

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Penyelenggara pemerintahan yang bersih dan efektif adalah harapan setiap warga manapun. Hal itulah yang menjadi tuntutan masyarakat selama ini mengingat kesenjangan antar masyarakat masih segar terlihat, belum tercapainya keadilan, penegakan hukum yang masih tebang pilih, pelayanan publik yang masih belum memadai.<sup>1</sup>

Pemerintah pada hakikatnya menyelenggarakan fungsi pelayanan kepada masyarakat (*public 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.<sup>2</sup>

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan bernegara, maka pemerintah 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

---

<sup>1</sup>Husni Thamrin, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2013), hlm. 55.

<sup>2</sup>*Ibid.*, hlm. 55.

kesehatan, pendidikan, utilitas, dan lainnya berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) yang terjadi di Indonesia pada awal tahun 1990-an banyak dialami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah.<sup>3</sup>

Pemerintahan yang bersih (*clean governance*) adalah bagian integral dari pemerintahan yang baik (*good governance*), dan pemerintahan yang bersih tidak dipisahkan dengan pemerintahan yang baik. Dengan kata lain, bahwa pemerintahan yang bersih adalah sebagian dari pemerintahan yang baik (*good governance*) mencerminkan kesinergian antara pemerintah, swasta dan masyarakat. Salah satu komponennya adalah pemerintah yang bersih (*clean governance*) tidak dapat dipisahkan dengan pemerintahan yang baik (*good governance*).<sup>4</sup>

Efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik tidak cukup untuk dijadikan patokan. Diperlukan ukuran lain yaitu keadilan sebab tanpa ukuran ini ketimpangan pelayanan tidak dapat dihindari.<sup>5</sup> Sebagaimana Allah berfirman dalam Q. S. An-Nisa/4:58.

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di

---

<sup>3</sup>Edi Suharto, *Analisis Kebijakan Publik, Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*, (Bandung: Alfabeta, 2005), hlm. 34.

<sup>4</sup>Yos Johan Utama, *Hukum Administrasi Negara*, (Banten: Universitas Terbuka, 2016), hlm. 85.

<sup>5</sup>George Frederickson, *Administrasi Negara Baru* (Jakarta: LP3ES, 1987), hlm. 41.

antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat”.<sup>6</sup>

Maksud ayat di atas adalah hendaklah secara sempurna dan penuh perhatian kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya dan dalam menetapkan hukum agar selalu menetapkan dengan didasarkan keadilan. Jadikan keadilan menjadi sifat yang melekat pada diri kamu dan kamu laksanakan dengan penuh ketelitian sehingga tercermin dalam seluruh aktivitas lahir dan batinmu. Jangan sampai ada sesuatu yang bersumber darimu mengeruhkan keadilan itu.<sup>7</sup>

Prinsip berlaku adil juga terdapat dalam hadits yang diriwayatkan Imam Muslim yaitu:

عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ بْنِ الْعَاصِ رَضِيَ اللَّهُ تَعَالَى عَنْهُمَا قَالَ: قَالَ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: (( إِنَّ الْمُقْسِطِينَ عِنْدَ اللَّهِ عَلَى مَنَابِرٍ مِنْ نُورٍ, الَّذِينَ يَعْدِلُونَ فِي حُكْمِهِمْ وَأَهْلِيهِمْ وَمَا وَلُّوا )) . (رواه مسلم).

8

“Sesungguhnya orang-orang yang berlaku adil itu di sisi Allah seperti berada di atas mimbar yang terbuat dari cahaya. Mereka itu orang-orang yang berlaku adil dalam memberikan hukum kepada keluarga dan rakyat yang mereka pimpin”.(HR. Muslim).

Maksud hadits di atas menjelaskan bahwa Allah sangat mencintai keadilan. Dia menyeru kepada Daud sebagai penguasa agar berlaku adil merupakan sebetuk analogi kepada pemimpin-pemimpin di muka bumi ini agar berlaku adil. Dan

<sup>6</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: CV. Darus Sunnah, 1995), hlm. 87.

