

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Ombudsman Republik Indonesia (ORI), juga dikenal dengan Komisi Ombudsman Nasional, ialah badan pengawas yang mempunyai kekuasaan dalam pengawasan pelaksanaan layanan publik. Peran Ombudsman ialah menjaga hak masyarakat dari penyalahgunaan hak, penyimpangan kekuasaan, dan maladministrasi sehingga menyimpang membuat keterlambatan yang tidak perlu.

*“The research solvent demonstrate that the Ombudsman of the Republic of Indonesia is a nation mental hospital that have got the sanction to oversee the execution of public table service unionize by DoS and authorities administrators, including those devise by Department Of State-Owned Enterprises, State-Owned Enterprises and State-Owned Enterprises. Possess Business Entities. De Jure Own Business Entities, as well as private entities or individuals tasked with allow for sealed public services, where some or all of the investment company total from the state revenue and expenditure budget and regional gross and consumption budget”.*<sup>1</sup>

Adanya Ombudsman pada masa perubahan menyebabkan pengaruh yang sangat kuat dalam perjalanan peningkatan proses layanan masyarakat walaupun pada awalnya nama Ombudsman cukup terasa tidak familiar oleh publik. Berdasarkan hasil dari laporan Ombudsman RI tahun 2019, antara tahun 2014 hingga 2016, Ombudsman RI belum diselesaikan melebihi 300 keluhan yang diterima. Selanjutnya, sejak 2017 sampai tahun 2018 terjadi peningkatan, namun

---

<sup>1</sup> Juliani, Cahya Susila Wibawa, and Natalis, “The Ombudsman’s Role in Public Service Dispute Resolution to Create Substantive Justice,” 69.

kasus pengaduan belum di selesaikan dengan jumlah 600 lebih tentang laporan keluhan tak kunjung diselesaikan.<sup>2</sup>

Roy Gregory mengatakan bahwa kamus Swedia mengatakan bahwa kata "ombudsman" berarti "agen, wakil, perwakilan, atau perwakilan yang diizinkan." Arti kata ini jelas mengacu pada orang yang berprofesi sebagai perwakilan orang yang bertanggung jawab tentang masalah diantara masyarakat dan otoritas negara atau instansi pemerintahan umumnya.<sup>3</sup> Selanjutnya, Mesnurut R.M Surachman San Antonius Sujata, dalam Bahasa Swedia, makna "ombud" "Secara hakiki ialah pengacara bertindak sebagai wakil sah kliennya, sehingga di pengadilan pengacara berfungsi sebagai perwakilan bagi klien tersebut."<sup>4</sup> Ibrahim al Wahab menyatakan bahwa kata "Ombudsman" mempunyai beragam makna, termasuk perwakilan, agen, delegasi, advokat, penjaga, atau sebutan lain untuk seseorang yang diberi otoritas untuk mewakili seseorang.<sup>5</sup>

*The Ombudsman has total authority over how the investigation is conducted, including who she calls and what information she views as appropriate. She may question any pertinent individual under oath and has the power to request information or documents.*<sup>6</sup>

---

<sup>2</sup> Laporan Tahunan 2019 Ombudsman RI . *Untuk Pelayanan Publik Yang Lebih Adil Dan Pasti*.13.

<sup>3</sup> H.M. Galang Asmara, *Hukum Kelembagaan Negara Kedudukan Ombudsman Dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia* , Laksbang PRESSindo, Yogyakarta, 2016, 5.

<sup>4</sup> Ridho Eka Fitra, "Peranan Ombudsman dalam Pemberantasan Tindak Pidana Pungutan Liar di Kota Padang." (Skripsi, Padang, Universitas Andalas Padang, 2018).

<sup>5</sup> H.M. Galang Asmara, *Hukum Kelembagaan Negara Kedudukan Ombudsman dalam Sistem ketatanegaraan Republik Indonesia*, (Yogyakarta: Laksbang PRESSindo, 2016), 2.

<sup>6</sup> A Marshall and C Reif, "The Ombudsman: Maladministration and Alternative Dispute Resolution, 1995 CanLIIDocs 188."

