

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah kewajiban negara untuk memenuhi keperluan masyarakat secara menyeluruh, melalui pelayanan administrasi, penyediaan barang publik, dan jasa. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah memenuhi ekspektasi masyarakat dengan menyediakan layanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan publik mencerminkan sejauh mana harapan masyarakat dapat terpenuhi, yang pada akhirnya membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah. Karena itu, layanan yang disediakan harus mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat, dengan menekankan pada pelayanan yang baik.

Dalam konteks ini, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan layanan publik dengan memenuhi standar yang diatur didalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pasal 1 angka (7) dari undang-undang ini menyebutkan bahwasannya standar penyelenggara layanan publik adalah kriteria yang digunakan sebagai panduan dalam penyelenggara pelayanan publik, serta acuan untuk menilai kualitas layanan yang disediakan oleh penyelenggara, baik pemerintah maupun lembaga lainnya. Standar layanan publik tersebut bertujuan guna menjamin terselenggara pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, terukur, dan berkualitas.

Dalam prakteknya, tidak semua penyelenggara pelayanan publik dapat memenuhi standar tersebut dengan baik. Ketidakpuasan masyarakat terhadap

pelayanan publik dapat dikategorikan sebagai maladministrasi, yaitu pengabaian terhadap kewajiban atau ketidakpatuhan pada hukum yang berlaku. Maladministrasi ini mencakup tindakan penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang mengakibatkan kerugian dan ketidakadilan bagi masyarakat.¹ Namun dalam konteks ini, Sadjijono mendefinisikan maladministrasi sebagai tindakan administratif yang menyimpang dari norma hukum yang berlaku, atau penyalahgunaan kekuasaan yang merugikan masyarakat.²

Sebagai respons terhadap fenomena maladministrasi, dibentuklah Ombudsman Republik Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Ombudsman mempunyai peran sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik serta menerima pengaduan masyarakat terkait maladministrasi. Lembaga ini berperan sebagai pengawas independen yang memiliki wewenang dalam menyelidiki dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat terkait penyimpangan dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah maupun badan-badan lain yang menyelenggarakan pelayanan publik tertentu meliputi Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Hukum Milik Negara, maupun pihak swasta atau perseorangan yang bertugas mengadakan

¹ A.A Ayu Inten Pratiwi, *Bentuk-Bentuk Maladministrasi Pendidikan Pada Penerimaan Peserta Didik Baru Tahun 2018 Di Kota Denpasar*. Vol. 7 No. 2, Tahun 2021, hal. 3.

² Abdul Haliq, *Analisis Kasus Mal Administrasi Di Ombudsman Ri Perwakilan Kalimantan Selatan. As Siyasah*, Vol. 2, No. 1, Mei 2021.

layanan publik yang pendanaannya sebagian atau seluruhnya didanai oleh anggaran pendapatan dan belanja negara atau daerah.

Salah satu peran utama Ombudsman adalah memastikan bahwa penyelenggara pelayanan publik mematuhi kewajiban mereka dalam menyediakan informasi pelayanan, sarana prasarana yang layak, serta sistem pengaduan yang efektif. Dalam pelaksanaannya, Ombudsman tidak hanya berwenang menerima laporan masyarakat, tetapi juga menyelidiki atas inisiatif sendiri untuk menjamin bahwa layanan yang diberikan telah sesuai dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan keadilan.

