

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia Pelayanan publik merupakan hal yang paling penting dalam mengurus urusan yang berhubungan pengelolaan tata pemerintahan. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan hal yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah.. Pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif, efisien dan akuntabel sebagai konsekuensi atas kewajiban masyarakat untuk membiayai pelayanan publik yang dituntut oleh masyarakat. Masih ada ditemukan beberapa pelayanan publik yang terdapat maladministrasi padahal sudah dilakukan pengawasan dengan terjun secara langsung, dengan adanya wabah penyakit virus yang disebut covid-19. Maka potensi maladministrasi menjadi lebih besar karena pengawasan untuk pelayanan publik yang tidak bisa terjun secara langsung.

Indonesia yang saat ini dihadapkan dengan wabah penyakit virus yang disebut dengan covid-19. Covid-19 atau *coronavirus disease 2019* adalah penyakit yang disebabkan oleh jenis coronavirus baru yaitu Sars-CoV-2, yang ditemukan pertama kali di Wuhan Tiongkok pada tanggal 31 Desember 2019. Penyakit ini dapat menular dari manusia ke manusia melalui kontak erat dan percikan cairan pada saat bersin dan batuk. Maka dari itu yang membuat layanan publik era pandemik covid-19 berubah total, khususnya cara aparatur negara melayani warga, karena adanya covid-19, maka sejak 23 Maret 2020 seluruh

Aparatur Sipil Negara (ASN) di pusat dan daerah termasuk Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan dan seluruh kabupaten/kota bekerja dari rumah atau lebih dikenal dengan sebutan *Work From Home* (WFH). Semua instansi penyelenggara pelayanan mengeluarkan edaran yang pada intinya mengatur penyesuaian sistem kerja, pembatasan kegiatan bepergian ke luar daerah, kegiatan mudik dan cuti di lingkungan kerja masing-masing.¹ yang menjadi pengawasan lebih cenderung melemah.

Semua instansi mengeluarkan aturan internal diantaranya: Pertama, seluruh ASN hanya bisa bekerja dari rumah atau *Work From Home* (WFH) total. Dengan demikian tidak ada pelayanan secara langsung di loket instansi itu; Kedua, *Work From Home* (WFH) dengan sistem piket yang mengkombinasikan layanan langsung dan layanan dalam jaringan atau online. Cara kedua inilah yang paling banyak diterapkan penyelenggara pelayanan di Kalimantan Selatan.

Pelaksanaan *Work From Home* (WFH) untuk mencegah penyebaran covid-19 merupakan pilihan terbaik menurut pemerintah, namun dengan pelaksanaan tersebut kemungkinan akan mengganggu stabilitas dalam pelayanan terutama pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat seperti pembuatan ktp, sim dan surat-surat lainnya, hal ini dapat memicu terjadinya maladministrasi. Adapun untuk mencegah terjadinya maladministrasi jauh sebelum terjadinya pandemik covid-19 pemerintah Republik Indonesia telah membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik yang dikenal sebagai Ombudsman yang tersebar disetiap Provinsi di Indonesia.

¹<http://infopublik.id/kategori/nusantara/445157/antisipasi-penyebaran-covid-19-pemprov-kalsel-berlakukan-asn-bekerja-dari-rumah>. Diakses pada hari jumat tanggal 26 Juni 2020 jam 20.34 Wita.

Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Maksud dan tujuan didirikannya lembaga negara ini adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang sangat baik. Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan berhak dan wajib melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan pemantauan, pencegahan maladministrasi serta berpesan agar seluruh ASN selaku penyelenggara pelayanan publik terus menjaga pelayanan publik agar tidak terganggu meski bekerja dari rumah sebagaimana Pasal 6 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia yang berbunyi:

“Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.”

