى ثَلَاثَةٍ إِلَّا هُوَ رَابِعُهُمْ وَلَا خَمْسَةٍ إِلَّا هُوَ

سَادِسُهُمْ وَلَا أَدْنَى مِنْ ذَلِكَ وَلَا أَكْثَرَ إِلَّا هُوَ مَعَهُمْ أَيْنَ مَا كَانُوا ثُمَّ يُنَبِّئُهُمْ بِمَا عَمِلُوا يَوْمَ الْقِيَامَةِ إِنَّ اللَّهَ

بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ ﴿٧﴾

Terjemahnya:

“Tidakkah engkau perhatikan, bahwa Allah swt itu mengetahui apa-apa yang ada di sekalian langit dan apa yang di bumi? Tiada pembicaraan rahasia di antara tiga orang. melainkan Dia-lah yang keempat, dan tidaklah berlima melainkan Dialah yang Kenam. Dan tidak pula kurang dari demikian dan tidak lebih banyak melainkan Dia adaserta mereka di mana saja mereka ada. Kemudian itu aka Dia beritakan kepada mereka apa yang mereka kerjakan itu di hari qiyamat kelak. Sesungguhnya Allah atas tiap-tiap sesuatu adalah Maha Tahu”.⁶

Dari ayat diatas menekankan kepada para pemeluknya agar dalam berbuat sesuatu tetap menggunakan cara- cara yang benar dan menurut ajaran agama, meskipun orang lain tidak tahu tetapi Allah maha mengetahui seperti yang ter kutip dalam buku Ghofur, Saiful Amin.Frofil Para Mufasyr Alquran.⁷

Konsep pengawasan secara umum dan dari sudut pandang Islam sama-sama memiliki makna bahwa tidak boleh bagi seorang manusia melakukan hal-hal yang curang atau tidak menjalankan amanah. Sama halnya dengan Tugas ombudsman menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan

⁶Kementrian Agama RI. Al-Qur'an dan Terjemahannya, h. 208.

⁷Ghofur, Saiful Amin. Frofil Para Mufasyr Alquran. (Jogyakarta Pustakan Insan Madani 2008). h.145.

publik. Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materil dan/atau inmaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan. Dalam pelaksanaan tugas memeriksa laporan, Ombudsman wajib berpedoman pada prinsip independen, non-diskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya serta wajib mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat para pihak dan mempermudah pelapor. Dengan demikian Ombudsman dalam memeriksa laporan tidak hanya mungutamakan kewenangan yang bersifat memaksa, misalnya pemanggilan, namun Ombudsman dituntut untuk mengutamakan pendekatan persuasive kepada para pihak agar penyelenggara negara dan pemerntahan mempunyai kesadaran sendiri dapat menyelesaikan laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan menggunakan pendekatan ini berarti tidak semua laporan harus diselesaikan melalui mekanisme rekomendasi.⁸

Keberadaan Ombudsman Republik Indonesia diharapkan dapat membantu masyarakat dalam hal menyuarkan keluhan masyarakat yang sebagaimana diketahui masih belum berjalan begitu efektif, banyak terdapat maladmintrasi dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik, agar Ombudsman Republik Indonesia diperkuat

⁸Laurensius Arliman S, *Lembaga-Lembaga Negara Independen (Di dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945)* (Cet. 1; Yogyakarta: CV. Budi Utomo, 2019), h. 132.

dengan seperangkat ketentuan yang mengikat dirasakan sudah menjadi kebutuhan bersama, jadi dalam hal ini diperlukan agar rekomendasi Ombudsman sebagai senjata utamanya dipastikan benar-benar dilaksanakan, tidak tumpul atau hanya menjadi macan kertas.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis mengambil titik sentral yang nantinya menjadi fokus penelitian bahwa penulis ingin meneliti atau membahas lebih dalam dan tuntas tentang Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, kemudian menilai apakah Undang-Undang tersebut telah dijalankan telah dijalankan secara maksimal atau masih kurang sehingga menuai kritikan-kritikan dalam menjalankan fungsi pengawasan.