Salah satu dari prinsip ini yaitu keadilan adalah inti dari amanah yang harus dijalankan oleh penyelenggara negara. Dalam islam, ada perintah untuk menjalankan amanah dengan baik, adapun hal ini terdapat pada QS. An-Nisa [4]: 58 :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤْدُوا الْأَمْلَاتِ إِلَى أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعُدْلِ إِنَّ اللَّهَ يُعِمَّا

يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.”³

Ayat ini menunjukkan pentingnya keadilan dalam pelayanan publik. Penafsiran ayat ini menekankan bahwa keadilan adalah inti dari amanah yang harus dijalankan oleh penyelenggara negara, termasuk dalam memberikan pelayanan

³ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: CV. Darus Sunnah, 1995), hlm. 87.

publik. Menurut Quraish Shihab dalam *Tafsir Al-Mishbah*, keadilan dalam konteks ini mencakup pemberian hak-hak kepada pihak yang berhak, serta menegakkan hukum tanpa memandang status atau kedudukan seseorang. Hal ini relevan dengan peran Ombudsman yang harus memastikan bahwa masyarakat mendapatkan keadilan dalam pelayanan.⁴

Ombudsman Republik Indonesia memiliki perwakilan di seluruh Indonesia, termasuk di Kalimantan Selatan. Salah satu contoh kasus yang mencuat terkait maladministrasi di Kalimantan Selatan adalah masalah kabel telekomunikasi tidak beraturan di kawasan Handil Bakti, Kabupaten Barito Kuala.

Masyarakat setempat telah melaporkan masalah tersebut kepada pihak terkait yang berwenang dalam pengaturan infrastruktur telekomunikasi ini, namun aduan mereka tidak mendapatkan respons yang memadai. , Pihak terkait yang memiliki bertanggung jawab atas pengaturan infrastruktur telekomunikasi, dinilai telah melakukan maladministrasi karena tidak memberikan pelayanan yang sesuai terhadap keluhan masyarakat. Akibatnya, masyarakat melaporkan permasalahan ini kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan untuk ditindaklanjuti.

Ketika inspeksi lapangan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, ditemukan 29 titik kabel telekomunikasi yang menjuntai dan potensi membahayakan keselamatan masyarakat. Kabel-kabel yang terkelupas atau terjuntai rendah berisiko menyebabkan kecelakaan dan gangguan lalu lintas. Kasus

⁴ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan, dan Keserasian Al-Qur'an* (Jakarta: Lentera Hati, 2002),hal.413-415.

ini menunjukkan adanya ketidakberesan dalam pengelolaan infrastruktur telekomunikasi yang dapat berdampak langsung pada kesejahteraan dan keselamatan masyarakat.⁵

Penting untuk menilai bagaimana Ombudsman menangani laporan masyarakat terkait masalah ini, serta apakah penanganan tersebut telah sesuai prosedur yang ditetapkan dalam Undang-Undang Ombudsman No. 37 Tahun 2008, seperti transparansi, akuntabilitas, dan keadilan. Selain itu, perlu dievaluasi apakah proses penanganan melalui pemeriksaan dan penyelesaian laporan telah mengikuti ketentuan terbaru dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia No. 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan,

Penelitian ini jadi relevan karena penanganan yang tepat terhadap maladministrasi tidak hanya menyelesaikan masalah yang ada, akan tetapi juga berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Dengan demikian, tujuan penelitian ini untuk menelaah bagaimana Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan menangani maladministrasi⁸ kabel telekomunikasi semrawut di Handil Bakti, serta untuk mengevaluasi apakah penanganannya telah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan didalam Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 dan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia No. 58 Tahun 2023. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan menyumbangkan manfaat dalam pemahaman peran Ombudsman dalam menangani

⁵ Rifqi Soelaiman, Ombudsman Kalsel Temukan 29 Titik Kabel Fiber Optik yang Mengganggu di Handil Bakti Batola, https://banjarmasin.tribunnews.com/2024/11/06/ombudsman-kalsel-temukan-29-titik-kabel-fiber-optik-yang-mengganggu-di-handil-bakti-batola?lgn_method=google&google_btn=onetap , (diakses 16 November 2024 pukul 21.15).

masalah maladministrasi dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan sistem administrasi publik, khususnya dalam hal pengelolaan infrastruktur telekomunikasi di Indonesia.