Pelayanan publik di era pandemik covid-19 kenyataannya banyak terjadi permasalahan yakni kasus maladministrasi yang timbul akibat wabah virus tersebut, ini menandakan seolah-olah pelayanan publik di era pandemik covid-19 luput dari pengawasan Ombudsman. Aksi maladministrasi dalam pelayanan publik di era pandemik covid-19 semakin merajalela seperti penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, ketidakjelasan informasi. Sehingga menimbulkan kerugian materiil maupun immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan dan tindakan ini jelas sekali

perbuatan yang zalim dari pemerintah kepada masyarakat. Dalam hal ini Allah swt telah menjelaskan kepada kita semua ancaman kepada penduduk bumi yang melakukan perbuatan zalim. Allah berfirman dalam Q.S. al-Qashash/28: 59 yang berbunyi:

وَمَا كَانَ رَبُّكَ مُهْلِكَ الْقُرَىٰ حَتَّىٰ يَبْعَثَ فِي أُمِّهَا رَسُولًا يَتْلُوا عَلَيْهِمْ ؕ إِنَّا وَمَا كُنَّا مُهْلِكِي الْقُرَىٰ إِلَّا وَأَهْلُهَا ظَالِمُونَ

“Dan tidak adalah Tuhanmu membinasakan kota-kota, sebelum Dia mengutus di ibukota itu seorang Rasul yang membacakan ayat-ayat Kami kepada mereka; dan tidak pernah (pula) Kami membinasakan kota-kota; kecuali penduduknya dalam Keadaan melakukan kezaliman. ²

Ayat di atas menjelaskan bahwa kehancuran suatu negara dikarenakan oleh penghuni atau penduduknya, dalam konteks penelitian ini adalah bahwa apabila pejabat publik yaitu penyelenggara pelayanan publik berlaku tidak adil atau bertindak sewenang-wenang yang membuat rugi masyarakat, hal ini akan mempercepat kehancuran, sebab masyarakat sudah kehilangan kepercayaan dan kehilangan harapan terhadap pemerintah sehingga mengakibatkan sikap tidak peduli masyarakat terhadap pemerintah dan tatanan kenegaraan akan menjadi kacau, apalagi saat ini masih berlangsung dengan wabah virus corona yang semakin banyak memakan korban jiwa.

Laporan tentang maladministrasi yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan di era pandemik covid-19 ini terjadi peningkatan kasus maladministrasi yang drastis berdasarkan observasi awal peneliti terlihat dari data tahun 2019 total laporan tentang maladministrasi pada

²Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya Special for Women* (Bandung: PT. Sygma Examedia), hlm 392.

pelayanan publik berjumlah 110 kasus dengan pengawasan yang ketat berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dengan rutin melakukan fungsi dan tugas pengawasan preventif yakni dengan program Ombudsman Beelang, Ombudsman *Sit In*, dan sosialisasi rutin dengan program 7 O (*seven O*), *smart city*, dll selain pengawasan preventif ombudsman juga melakukan pengawasan refrensif seperti penindakan terhadap laporan yang masuk dan melakukan investigasi. Pada tahun 2020 di era pandemik covid-19 setidaknya hingga 5 Juli 2020 sudah ada 200 lebih kasus maladministrasi pada pelayanan publik dari 200 lebih kasus maladministrasi, yang terbesar sekitar 80 % mengenai bidang sosial yakni masalah bantuan sosial, dalam hal ini Ombudsman dalam menjalankan fungsi dan tugas pengawasan baik preventif maupun refrensif mengalami perubahan sosialisasi yang dulunya rutin dilakukan dengan tatap muka langsung kini hanya dilakukan dengan daring dan dalam melakukan investigasi juga terhambat. Fungsi lembaga Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan untuk mengawasi penyelenggara pelayanan publik sangat diperlukan dalam kondisi ini, terutama pelayanan publik pada bidang sosial seperti bantuan sosial untuk masyarakat Kalimantan Selatan yang terdampak Covid-19 agar pelayanan sosial yang diberikan pemerintah tidak terjadi maladministrasi demi kehidupan masyarakat yang aman dan sejahtera di era pandemik Covid-19 ini.³

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas di era pandemik Covid-19 terkhusus pada pelayanan publik dibidang sosial adalah hal yang sangat

³M. Firhansyah, Kepala Keasistenan PVL Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin 13 Juli 2020, Pukul 14:15 Wita.