Berdasarkan uraian di atas, maka akan dibahas lebih lanjut dalam penulisan skripsi yang berjudul **“Analisis Hukum Terhadap Wewenang Ombudsman dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Rumusan Masalah di atas maka calon peneliti menguraikan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi kewenangan ombudsman dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di indonesia?
2. Bagaimana upaya ombudsman dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di indonesia?

C. Definisi Operasional

Sebelum calon peneliti menguraikan definisi operasional terlebih dahulu calon peneliti ingin menguraikan makna kata yang tertuang dalam judul penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Analisis berarti penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya baik sebab-sebabnya, maupun duduk perkaranya, adapun pengertian lainnya adalah penguraian suatu pokok atau berbagai bagiannya atau penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.⁹

Hukum adalah peraturan-peraturan hidup yang diciptakan oleh manusia untuk menentukan tingkah laku manusia, aturan itu bersifat memaksa dan semua warga negara harus tunduk dan mematuhi, jika dilanggar maka ada sanksi yang berlaku. Adapun yuridis adalah segala hal yang memiliki arti hukum dan sudah disahkan oleh pemerintah.¹⁰

Pelayanan Publik merupakan kewajiban pemerintah untuk dilaksanakan sebaik-baiknya, baik dalam hal pelayanan administrasi, maupun pelayanan atas barang dan jasa. Kewajiban ini merupakan konsekuensi dan telah memperoleh landasan hukum yang pasti di dalam Pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945 beserta perubahannya. Dan juga mendapatka kekuatan hukum berdasarkan Undang-Undang

⁹Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Pusat Bahasa,2008) h. 60.

¹⁰Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Pusat Bahasa,2008) h. 100.

Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah, dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.¹¹

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Ombudsman merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.¹²

Ombudsman berfungsi mengawasi peyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberikan tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.¹³ Sedangkan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Jadi pengawasan pelayanan publik adalah kegiatan yang membandingkan apa yang dijalankan, dilaksanakan dan diselenggarakan dalam rangka pemenuhan keinginan kebutuhan masyarakat.¹⁴

¹¹Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

¹²Republik Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia*, bab 1, pasal 2.

¹³Republik Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia*, bab 1 pasal 1.

¹⁴Shinta Mariza Z, "Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia dalam Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Kota Makassar" (Skripsi, Program Sarjana Universitas Hasanuddin, Makassar, 2016), h 24.

D. Tujuan dan Kegunaan

Sehubungan dengan kegiatan yang akan dilakukan oleh penulis, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana implementasi kewenangan ombudsman dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh ombudsman dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.

2. Kegunaan Penelitian

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu memberikan sumbangan pemikiran, menambah ilmu tentang hukum dan memperkaya kajian dibidang hukum administrasi negara khususnya mengenai efektivitas ombudsman republik Indonesia dalam menyelesaikan laporan masyarakat dibidang pelayanan publik berdasarkan undang-undang nomor 37 tahun 2008 tentang ombudsman republik Indonesia.

b. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pemikiran kepada akademis secara khususnya tentang efektivitas ombudsman republik Indonesia dalam menyelesaikan laporan masyarakat

dibidang pelayanan publik berdasarkan undang-undang nomor 37 tahun 2008 tentang ombudsman republik Indonesia. Dan masyarakat umum yang ingin mengetahui tentang efektivitas ombudsman republik Indonesia dalam menyelesaikan laporan masyarakat dibidang pelayanan publik berdasarkan undang-undang nomor 37 tahun 2008 tentang ombudsman republik Indonesia.

E. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan hasil penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan topik dan berguna pula untuk mendapatkan gambaran bahwa peneliti yang dilakukan bukan merupakan plagiat.

Berdasarkan penelusuran penulis, sejauh ini belum ada tulisan skripsi yang membahas Kajian Yuridis Tentang Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Dalam Menyelesaikan Laporan Masyarakat Di Bidang Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Oleh karena itu, penulis berusaha untuk memaparkan hal-hal dari peneliti terdahulu yang berkaitan dengan judul tersebut.

