

**PERAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN KALIMANTAN
SELATAN DALAM MENCEGAH MALADMINISTRASI
DI KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
MUHAMMAD FAHRIZAL**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2019 M/1441 H**

**PERAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN KALIMANTAN
SELATAN DALAM MENCEGAH MALADMINISTRASI
DI KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Syariah
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Hukum**

Oleh:

MUHAMMAD FAHRIZAL

1401130073

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS SYARIAH
HUKUM TATANEGARA (SIYASAH SYAR'IYYAH)
BANJARMASIN
2019 M/1441 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Fahrizal
NIM : 1401130073
Jurusan/Prodi : Hukum Tatanegara (Siyasah Syar'iyah)
Fakultas : Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan hasil pengambilalihan tulisan atau hasil pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. jika dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 14 Oktober 2019

Yang Membuat Pernyataan,



Muhammad Fahrizal

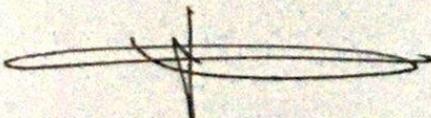
PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Mencegah Maladministrasi di Kota Banjarmasin
Ditulis oleh : Muhammad Fahrizal
NIM : 1401130073
Fakultas : Syariah
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Hukum Tatanegara (Siyasah Syar'iyah)
Tahun Akademik : 2019/2020
Tempat dan Tanggal lahir : Barabai, 08 September 1996
Alamat : Asrama Rindam VI MLW KM 21 Kecamatan Liang Anggang Landasan Ulin Barat, Banjarbaru

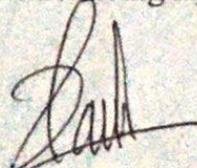
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin.

Pembimbing I,

Banjarmasin, 14 Oktober 2019
Pembimbing II,



Drs. Nor Ipansyah, M.Ag.
NIP. 19670210 1992013 1 007



Muhammad Haris, M.Kn.
NIP. 19861117 201101 1 005

Mengetahui
Ketua Prodi Hukum Tatanegara (Siyasah Syar'iyah)
Fakultas Syariah
UIN Antasari Banjarmasin



Arie Sulistyoko, S.Sos, MH.
NIP. 19790118 200501 1 004

PENGESAHAN

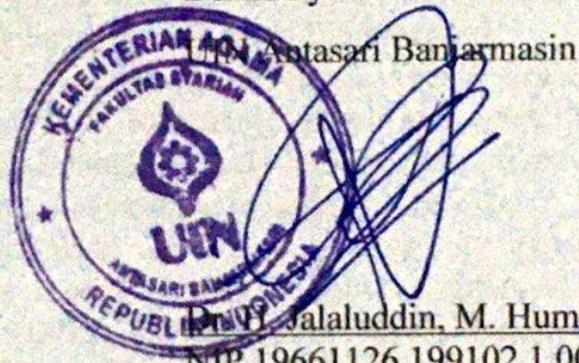
Skripsi yang berjudul: "Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Mencegah Maladministrasi di Kota Banjarmasin". Ditulis oleh Muhammad Fahrizal (1401130073), telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 12 Desember 2019

Dinyatakan LULUS dengan predikat: "B+", Nilai: "78"

Dekan Syariah



Jalaluddin, M. Hum

NIP.19661126 199102 1 002

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Drs. Nor Ipansyah, M. Ag (Ketua)	1.
2. Sulaiman Kurdi, S.Ag. M.Si (Anggota)	2.
3. Muhammad Haris, M.Kn (Anggota)	3.
4. Ahda Fitriani, S.H.J, M.HI (Anggota)	4.

ABSTRAK

Muhammad Fahrizal. 2019. *Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Mencegah Maladministrasi di Kota Banjarmasin.* Skripsi, Jurusan Hukum Tata Negara, Fakultas Syariah. Pembimbing: (I) Drs. Nor Ipsyah, M. Ag, (II) Muhammad Haris, M.Kn,