Didirikan oleh pemerintah pada era Presiden B.J Habibie dan diteruskan dan penggantinya adalah , K.H. Abdurrahman Wahid, Lembaga Ombudsman dianggap menjadi pencapaian besar. Tujuan utama didirikannya instansi ini adalah untuk memastikan bahwa badan peradilan dan pemerintah menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan. Ombudsman adalah wakil perlemen yang bertanggung jawab atas pengawasan tindakan kekuasaan negara dan proses hukum. Selama hampir 100 tahun setelah Swedia terbentuknya badan Ombudsman, negara lain yaitu Finlandia dan Denmark mengikuti jejak mereka. hampir semua negara di dunia.<sup>7</sup>

*The Ombudsman is a complaints agency that handles problems of poor administration of public authorities based on public complaints. The Ombudsman is also a public administration audit tool.*<sup>8</sup>

Presiden K.H. Abdurrahman langsung memutuskan Nomor 55 tahun 1999 tentang kelompok penelitian pendirian badan Ombudsman, berdasarkan pertimbangan peraturan, Landasan ide dibentuknya Badan Ombudsman Indonesia ialah agar mengoptimalkan pengawasan mengenai hak-hak individu atas tindakan tata kelola administrasi belum tepat hukum, dan menyediakan peluang untuk warga agar bisa melapor ke Ombudsman.<sup>9</sup> Semula Ombudsman itu didirikan di Swedia mengacu kepada dasar hukum tahun 1809. Proses terbentuknya Ombudsman dari Raja Charles XII di Swedia di lihat dari pemimpin dalam

---

<sup>7</sup> Asmara, 6.

<sup>8</sup> Caner Dogan, "Health Ombudsman In The United Kingdom : Establiment, Function, and Efeciency," 7.

<sup>9</sup> Fitra, "Peranan Ombudsman dalam Pemberantasan Tindak Pidana Pungutan Liar di Kota Padang."

membuka ruang pengendalian untuk warga negara sehubungan dengan jalannya proses administrasi negara.<sup>10</sup>

*“The words "administration" or "administrative" anywhere qualify the jurisdiction of the Ombudsman. In the Act under consideration, and in the Alberta, Saskatchewan, Manitoba and Newfoundland Ombudsman Acts, the relevant phrase is "administrative matters"....Nowhere in the words "administration" or "administration" excludes proprietary or business decisions government organization.”<sup>11</sup>*

Undang- Undang No. 37 tahun 2008 mengenai Ombudsman Republik Indonesia serta tegas memutuskan kewajiban dan kekuasaan Ombudsman Republik Indonesia dengan menyetujui dan mengerjakan laporan seperti penyalahgunaan administrasi pada pengelolaan layanan masyarakat. Istilah maladministrasi sebagai definisi yang awalnya dijelaskan pada pasal 1 ayat (3) Undang -Undang Nomor 37 Tahun 2008 mengenai Ombudsman Republik Indonesia. Pada pasal 1 ayat (3), Maladministrasi tidak semata mata tingkah laku melainkan, Perilaku atau perbuatan seperti penetapan serta kejadian yang melanggar norma, tidak sesuai hukum, melampui wewenang, seperti melakukan wewenang untuk tujuan lain dan melakukan kelalaian dan keteledoran ketentuan aturan pada pengelolaan layanan masyarakat dan menyebabkan ruginya berbentuk fisik dan non- fisik untuk masyarakat atau individu.<sup>12</sup>

Menurut Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mengenai layanan umum, artinya dengan layanan umum adalah sejumlah kegiatan dengan

---

<sup>10</sup> Makhfudz, *Hukum Administrasi Negara*, 132.

<sup>11</sup> Mary A Marshall dan Linda C Reif, “The Ombudsman : Maladministration and Alternative Dispute Resolution” XXXIV, no. 1 (t.t.): 215

<sup>12</sup> Hendra Nurtjahjo, Yustus Maturbongs,Diani Indah Rachmitasari, *memahami Maladministrasi,Stengthening Acces to Justice in Indonesia (SAJI) Project- UNDP,Jakarta ,2013*

dilaksanakannya untuk mencukupi keperluan layanan sesuai dengan peraturan yang berlaku untuk semua masyarakat dan penduduk, baik berupa benda, fasilitas, atau bantuan. Tata kelola telah disediakan dari pengelola layanan umum.<sup>13</sup> Menurut Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mengenai layanan umum, Kementerian layanan umum mencakup semua instansi kementerian, badan, dan korporasi berdiri sendiri Yang disusun berlandaskan Peraturan Undang-Undang untuk aktivitas layanan publik, dan lembaga hukum didirikan khusus dirancang sebagai kegiatan pelayanan.<sup>14</sup> Selanjutnya, pada Pasal 1 angka 5 diterangkan tentang pengelola layanan umum ialah aparatur, pekerja, pengelola, dan tenaga kerja pada sebuah instansi badan penanggung jawab mempunyai kewajiban melakukan perbuatan dan beberapa perbuatan untuk melayani publik.<sup>15</sup>

*The Ombudsman system is notably versatile and so may be adapted to many political and administrative contexts.*<sup>16</sup>

Wewenang Ombudsman di Indonesia diperkuat pada dua Undang-Undang, yaitu Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik. Saat menyelesaikan kewajibannya, Ombudsman mempunyai perlindungan Undang Undang, yang berarti mereka mustahil tertangkap, dikurung, dan dimintai keterangan oleh siapa pun.<sup>17</sup> Wewenang atau kewenangan (*bevoegdhied*) adalah

---

<sup>13</sup> “Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009.”