Peneliti yang dilakukan oleh saudara Imam Rifal Mulyadi mahasiswa Fakultas Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang-Banten yang berjudul "*Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi Di Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Tangerang*" Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Banten

Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi di nilai rendah karena hanya mencapai 54%. Oleh karena itu pencegahan maladministrasi yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten belum berjalan dengan baik.¹⁵

Dalam penelitian ini menjadi persamaan yaitu sama-sama tentang upaya pencegahan maladministrasi ombudsman Republik Indonesia. Tetapi kemudian yang menjadi perbedaan adalah peneliti ini membahas tentang Ombudsman dari segi sudut pandang yang lebih sempit karena terkhusus upaya pencegahan maladministrasi di organisasi perangkat Daerah Kabupaten Tangerang.

Skripsi yang ditulis oleh Tasria Lestari yang berjudul Peran dan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik study kajian pengawasan terhadap implementasi undang-undang republik indonesia Nomor 25 Tahun 2009 di Kota Makassar. Penelitian ini mengkaji bagaimana integritas pada birokrasi pelayanan publik di kota makassar dengan fokus study pada praktek diskresi pada linipelayanan publik yang terjadi guna merefleksi implementasi integritas birokrasi. Fokus dari akuntabilitas dapat dikaji dari perilaku penegak hukum, keputusan-keputusannya, etika, pola perilaku institusi.

Penelitian yang dilakukan oleh saudari Nina Anggereni mahasiswa Program studi Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta yang berjudul *“Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Dan Pelayanan*

¹⁵Imam Rifal Muliayadi, “ Efektivitas Ombudsman Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi Di Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Tangerang)” (Skripsi, Program Sarjana Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang-Banteng 2017), h. 135.

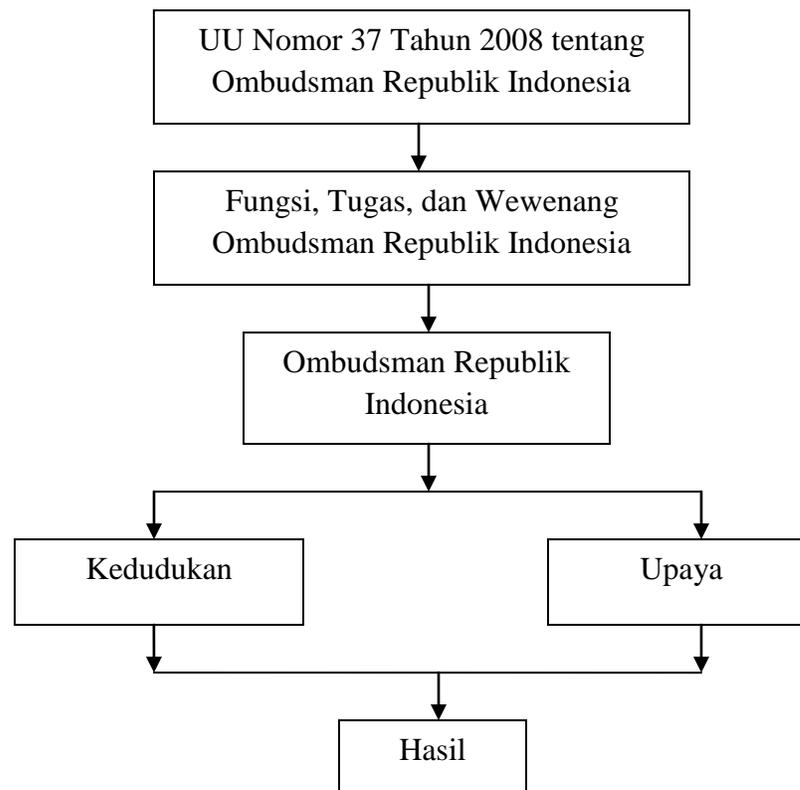
Publik (Studi Kasus Analisis Putusan Rekomendasi ORI dan Efektivitas Rekomendasi ORI)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Dan Pelayanan Publik (Studi Kasus Putusan Rekomendasi ORI dan Eefektivitas Rekomendasi ORI), yaitu (1) Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawasan eksternal adalah menerima laporan sengketa pelayanan publik, Melakukan Investigasi, mediasi, melakukan klarifikasi, serta produk akhir yang dikeluarkan adalah rekomendasi (2) Rekomendasi yang dikeluarkan ombudsman belum efektif. Dari segi substansi pengaturan kurang memadai dimana dalam Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 belum dapat mengoptimalkan efektivitas pelaksanaan rekomendasi ombudsman. Hal ini juga dipengaruhi budaya hukum yang masih rendah untuk mematuhi rekomendasi ombudsman (3) Model rekomendasi yang efektif adalah memberikan kewenangan yang lebih kepada Ombudsman dengan memperkuat Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia.¹⁶