<sup>7</sup>M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan, dan Keserasian Al-Qur'an* (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hlm. 58.

<sup>8</sup>Tim Baitul Kilmah Jogjakarta, *Ensiklopedia Pengetahuan Al-Qur'an dan Hadits* (Jakarta:Kamil Pustaka, 2013), hlm. 251.

memerintahkan agar senantiasa selalu menegakkan keadilan kepada semua manusia, termasuk dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas tidak terlepas dari nilai-nilai Islami karena pada dasarnya nilai tersebut harus diterapkan ke dalam seluruh aspek kehidupan.<sup>9</sup> Sebagaimana Allah berfirman dalam Q. S. Al-Baqarah/2:85.

...أَفْتُومِنُونَ بَعْضَ الْكِتَابِ وَتَكْفُرُونَ بِبَعْضٍ فَمَا جَزَاءُ مَنْ يَفْعَلُ ذَلِكَ مِنْكُمْ إِلَّا خِزْيٌ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَيَوْمَ الْقِيَامَةِ يُرَدُّونَ إِلَىٰ أَشَدِّ الْعَذَابِ ۗ وَمَا اللَّهُ بِغَفِيلٍ عَمَّا تَعْمَلُونَ

“... Apakah kamu beriman kepada sebahagian Al kitab (Taurat) dan ingkar terhadap sebahagian yang lain? Tiadalah Balasan bagi orang yang berbuat demikian daripadamu, melainkan kenistaan dalam kehidupan dunia, dan pada hari kiamat mereka dikembalikan kepada siksa yang sangat berat. Allah tidak lengah dari apa yang kamu perbuat”.<sup>10</sup>

Ayat di atas dengan tegas mengingatkan bahwa apabila menerapkan ajaran Islam secara parsial, maka akan mengalami kerugian di dunia dan juga di akhirat. Maksudnya ajaran Islam tidak hanya mengatur sebatas ibadah saja melainkan mengatur berbagai aspek kehidupan. Peran keadilan adalah kebajikan utama dalam intitusi sosial, sebagaimana kebenaran dalam sistem pemikiran. Suatu teori, betapapun elegan dan ekonomisnya, harus ditolak atau direvisi jika ia tidak benar, demikian juga hukum dan institusi, tidak peduli betapapun efisien dan rapinya, harus direformasi atau dihapuskan jika tidak adil. Keadilan tidak membiarkan

<sup>9</sup>M. Quraish Shihab, *loc. Cit.*

<sup>10</sup>Departemen Agama RI, *op. Cit.*, hlm.14.

pengorbanan yang dipaksakan pada segelintir orang diperberat oleh sebagian besar keuntungan yang dinikmati banyak orang.<sup>11</sup>

Keuniversalan hukum Islam mencakup berbagai persoalan termasuk pelayanan publik yang banyak didambakan masyarakat. Pelayanan adalah bagian dari masalah yang dikaji dalam hukum Islam. Sehingga penerapan hukum Islam dapat dilihat pada masa pemerintahan Rasulullah dan puncaknya pada masa pemerintahan Khalifah Umar Bin Khattab yang saat itu mendirikan *Muhtasib*, yaitu orang yang menerima keluhan dan menjadi mediator dalam mengupayakan proses penyelesaian perselisihan antara masyarakat dengan khalifah Umar bin Khattab.<sup>12</sup>

Pelayanan publik adalah salah satu bagian terpenting dan tidak dapat dipisahkan dari proses penyelenggaraan pemerintahan. Penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang baik hanya dapat tercapai dengan meningkatkan mutu aparatur Penyelenggara Negara dan pemerintahan, serta penegakan asas-asas pemerintahan umum yang baik. Untuk penyelenggaraan pemerintahan yang baik dalam upaya pemerintah meningkatkan pelayanan publik dan penegakan hukum diperlukan keberadaan lembaga pengawas eksternal yang secara efektif yang mampu mengontrol tugas penyelenggara Negara dan pemerintahan. Masa sekarang di Indonesia telah mengenal lembaga pengawas pelayanan publik (Ombudsman).<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup>John Rawls, *A Theory Of Justice Teori Keadilan Dasar-dasar Filsafat Politik untuk Mewujudkan Kesejahteraan Sosial dalam Negara* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hlm. 3-4.