<sup>14</sup> “Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009.”

<sup>15</sup> Kurniasih, S.A.P., M.Si, *DINAMIKA PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA (ORI)*, 8.

<sup>16</sup> Yong Cheng, “The Emergence and Spread of the Ombudsman Institution.”

<sup>17</sup> Galang Asmara, *Ombudsman Nasional Dalam sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*, Laksbang PRESSindo, Yogyakarta, 2008, .89

wewenang agar melaksanakan perbuatan ketentuan yang berlaku. Menurut Abdul Rokhim, wewenang berasal dari Undang-Undang institusi pemerintah, bisa diartikan sebagai peraturan berkenaan tentang bagaimana subjek hukum publik menggunakan wewenang pemerintah dalam hubungan hukum publik.<sup>18</sup> Dengan mengizinkan, pemerintah memperkenan seseorang untuk memohonnya agar menjalankan perbuatan-perbuatan khusus, dan sering dihindari, yang menyangkut sebuah Tindakan melawan hukum demi kepentingan umum mengharuskan pengawasan khusus atasnya.<sup>19</sup> Di dalam islam sendiri sudah mengatur tentang larangan penyalahgunaan kewenangan dan kekuasaan seperti maladminstrasi menyelewengkan kepercayaan yang sudah disampaikan dengan menyelewengkan kewajiban dan otoritas bukan diizinkan dan dihindari pada agama Islam. Bahkan Allah menjelaskan agar tidak lalai dalam menjalankan tugas dan tidak mengambil keuntungan dengan merugikan orang lain. Di dalam Q.S Al-Anfal / 8 ayat 27 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

“Wahai orang-orang beriman, janganlah kamu berkhianat kepada Allah dan Rasul serta janganlah kamu mengingkari kepercayaan yang diamanahkan untukmu, sedangkan kamu menyadari”.<sup>20</sup>

Penafsiran Ibnu Katsir ialah tindakan pengkhianatan kepercayaan yang di bebaskan terhadapnya. Kesepakatan para ulama Khiyânah ini meliputi kesalahan

<sup>18</sup> “Kewenangan Pemerintah Dalam Konteks Negara Kesejahteraan (Welfarestate)”, 136.

<sup>19</sup> Ten Berge, *Pengantar Hukum Perijinan*.

<sup>20</sup> “Kementerian Agama RI, "Q.S Al-Anfal / 8 Ayat 27 "Al Qur'an Kemenag Online, <https://Quran.Kemenag.Go.Id/Quran/per-Ayat/Surah/8?From=27&to=28> ( Diakses 25 Desember 2024).”

kecil dan kesalahan besar, yang berpengaruh di dalam individu itu sendiri, dan pengaruhnya mengenai orang lain. Quraish shihab, Mengatakan dilarang menjalankan kebohongan dengan luas , yang sudah di amanahkan.<sup>21</sup> Menurut pernyataan khiyanah yaitu lawan kata yang dapat di percaya, siapa maka mendapatkan kepercayaan dan merasaa aman bahwa sesuatu yang dititipkan atau diamanahkan itu dipelihara olehnya dengan baik.<sup>22</sup>

لَا يَدْخُلُ الْجَنَّةَ صَاحِبُ مَكْسٍ

“Tidaklah masuk surga orang yang menarik pungutan liar”.(HR Abu Dawud).

Penyelenggaraan pelayanan publik di bidang pendidikan sangat penting dilaksanakan secara optimal, karena pendidikan merupakan proses awal seseorang dalam memperoleh ilmu pengetahuan. Namun, kinerja penyelenggara pelayanan publik pada bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh pemerintah masih belum optimal, sebab masih ada maladministrasi . Pada umumnya Maladministrasi di artikan suatu tindakan yang melanggar norma dalam tahapan penyelenggaraan.<sup>23</sup>

Maladministrasi yaitu tindakan melanggar Peraturan Perundang Undangan, atau memanfaatkan kekuasaan yang tujuannya berbeda. Contoh maladministrasi adalah sifat lalai dan mengabaikan dalam pelaksanaan pelaksanaan layanan publik oleh otoritas negara dan penyelenggara negara ini

---

<sup>21</sup> Gunawan, “Wacana Tafsir Tentang Ayat-Ayat Al-Qur`An Yang Berhubungan Dengan Korupsi,” 140.

