

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap warga negara berhak untuk mendapatkan persamaan perlakuan yang adil, baik dalam hukum maupun pemerintahan. Reformasi pemerintahan, dengan tujuan menciptakan suatu pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien guna mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh warga negara.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Selanjutnya dinyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Penyelenggara pelayanan publik yang baik sangat diharapkan oleh segenap lapisan masyarakat. Hal tersebut patut dipahami karena sampai saat ini masyarakat sering kali masih menerima pelayanan yang buruk dari penyelenggara negara dan pemerintahan sehingga dapat menimbulkan kerugian materiil maupun immateriil bagi masyarakat maupun orang perorangan. Ketidakpuasan masyarakat

maupun orang perorangan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik tersebut banyak diadukan kepada Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman merupakan sebuah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggara pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara (BUMN), badan usaha milik daerah dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun 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 juga merupakan penyelenggara pelayanan publik khusus menangani masalah maladministrasi yang terjadi pada proses pelayanan publik. Lembaga ini muncul sebagai badan pengawasan terhadap kebijakan yang berfungsi mengawasi dan menerima laporan, keluhan, komplain atas pelayanan buruk atau ketidaknyamanan yang diterima masyarakat dalam pelayanan.¹

Ombudsman dalam hukum Islam, Ombudsman memang tidak berlabelkan Islam namun kehadiran Ombudsman adalah untuk menegakan hukum Islam dengan terus mengendalikan praktik maladministrasi. Allah SWT berfirman dalam Q.S. Ali-Imran/3: 104.

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

¹https://id.m.wikipedia.org/wiki/Ombudsman_Reepublik_Indonesia diakses pada tanggal 25 Desember 2020 Pukul 12:36 Wita.

“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.”²

Ayat di atas berkaitan dengan tugas dan wewenang lembaga Ombudsman yaitu melakukan pengawasan, mencegah praktik maladministrasi, memberikan arahan kepada masyarakat mengenai maladministrasi serta mempermudah masyarakat dalam proses pelayanan karena sudah terbebas dari aksi maladministrasi.³

Pembentukan Ombudsman Republik Indonesia di tingkat daerah bertujuan mendekatkan pelayanan Ombudsman kepada masyarakat keputusan atau tindakan administrasi pemerintahan dan pelayanan umum, melindungi orang dari pelanggaran hak, penyalahgunaan kekuasaan, kesalahan, pengabaian, keputusan yang tidak adil dan kesalahan administratif. Peranan Ombudsman ini diarahkan agar kinerja administrasi pemerintahan di level pusat maupun daerah dapat diperbaiki dan ditingkatkan, tindakan-tindakan pemerintah dapat lebih terbuka dan pemerintah dengan birokrasinya bisa lebih akuntabel terhadap masyarakat luas. Selain itu, Ombudsman mempunyai kewenangan untuk melakukan penyelidikan secara obyektif atas keluhan masyarakat umum mengenai pelayanan umum dan administrasi pemerintahan, dapat juga atas inisiatif sendiri melakukan penyelidikan, sekaligus mendaftarkan keluhan tersebut.⁴

²M. Said, *Terjemah Al-Qur'an Al Karim* (Bandung: PT Al-Ma'arif, 1987), hlm. 58.

³<http://www.google.com/amp/s/www.tokopedia.com/amp/s/quran/ali-imran/ayat-104> Tafsir Ringkas Kemenag RI Di Akses Pada Tanggal 27 April 2021 Pukul 12:35 Wita.

⁴Eko Prasetyo, dkk, *Ombudsman Daerah: Mendorong Ter wujudnya Pemerintahan yang Bersih*. (Yogyakarta: PUSHAM UII, 2003), hlm. 18.

