

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Realitas hukum Islam sebagai hukum yang berdiri sendiri merupakan suatu kenyataan dalam masyarakat. Hukum Islam bersifat adaptif maksudnya dapat menerima nilai-nilai baru dan nilai-nilai dari luar yang berkembang sesuai dengan tuntutan kebutuhan dan perubahan zaman. Hukum Islam mengatur hubungan pribadi, masyarakat, negara, dan juga mengatur hubungan manusia dengan Tuhan. Hukum Islam merupakan istilah khas Indonesia sebagai terjemahan dari *al-Fiqiyāh al-Islāmi* atau dalam konteks tertentu disebut *al-Syariāh Islāmi*. Istilah ini dalam wacana ahli hukum Barat disebut *islamic law*. Dalam Alquran dan Sunnah istilah *al-Hukum al-Islāmī* tidak ditemukan namun yang digunakan adalah kata syariah Islam, kemudian dalam penjabarannya disebut istilah fikih.¹

Teori hukum Islam (*islamic legal theory*) mengenal berbagai sumber dan metode yang darinya dan melaluinya hukum Islam diambil. Sumber-sumber itu adalah al-Qur'ān dan as-Sunnāh yang keduanya memberikan materi hukum.² Prof. Dr. TM Hasbie Ash Shidieqy mendefinisikan hukum Islam sebagai koleksi daya upaya fuqaha dalam menerapkan syariat Islam sesuai dengan kebutuhan

¹Muhammadong, *Implementasi Hukum Islam dalam Mewujudkan Sistem Pelayanan Publik Pada Ombudsman Kota Makassar*, Jurnal. UIN Alauddin ac.id/index.php/al-daulah/article/download/1469 vol 3, no. 1 (2014), hlm. 36. diakses 18 Januari 2017.

²Wael B Hallaq, *Sejarah Teori Hukum Islam* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2001), hlm. 1.

masyarakat. Pengertian hukum Islam versi Prof. Dr. TM Hasbie Ash Shidieqy ini lebih mendekati kepada pemaknaan fiqih.³

Menurut hemat Penulis dalam kehidupan bernegara tidak luput dari aturan sumber hukum Islam yang berbicara tentang ketatanegaraan, dalam bernegara pemerintah harus memberikan pengayoman yang baik untuk rakyatnya tanpa pilih kasih tidak memandang derajat masing-masing.

Salah satu tanda dan bukti bahwa pemerintah dengan sistem administrasinya itu mengabdikan kepada rakyatnya ialah dapat dilihat sampai seberapa jauh pelayanan yang diberikan kepada masyarakat itu baik. Demikian pula salah satu wujud suatu tata administrasi pemerintahan yang baik dan amanah bisa diamati dari cara pemerintahan memberikan pelayanan kepada publik terutama yang miskin. Pengertian baik dan amanah itu ialah sesuai dengan keinginan rakyat pemangku kepentingan pelayanan bukan semata-mata keinginan penguasa pemerintah.⁴

Efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik tidak cukup untuk dijadikan patokan. Diperlukan ukuran lain yaitu keadilan sebab tanpa ukuran ini ketimpangan pelayanan tidak dapat dihindari.⁵ Seperti yang terdapat dalam Q.S an-Nisa/4:58

³Ngainun Naim, *Sejarah Pemikiran Hukum Islam* (Yogyakarta: Teras, 2009), hlm. 15.

⁴Miftah Thoha, *Birokasi & Dinamika Kekuasaan* (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 90.

⁵George Frederickson, *Administrasi Negara Baru* (Jakarta: LP3ES, 1987), hlm. 41.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا
بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.”

Maksud ayat diatas adalah hendaklah secara sempurna dan penuh perhatian kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya dan dalam menetapkan hukum agar selalu menetapkan dengan didasarkan keadilan. Jadikan keadilan menjadi sifat yang melekat pada diri kamu dan kamu laksanakan dengan penuh ketelitian sehingga tercermin dalam seluruh aktivitas lahir dan batinmu. Jangan sampai ada sesuatu yang bersumber darimu mengeruhkan keadilan itu.⁶

Prinsip berlaku adil juga terdapat dalam hadits yang diriwayatkan Imam Muslim yaitu:

عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ بْنِ الْعَاصِ رَضِيَ اللَّهُ تَعَالَى عَنْهُمَا قَالَ: قَالَ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: ((إِنَّ الْمُقْسِطِينَ عِنْدَ اللَّهِ عَلَىٰ مَنَابِرَ مِنْ نُورٍ، الَّذِينَ يَعْدِلُونَ فِي حُكْمِهِمْ وَأَهْلِيهِمْ وَمَا وَلُّوا)) . (رواه مسلم).^٧

⁶M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan, dan Keserasian Al-Qur'an* (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hlm. 58.

