

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik sangat penting bagi masyarakat karena pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Pemerintah wajib melayani seluruh warga negara untuk memenuhi hak-hak dasar dan kebutuhannya. Pemerintah berungsi memberikan berbagai pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam administrasi kependudukan, pendidikan, kesehatan, utilitas, pekerjaan, dan lainnya.<sup>1</sup> Namun, pelayanan publik yang dijalankan pemerintah belum mencapai harapan masyarakat, baik dari obyektifitas maupun akuntabilitasnya. Pelayanan publik selalu dibumbui dengan aksi maladministrasi oleh pejabat pemerintah seperti penyalahgunaan wewenang hingga praktik KKN. Pengawasan internal yang dijalankan pemerintah juga sering terjadi tindakan maladministrasi, sehingga hal ini menimbulkan kerugian materiil maupun immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Pada tahun 2000 tepatnya tanggal 20 Maret, K.H. Abdurrahman Wahid mengeluarkan Keputusan Presiden RI No 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional yang berwenang melakukan klarifikasi, monitoring atau pemeriksaan atas laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan negara khususnya pelaksanaan oleh aparatur pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada publik. Untuk lebih mengintensifkan fungsi, tugas, dan wewenang Komisi

---

<sup>1</sup>John Fresly Hutahayan, *Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi & Kinerja Pelayanan Publik* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019), hlm. 1.

Ombudsman Nasional, maka dibentuk Undang-Undang RI No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI. Sehingga lembaga Ombudsman menjadi lembaga yang permanen, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.<sup>2</sup>

Ombudsman RI merupakan lembaga yang mengawasi pelayanan publik. Lembaga Ombudsman didirikan dengan maksud dan tujuan untuk membantu menciptakan atau mengembangkan kondisi yang kondusif sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang RI No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI, Ombudsman bertujuan:

1. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera;
2. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;
3. Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang sangat baik;
4. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan aksi maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, dan nepotisme;
5. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

Ombudsman RI dalam rangka mengoptimalkan fungsi pengawasan pelayanan publik di daerah, pada Pasal 43 Undang-Undang RI No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI. Ombudsman dapat mendirikan perwakilan Ombudsman di daerah provinsi atau kabupaten / kota. Semua peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku bagi Ombudsman nasional berlaku juga bagi perwakilan Ombudsman di daerah.

---

<sup>2</sup>Ulvianti Diansari, “*Fungsi Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik di Polrestabes Makassar*” (Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Hukum UNHAS, Makassar, 2017), hlm. 1.

Provinsi Kalimantan Selatan merupakan salah satu provinsi yang berambisi menciptakan penyelenggara pemerintah yang baik untuk memenuhi hajat masyarakat Kalimantan Selatan. Menyinggung pengaktualan yang mendasar didirikanlah Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan yang mempunyai tugas salah satunya diatur dalam Pasal 7 Huruf g Undang-Undang RI No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI yakni melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Maladministrasi adalah tindakan melawan hukum dan dalam hukum Islam maladministrasi adalah kejahatan atau kemungkaran yang diartikan segala sesuatu yang melanggar norma-norma agama dan budaya atau adat istiadat suatu masyarakat<sup>3</sup>. Allah SWT berfirman dalam Q.S. Ali-Imran/3: 104.

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

“Dan hendaklah ada satu golongan di antara kamu yang menyeru kepada cita-cita mulia, yang menyuruh berbuat baik dan mencegah berbuat jahat, mereka itu adalah umat yang jaya.”<sup>4</sup>

Ayat di atas menjelaskan bahwa Allah SWT memerintahkan umat Islam agar diantara mereka ada sekelompok orang yang selalu memberi peringatan apabila muncul gejala-gejala perpecahan, dengan mengajak manusia melakukan kebajikan dan mencegah segala yang mungkar termasuk maladministrasi.