Ombudsman Republik Indonesia memiliki perwakilan diseluruh wilayah Indonesia, salah satunya di Kalimantan Selatan yang terletak di kota Banjarmasin. Hal ini dilakukan agar tugas dan fungsi Ombudsman dapat dilaksanakan secara efektif agar mampu mewujudkan kualitas dan pelayanan yang prima, akuntabel dan transparan. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 6 Berikut fungsi Ombudsman yaitu: mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang di beri tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Dan tugas Ombudsman yaitu menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan pemeriksaan substanti atas laporan, menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan, membangun jaringan kerja, melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan saat ini sedang dihadapkan dengan laporan yang meningkat setiap tahunnya, salah satunya bidang pertanahan. Bidang pertanahan merupakan bidang yang tiap tahunnya selalu ramai

laporan kasus maladministrasi dari masyarakat bahkan kasus maladministrasi pada bidang pertanahan ini terus terjadi secara berulang-ulang dari tahun ketahun.⁵

Ombudsman merupakan lembaga pengawas pelayanan publik serta juga menjalankan pelayanan publik kepada masyarakat yakni menampung masalah masyarakat dan menyelesaikan laporan mengenai kasus maladministrasi. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memberikan tingkat kepuasan kepada pengguna layanan. Menyelesaikan kasus maladministrasi yang dilakukan Ombudsman adalah kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk.

Namun pada faktanya, penyelesaian kasus maladministrasi pada bidang pertanahan yang dilakukan oleh Ombudsman masih kurang, dapat dilihat pada jumlah kasus maladministrasi bidang pertanahan selalu meningkat dari 29 laporan kasus maladministrasi tahun 2018 hingga tembus 80 laporan kasus maladministrasi di tahun 2020, laporan kasus maladministrasi pada bidang pertanahan juga selalu menempati posisi 3 besar serta kasusnya terus terjadi berulang-ulang sekan-akan permasalahan pada bidang pertanahan ini tidak dapat

⁵M. Firhansyah, Kepala Keasistenan PVL Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 12 Februari 2020 Pukul 16:00 Wita.

dipecahkan oleh Ombudsman.⁶ Padahal di dalam penyelesaian laporan kasus maladministrasi Ombudsman berwenang memberikan saran korektif yaitu perintah untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik kepada instansi penyelenggara pelayanan publik yang terbukti melakukan praktik maladministrasi dalam proses pelayanan publik serta Ombudsman juga dapat menaikkan status menjadi rekomendasi kepada instansi yang mengabaikan saran korektif dari Ombudsman. Pada fakta lapangan seperti yang dijelaskan di atas penyelesaian kasus maladministrasi pada bidang pertanahan yang selama ini dilakukan oleh Ombudsman justru mengalami peningkatan serta pengulangan kasus yang sama setiap tahunnya.

Berdasarkan permasalahan ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam dan terarah dengan membuat karya ilmiah yang berjudul **“Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Penyelesaian Laporan Kasus Maladministrasi Pada Bidang Pertanahan”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam menyelesaikan laporan kasus maladministrasi pada bidang pertanahan ?
2. Apa saja kendala yang dihadapi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam penyelesaian laporan kasus maladministrasi pada bidang pertanahan ?

⁶M. Firhansyah, Kepala Keasistenan PVL Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 12 Februari 2020 Pukul 16:18 Wita.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam menyelesaikan laporan maladministrasi pada bidang pertanahan.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam penyelesaian laporan maladministrasi pada bidang pertanahan.

D. Signifikansi Penelitian

Signifikansi penelitian disebut juga dengan manfaat penelitian, dimana sebuah hasil penelitian hendaknya bermanfaat bagi kepentingan negara dan masyarakat (segi praktis) serta dapat memberika sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan (segi teoritis).⁷ Manfaat dari segi praktis dan teoritis akan peneliti paparkan sebagai berikut:

1. Manfaat dari segi praktis, yaitu kegunaan yang bersifat memberikan sumbangan pemikiran untuk perkembangan ilmu pengetahuan⁸. Secara praktis penelitian ini dapat memberikan sumbangan dan referensi tentang efektivitas peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam menyelesaikan laporan kasus maladministrasi pada bidang pertanahan.
2. Manfaat dari segi teoritis, yaitu manfaat yang berguna untuk kepentingan negara dan masyarakat, khususnya berguna untuk peneliti dan pembaca dalam perkembangan ilmu pengetahuan di bidang Hukum Tata Negara, memperkaya

⁷Elisabeth Nurhani Butar-Butar, *Metode Penelitian Hukum*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2018), hlm. 123.

⁸*Ibid.*, hlm. 123.

khazanah kepustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan sebagai bahan informasi bagi peneliti lain yang ingin meneliti masalah ini dari sudut pandang yang berbeda.