<sup>12</sup>Sopian Hadi, *Politik Hukum Pelayanan Publik di Indonesia* (Tesis tidak diterbitkan Universitas Lambung Mangkurat Program Pascasarjana Magister Ilmu Hukum, 2016), hlm. 149.

<sup>13</sup>Muhammadong, *Implementasi Hukum Islam dalam Mewujudkan Sistem Pelayanan Publik Pada Ombudsman Kota Makassar*, Jurnal. UIN Alauddin [ac.id/index.php/al-daulah/article/download/1469](http://ac.id/index.php/al-daulah/article/download/1469) vol 3, no. 1 (2014), hlm. 36. (diakses 25 Juni 2019 pukul 19.30).

Menurut ketua Ombudsman Republik Indonesia Danang Girindrawardana menyatakan dalam buku Map Kuning Ombudsman adalah *the Ombudsman is one of the pillars of democracy to improve the bureaucracy of the government. The Ombudsman plays an important role as a mechanism for social control through the participation of the community in the form of suggestions and complaints.*<sup>14</sup> (Ombudsman adalah salah satu pilar demokrasi untuk memperbaiki birokrasi pemerintahan. Ombudsman memiliki peranan penting sebagai mekanisme kontrol sosial melalui partisipasi masyarakat dalam bentuk saran dan keluhan).

*Horizontal and vertical accountability the Ombudsman as a control mechanism Ombudsman can serve as a mechanism of horizontal accountability for government in a democratic state because is part of the state governance structure but external to the executive or administrative arm and independent of all branches of government. The Ombudsman also serves as a vertical accountability mechanism between the populace and the government, allowing members of the public to complain about government administration.*<sup>15</sup> (Akuntabilitas horisontal dan vertikal Ombudsman sebagai mekanisme kontrol. Ombudsman dapat berfungsi sebagai mekanisme pertanggungjawaban horisontal bagi pemerintah dalam keadaan demokratis karena merupakan bagian dari struktur pemerintahan negara tetapi berada diluar badan eksekutif atau administratif dan independen dari semua cabang pemerintahan. Ombudsman juga berfungsi sebagai mekanisme

---

<sup>14</sup>Benny Sanjaya, dkk, *Map Kuning catatan Ombudsman RI Kalimantan Selatan*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015), hlm. 1.

<sup>15</sup>Linda C Reif, *The Ombudsman Good and The International Human Right System* (The Netherlands: Springer Science Business Media, 2004), hlm. 17.

pertanggungjawaban vertikal antara masyarakat dan pemerintah yang memungkinkan anggota masyarakat untuk mengeluh tentang administrasi pemerintah).

Ombudsman di samping sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia juga diberikan wewenang untuk menyelesaikan pengaduan atau fakta *maladministrasi* dari masyarakat dengan berperan sebagai mediator dan konsiliator atas permintaan para pihak. Banyaknya laporan masyarakat yang disampaikan kepada Ombudsman tidak lepas dari semakin tingginya harapan masyarakat kepada lembaga negara ini. Awalnya kehadiran Ombudsman di Indonesia dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden Abdurrahman Wahid (Gus Dur) Nomor 44 tahun 2000 pada 10 Maret 2000. Berdasarkan Keputusan Presiden ketika itu dibentuklah lembaga negara Komisi Ombudsman Nasional (KON). Dalam perjalanannya KON juga diberikan mandat untuk menyusun draf rancangan undang undang (RUU) tentang Ombudsman Republik Indonesia.<sup>16</sup>