---

<sup>3</sup>Ali Nurdin, *Quranic Society Menelusuri Konsep Masyarakat Idela dalam Al-Qur'an* (t.k.: Erlangga, 2006), hlm. 203.

<sup>4</sup>M. Said, *Terjemah Al-Qur'an Al Karim* (Bandung: PT Al-Ma'arif, 1987), hlm. 58.

Mencegah kemungkarannya juga dijelaskan dalam hadits:

عَنْ طَارِقِ بْنِ شِهَابٍ - وَهَذَا حَدِيثُ أَبِي بَكْرٍ - قَالَ: أَوَّلُ مَنْ بَدَأَ بِالْحُطْبَةِ يَوْمَ الْعِيدِ قَبْلَ الصَّلَاةِ مَرْوَانُ. فَقَامَ إِلَيْهِ رَجُلٌ فَقَالَ: الصَّلَاةُ قَبْلَ الْحُطْبَةِ فَقَالَ: قَدْ تَرَكَ مَا هُنَالِكَ فَقَالَ أَبُو سَعِيدٍ: أَمَا هَذَا فَقَدْ قَضَى مَا عَلَيْهِ سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ ﷺ يَقُولُ: >مَنْ رَأَى مِنْكُمْ مُنْكَرًا فَلْيُغَيِّرْهُ بِيَدِهِ فَإِنْ لَمْ يَسْتَطِعْ فَبِلِسَانِهِ فَإِنْ لَمْ يَسْتَطِعْ فَبِقَلْبِهِ وَذَلِكَ أَضْعَفُ الْإِيمَانِ<.

“Barangsiapa di antara kalian melihat suatu kemungkarannya maka hendaklah ia merubahnya (mencegahnya) dengan tangannya jika tidak bisa maka dengan lisannya, jika tidak bisa juga maka dengan hatinya, itulah selemah-lemahnya iman.” (HR. Muslim No 49).<sup>5</sup>

Maksud dari hadits di atas bahwa mencegah kemungkarannya harus dilakukan oleh setiap muslim sesuai dengan kemampuan masing-masing pribadi. Dalam konteks negara Ombudsman RI berwenang melakukan pencegahan kemungkarannya yang dilakukan oleh instansi atau pejabat pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah wajah pemerintah dalam fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Pemerintah dibantu pegawai, peran pegawai adalah membantu pemerintah menjalankan tugasnya dan memberikan pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Dasar RI Tahun 1945 alenia 4, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.<sup>6</sup> Namun, disamping peran pegawai sebagai pembantu pemerintah dalam

<sup>5</sup>t.n., *Shahih Muslim* (Juz I. Lebanon: Dār Ihyā' al-Turath al-‘Arabi, t.t), hlm. 69.

<sup>6</sup>Kamaruddin Sellang, Jamaluddin, dan Ahmad Mustanir, *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik* (t.k.: Qiara Media, 2019), hlm. 4.

pelayanan publik aksi maladministrasi masih marak terjadi pada bidang kepegawaian, sebut saja salah satunya masalah pembayaran gaji dan tunjangan pegawai.

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan mendapatkan laporan maladministrasi yang meningkat dan tidak stabil pada bidang kepegawaian dalam kurun waktu 4 tahun. Pada tahun 2016 Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan menerima laporan maladministrasi pada bidang kepegawaian sebanyak 10 kasus, tahun 2017 ada 16 kasus dan di tahun 2018 turun yakni 14 kasus, jumlah ini terbilang tinggi karena laporan maladministrasi pada tahun 2018 masih lebih banyak dari tahun 2016. Pada tahun 2019 laporan maladministrasi pada bidang kepegawaian meningkat drastis menjadi 27 kasus. Hal ini dipertegas oleh M. Firhansyah selaku Kepala Keasistenan PVL berdasarkan data yang ada pada Ombudsman bahwa bidang kepegawaian berada di lima besar laporan terbanyak.<sup>7</sup>