E. Definisi Operasional

Untuk memperjelas maksud dari judul penelitian ini, dan untuk menghindari kesalahpahaman terhadap judul diatas, maka peneliti merasa perlu memberikan batasan istilah dan penegasan judul tersebut, sebagai berikut:

1. Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang dicapai. Kegiatan operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan.⁹ Efektivitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sesuatu keberhasilan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam menyelesaikan laporan kasus maladministrasi pada pelayanan publik agar pelayanan publik yang dilaporkan menjadi lebih baik dan kualitas pelayanan publik meningkat serta diharapkan tidak terjadi lagi penyimpangan dikemudian hari.
2. Peran yaitu perangkat tingkat yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat.¹⁰ Peran yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seseorang yang melaksanakan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya yakni Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan sebagai lembaga pengawas pelayanan publik yaitu menyelesaikan laporan kasus

⁹Ratna Ekasari, *Model Efektivitas Dana Desa Untuk Menilai Kinerja Desa Melalui Pemberdayaan Ekonomi* (Malang: AE Publishing, 2020), hlm. 20.

¹⁰<https://kbbi.web.id/peran.html> di akses pada tanggal 27 Desember 2020 Pukul 11:56 Wita.

maladministrasi dan memokuskan apakah penyelesaian laporan tersebut efektif atau tidak.

3. Ombudsman RI, berdasarkan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI dijelaskan pengertiannya sebagai berikut:

“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 RI yang peneliti fokuskan dalam penelitian ini adalah Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.

4. Pelayanan publik, merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹¹ Pelayanan publik yaitu adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah.¹² Pelayanan publik yang difokuskan dalam penelitian ini adalah bidang pelayanan publik pertanahan yang diselenggarakan oleh Kantor Pertanahan. Untuk Kantor Pertanahan yang

¹¹Kamaruddin Sellang, Jamaluddin, dan Ahmad Mustanir, *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik* (t.k.: Qiara Media, 2019), hlm. 21.

¹²<https://id.m.wikipedia.org> di akses pada tanggal 01 Desember 2020 Pukul 12:00 Wita.

peneliti maksudkan di dalam penelitian ini adalah Kantor Pertanahan se-Kalimantan Selatan. Hal ini didasarkan kepada ruang lingkup kerja Ombudsman yaitu se-Provinsi Kalimantan Selatan yang hanya memiliki data pengaduan masyarakat secara general dan sangat sulit mendata secara khusus perdaerah. Dan untuk melihat maksimal atau tidaknya penyelesaian Ombudsman maka harus dilakukan penelitian secara general.

F. Kajian Pustaka

Penelitian yang ditulis oleh Ulvianti Diansari (B121 13 348) Jurusan Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar Tahun 2017 dengan judul penelitian Fungsi Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik (studi proses Pengaduan Pelayanan Publik Pada Kantor Kepolisian Resort Kota Besar Makassar).¹³ Persamaan yang peneliti temukan dalam skripsi ini yaitu sama-sama membahas tentang tugas dan wewenang Ombudsman RI. Perbedaan dari skripsi ini ada pada fokus penelitian, saudari Ulvianti memfokuskan fungsi Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat pada pelayanan lembaga kepolisian sedangkan peneliti memfokuskan penyelesaian laporan pada bidang pertanahan di mana laporan mengenai kasus maladministrasi pada bidang pertanahan terjadi peningkatan yang signifikan serta lebih fokus membahas tentang efektif atau tidaknya penyelesaian laporan yang dilaksanakan Ombudsman. Metode penelitian yang digunakan oleh saudari Ulvianti yaitu

¹³Ulvianti Diansari, "*Fungsi Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik di Polrestabes Makassar*" (Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Hukum, UNHAS, Makassar, 2017), hlm. 5.

wawancara dan studi pustaka sedangkan peneliti menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Hasil yang didapat dalam penelitian saudara Ulvianti yaitu penyelesaian laporan sudah sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI namun belum maksimal karena kendala yang dihadapi Ombudsman yaitu tidak adanya transparansi dari pihak kepolisian. Sedangkan hasil dari penelitian yang peneliti lakukan yaitu penyelesaian laporan kasus maladministrasi pada bidang pertanahan sudah sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI serta Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan. Namun penyelesaian laporan yang dilakukan Ombudsman belum efektif karena masih banyak laporan yang masuk serta berulang hal ini dikarenakan faktor kendala yaitu masalah anggaran, SDM Ombudsman, instansi pelayanan publik, serta masyarakat itu sendiri.