<sup>22</sup> Gunawan, 141.

<sup>23</sup> Rachmitasari, Nurhtjahjo, and Maturbongs, *Memahami Maladministrasi*, 4.

merugikan publik baik materi ataupun rohani untuk khalayak umum dan individu.<sup>24</sup>

Menurut Ombudsman Republik Indonesia (ORI), tidak ada maladministrasi yang terjadi pada masa pendaftaran peserta didik baru tahun 2017. Kesalahan administrasi didasarkan pada 57 pengaduan publik yang dikirim untuk Ombudsman di seluruh Indonesia. Menurut Wakil Ketua ORI Lely Pelitasari Soebekty, ada lima jenis pelanggaran maladministrasi. Di Gedung ORI kemarin, dia menyatakan, " adalah penyimpangan kewenangan yang menyimpang proses; permintaan biaya untuk produk dan layanan; dan ketidakkompetenan."<sup>25</sup>

Banyak orang yang melaporkan tentang kasus maladministrasi komite sekolah yang di laporkan ke Ombudsman mengenai Maladministrasi pungutan liar (PUNGLI) di komite sekolah seperti uang komite sekolah di Kota Banjarmasin yang masuk di Ombudsman peran mereka tidak hanya di penyelesaian laporan saja mereka bahkan membuat kajian tentang terkait tentang pendanaan pendidikan sekolah yang di artikan sebagai pungutan liar. Selanjutnya mereka juga diskusi bersama dengan Kemenang terkait supaya pungutan liar ini tidak terulang lagi. Hal ini termasuk di dalam kasus Penerima Peserta Didik Baru (PPDB). Penerima Peserta Didik Baru (PPDB) ada posko pengaduan khusus untuk itu. yang di buat oleh Ombudsman bahkan dibuat RCO yang artinya respon cepat Ombudsman yang dimana ketika ada laporan terkait permasalahan pendidikan seperti PPDB Ombudsman harus menangani itu dalam kurung waktu 1x 24 jam dan itu hanya

---

<sup>24</sup> Nurtjahjo, Maturbongs, and Indah Rachmitasari, *Memahami Maladministrasi, Ombudsman Republik Indonesia*, 11.

<sup>25</sup> *Peran Ombudsman Republik Indonesia*, 65.

untuk kasus tentang pungutan liar saat PPDB. Penerima Peserta Didik Baru (PPDB) menimbulkan protes dari orang tua bahkan membuat pengaduan ke Ombudsman RI Perwakilan Kalsel tentang banyaknya keluhan masyarakat mengenai pendanaan pendidikan.<sup>26</sup>

Dilarang bagi orang tua atau wali murid untuk membayar sekolah yang dikelola melalui otoritas pusat dan wilayah, juga dikenal sebagai sekolah negeri. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 mengenai Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 44 Tahun 2012 mengenai pemungutan dan dana pengeluaran Pendidikan di Jenjang Pendidikan Dasar menetapkan ketentuan ini.<sup>27</sup>

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 44 Tahun 2012 tentang Pungutan dan Sumbangan Biaya Pendidikan pada Satuan Pendidikan Dasar, Pasal 9 Ayat (1) menegaskan bahwa tidak diizinkan bagi sekolah dasar dijalankan oleh pemerintah atau pemerintah daerah untuk mengumpulkan dana pendidikan.

Dari penjelasan latar belakang diatas inilah yang membuat peneliti berminat untuk menganalisis permasalahan tersebut dengan suatu kajian ilmiah yang memuat Judul **“EVALUASI PERAN OMBUDSMAN DALAM PENYELESAIAN MALADMINISTRASI PADA BIDANG PENDIDIKAN DARI TAHUN 2021-2024 DI KOTA BANJARMASIN”**

---

<sup>26</sup> Suryani, Pegawai Ombudsman RI Perwakilan Kalsel, Wawancara Pribadi, Banjarmasin. 24 Juli 2024.

<sup>27</sup> “Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Nomor 44 Tahun 2012 Tentang Pungutan Dan Sumbangan Biaya Pendidikan Pada Satuan Pendidikan Dasar.”