Kehadiran KON yang baru dibentuk ketika itu langsung mendapat respon dari masyarakat. Masyarakat yang kecewa atas terjadinya dugaan maladministrasi dan praktik KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme) dalam penyelenggaraan pelayanan publik kemudian banyak yang menyampaikan keluhannya kepada KON. Selain menerima laporan masyarakat, KON yang diberi mandat menyusun draf RUU

---

<sup>16</sup>Ahmad Fitri, *Melayani Partisipasi Publik (Catatan 17 Tahun Ombudsman Republik Indonesia)*, Ombudsman Republik Indonesia, <https://www.ombudman.go.id/artikel/r/artikel--melayani-partisipasi-publik-catatan-17-tahun-ombudsman-republik-indonesia>, (diakses 25 Juni 2019 pukul 19.30).

tentang Ombudsman juga terus menjalankan tugasnya. Setelah melalui perjalanan yang panjang akhirnya berdasarkan persetujuan bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) dan Presiden Republik Indonesia maka disahkan UU Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia pada 7 Oktober 2008.<sup>17</sup>

Dalam menjalankan tugas inilah kemudian Ombudsman menerima banyak laporan dari masyarakat yang mengeluhkan terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selanjutnya setelah menerima laporan masyarakat tersebut Ombudsman akan melakukan klarifikasi dan investigasi untuk membuktikan apakah terjadi adanya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaporkan.<sup>18</sup> Banyaknya jumlah laporan atau pengaduan masyarakat juga menggambarkan betapa masyarakat sangat mengharapkan kehadiran sebuah lembaga yang bisa menampung berbagai keluhan yang dialami masyarakat.

Dalam perkembangannya Ombudsman Republik Indonesia mempunyai 34 perwakilan di Indonesia. Pembentukan kantor perwakilan ini tentu saja dengan tujuan mendekatkan fungsi ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik kepada masyarakat di daerah-daerah. Hal ini tidak terkecuali bahwa Ombudsman Republik Indonesia juga mempunyai kantor perwakilan di Kalimantan Selatan.

---

<sup>17</sup>*Ibid*

<sup>18</sup>*Ibid*

Khususnya di Kota Banjarmasin merupakan salah satu kota yang bertekad mewujudkan penyelenggara pemerintahan yang baik (*good governance*), karena Banjarmasin adalah ibu kota provinsi Kalimantan Selatan dan menjadi panutan bagi Kabupaten/Kota lainnya yang ada di provinsi Kalimantan Selatan. Kehadiran Lembaga Ombudsman diharapkan mampu mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan Kota Banjarmasin yang bersih, demokratis, transparan dan akuntabel serta bebas dari KKN.

Banjarmasin edisi Selasa 22 Mei di media online, Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan menilai Wali Kota Banjarmasin, Ibnu Sina, menyalahi kewenangan ketika menekan SK pemberhentian sementara Sekdako Banjarmasin, Hamli Kursani. Menurut Kepala Ombudsman Perwakilan Kalsel, Noorhalis Majid, keputusan Ibnu Sina tergolong maladministrasi.<sup>19</sup>

“Maladinitrasinya berupa penyimpangan prosedur dan penyalahgunaan wewenang. Jadi untuk lebih detailnya, silakan menghubungi Hamli. Karena surat perkembangan penanganan laporannya sudah disampaikan kepada yang bersangkutan,” ucap Noorhalis Majid ketika dikonfirmasi.<sup>20</sup>

Menurut Majid, Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan sudah menyampaikan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan atas aduan Hamli Kursani. Ombudsman RI turut mengawasi pelaporan tersebut. Yang dimaksud penyimpangan prosedur dan menyalahgunakan kewenangan karena tata cara pengeluaran SK melenceng dari mekanisme alias terjadi maladministrasi.<sup>21</sup> Untuk itu, Majid berharap, Wali Kota,

---

<sup>19</sup>Anang Fadhilah, *Ombudsman: Wali Kota Banjarmasin Maladministrasi Pencopotan Sekdako*, m.kumparan.com, <https://kumparan.com/banjarhits/ombudsman-wali-kota-banjarmasin-maladministrasi-soal-pencopotan-sekdako>, (diakses 25 juni 2019 pukul 19.30).