Masalah bidang kepegawaian adalah hal yang penting karena merekalah yang menjadi ujung tombak pelaksanaan pelayanan publik. Jika masalah maladministrasi pada bidang kepegawaian terus terjadi, maka akan berdampak pada kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merasa perlu untuk meneliti dan mengkaji lebih dalam tentang masalah tersebut. Dalam hal ini peneliti menuangkannya dalam sebuah karya ilmiah yang berbentuk skripsi dengan judul **“Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi pada Bidang Kepegawaian.”**

---

<sup>7</sup> M. Firhansyah, Kepala Keasistenan PVL Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 28 Februari 2020, Pukul 15:12 Wita.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi pada bidang kepegawaian ?
2. Apa kendala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam upaya pencegahan maladministrasi pada bidang kepegawaian ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari dilaksanakannya penelitian yang berhubungan tentang Peran Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi Pada Bidang Kepegawaian di Kota Banjarmasin adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi pada bidang kepegawaian.
2. Untuk mengetahui kendala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi pada bidang kepegawaian.

## **D. Signifikansi Penelitian**

1. Secara akademis (keilmuan) menambah wawasan dan pengetahuan mengenai permasalahan yang diteliti. Baik bagi peneliti sendiri, maupun pihak lain yang ingin mengetahui secara mendalam tentang permasalahan tersebut, dan diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif terhadap

pengembangan studi Hukum Tata Negara khususnya berkenaan dengan lembaga Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan dalam sistem ketatanegaraan Indonesia.

2. Secara praktis berguna bagi para akademisi dan praktisi pemerintah atau politisi dan negarawan, dapat memahami serta menerapkan pelayanan publik dengan baik.

### **E. Definisi Operasional**

Agar terhindar dari kesalahpahaman dan kekeliruan terhadap beberapa istilah yang dipakai dalam penelitian ini, maka penulis memberikan batasan istilah dan penegasan mengenai judul penelitian sebagai berikut:

#### **1. Peran**

Peran adalah perilaku individu atau lembaga yang punya arti struktural sosial.<sup>8</sup> Peran yang peneliti maksudkan disini adalah sikap atau tindakan Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan dalam melaksanakan kewajibannya sebagai lembaga independen yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan melakukan pencegahan aksi maladministrasi pada bidang kepegawaian.

#### **2. Ombudsman**

Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang RI Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI bahwa:

---

<sup>8</sup>Sabri Shaleh Anwar dan Jamaluddin, *Pendidikan Al-Quran* (Tembilahan: PT. Indragiri Dot Com, 2020), hlm. 76.

“Ombudsman RI yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta Badan Hukum 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.”

Ombudsman yang peneliti maksudkan dalam penelitian ini adalah Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan yang melakukan melakukan pencegahan terhadap praktik maladministrasi di wilayah kerjanya.

### 3. Upaya

Upaya adalah usaha atau ikhtiar.<sup>9</sup> Upaya yang peneliti maksudkan disini adalah upaya pencegahan maladministrasi pada bidang kepegawaian yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

### 4. Pencegahan

Pencegahan adalah perbuatan mencegah, menolak agar tidak terjadi.<sup>10</sup> Pencegahan yang peneliti maksudkan disini adalah tindakan mencegah perbuatan maladministrasi pada bidang kepegawaian yang dilakukan oleh Ombudsman agar maladministrasi tidak terjadi atau berulang.

### 5. Maladministrasi

Menurut Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang RI Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI bahwa maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan

---

<sup>9</sup>Abduh Zulfidar Akaha, *Belajar dari Akhlak Ustadz Salafi* (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2008), hlm. 20.

<sup>10</sup>Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), online diakses <https://kbbi.web.id/cegah>, 14 September 2019.



melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang membuat rugi individu ataupun masyarakat. Maladministrasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah perilaku atau perbuatan melanggar hukum, kepatutan masyarakat serta asas umum pemerintahan yang baik (*good governance*) pada bidang kepegawaian yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik berupa bentuk laporan yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.