Kata Kunci: Peran, Ombudsman dan Maladministrasi

Penelitian ini dilatarbelakangi Ombudsman banyak menerima pengaduan masyarakat tentang permasalahan pelayanan publik yang kurang memuaskan, berbelit-belit dan seringnya disertai dengan maladministrasi, hal ini diduga menandakan bahwa kinerja pelayanan publik di wilayah kerja Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan tidak memuaskan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran dan fungsi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dan upaya mencegah terjadinya maladministrasi di Kota Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), yang bersifat *deskriptif kualitatif*. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris yaitu suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat. Penelitian ini berlokasi di Jalan LetJent. S. Parman No.57 Banjarmasin. Peneliti dalam mengumpulkan data menggunakan teknik wawancara, dan dokumentasi. Setelah data terkumpul kemudian diolah melalui proses *editing* dan *deskripsi*. Kemudian data tersebut dianalisis menggunakan analisis *deskriptif kualitatif* dengan mengacu pada landasan teori.

Penelitian ini menghasilkan temuan yang pertama, Peran dan fungsi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, secara keseluruhan memang berjalan sesuai Undang-Undang RI Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Tetapi masih ada beberapa yang kurang seperti masihnya laporan di tahun 2018 yang masih belum diselesaikan. Bahkan di tahun 2019 masih meninggalkan laporan yang belum diselesaikan berjumlah 20 kasus yang masih proses. Selain itu kuantitas dari program Ombudsman masih sedikit yang dilaksanakan selama setahun di karenakan dana yang kurang. Upaya yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam mencegah maladministrasi di Kota Banjarmasin sudah baik seperti melakukan kerjasama dengan Pemerintah Daerah Kota Banjarmasin, menjalankan program Ombudsman *Seven O* (*Ombudsman go to school, campus, mawarung, on the road, on the river*, bersama di fabel dan *on the spot*) di masyarakat, dan melakukan survei kepatuhan pelayanan publik, tetapi masih belum maksimal pelaksanaannya dikarenakan dana yang kurang memadai tetapi memiliki program yang banyak. Sehingga sedikit jumlah program yang dijalankan selama setahun.

MOTTO

“Pantang Menyerah”

“Saya bodoh dan saya perlu belajar”

(Muhammad Fahrizal)

“Kerjakanlah yang kau cintai...
Cintailah yang kau kerjakan...
dan kehidupan akan mencintaimu”

(Mario teguh)

KATA PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Dengan nama Allah, Yang Maha Pemurah, lagi Maha Pengasih.”

(Q.S: Al-Fatihah: 1)

Sujud syukurku kusembahkan kepada Allah Swt yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang selalu memberikan nikmat yang tidak terduga kepada setiap hamba-hambanya. Shalawat dan salam selalu ku curahkan kepada Baginda Nabi Muhammad Saw sebagai cahaya yang telah menerangi dunia dari kegelapan.

Lantunan Al-Quran beserta shalawat yang kuucapkan sembari menadahkan tangan berdoa untuk bersyukur atas nikmat yang diberikan Allah Swt, terutama nikmat atas pemberian kedua orang tua yang selalu mendoakan, mendukung, serta memotivasi dengan berbagai kata-kata yang menyentuh hati. Terimakasih atas segalanya, semoga Allah Swt memberikan surga tanpa hisab kepada kalian. Kupersembahkan karya kecilku ini untuk ayahanda dan ibundaku tercinta.

Haderan Jauhari & Aslamiah

Spesial untuk teman-temanku yang ada di UIN Antasari Banjarmasin terutama teman satu lokal HTN/2014, khususnya **Shalahuddin, Muhammad Aspar, dan Sariah** telah membantu dan memotivasi saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

Kemudian teman-teman satu organisasi yaitu **LPM SUKMA** yang selalu membantu dalam hal mengembangkan kemampuanku terutama dalam hal bersosialisasi.

Terakhir, khusus untuk temanku yang masih berjuang menyelesaikan skripsinya (**Muhammad Iqbal, Muhammad Rahim, Yunita, Anna Desliani, Ira Rahmi Muinnah, Septiana Andini, Muhammad Arief, Bahriansyah dan Muhammad Rusdi**) semoga dapat menyelesaikannya.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Sesuai dengan Lampiran Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543 b/U/1987 tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

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	Ḥa'	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal		zet (dengan titik di atas)

ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
سین	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa'	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa'	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	koma terbalik di atas
غ	Ghain	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
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof

ي	Yā'	Y	Ye
---	-----	---	----

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	<i>muta' aqqin</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