## **B. Rumusan Masalah**

Dengan mempertimbangkan uraian yang telah disampaikan, permasalahan yang akan diteliti dan dibahas dapat dirumuskan seperti di bawah ini:

1. Bagaimana bentuk Maladministrasi pada bidang pendidikan dari Tahun 2021-2024 di Kota Banjarmasin?
2. Bagaimana evaluasi peran Ombudsman dalam Penyelesaian Maladministrasi pada bidang pendidikan dari tahun 2021- 2024 di Kota Banjarmasin?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai untuk menjawab perumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bentuk Maladministrasi pada bidang pendidikan dari Tahun 2021-2024 di Kota Banjarmasin
2. Untuk mengetahui evaluasi Peran Ombudsman dalam Penyelesaian Maladministrasi pada bidang pendidikan dari Tahun 2021-2024 di Kota Banjarmasin?

## **D. Signifikan penelitian**

### **1. Secara Teoritis**

Tujuan penelitian yang diinginkan agar membantu dan meningkatkan pengetahuan yang bermanfaat yang bisa membuat penunjang dalam perkembangan dan sebagai kemajuan dalam ilmu pengetahuan dan agar mengetahui tentang kualitas pelayanan publik dan diharapkan dijadikan acuan

atau referensi mengetahui peranan Ombudsman secara umum dan secara keseluruhan baik bagi peneliti atau Masyarakat. Secara Teoritis penelitian ini menghasilkan bahwa teori evaluasi berdampak positif terhadap aturan atau Undang Undang yang telah dibuat pemerintah.

## **2. Secara Praktis**

Secara praktis pencapaian penelitian ini diinginkan sebagai kontribusi gagasan ide dan bisa dijadikan pedoman atau tolak ukur dan sebagai perkembangan ilmu pengetahuan dari peneliti untuk para pembaca dan peneliti selanjutnya dari perspektif yang tidak sama. Secara praktis pencapaian penelitian ini memberikan kontribusi terhadap masyarakat tentang aturan masyarakat mengenai aturan maladministrasi dan berdampak positif atas selesainya laporan yang dilaporkan masyarakat mengenai dugaan pungutan liar.

## **E. Definisi Operasional**

Untuk menghindari interpretasi yang luas dan untuk mencegah pemahaman yang salah tentang judul dan masalah yang akan diteliti, penulis memberikan definisi operasional berdasarkan pengertian judul di atas:

1. Evaluasi menurut Kamus Bahasa Indonesia (KBBI), evaluasi diartikan sebagai penilaian,<sup>28</sup> yang dimaksud disini adalah proses penilaian, jadi dapat diartikan evaluasi adalah sebuah proses menilai.

---

<sup>28</sup> Tim Penulis, "Evaluasi", *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online* <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/EVALUASI>, (Di Akses 15 Januari 2025).

2. Peranan berasal dari kata peran, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dimaknai dengan kata pemain. Peran ialah orang yang menjalankan sesuatu yang khusus, atau “sistem perilaku yang di harapkan dimiliki oleh orang yang berada pada Masyarakat”<sup>29</sup> seperti Peranan Ombudsman RI Perwakilan Kalsel.<sup>30</sup> Yang dimaksud peranan disini adalah peranan Ombudsman dalam menyelesaikan dugaan pungutan liar maladministrasi di bidang pendidikan tujuannya untuk mengetahui peranan pada bidang pencegahan dan penyelesaian di Ombudsman RI Perwakilan Kalsel.
3. Pelayanan Publik menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan yaitu: (1) perihal atau cara melayani<sup>31</sup> ; (2). Upaya membantu keperluan orang lain dengan mendapatkan bayaran (uang); dan (3). Selanjutnya yang diserahkan mengenai jual beli jasa seperti layanan publik dengan di berikan di Ombudsman RI Perwakilan Kalsel.<sup>32</sup>
4. Ombudsman merupakan lembaga negara yang bertanggung jawab atas pengelolaan layanan untuk umum yang diberikan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN), serta organisasi swasta dan perseorangan yang

---

<sup>29</sup> “Tim Penulis "Peran", *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online*, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/peran>, (Diakses 23 Desember 2024).”

<sup>30</sup> Fitra, “Peranan Ombudsman dalam Pemberantasan Tindak Pidana Pungutan Liar di Kota Padang.”

<sup>31</sup> “Tim Penulis, "Pelayanan Publik", *Kamus Besar Indonesia (KBBI) Online*, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pelayanan%20publik>, (Diakses 23 Desember 2024).”