Dalam penelitian ini yang menjadi persamaan adalah tentang efektivitas Ombudsman Republik Indonesia, tetapi yang menjadi perbedaan adalah dalam penelitian ini mengkaji tentang Ombudsman Republik Indonesia dari segi putusan rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia.

F. Kerangka Pikir

¹⁶Nina Anggraeni, “Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Dan Pelayanan Publik (Studi Kasus Analisis Putusan Rekomendasi ORI dan Efektivitas Rekomendasi ORI)” (Skripsi, Program Studi Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah, Surakarta 2018), h 13.

Berdasarkan pada bagian terdahulu, maka pada bagian ini penulis akan menguraikan kerangka pikir yang dijadikan sebagai pedoman dan landasan berpikir dalam melaksanakan penelitian. Guna memecahkan masalah penelitian secara ilmiah, maka kerangka pikir ini perlu dikembangkan untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan untuk kelanjutan penelitian ini. Adapun kerangka pikir yang dimaksud yaitu:



Bagan 1. Kerangka Pikir

Berdasarkan pada bagian terdahulu maka pada bagian ini penulis akan menguraikan kerangka fikir yang di jadikan sebagai pedoman dan landasan berfikir

dalam melaksanakan penelitian. Guna memecahkan masalah penelitian secara ilmiah, maka kerangka fikir ini perlu dikembangkan untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan untuk penulisan draft skripsi ini. Adapun kerangka fikir yang dimaksud yaitu:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang ombudsman Republik Indonesia merupakan dasar atau acuan dalam menyelesaikan tugas dan fungsi dalam menyelesaikan laporan masyarakat dibidang pelayanan publik, dalam laporan itu apakah ombudsman republik Indonesia sudah menyelesaikan secara efektif dan sesuai dengan Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

G. Metode Penelitian

Kata metode berasal dari kata yunani *Methodos*, terdiri dari kata *meta* bearti menuju, melalui dan mengikut, sedangkan *hodos* berarti jalan, cara dan arah. Jadi, arti kata *methodos* adalah metode ilmiah yaitu cara melakukan sesuatu menurut aturan tertentu.¹⁷ Telah diketahui bahwa didalam penulisan suatu karya ilmiah harus didasarkan oleh metode, baik dari pengumpulan data maupun dari cara pengelolaannya, seperti dalam penyusunan draft ini dipergunakan metode sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

¹⁷Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Cet.4: Jakarta; Kencana, 2014), h. 22.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian pustaka (*Library Research*). Data kepustakaan yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, buku-buku, dokumen resmi, publikasi, dan hasil penelitian.¹⁸

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis normatif. Pendekatan yuridis normatif adalah pendekatan melalui studi kepustakaan (*Library research*) dengan cara membaca, mengutip, dan menganalisis teori-teori hukum dan peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian. Pendekatan yuridis normatif merupakan jenis pendekatan yang dilakukan dan ditujukan kepada peraturan perundang-undangan atau norma-norma hukum positif yang erat kaitannya dengan permasalahan yang dibahas.¹⁹

2. Bahan Hukum

Bahan hukum dalam penelitian adalah subjek dari mana bahan hukum diperoleh.²⁰ Bahan hukum adalah segala keterangan (informasi) mengenai segala hal yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Dengan demikian, tidak

¹⁸Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Cet. 8; Jakarta: Sinar Grarika, 2016), h. 107.

¹⁹Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tujuan Singkat* (Cet. XVII: Rajawali Press, Jakarta, 2006), h. 15.