3. Ta'marbutah

a) Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak dapat diperlukan bagi kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salad, zakat dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaanya kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة لأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā'</i>
--------------	---------	---------------------------

b) Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fitri</i>
------------	---------	----------------------

4. Vokal Pendek.

◌َ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
◌ِ	Fathah	Ditulis	<i>A</i>
◌ُ	Dammah	Ditulis	<i>U</i>

5. Vokal Panjang

1.	Fathah + alif جا هلية	-	Ditulis	<i>ā - jāhiliyyah</i>
2.	Fathah+ ya'mati يسعى	-	Ditulis	<i>ā - yas'ā</i>
3.	Kasrah + ya'mati كريم	-	Ditulis	<i>I - karim</i>
4.	Dammah + wawu mati فروض	-	Ditulis	<i>û - furud</i>

6. Vokal Rangkap

1.	Fathah + ya'mati بينكم	-	Ditulis	<i>ai- Bainakum</i>
2.	Fathah + wawu mati قول	-	Ditulis	<i>au- Qaulun</i>

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدة	Ditulis	<i>u'iddah</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata sandang alif + lam

a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

b) Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al”nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Žawi al-furud</i> atau <i>Žawil furud</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ
وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ،
أَمَّا بَعْدُ

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah Swt. yang telah melimpahkan taufiq dan hidayah-Nya. Shalawat dan salam semoga tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad Saw. beserta keluarga, sahabat dan para pengikut beliau hingga akhir zaman, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul: Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Mencegah Maladministrasi di Kota Banjarmasin.

Untuk itu dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. Nor Ipansyah, M. Ag dosen pembimbing (I) dan Bapak Muhammad Haris, M. Kn dosen pembimbing (II).
2. Bapak Arie Sulistyoko, S.Sos., M.H selaku Ketua Jurusan Hukum Tatanegara (Siyasah Syar'iyah) Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin.
3. Seluruh dosen, karyawan dan karyawan Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu dan layanan yang baik selama peneliti menjadi mahasiswa di Fakultas Syariah.
4. Bapak dan Ibu tercinta "Haderan Jauhari dan Aslamiah" dan segenap keluarga besar, atas segala doa, perhatian dan arahan kasih sayangnya yang tidak dapat

peneliti ungkapkan dalam untaian kata-kata. Dan peneliti berdoa untuk mereka, “Semoga Allah membalas semua amal kebaikan mereka dengan balasan yang lebih dari mereka berika pada peneliti”, Aamiin.

5. Seluruh pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan semua, yang telah bersedia memberikan masukan dan bantuan untuk penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari skripsi ini tidak akan lepas dari kekurangan dan kesalahan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan skripsi ini. Akhirnya, dengan mengharap ridha dan karunia-Nya semoga tulisan ini dapat bermanfaat dan menjadi amal ibadah. Aamiin.

Banjarmasin, 14 Oktober 2019

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTO	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	viii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	12
E. Definisi Operasional	13
F. Kajian Pustaka	15
G. Sistematika Penulisan.....	17
BAB II PELAYANAN PUBLIK, OMBUDSMAN DAN MALADMINISTRASI.....	19
A. Pelayanan Publik.....	19
1. Pengertian Pelayanan Publik	16
2. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	21
3. Pelayanan Publik dalam Islam	22
a. Etika Pelayanan dalam Islam.....	24
b. Karakteristik Pelayanan dalam Islam.....	27
B. Ombudsman Republik Indonesia.....	28
1. Sejarah Ombudsman Republik Indonesia	28
2. Pengertian Ombudsman	32
3. Wewenang dan Fungsi Ombudsman	34
C. Maladministrasi	41
1. Pengertian Maladministrasi.....	41
2. Bentuk-bentuk Maladministrasi	42

BAB	III	METODE PENELITIAN.....	44
		A. Jenis, Sifat dan Lokasi Penelitian	44
		B. Data dan Sumber Data	45
		C. Teknik Pengumpulan Data	46
		D. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	47
BAB	IV	PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA	50
		A. Gambaran Umum Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan	50
		B. Penyajian Data	54
		C. Analisis Data.....	60
BAB	V	PENUTUP.....	71
		A. Kesimpulan.....	71
		B. Saran.....	72
		DAFTAR PUSTAKA	73
		LAMPIRAN-LAMPIRAN	
		DAFTAR RIWAYAT HIDUP	