Penelitian yang ditulis oleh Muhammad Anshori (1601130102) Jurusan Hukum Tatanegara UIN Antasari Banjarmasin Tahun 2020 dengan judul skripsi “Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi Pada Bidang Kepegawaian”.¹⁴ Persamaan yang peneliti temukan dalam skripsi ini yaitu sama-sama membahas tentang tugas dan wewenang Ombudsman RI. Perbedaan dari skripsi ini ada pada fokus penelitian, saudara Anshori memfokuskan peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam pencegahan maladministrasi pada bidang kepegawaian sedangkan peneliti

¹⁴Muhammad Anshori, “*Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi Pada Bidang Kepegawaian*” (Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Syariah, UIN Antasari, Banjarmasin, 2020), hlm. 9.

memfokuskan penyelesaian laporan pada bidang pertanahan di mana laporan mengenai kasus maladministrasi pada bidang pertanahan terjadi peningkatan yang signifikan. Metode penelitian yang digunakan oleh saudara Anshori yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi sedangkan peneliti menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Hasil yang didapat dalam penelitian saudara Anshori yaitu pencegahan maladministrasi yang dijalankan Ombudsman sesuai dengan Peraturan Ombudsman RI Nomor 30 Tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Asisten Ombudsman RI namun belum maksimal karena kendala yang dihadapi Ombudsman yaitu anggaran, SDM Ombudsman, dan instansi pelayanan publik. Sedangkan hasil dari penelitian yang peneliti lakukan yaitu penyelesaian laporan kasus maladministrasi pada bidang pertanahan sudah sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI serta Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan. Namun penyelesaian laporan yang dilakukan Ombudsman belum efektif karena masih banyak laporan yang masuk serta berulang hal ini dikarenakan faktor kendala yaitu masalah anggaran, SDM Ombudsman, instansi pelayanan publik, serta masyarakat itu sendiri.

Penelitian yang ditulis oleh Imam Rifai Mulyadi (6661132659) Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Seang-Banten Tahun 2017 dengan judul skripsi “Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladminstrasi (Studi Organisasi Perangkat Daerah

Kabupaten Tangerang)”.¹⁵ Persamaan yang peneliti temukan dalam skripsi ini yaitu sama-sama membahas tentang tugas dan wewenang Ombudsman RI. Perbedaan dari skripsi ini ada pada fokus penelitian, saudara Imam memfokuskan efektifnya Ombudsman RI Perwakilan Banten dalam upaya pencegahan maladministrasi pada Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Tangerang sedangkan peneliti memfokuskan penyelesaian laporan pada bidang pertanahan di mana laporan mengenai kasus maladministrasi pada bidang pertanahan terjadi peningkatan yang signifikan. Metode penelitian yang digunakan oleh saudara Imam yaitu penyebaran kuisioner kepada 63 OPD O(rganisasi Perangkat Daerah) Kabupaten Tangerang sedangkan peneliti menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Hasil yang didapat dalam penelitian saudara Imam yaitu efektivitas program pencegahan maladministrasi yang dijalankan Ombudsman RI Banten masih rendah sehingga belum berdampak pada perubahan. Kendala yang dihadapi Ombudsman RI Banten pengawasan yang masih lemah dan kejelasan strategi masih belum bagus. Sedangkan hasil dari penelitian yang peneliti lakukan yaitu penyelesaian laporan kasus maladministrasi pada bidang pertanahan sudah sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI serta Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan. Namun penyelesaian laporan yang dilakukan Ombudsman belum efektif karena masih banyak laporan yang masuk serta berulang hal ini dikarenakan faktor kendala yaitu masalah

¹⁵Imam Rifai Mulyadi, *“Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi Di Kabupaten Tangerang)”* (Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Banten, 2017), hlm. 5.

anggaran, SDM Ombudsman, instansi pelayanan publik, serta masyarakat itu sendiri.

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 teori efektivitas, pelayanan publik, Ombudsman RI, dan Maladministrasi.

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 simpulan terhadap permasalahan yang telah dibahas dan diuraikan dalam bab I sampai bab IV sebelumnya. Selanjutnya akan dikemukakan beberapa saran yang dirasa perlu dan penting untuk dipaparkan.