Berangkat dari latar belakang permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut melalui penelitian yang berjudul: *"Penanganan Maladministrasi Dalam Kasus Kabel Telekomunikasi Tidak Beraturan Di Handil Bakti Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan."*

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penanganan maladministrasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam menangani kasus kabel telekomunikasi yang tidak beraturan yang diadukan oleh masyarakat Handil Bakti ?
2. Apakah penanganan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan selatan untuk aduan tersebut telah sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana penanganan maladministrasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan selatan dalam menangani kasus

kabel telekomunikasi yang tidak beraturan yang diadukan oleh masyarakat Handil Bakti.

2. Untuk mengetahui apakah penanganan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan selatan untuk aduan tersebut telah sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan.

D. Signifikansi Masalah

Manfaat penelitian ini diklasifikasikan ke dalam dua jenis, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis, Penelitian ini dimaksudkan untuk memperkaya pemahaman akademik, terkhususnya bagi mahasiswa Fakultas Syariah program studi Hukum Tata Negara, terkait peran lembaga didalam mengawasi pelayanan publik. Secara ilmiah, temuan penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan ilmu pengetahuan tentang aspek pelayanan publik, peran dan fungsi Ombudsman, serta upaya penanganan maladministrasi untuk menciptakan pelayanan publik yang transparan dan berkualitas.
2. Manfaat Praktis, penelitian ini berfungsi sebagai rujukan atau sumber informasi ilmiah bagi penulisan karya ilmiah lainnya yang membahas penanganan maladministrasi oleh Ombudsman RI baik untuk Perwakilan Kalimantan Selatan, maupun di provinsi lainnya di Indonesia.

E. Definisi Operasional

1. Maladnistrasi

Menurut Sunaryati dan kawan-kawan, maladnistrasi merupakan perilaku yang dianggap tidak wajar. Hal ini seperti penundaan pemberian pelayanan, sikap yang tidak etis, serta kurangnya perhatian terkait permasalahan yang dihadapi seseorang akibat penyalahgunaan kekuasaan. Penyalahgunaan ini dapat berupa tindakan semena-mena atau penggunaan kekuasaan untuk hal-hal

yang tidak , tidak adil, mengintimidasi, atau diskriminatif. Selain itu, perilaku tersebut mungkin tidak sepenuhnya didasarkan pada aturan undang-undang atau fakta yang ada, tidak logis, tidak adil, menindas, improper, maupun diskriminatif.⁶

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, maladministrasi dimaknai sebagai, 1) rangkaian perbuatan yang mencakup tindakan melawan hukum, 2) penggunaan kewenangan yang melampaui batas atau tidak sesuai dengan tujuan pemberiannya, 3) serta adanya unsur kelalaian. 4) pengabaian terhadap kewajiban hukum. 5) Perbuatan tersebut terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, 6) dilakukan oleh penyelenggara negara atau pemerintahan, 7) menimbulkan kerugian, baik yang bersifat materiil maupun immateriil.

2. Penanganan Maladministrasi

Penanganan maladministrasi pada penelitian ini mengacu pada serangkaian langkah, prosedur, dan tahapan yang ditempuh oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan dalam merespons, menyelidiki, dan memberikan rekomendasi terkait pengaduan masyarakat.⁷

3. Kasus Kabel Telekomunikasi Tidak Beraturan

⁶ Zuhra Savitri, *Optimalisasi Peran Ombudsman Aceh Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi Kepegawaian Pada Dinas Pendidikan Aceh*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah Vol 4, No. 2, 2021, Hal. 5.

⁷ Indonesia, O. R. (2009). *Laporan Tahunan 2009*. Jakarta: Bank Indonesia.,hal. 6–7.

Kasus ini merujuk pada kondisi kabel telekomunikasi yang tergantung secara tidak teratur di wilayah Handil Bakti, yang berpotensi membahayakan keselamatan, mengganggu estetika, dan merusak ketertiban lingkungan. Masyarakat sebelumnya telah melaporkan masalah ini kepada instansi terkait tetapi tidak mendapatkan respons atau tidak memberikan pelayanan yang memadai. Akibatnya, masyarakat melaporkan kasus ini ke Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan sebagai upaya terakhir untuk mendapatkan penyelesaian atas permasalahan tersebut.

4. Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan

Lembaga negara yang berfungsi mengawasi pelayanan publik, termasuk oleh pemerintah daerah, BUMN, BUMD, dan pihak swasta yang diberi tugas tertentu yang mana sebagian atau seluruhnya dana berasal dari anggaran negara. Dalam konteks ini, Ombudsman Kalsel bertindak sebagai pengawas dan penegak terhadap dugaan maladministrasi terkait aduan masyarakat di wilayah Handil Bakti.

5. Proses Penanganan Sesuai Peraturan Perundang-Undangan

Proses penanganan sesuai peraturan perundang-undangan didalam penelitian ini diartikan sebagai langkah yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan selatan yang mengacu pada ketentuan hukum, khususnya yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, diawali dengan penerimaan laporan, pemeriksaan laporan, investigasi, hingga pemberian rekomendasi kepada pihak terkait. Selain itu, proses ini juga merujuk pada Peraturan Ombudsman RI No.

58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan, yang menetapkan standar operasional terbaru dalam menangani laporan maladministrasi, termasuk prinsip transparansi, efektivitas, dan perlindungan terhadap pelapor. Dengan mengacu pada kedua regulasi tersebut, penelitian ini menilai apakah penanganan kasus kabel telekomunikasi tidak beraturan di Handil Bakti telah dilakukan secara prosedural dan selaras dengan prinsip pelayanan publik yang baik

F. Penelitian Terdahulu

Penulis menggunakan temuan-temuan dari penelitian terdahulu sebagai referensi dalam penelitian ini. Dengan maksud untuk mempermudah penulis dalam melakukan perbandingan, memperoleh gambaran yang lebih jelas, serta menghindari terjadinya duplikasi penelitian. Salah satu penelitian yang dijadikan rujukan adalah penelitian dengan topik “Penanganan Maladministrasi Dalam Kasus Kabel Telekomunikasi Tidak Beraturan Di Handil Bakti Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan.” Berdasarkan penelusuran, meskipun adanya kemiripan karakteristik, penelitian ini memiliki perbedaan tertentu. Oleh karena itu, penulis menyajikan beberapa karya ilmiah yang relevan untuk mendukung pembahasan masalah yang diangkat.

1. Skripsi yang ditulis oleh Muhammad Fahrizal dengan judul “Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Mencegah Maladministrasi Di Kota Banjarmasin.”⁸ Tulisan ini sama dengan skripsi

⁸ Muhammad Fahrizal , *Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Mencegah Maladministrasi Di Kota Banjarmasin*, Skripsi ini tidak diterbitkan oleh Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Antasari.

yang saya ingin susun, tulisan ini menjadikan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan sebagai subjek penelitian, Namun yang membedakan tulisan saya dengan skripsi yang disusun oleh Fahrizal adalah fokusnya, saya akan berfokus pada penanganan, sementara Fahrizal berfokus pada pencegahan maladministrasi. Selain itu, saya akan mengambil kasus di Kabupaten Barito Kuala, sedangkan Fahrizal menjadikan kota Banjarmasin sebagai studi kasusnya.

2. Skripsi yang ditulis oleh Khafifa Nyi Rusmayanti berjudul “Sistem Hukum dalam Pengaturan Jaringan Utilitas Telekomunikasi di Kota Administrasi Jakarta Barat”⁹ penelitian ini memberikan wawasan yang mendalam mengenai pengaturan hukum yang berkaitan dengan jaringan telekomunikasi. Meskipun fokus utama skripsi saya adalah penanganan maladministrasi dalam kasus kabel telekomunikasi tidak beraturan di Handil Bakti oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan, skripsi yang ditulis oleh Khafifa Nyi Rusmayanti ini sangat relevan untuk memberikan konteks mengenai tata kelola dan regulasi yang mengatur jaringan telekomunikasi. Penelitian ini membantu penulis memahami dasar hukum dan prosedur yang berlaku dalam pengelolaan infrastruktur telekomunikasi, yang digunakan sebagai landasan untuk menganalisis