<sup>32</sup> Kurniawan, “Upaya Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Mengatasi Maladministrasi Pelayanan Publik Sektor Kesehatan Di Provinsi Lampung.”

diberikan wewenang agar menyediakan berbagai jenis layanan publik. Seperti Ombudsman RI Perwakilan Kalsel.<sup>33</sup>

5. Pendidikan ialah tindakan Memberikan bimbingan atau bantuan kepada seseorang dalam mengembangkan potensinya secara fisik dan rohani dikenal sebagai pendidikan, sehingga dapat mencapai kemampuan optimal yang ada pada individu tersebut.<sup>34</sup> Pendidikan yang di maksud disini adalah sekolah tempat untuk menimba ilmu yaitu sekolah di Kota Banjarmasin yang tidak boleh melakukan pungutan liar selain yang diberikan oleh negara, peneliti melakukan disekolah ini karena adanya dugaan pungutan liar disekolah.
6. Maladministrasi menurut Kamus Bahasa Indonesia (KBBI), Maladministrasi diartikan sebagai Kelalaian administratif yang dilakukan pejabat negara.<sup>35</sup>
7. Pungutan liar (PUNGLI) menurut Kamus Bahasa Indonesia (KBBI), Pungutan Liar ialah pengenaan biaya yang dikenakan pada tempat yang seharusnya tidak dikenakan biaya; pungli.<sup>36</sup>

## **F. Kajian Pustaka**

Kajian Pustaka ini memiliki tujuan agar tidak menimbulkan kesalah pahaman serta menjelaskan permasalahan serta konsep dalam penelitian maka karena itu dibuat lah perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya sebagai kajian pustaka yang sebagai berikut:

---

<sup>33</sup> Kurniawan, 32.

<sup>34</sup> Hidayat, *Ilmu Pendidikan*, 24.

<sup>35</sup> “Tim Penulis,"Maladministrasi"Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/maladministrasi> (Diakses 5 Maret 2025).”

<sup>36</sup> “Tim Penulis,"Pungutan Liar"Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pungutan%20liar>(Di Akses 5 Maret 2025).”

1. Skripsi yang disusun oleh Mahmud Hanafi dari Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati, Dengan Judul "Analisis Kualitas Pelayanan Ombudsman: Studi Kasus Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat" penelitian ini Menggunakan penelitian metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini membahas tujuan dibuatnya penelitian ini untuk memahami seperti apa standar Pelayanan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat Hasil penelitian memperlihatkan bahwa terdapat sejumlah kendala dalam layanan umum di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat, lokasi yang salah satunya belum memiliki bangunan mandiri, keterlambatan penjelasan dari badan dan lembaga yang dilaporkan, fasilitas tidak menyeluruh, dan tempat pelaporan terbatas dan tidak banyak.<sup>37</sup>

Perbedaan dengan penelitian yang disusun oleh Mahmud Hanafi adalah penelitian ini membahas kualitas pelayanan Ombudsman yang terdapat banyak masalah. sedangkan yang ingin diteliti oleh peneliti adalah peran Ombudsman dalam penyelesaian maladministrasi pungutan liar pada bidang pendidikan .Adapun persamaan dalam penelitian ini terdapat kesamaan dalam metode penelitian yaitu menggunakan metode kualitatif.

2. Skripsi yang disusun oleh Fathul Yasin Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jambi dengan judul "Responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi Dalam Penyelesaian Pengaduan Pertanahan Di Atr / Bpn

---

<sup>37</sup>Hanafi, "Analisis Kualitas Pelayanan Ombudsman : Studi Kasus Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat."

Kota Jambi” Penelitian ini memakai jenis penelitian kualitatif.<sup>38</sup> Penelitian ini membahas Penelitian ini menemukan bahwa indikator keberhasilan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi kurang ketika mengawasi layanan umum di ATR/BPN Kota Jambi, termasuk tanggapan cepat pegawai terhadap setiap keluhan pelanggan dan memberikan layanan yang cepat, cermat, tepat, dan tepat waktu. tidak ada kepastian waktu, banyak laporan pengaduan yang tidak ditemukan maladministrasi, dan hanya 85% laporan pengaduan diselesaikan setiap tahunnya.<sup>39</sup>

Perbedaan dengan penelitian yang disusun oleh Fathul Yasin adalah Penelitian ini membahas seperti apa respon cepat dari pegawai dengan melakukan layanan dengan segera, teliti, dan semua laporan keluhan di selesaikan. Dari penelitian ini menunjukkan Responsivitas Ombudsman saat mengawasi pada ATR/BPN Kota Jambi belum optimal. Sedangkan yang ingin diteliti oleh peneliti adalah peran Ombudsman dalam penyelesaian maladministrasi pungutan liar pada bidang pendidikan. Adapun persamaan dalam penelitian ini terdapat kesamaan dalam metode penelitian yaitu menggunakan metode kualitatif.