#### 6. Kepegawaian

Kepegawaian dalam organisasi sering disebut dengan pengelolaan SDM.<sup>11</sup> Pada penelitian ini peneliti memfokuskan kepada pengelolaan pegawai ataupun karyawan pada instansi penyelenggara pelayanan publik di provinsi Kalimantan Selatan.

### F. Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini bertujuan untuk menghindari kesalahan dan untuk memperjelas penelitian yang peneliti angkat, maka diperlukan kajian pustaka untuk membedakan penelitian ini dengan penelitian yang telah ada. Se jauh penelusuran yang peneliti lakukan, peneliti belum menemukan penelitian tentang peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam mencegah maladministrasi pada bidang kepegawaian. Akan tetapi, peneliti menemukan beberapa kajian atau penelitian yang berhubungan dengan peran Ombudsman namun berbeda lokasi dan bidangnya yakni sebagai berikut:

---

<sup>11</sup>Justine T. Sirait, *Memahami Aspek-Aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Organisasi* (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006), hlm. 3.

Skripsi yang ditulis oleh Ulvianti Diansari NIM: B121 13 348 Mahasiswi Universitas Hasanuddin Makassar, Fakultas Hukum, Program Studi Hukum Administrasi Negara yang berjudul “Fungsi Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik (Studi Proses Pengaduan Pelayanan Publik Pada Kantor Kepolisian Resort Kota Besar Makassar)”.<sup>12</sup> Persamaan yang peneliti temukan dalam skripsi ini sama-sama membahas tentang tugas dan wewenang lembaga Ombudsman RI, namun perbedaannya adalah bahwa Ulvianti Diansari menitik beratkan permasalahan fungsi Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan dalam menyelesaikan masalah proses pengaduan lembaga kepolisian yang kurang optimal. Sedangkan pokok masalah yang peneliti teliti disini adalah mengenai peran Ombudsman Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan dalam mencegah maladministrasi pada bidang kepegawaian yang dikarenakan setiap tahun laporan mengenai kepegawaian terjadi peningkatan laporan yang signifikan terkait dugaan maladministrasi. Adapun metode penelitian, perbedaannya terletak pada teknik pengumpulan data. Saudari Ulvianti Diansari menggunakan wawancara dan studi pustaka dalam teknik pengumpulan datanya sedangkan peneliti menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Skripsi yang ditulis oleh Nurhayati NIM: 8111411010 dari Universitas Negeri Semarang, Fakultas Hukum tahun 2015 yang berjudul “Peran Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Upaya Pencegahan

---

<sup>12</sup>Ulvianti Diansari, *op. cit.*, hlm. 6.

Terjadinya Maladministrasi”.<sup>13</sup> Persamaan yang peneliti temukan dalam skripsi ini sama-sama membahas tentang upaya lembaga Ombudsman dalam pencegahan maladministrasi. namun perbedaannya terletak pada fokus penelitian, saudari Nurhayati terfokus kepada peran Ombudsman dalam upaya pencegahan maladministrasi disegala bidang sedangkan penelitian yang peneliti teliti di atas adalah peran Ombudsman Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan dalam upaya pencegahan maladministrasi khusus pada bidang kepegawaian. Dalam metode penelitian, teknik pengumpulan data yang digunakan saudari Nurhayati menggunakan wawancara, observasi, dan kepustakaan penelitian. Sedangkan yang peneliti gunakan adalah obsevasi, wawancara, dan dokumentasi.

Skripsi yang ditulis oleh Shita Mariza S NIM: 12112107 dari Universitas Hasanuddin Makassar, Jurusan Hukum Administrasi Negara, Fakultas Hukum tahun 2016 yang berjudul “Fungsi Pengawasan Ombudsman RI dalam Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Kota Makassar”.<sup>14</sup> Persamaan yang peneliti temukan dalam skripsi ini sama-sama membahas tentang Ombudsman sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik, namun perbedaannya adalah bahwa saudari Shita Mariza S memfokuskan permasalahan tentang fungsi pengawasan Ombudsman Perwakilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada bidang pendidikan. Sedangkan peneliti memfokuskan upaya pencegahan maladministrasi pada bidang

---

<sup>13</sup>Nurhayati, “*Peran Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi*” (Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Hukum, UNNES, Semarang, 2015), hlm. 8.