penting karena kehidupan harus tetap berjalan demi masa depan yang cerah. Sehingga, apabila masalah maladministrasi pada pelayanan publik dibidang sosial di era pandemik Covid-19 bisa dihentikan maka kebutuhan masyarakat akan cepat terpenuhi yang pada akhirnya dapat lebih mempercepat pencapaian kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka penting kiranya dilaksanakan penelitian yang berfokus untuk mengkaji lebih dalam permasalahan tersebut yang dituangkan dalam sebuah karya ilmiah dengan judul **“FUNGSI PENGAWASAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN KALIMANTAN SELATAN DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG SOSIAL DI ERA PANDEMIKK COVID-19.”**

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini :

1. Bagaimana fungsi dan tugas pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada bidang sosial yakni bantuan sosial di era pandemik Covid-19?
2. Apa saja faktor yang menjadi kendala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam menjalankan fungsi dan tugas pengawasan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada bidang sosial yakni bantuan sosial di era pandemik Covid-19.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilaksanakan penelitian ini yang berhubungan tentang fungsi pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada bidang sosial di era pandemik covid-19 sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui fungsi dan tugas pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada bidang sosial yakni bantuan sosial di era pandemik Covid-19.
2. Untuk mengetahui faktor yang menjadi kendala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam menjalankan fungsi dan tugas pengawasan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada bidang sosial yakni bantuan sosial di era pandemik Covid-19.

D. Signifikansi Penelitian

Signifikansi berisi manfaat penelitian, manfaat penelitian dibedakan antara manfaat ditinjau dari segi teoritis dan dari segi praktis.⁴ Manfaat teoritis dan praktis akan peneliti paparkan sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis, yaitu untuk memperkaya pengetahuan peneliti dan pembaca dalam pengembangan ilmu pengetahuan dibidang ilmu hukum khususnya Hukum Tata Negara, memperkaya khazanah kepustakaan UIN Antasari Banjarmasin, serta sebagai bahan informasi awal bagi peneliti lain yang ingin meneliti masalah ini dari sudut pandang yang berbeda.

⁴Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Hukum* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2009), hlm. 157.

2. Manfaat praktis, yaitu kegunaan yang sifatnya sumbangsih bagi kepentingan di luar akademik.⁵ Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan referensi bagi masyarakat dan sebagai bahan referensi untuk meningkatkan fungsi pengawasan pelayanan publik lembaga Ombudsman pada bidang sosia khususnya di era pandemik Covid-19.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari penafsiran yang luas dan agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam menginterpretasikan judul serta permasalahan yang akan diteliti, maka diperlukan adanya batasan-batasan istilah sebagai berikut:

1. Fungsi adalah suatu kegiatan pokok yang dilakukan oleh suatu organisasi atau lembaga. Menurut KBBi fungsi adalah jabatan atau kedudukan.⁶ Fungsi dalam penelitian ini adalah posisi dan pengaruh Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan dalam melaksanakan hak dan kewajibannya.
2. Pengawasan menurut KBBi adalah suatu bentuk pemeriksaan atau pengontrolan dari pihak yang tertinggi kepada pihak di bawahnya.⁷ Pengawas yang dimaksud disini adalah proses pelaksanaan pengamatan Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan terhadap penyelenggara pelayanan publik
3. Ombudsman dalam Kamus Oxford (2007) mendefinisikan sebagai badan atau pejabat yang ditunjuk pemerintah untuk menyelidiki keluhan publik terhadap

⁵*Ibid.*, hlm 158.

⁶La Ode Husen, Husni Tamrin, *Hukum Konstitusi Kesepakatan (Agreement) dan Kebiasaan (Custum) sebagai Pilar Konvensi Ketatanegaran* (Makassar: CV Social Politic Genius (SIGn), 2017), hlm. 26.

⁷Angger Sigit Praukti, Meylani Chahyaningsih, *Pengawas Hukum Terhadap Aparatur Negara* (Yogyakarta:Medpress Digital, 2018), hlm. 13.

kekuatan pelayanan publik dan melaporkannya.⁸ Ombudsman yang dimaksud disini adalah Ombudsman Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan.