3. Skripsi yang disusun oleh Ridho Eka Fitra fakultas Hukum Universitas Andalas Padang pada tahun 2018 Yang Berjudul “Peranan Ombudsman Dalam Pemberantasan Tindak Pidana Pungutan Liar Di Kota Padang”. Penulisan skripsi ini memakai metode penelitian dengan metode pendekatan

---

<sup>38</sup> Lexy J. Molcong. Metodologi penelitian kualitatif . Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2006. 6.

<sup>39</sup> Yasin, “Resvonsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi Dalam Penyelesaian Pengaduan Pertanahan Di ATR/BPN Kota Jambi.”

empiris (yuridis sosiologis). Penelitian ini mengungkapkan kalau Ombudsman berperan mengawasi bagian luar dan memastikan pelayanan publik bebas dari tindakan maladministrasi. Tugas utama Ombudsman adalah mencegah langkah-langkah yang dapat merusak kualitas pelayanan publik, termasuk maladministrasi. Saran yang dikeluarkan Ombudsman memiliki kekuatan hukum sifatnya akhir dan tidak dapat dituntut, karena lembaga ini mendapat wewenang oleh Undang-Undang untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik. Implementasi pekerjaan serta tanggung jawab Ombudsman belum optimal. Hal inilah yang disebabkan oleh kurangnya kerja sama dengan kelompok pemberantas praktik Pungutan Liar (PUNGLI). Tantangan lain yang ditemui adalah minimnya pemahaman oknum-oknum pelaku pungli terhadap Peraturan Perundang-Undangan yang sudah ada, serta rendahnya keikutsertaan masyarakat serta melaporkan kasus pungli ke Ombudsman.<sup>40</sup>

Perbedaan dengan penelitian yang disusun oleh Ridho Eka Fitra adalah Peranan Ombudsman Dalam Pemberantasan Tindak Pidana Pungutan Liar. sedangkan yang ingin diteliti oleh peneliti adalah peran Ombudsman dalam penyelesaian maladministrasi pungutan liar pada bidang pendidikan. Adapun persamaannya dengan penelitian yang diteliti adalah memiliki kesamaan menggunakan metode penelitian dengan metode pendekatan empiris (yuridis sosiologis).

---

<sup>40</sup> Fitra, "Peranan Ombudsman Dalam Pemberantasan Tindak Pidana Pungutan Liar Di Kota Padang."

4. Skripsi ini disusun oleh Mahasiswa Fajri Budiman Taufiq Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran “ Jawa Timur yang berjudul “Implementasi Undang Undang Nomor 37 tahun 2008 Tentang Ombudsman Dalam Penyelesaian Maladministrasi Kasus Kependudukan Di Kota Surabaya” Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis empiris Dewasa ini, pelayanan publik telah menjadi masalah yang semakin penting karena mutu performa pengurusan layanan untuk umum memengaruhi eksistensi perekonomian dan pemerintahan. Dalam kehidupan politik, peningkatan peforma pengurusan layanan untuk umum akan berdampak besar pada peningkatan rasa percaya publik kepada pemerintahan, sementara kualitas peforma pengurusan ini telah menjadi salah satu elemen utama yang mengakibatkan kesulitan rasa percaya publik kepada pemerintahan.<sup>41</sup>

Perbedaan dengan penelitian yang disusun oleh Fajri Budiman Taufiq adalah Implementasi Undang Undang Nomor 37 tahun 2008 Tentang Ombudsman Dalam Penyelesaian Maladministrasi Kasus Kependudukan Di Kota Surabaya. sedangkan yang ingin diteliti oleh peneliti adalah peran Ombudsman dalam penyelesaian maladministrasi pungutan liar pada bidang pendidikan. Adapun persamaannya dengan penelitian yang diteliti adalah memiliki kesamaan menggunakan metode penelitian dengan metode pendekatan empiris (yuridis sosiologis).

5. Skripsi ini disusun oleh Mahasiswa M. Hasby Kurniawan Fakultas Hukum Universitas Lampung Bandar Lampung Yang Berjudul “ Upaya Ombudsman

---

<sup>41</sup> Budiman Taufiq, “Implementasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Dalam Penyelesaian Maladministrasi Kasus Kependudukan Di Kota Surabaya.”