<sup>20</sup>*Ibid*

<sup>21</sup>*Ibid*

Ibnu Sina, mau memperbaiki dan mencabut SK penonaktifan Sekdako Banjarmasin, yang sudah diterbitkan sejak 45 hari. Kemudian, ia berkata, hak-hak Sekdako Banjarmasin nonaktif, Hamli Kursani, harus dikembalikan sebagaimana mestinya.<sup>22</sup>

"Setelah itu, jika memang tetap ingin membuat SK penonaktifan, maka harus menaati serta menjalani prosedur dan mekanisme yang berlaku," ujar Majid.<sup>23</sup>

Pada tahun 2016, Kota Banjarmasin menjadi Kabupaten/Kota yang paling banyak dilaporkan oleh pelapor ke Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dengan 117 laporan tentang praktek maladministrasi. Disusul dengan Kabupaten Banjar dengan 39 laporan tentang praktek maladministrasi. Selanjutnya Kota Banjarbaru dengan 34 laporan tentang praktek maladministrasi.<sup>24</sup>

Pada tahun 2017, Kota Banjarmasin masih menjadi Kabupaten/Kota yang paling banyak dilaporkan oleh pelapor ke Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dengan 93 laporan tentang praktek maladministrasi. Disusul dengan Kota Banjarbaru dengan 42 laporan tentang praktek maladministrasi. Selanjutnya Kabupaten Barito Kuala dengan 16 laporan tentang praktek maladministrasi.<sup>25</sup>

Pada tahun 2018, Kota Banjarmasin tetap tertinggi dari 13 Kabupaten/Kota yang paling banyak dilaporkan oleh pelapor ke Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dengan 31 laporan tentang praktek maladministrasi. Disusul

---

<sup>22</sup>*Ibid.*

<sup>23</sup>*Ibid.*

<sup>24</sup>Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, pada tanggal 25 Juni 2019.

<sup>25</sup>*Ibid.*

dengan Kota Banjarbaru dengan 18 laporan tentang praktek maladministrasi. Selanjutnya Kabupaten Banjar dengan 10 laporan tentang praktek maladministrasi.<sup>26</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan banyak menerima pengaduan masyarakat tentang permasalahan pelayanan publik yang kurang memuaskan, berbelit-belit dan seringkali disertai dengan maladministrasi, hal ini diduga menandakan bahwa kinerja pelayanan publik di wilayah kerja Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan tidak memuaskan, untuk itulah peneliti tertarik mengangkat penelitian perihal Ombudsman dengan judul “Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Mencegah Maladministrasi di Kota Banjarmasin”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah yang diteliti, yaitu:

1. Bagaimana peran dan fungsi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan?
2. Bagaimana upaya Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam mencegah maladministrasi di Kota Banjarmasin?

---

<sup>26</sup>*Ibid.*

### **C. Tujuan Penelitian**

Sebagai jawaban terhadap rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui peran dan fungsi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.
2. Mengetahui upaya Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam mencegah maladministrasi di Kota Banjarmasin.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian dibagi atas dua bentuk yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat teoritis, yaitu untuk mengembangkan keilmuan bagi mahasiswa Fakultas Syariah jurusan Hukum Tata Negara khususnya peran lembaga dalam pengawasan pelayanan publik. Baik dari segi keilmuan hasil penelitian diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang pelayanan publik, peran dan fungsi lembaga Ombudsman, tentang maladministrasi, serta cara mencegah terjadinya maladministrasi dan menjadikan pelayanan publik yang bersih dan berkualitas.
2. Manfaat praktis, yaitu penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi atau informasi ilmiah dalam penulisan karya ilmiah tentang pengawasan di lembaga Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan.