4. Pelayanan Publik merupakan pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.⁹ Pelayanan publik dalam penelitian ini adalah pelayanan sosial yang berhubungan dengan kesejahteraan sosial yang sangat berdampak bagi masyarakat, yakni bantuan sosial untuk masyarakat Kalimantan Selatan yang terdampak Covid-19.
5. Pandemi adalah penyebaran penyakit yang menyebar ke beberapa Negara atau benua yang biasanya mempengaruhi orang dalam jumlah besar dan penyebarannya secara global.¹⁰ Pandemi yang dimaksud disini yaitu penyebaran virus covid-19 yang mulai masuk ke Indonesia pada awal maret 2020 yang berdampak bagi segala aspek kehidupan.

F. Kajian Pustaka

Untuk menghindari kesalahpahaman dan untuk memperjelas permasalahan yang peneliti angkat, maka diperlukan kajian pustaka untuk membedakan penelitian terdahulu dan penelitian yang peneliti teliti, kajian pustaka sebagai berikut:

⁸M. Idris Patarai, *Ombudsman dan Akuntabilitas Publik Perspektif Daerah Istimewa Yogyakarta* (Makassar: De La Macca, 2015), hlm. 37.

⁹Sjahrazad Masdar, Sulikah Asmorowati, dan Jusuf Irianto, *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik* (Surabaya: Airlangga University Press, 2009), hlm. 42-43.

¹⁰<https://www.lampost.co/berita-virus-korona-makna-pandemik-endemik-epidemik-dan-wabah.html>. Diakses pada hari jumat tanggal 17 Juli 2020 jam 22.37 Wita.

1. Skripsi yang ditulis oleh Nurhayati (8111411010) tahun 2015 dari Universitas Negeri Semarang, Fakultas Hukum yang berjudul “Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi”.¹¹ Penelitian ini akan difokuskan terhadap pelaksanaan Pasal 6 Huruf g Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Cara Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah terkait wewenang dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi pelayanan publik. Sedangkan penelitian yang peneliti teliti di atas adalah fungsi pengawasan Ombudsman Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada bidang sosial di era pandemik covid-19.
2. Skripsi yang ditulis oleh Ulvianti Diansari (B121 13 348) tahun 2017 dari Universitas Hasanuddin Makassar, Fakultas Hukum, Program Studi Hukum Administrasi Negara yang berjudul “Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik (Studi Proses Pengaduan Pelayanan Publik Pada Kantor Kepolisian Resort Kota Besar Makassar)”.¹² Pokok masalah yang dijadikan dasar dalam pembahasan skripsi ini adalah mengenai lembaga Kepolisian dengan

¹¹Nurhayati, “Peran Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi” (Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Hukum, UNNES, Semarang, 2015), hlm.8.

¹²Ulvianti Diansari, “*Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik (Studi Proses Pengaduan Pelayanan Publik Pada Kantor Kepolisian Resort Kota Besar Makassar)*”, (Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Hukum, UH, Makassar, Semarang, 2017), hlm 11.

menggunakan studi proses pengaduan pelayanan publik pada kantor Kepolisian Resort Kota Besar Makassar. Lembaga Kepolisian yang merupakan penyelenggara negara yang bersentuhan langsung dengan masyarakat dalam pemberian pelayanan yang diawasi oleh lembaga Ombudsman, namun kenyataannya tugas pelayanan kepada masyarakat sangat masih belum optimal terutama dalam hal laporan pengaduan yang terkadang pelayanannya kurang baik atau biasa disebut dengan penundaan berlarut menyebabkan kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak kepolisian, bahkan disana banyak calo pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satlantas Polrestabes Makassar dan tidak sedikit anggota polisi yang merangkap sebagai calo pengurusan SIM. Sehingga, sampailah aduan terhadap kinerja kepolisian kepada Ombudsman sebagai lembaga yang khusus mengawasi pemberian pelayanan umum. Sedangkan pokok masalah yang peneliti teliti di sini adalah mengenai fungsi pengawasan Ombudsman Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada bidang sosial di era pandemik covid-19 .