⁹ Khafifa Nyi Rusmayanti, *Sistem Hukum dalam Pengaturan Jaringan Utilitas Telekomunikasi di Kota Administrasi Jakarta Barat*, Skripsi ini tidak diterbitkan oleh Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Salatiga 2024.

penerapan hukum dalam kasus yang diteliti, serta memberikan perspektif yang lebih luas tentang pengelolaan dan regulasi jaringan telekomunikasi.

3. Tesis yang ditulis oleh Annisa Ayu Pratiwi penelitian dengan judul “Penegakan Hukum terhadap Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik”.¹⁰ Penelitian ini memberikan wawasan tentang implementasi hukum terhadap rekomendasi yang dikeluarkan oleh Ombudsman Republik Indonesia, khususnya dalam konteks pelayanan publik. Meskipun fokus utama skripsi saya adalah penanganan maladministrasi dalam kasus kabel telekomunikasi tidak beraturan di Handil Bakti, tesis yang ditulis oleh Annisa Ayu Pratiwi ini relevan untuk memberikan konteks yang lebih luas mengenai peran Ombudsman dalam memastikan bahwa rekomendasi mereka dijalankan oleh pihak yang bersangkutan. Penelitian ini juga membantu penulis memahami bagaimana penegakan hukum terhadap rekomendasi Ombudsman dapat mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik dan memberikan dasar pemikiran dalam menilai kesesuaian prosedur penanganan kasus yang diteliti oleh Ombudsman.
4. Jurnal berbahasa Inggris yang ditulis ditulis oleh Akhmad Yasid, Herowati Poesoko, dan Evi Dwi Hastri dengan judul “Maladministration Law Enforcement: The Authority of the Ombudsman in a Fair Public Service

¹⁰ “Annisa Ayu Pratiwi, *Penegakan Hukum terhadap Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, Tesis ini tidak diterbitkan oleh Fakultas Hukum Universitas Hasanudin Makassar 2022.

Dispute Resolution Mechanism.”¹¹ Tulisan ini membahas “Penegakan Hukum Maladministrasi: Kewenangan Ombudsman dalam Mekanisme Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik yang berkeadilan” yang dilakukan oleh Ombudsman RI. Yang membedakan tulisan ini dengan skripsi yang disusun oleh saya adalah fokusnya pada kewenangan Ombudsman dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik secara umum. Sementara itu, skripsi saya memfokuskan kajian pada proses penanganan maladministrasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan atas laporan masyarakat dan menilai ketepatan prosedur penanganan tersebut dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 dan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia No. 58 Tahun 2023.

5. Jurnal yang ditulis oleh Ahmad Junianto Moch dan Nurcholis Majid penelitian dengan judul “Ombudsman dalam Perspektif Fiqh Siyasah”¹² penelitian ini memberikan wawasan mengenai peran Ombudsman dalam konteks prinsip-prinsip pemerintahan dalam Islam (fiqh siyasah). Meskipun fokus utama skripsi saya adalah penanganan maladministrasi dalam kasus kabel telekomunikasi tidak beraturan di Handil Bakti oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan, jurnal yang ditulis oleh Ahmad Junianto Moch dan Nurcholis Majid ini relevan untuk memberikan

¹¹ Akhmad Yasin, Herowati Poesoko, dan Evi Dwi Hastri, ‘*Maladministration Law Enforcement: The Authority of the Ombudsman in a Fair Public Service Dispute Resolution Mechanism*,’ *International Asia of Law and Money Laundering*, Vol. 3, No. 2, Juni 2024.