<sup>14</sup>Shita Mariza S, “*Fungsi Pengawasan Ombudsman RI dalam Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Kota Makassar*” (Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Hukum, UNHAS, Makassar, 2016), hlm. 8.

kepegawaian oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Dalam metode penelitian, teknik pengumpulan data yang digunakan saudara Shita Mariza S menggunakan metode penelitian pustaka (*library research*), observasi, dan metode wawancara (*interview*). Sedangkan yang peneliti gunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Skripsi yang ditulis oleh Muhammad Fahrizal NIM: 1401130073 dari Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, program studi Hukum Tata Negara (*Siyasah Syar'iyah*), Fakultas Syariah tahun 2019 yang berjudul “Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Mencegah Maladministrasi di Kota Banjarmasin.”<sup>15</sup> Persamaan yang peneliti temukan dalam skripsi ini sama-sama membahas tentang peran Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan dalam mencegah maladministrasi di penyelenggaraan pelayanan publik, namun perbedaannya adalah bahwa saudara Muhammad Fahrizal memfokuskan peran Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan dalam mencegah maladministrasi di segala bidang pada penyelenggara pelayanan publik dan khusus di kota Banjarmasin. Sedangkan peneliti memfokuskan upaya pencegahan maladministrasi oleh Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan di bidang kepegawaian lingkup provinsi Kalimantan Selatan.

Judul skripsi yang telah peneliti temukan di atas, memang ada sedikit keterkaitan dengan judul skripsi yang peneliti ajukan yaitu berbicara mengenai lembaga Ombudsman. Namun, penelitian yang peneliti angkat ini berbeda dengan penelitian yang ada. Penelitian ini memfokuskan mengenai peran Ombudsman

---

<sup>15</sup>Muhammad Fahrizal, “*Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Mencegah Maladministrasi di Kota Banjarmasin*” (Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Syariah, UIN Antasari, Banjarmasin, 2019), hlm. 11.

Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan dalam upaya mencegah aksi maladministrasi oleh penyelenggara pelayanan publik pada bidang kepegawaian.

## **G. Sistematika Penulisan**

Penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab yang disusun secara sistematis. Dalam sistematika ini diharapkan mempermudah dalam mencari poin-poin tertentu, sehingga peneliti mencoba merincikan sebagai berikut:

Bab I merupakan pendahuluan, yang akan menguraikan mengenai latar belakang masalah yang menjelaskan alasan untuk memilih judul dan gambaran dari permasalahan yang diteliti. Permasalahan yang sudah tergambar dalam rumusan masalah, setelah itu disusun tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan. Manfaat penelitian merupakan kegunaan hasil penelitian. Definisi operasional untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna umum dan atau luas. Kajian pustaka ditampilkan sebagai informasi adanya tulisan atau penelitian dari aspek lain. Adapun sistematika penulisan yaitu susunan skripsi secara keseluruhan.

Bab II merupakan landasan teori yang menjadi acuan untuk menganalisis data yang diperoleh, berisikan tentang pengertian peran, pelayanan publik, Ombudsman RI, maladministrasi, dan kepegawaian.

Bab III merupakan metode penelitian, yang dipergunakan untuk menggali data yang terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data.

Bab IV merupakan hasil penelitian yang terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data yang diperoleh dan analisa data.

Bab V penutup, dalam bab ini peneliti memberikan kesimpulan terhadap permasalahan yang telah dibahas dan diuraikan dalam bab satu sampai bab IV sebelumnya. Selanjutnya akan dikemukakan beberapa saran yang dirasa perlu dan penting untuk dipaparkan.