## E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahan dalam memahami maksud penelitian ini, maka perlu diberikan penjelasan dan batasan istilah, yaitu:

### 1. Peran

Peran merupakan sesuatu yang menjadi bagian atau memegang pimpinan yang terutama dalam terjadinya sesuatu hal atau peristiwa.<sup>27</sup> Adapun maksud dari peniliti, sesuai dengan pendapat soekanto mengatakan bahwa peran adalah aspek dinamis dari kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai kedudukannya, maka dia menjalankan suatu peran.<sup>28</sup>

### 2. Ombudsman

Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Daerah, dan badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh danannya bersumber dari anggaran pendapatan belanja negara atau anggaran pendapatan belanja

---

<sup>27</sup>Poerwadarminto, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1984), hlm. 735.

<sup>28</sup>Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, (Jakarta: Grasindo, 2005), hlm. 43.

daerah.<sup>29</sup> Adapun maksud dari peneliti adalah Ombudsman RI Perwakilan Selatan yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggara pelayanan publik dan juga mencegah terjadinya maladministrasi di penyelenggara negara dan pemerintah di Kota Banjarmasin.

### 3. Mencegah

Mencegah adalah menegahkan, merintang (melarang), menahan (menolak), mengikhtiarkan supaya jangan terjadi (melanda).<sup>30</sup> Adapun maksud dari peneliti disini, mencegah terjadinya maladministrasi oleh penyelenggara negara dan pemerintah yang diamanahi oleh negara.

### 4. Maladministrasi

Maladministrasi merupakan perbuatan sikap maupun prosedur tidak terbatas pada hal-hal administrasi atau tata usaha saja. Hal-hal maladministrasi tersebut menjadi salah satu penyebab bagi timbulnya pemerintahan yang tidak efisien, buruk, dan tidak memadai.<sup>31</sup> Adapun maksud dari peneliti disini, maladministrasi berupa bentuk laporan maladministrasi yang masuk ke Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan.

---

<sup>29</sup>Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Bab I Pasal I Ayat I.

<sup>30</sup>Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hal. 267-268.

<sup>31</sup>Sadjijono, *Memahami Bab Pokok Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: Laksbang Persindo, 2008), hal. 113.

## F. Kajian Pustaka

Untuk menghindari kesalahpahaman dan untuk memperjelas permasalahan yang peneliti angkat, maka diperlukan kajian pustaka untuk membedakan penelitian ini dengan penelitian yang telah ada, berdasarkan hal tersebut ada skripsi yang berjudul:

1. Nyimas Ayu Anggun Shintiya, NPM: 1331040100, Pemikiran Politik Islam, judul skripsi "*Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam Melaksanakan Pengawasan Terhadap Pelayanan Publik di Kota Bandar Lampung*".<sup>32</sup> Skripsi ini meneliti kepada kajian pengawasan lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam mengawasi pelayanan publik di Kota Bandar Lampung, sedangkan penelitian saya meneliti kepada kajian peran dan fungsi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, serta upaya Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan dalam mencegah maladministrasi di Kota Banjarmasin. Adapun persamaan antara skripsi ini dengan penelitian saya, sama-sama membahas tentang Ombudsman.
2. Yodi Arista, NIM: 431307393, Manajemen Dakwah, judul skripsi "*Peran Ombudsman Perwakilan Aceh dalam Mencegah Maladministrasi di Kota*

---

<sup>32</sup>Nyimas Ayu Anggun Shintiya, *Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam Melaksanakan Pengawasan Terhadap Pelayanan Publik di Kota Bandar Lampung*, Skripsi ini tidak diterbitkan oleh Fakultas Ushuluddin Universitas Islam Negeri Raden Intan 2017.