¹² Ahmad Junianto dan Moch Nurcholis Majid, ‘*Ombudsman dalam Perspektif Fiqh Siyasah*,’ *Al-Aqwal: Jurnal Kajian Hukum Islam*, Vol. 1, No. 2, Desember 2022.

perspektif tambahan mengenai konsep keadilan dan pengawasan dalam pemerintahan, khususnya dalam kerangka hukum Islam. Penelitian ini membantu saya memahami dimensi lebih luas dari peran Ombudsman dalam mengawasi pelayanan publik, serta memberikan dasar pemikiran tentang bagaimana prinsip-prinsip fiqh siyahah dapat diterapkan dalam pengelolaan pemerintahan dan keadilan, yang berhubungan dengan penanganan maladministrasi dalam kasus yang diteliti.

6. Jurnal yang ditulis oleh I Nyoman Bagus Deva Prajna, Lilik Antarin, dan Komang Ema Marsitadewi, penelitian dengan judul “Efektivitas Kebijakan Jaringan Utilitas Terpadu dalam Penanganan Kabel Tidak Beraturan untuk Menjamin Kenyamanan Masyarakat di Kawasan Badung Selatan”¹³ penelitian ini memberikan wawasan mengenai kebijakan pengelolaan jaringan utilitas yang terintegrasi untuk menangani permasalahan kabel tidak beraturan, yang relevan dengan topik skripsi saya. Meskipun fokus utama skripsi saya adalah pada penanganan maladministrasi dalam kasus kabel telekomunikasi tidak beraturan di Handil Bakti, kajian ini membantu memberikan konteks yang lebih luas tentang upaya kebijakan pemerintah dalam mengatasi masalah serupa di wilayah lain. Penelitian ini memberikan dasar pemikiran mengenai kebijakan pengelolaan yang dapat diterapkan untuk memperbaiki kondisi kabel tidak beraturan, yang kemudian dapat

¹³ I Nyoman Bagus Deva Prajna, Lilik Antarin, dan Komang Ema Marsitadewi, “Efektivitas Kebijakan Jaringan Utilitas Terpadu dalam Penanganan Kabel Semrawut untuk Menjamin Kenyamanan Masyarakat di Kawasan Badung Selatan,” *Policy and Maritime Review*, Vol. 3, No. 1, Juni 2024.

digunakan sebagai acuan dalam menilai efektivitas prosedur yang diambil oleh Ombudsman dalam menangani kasus yang diteliti.

G. Sistematika Penulisan

Agar memberikan pemahaman yang menyeluruh mengenai isi penulisan, penulis akan menjelaskan sistematika penulisan secara terperinci berikut ini.

Bab I yaitu pendahuluan, bab ini berisi pengantar terhadap penelitian, meliputi konteks permasalahan yang mendasari penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan signifikansi penelitian. Selain itu, diberikan definisi operasional untuk mendefinisikan istilah yang ada dalam penelitian serta penjelasan singkat tentang penelitian terdahulu yang sesuai sebagai referensi.

Bab II Kajian Teori. Bab ini menjelaskan teori dan konsep yang Anda gunakan sebagai dasar analisis. Isinya meliputi Maladministrasi, Apa Itu Pelayanan Publik dan Mengapa Maladministrasi di Dalamnya Harus Ditangani, dan Kerangka Pengaturan Penanganan Laporan dalam Peraturan Ombudsman RI Nomor 58 Tahun 2023.

Bab III membahas metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian, mencakup jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengelolaan data, serta metode analisis data. Pendekatan yang digunakan melibatkan penelitian hukum normatif dan empiris untuk memperoleh data yang relevan dan komprehensif.

Bab IV data dan analisis, bab ini mencakup hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan, seperti temuan tentang penanganan kasus kabel telekomunikasi tidak beraturan di Handil Bakti oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Pembahasan dalam bab ini mencakup analisis terhadap kesesuaian prosedur penanganan yang dilakukan oleh Ombudsman dengan ketentuan dalam Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 dan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia No. 58 Tahun 2023

Bab V Penutup, bab kelima, memuat kesimpulan dari data penelitian serta saran-saran dan masukan.

Daftar Pustaka.