3. Skripsi yang ditulis oleh Muhammad Anshori (1601130092) tahun 2020 dari Universitas UIN Antasari Banjarmasin, Fakultas Syariah, Progam Studi Hukum Tatanegara (Siyasah Syariyyah) yang berjudul “Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi pada bidang kepegawaian.”¹³ Sama-sama membahas tentang Ombudsman namun berbeda dari fokus penelitian. Fokus permasalahan yang diteliti

¹³Muhammad Anshori, “*Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi pada bidang Kepegawaian*” (Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Syariah, UIN Antasari, Banjarmasin, 2019), hlm. 12.

saudara Muhammad Anshori yaitu pencegahan maladministrasi dibidang kepegawaian yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dari tahun 2016-2019. Sedangkan peneliti memfokuskan pada fungsi Ombudsman, yaitu fungsi pengawasan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dibidang sosial dan yang membuat unik dari penelitian yang peneliti angkat ini adalah di era pandemik Covid-19.

4. Skripsi yang ditulis oleh Muhammad Fahrizal NIM: 1401130073 dari Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, program studi Hukum Tatanegara (*Siyasah Syar'iyah*), Fakultas Syariah tahun 2019 yang berjudul "Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Mencegah Maladministrasi di Kota Banjarmasin."¹⁴ 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 pada fungsi Ombudsman, yaitu fungsi pengawasan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dibidang sosial dan yang membuat unik dari penelitian yang peneliti angkat ini adalah di era pandemik Covid-19.
5. Skripsi yang ditulis oleh Shinta Mariza S NIM: 12112107 dari Universitas Hasanuddin Makassar, Jurusan Hukum Administrasi Negara , Fakultas Hukum tahun 2016 yang berjudul "Fungsi Pengawasan Ombudsman RI dalam

¹⁴Muhammad Fahrizal, "*Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Mencegah Maladministrasi di Kota Banjarmasin*"(Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Syariah, UIN Antasari, Banjarmasin, 2019), hlm. 11.

Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Kota Makassar”¹⁵ persamaan yang peneliti temukan dalam skripsi ini sama-sama membahas tentang fungsi pengawasan penyelenggaraan publik, namun perbedaannya adalah bahwa peneliti Shita Mariza S memfokuskan permasalahan fungsi pengawasan Ombudsman Perwakilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada bidang pendidikan. Sedangkan peneliti memfokuskan pada fungsi pengawasan ombudsman dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada bidang sosial pada masa pandemik covid-19.

G. Sistematika Penelitian

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 Pendahuluan. Bab ini mengarahkan permasalahan terkait penelitian ini mengenai peran Ombudsman dalam upaya pencegahan maladministrasi. Kemudian dirumuskan dalam bentuk latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, kajian pustaka, dan sistematika penelitian.

Bab II Landasan Teori, pada bagian bab ini membahas tentang teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan, antara lain mengenai tentang lembaga Ombudsman RI, pengawasan, pelayanan publik, maladministrasi, pelayanan sosial

¹⁵Shita 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

Bab III Metode Penelitian, bagian ini merupakan metode yang digunakan untuk menggali data yang diperlukan, dalam bab ini memuat jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data serta tahapan-tahapan penelitian, hal ini dibuat agar penelitian ini sistematis sesuai dengan prosedur penelitian.

Bab IV Laporan Hasil Penelitian, bagian ini menguraikan dengan rinci data hasil dari penelitian lapangan yang dilakukan oleh peneliti mengenai permasalahan yang diambil, mencakup gambaran umum penyaji data, analisis data, dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V Penutup, bagian ini berisi simpulan sebagai jawaban terhadap rumusan masalah yang dinyatakan dalam Bab I pendahuluan, simpulan ini bukan ringkasan dari uraian sebelumnya tapi sebagai hasil pemecahan terhadap apa yang dipermasalahkan dalam skripsi. Kemudian saran hendaknya saran yang ditampilkan bersumber pada temuan penelitian.