*Banda Aceh*".<sup>33</sup> Skripsi ini meneliti kepada kajian peran dan fungsi Ombudsman Perwakilan Aceh, serta upaya Ombudsman Perwakilan Aceh dalam mencegah maladministrasi di Kota Banda Aceh, sedangkan penelitian saya meneliti kepada kajian peran dan fungsi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, serta upaya Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan dalam mencegah maladministrasi di Kota Banjarmasin. Adapun persamaan antara skripsi ini dengan penelitian saya, sama-sama membahas tentang Ombudsman dan Maladministrasi.

3. Nur Fachri, NIM: 1614048000093, Ilmu Hukum, judul skripsi "*Peran Ombudsman Republik Indonesia Sebagai State Auxiliary Organ dalam Mengawasi Pelayanan Publik Terhadap Maladministrasi*".<sup>34</sup> Skripsi ini meneliti kepada kajian peran ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik khususnya maladministrasi di Tangerang Selatan, serta faktor penghambat dan pendukung fungsi pengawasan ombudsman terhadap pelayanan publik kasuss maladministrasi di tanggerang selatan, sedangkan penelitian saya meneliti kepada kajian peran dan fungsi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, serta upaya Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan dalam mencegah maladministrasi di Kota Banjarmasin. Adapun

---

<sup>33</sup>Yodi Arista, *Peran Ombudsman Perwakilan Aceh dalam Mencegah Maladministrasi di Kota Banda Aceh*, Skripsi ini tidak diterbitkan oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Ranirry 2018.

<sup>34</sup>Nur Fachri, *Peran Ombudsman Republik Indonesia Sebagai State Auxiliary Organ dalam Mengawasi Pelayanan Publik Terhadap Maladministrasi*, Skripsi ini tidak diterbitkan oleh Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah 2018.

persamaan antara skripsi ini dengan penelitian saya, sama-sama membahas tentang Ombudsman dan Maladministrasi.

### **G. Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika skripsi ini akan di bagi kedalam lima bab sebagai berikut:

Bab I pendahuluan, merupakan penjelasan mengenai latar belakang masalah dari penelitian, permasalahan yang sudah tergambar dirumuskan dalam bentuk rumusan masalah. Setelah itu disusun tujuan penelitian dari penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan, signifikansi penelitian merupakan kegunaan hasil penelitian. Definisi operasional dirumuskan untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna luas atau umum, kajian pustaka disajikan sebagai informasi adanya tulisan atau penelitian dari aspek lain yang memiliki perbedaan ataupun persamaan dengan penelitian yang dilakukan sekarang dan sistematika penulisan adalah susunan skripsi secara keseluruhan.

Bab II landasan teori, pada bab ini dijabarkan masalah-masalah yang akan berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan juga sumber informasi dari penelitian sebelumnya.

Bab III metode penelitian, yang memuat jenis, sifat dan lokasi penelitian, subyek dan obyek penelitian yang menjadi sumber informasi tentang data-data yang akan digali, setelah itu dibuatlah data dan sumber data yang berisi tentang data-data apa saja yang akan diperlukan dan apa saja yang menjadi sumber datanya, untuk

proses bagaimana data itu dikumpulkan maka dituangkan dalam teknik pengumpulan data dan pengolahan, setelah data terkumpul kemudian data tersebut dianalisis yang proses analisisnya dituangkan dalam teknis analisis data.

Bab IV penyajian data, berdasarkan laporan hasil penelitian tentang bagaimana peran dan fungsi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan di Kota Banjarmasin, serta bagaimana upaya Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam mencegah maladministrasi di Kota Banjarmasin

Bab V penutup, yaitu bagian yang berisikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti yang mencakup pembahasan masalah dan saran-saran atau masukan kepada pihak yang terkait.