²⁰Suharamis Arikunto, *Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Cet. XII; Jakarta: Rineka Cipta, 2002), h 107.

segala informasi atau keterangan merupakan bahan hukum. Hanya sebagian saja dari informasi, yakni yang berkaitan dengan penelitian.²¹ Adapun bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan Hukum Primer adalah bahan hukum yang mempunyai otoritas (*autotiatif*). Bahan hukum tersebut terdiri atas peraturan perundang-undangan, putusan hakim, catatan penting atau risalah.²²

Bahan hukum dalam penelitian ini berasal dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Pelayanan Publik.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah semua publikasi tentang hukum yang merupakan dokumen yang tidak resmi. Publikasi tersebut terdiri atas buku-buku teks yang membicarakan suatu dan/atau beberapa permasalahan hukum termasuk skripsi, tesis, dan disertai hukum, jurnal-jurnal hukum dan komentar-komentar atas putusan hakim.²³

Bahan hukum sekunder dalam penelitian ini merupakan bahan hukum yang berfungsi pelengkapan dari bahan hukum primer. Bahan hukum

²¹Tatang M. Amirin, *Menyusun Rencana Penelitian* (Cet. III; Jakarta; PT RajaGrafindo Persada, 1995), h 130.

²²Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Cet. XIII; Jakarta: Kencana, 2017), h 181.

²³Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, 54.

sekunder dapat diperoleh dengan cara membaca mempeleajari, dan memahami media yang bersumber dari literature, buku-buku serta catatan-catatan kuliah yang menunjang penelitian ini.²⁴

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu nahan-bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelesan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, misalnya kamus-kamus hukum, ensiklopedia, indeks komulatif dan sebagainya.²⁵

3. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik pengumpulan bahan hukum ini berguna untuk mendapatkan bahan hukum sebagaimana tersebut di atas digunakan, teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan dengan cara studi pustaka. Tujuan dari studi kepustakaan pada dasarnya merupakan jalan pemecahan masalah dalam penelitian.²⁶ Studi kepustakaan dilakukan dengan cara membaca, mempelajari dan memahami media yang bersumber dari literatur-literatur tersebut berupa peraturan perundang-undangan, putusan mahkamah konstitusi,risalah siding, buku-buku, artikel ilmiah, karya tulis ilmiah, jurnal, media cetak maupun media elektronil.

²⁴Husein Umar, *Metode Penelitian Skripsi dan Testi Bisnis*, (Cet. II; Jakarta; Raja Grafindo Persada, 1999), h. 51.

²⁵Ishaq, *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis dan Disentralisai*, h 68.

²⁶Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian hukum*, (Cet. 3; Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (Ui-Press), h. 52.

4. Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul secara keseluruhan yang diperoleh dari hasil penelitian studi pustaka kemudian di analisis kualitatif, yaitu mendiskripsikan data yang dihasilkan dalam bentuk penjelasan atau uraian kalimat yang disusun secara sistematis dari analisis data tersebut dilakukan dengan menarik kesimpulan secara deduktif suatu cara berfikir yang didasarkan fakta-fakta yang bersifat umum kemudian ditarik sebuah kesimpulan secara khusus yang merupakan jawaban permasalahan berdasarkan hasil penelitian, dalam proses menganalisis data penulis menggunakan metode sebagai berikut:

- a. Metode induktif, penulis kemudian menganalisis data-data yang bersifat khusus, kemudian mengalihkan kepada hal-hal yang bersifat umum lalu penulis menarik kesimpulan.
- b. Metode deduktif, yaitu penulis menganalisis data-data yang bersifat umum, kemudian diolah secara sistematis untuk mendapatkan kesimpulan yang bersifat khusus.
- c. Metode komparatif, yaitu penulis membandingkan dari dua hal atau lebih dari data yang diolah kemudian memilih diantaranya yang dianggap lebih baik untuk diterapkan dalam penulisan skripsi.

Menurut Bogdan dan Biklen analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data-data yang diolah dan memilah-milahnya

menjadi suatu tujuan yang dapat dikelola, mensistematiskannya, mencari dan menentukan pola, menemukan apa yang penting untuk dipelajari.²⁷

Dan kemudian ditarik suatu kesimpulan secara Khusus yang merupakan jawaban permasalahan berdasarkan hasil penelitian.

²⁷Moleong Lexy, *Metode Penelitian Hukum Kualitatif* (Cet. 1; Bandung Remaja Rozda Karya. 2009) h, 219.