RI Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Mengatasi Maladministrasi Pelayanan Publik Sektor Kesehatan Di Provinsi Lampung Tahun 2016”. Jenis penelitian ini memakai Metode Kualitatif penelitian ini membahas tujuannya untuk mengetahui usaha yang dilaksanakan Ombudsman RI Perwakilan Lampung dan mengawasi Ombudsman dalam menyelesaikan Maladministrasi bidang layanan medis di Provinsi Lampung dan agar memahami hambatan apa saja yang menghambat Ombudsman untuk menyelesaikan Maladministrasi.<sup>42</sup>

Perbedaan dengan penelitian yang disusun oleh M. Hasby Kurniawan adalah membahas tujuannya agar memahami usaha yang dilaksanakan Ombudsman RI Perwakilan Lampung dalam mengawasi Ombudsman untuk menyelesaikan Maladministrasi bidang layanan medis di Provinsi Lampung serta agar memahami masalah yang menghambat Ombudsman untuk menyelesaikan penyimpangan administrasi. Sedangkan yang ingin diteliti oleh peneliti adalah peran Ombudsman dalam penyelesaian maladministrasi pungutan liar pada bidang pendidikan. Adapun persamaan dalam penelitian ini terdapat kesamaan dalam metode penelitian yaitu menggunakan metode kualitatif.

6. Tesis Ini Disusun Oleh Mahasiswa Gugum Gunawan Program Studi Ilmu Al-Quran Dan Tafsir Konsentrasi Ilmu Tafsir Program Studi Pascasarjana Universitas Institute Ptiq Jakarta Yang Berjudul “ Wacana Tafsir Tentang Ayat Ayat Al- Alquran Yang Berhubungan Dengan Korupsi”. Menggunakan

---

<sup>42</sup> Kurniawan, “Upaya Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Mengatasi Maladministrasi Pelayanan Publik Sektor Kesehatan Di Provinsi Lampung.”

metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan penelitian ini di katagorikan sebagai metode penelitian kualitatif. Penelitian ini membahas tentang bahasan penyalahgunaan kewenangan, kekuasaan dan pengkhianatan terhadap amanat. Penelitian ini berkaitan dengan pembahasan yang ingin peneliti bahas.

Perbedaan dengan penelitian yang disusun oleh Gugum Gunawan adalah Wacana Tafsir Tentang Ayat Ayat Al- Alquran yang berkaitan pada Korupsi sedangkan yang ingin diteliti oleh peneliti adalah peran Ombudsman dalam penyelesaian maladministrasi pungutan liar pada bidang pendidikan. Adapun persamaan dalam penelitian ini terdapat kesaman dalam metode penelitian yaitu menggunakan metode kualitatif.

Demikian kajian Pustaka atau penelitian ini agar mengetahui kajian Pustaka atau penelitian terdahulu yang diantaranya memiliki persamaan dan perbedaannya.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan memiliki peran dan pengaruh besar dalam penyusunan karya ilmiah yang berguna agar mempermudah para pembaca untuk membaca dan memberi pemahaman tentang subtansi dan isi dalam kajian yang disusun oleh penulis yang dibentuk dibawah ini:

Bab I adalah Pendahuluan yang berisi latar belakang masalah untuk menggambarkan seperti apa isi sebenarnya masalah yang akan dibahas serta penjelasan yang berkaitan dengan masalah tersebut . Di dalam struktur rumusan

masalah, tujuan penelitian, signifikan penelitian, definisi operasional, kajian pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II adalah terdapat Landasan Teori berguna untuk menerangkan atau menjawab penjelasan mengenai pokok pembahasan yang akan di bahas pada suatu penelitian, agar memperkuat dan sesuai dengan permasalahan yang di teliti.

Bab III adalah yaitu membahas pembahasan dan analisis yang akan menjawab rumusan dari rumusan masalah kemudian akan di analisis oleh peneliti yang berhubungan dengan apa yang akan diteliti.

Bab IV adalah bab yang membahas rangkaian laporan yang di teliti oleh peneliti yang berisi laporan hasil penelitian yang berisi beberapa paparan informasi dari berbagai narasumber mengenai Evaluasi Peran Ombudsman Dalam Penyelesaian Maladministrasi Pada Bidang Pendidikan Dari Tahun 2021-2024 Di Kota Banjarmasin.

Bab V adalah penutup yang dimana bab adalah bab akhir yang akan membahas berupa hasil akhir penelitian dan saran- saran dari penulis. dalam bab ini membahas tentang rangkaian kesimpulan dari analisis peneliti.