⁷Tim Baitul Kilmah Jogjakarta, *Ensiklopedia Pengetahuan Al-Qur'an dan Hadits* (Jakarta: Kamil Pustaka, 2013), hlm. 251.

“Sesungguhnya orang-orang yang berlaku adil itu di sisi Allah seperti berada di atas mimbar yang terbuat dari cahaya. Mereka itu orang-orang yang berlaku adil dalam memberikan hukum kepada keluarga dan rakyat yang mereka pimpin.” (HR. Muslim).

Maksud hadits diatas menjelaskan bahwa Allah sangat mencintai keadilan. Dia menyeru kepada Daud sebagai penguasa agar berlaku adil merupakan sebetuk analogi kepada pemimpin-pemimpin di muka bumi ini agar berlaku adil. Dan memerintahkan agar senantiasa selalu menegakkan keadilan kepada semua manusia, termasuk dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas tidak terlepas dari nilai-nilai Islami karena pada dasarnya nilai tersebut harus diterapkan ke dalam seluruh aspek kehidupan, sebagaimana firman Allah dalam surah al Baqarah/2:85.

... أَفْتَوْمُنُونَ بِبَعْضِ الْكِتَابِ وَتَكْفُرُونَ بِبَعْضٍ فَمَا جَزَاءُ مَنْ يَفْعَلُ ذَلِكَ مِنْكُمْ إِلَّا خِزْيٌ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَيَوْمَ الْقِيَامَةِ يُرَدُّونَ إِلَىٰ أَشَدِّ الْعَذَابِ وَمَا اللَّهُ بِغَفِيلٍ عَمَّا تَعْمَلُونَ ﴿٨٥﴾

“... Apakah kamu beriman kepada sebahagian Al kitab (Taurat) dan ingkar terhadap sebahagian yang lain? Tiadalah Balasan bagi orang yang berbuat demikian daripadamu, melainkan kenistaan dalam kehidupan dunia, dan pada hari kiamat mereka dikembalikan kepada siksa yang sangat berat. Allah tidak lengah dari apa yang kamu perbuat.”⁸

Ayat diatas dengan tegas mengingatkan bahwa apabila menerapkan ajaran Islam secara parsial, maka akan mengalami kerugian di dunia dan juga di akhirat. Maksudnya ajaran Islam tidak hanya mengatur sebatas ibadah saja melainkan mengatur berbagai aspek kehidupan. Peran keadilan adalah kebajikan

⁸Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Darus Sunnah, 2012), hlm.14.

utama dalam intitusi sosial, sebagaimana kebenaran dalam sistem pemikiran. Suatu teori, betapapun elegan dan ekonomisnya, harus ditolak atau direvisi jika ia tidak benar, demikian juga hukum dan institusi, tidak peduli betapapun efisien dan rapinya, harus direformasi atau dihapuskan jika tidak adil. Keadilan tidak membiarkan pengorbanan yang dipaksakan pada segilintir orang diperberat oleh sebagian besar keuntungan yang dinikmati banyak orang.⁹

Keuniversalan hukum Islam mencakup berbagai persoalan termasuk pelayanan publik yang banyak didambakan masyarakat. Pelayanan adalah bagian dari masalah yang dikaji dalam hukum Islam. Sehingga penerapan hukum Islam dapat dilihat pada masa pemerintahan Rasulullah dan puncaknya pada masa pemerintahan Khalifah Umar Bin Khattab yang saat itu mendirikan Muhtasib, yaitu orang yang menerima keluhan dan menjadi mediator dalam mengupayakan proses penyelesaian perselisihan antara masyarakat dengan khalifah Umar bin Khattab.¹⁰

Pelayanan publik adalah salah satu bagian terpenting dan tidak dapat dipisahkan dari proses penyelenggaraan pemerintahan. Penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang baik hanya dapat tercapai dengan meningkatkan mutu aparatur Penyelenggara Negara dan pemerintahan, serta penegakan asas-asas pemerintahan umum yang baik. Untuk penyelenggaraan pemerintahan yang baik dalam upaya pemerintah meningkatkan pelayanan publik dan penegakan hukum

⁹John Rawls, *A Theory Of Justice Teori Keadilan Dasar-dasar Filsafat Politik untuk Mewujudkan Kesejahteraan Sosial dalam Negara* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hlm. 3-4.

¹⁰Sopian Hadi, *Politik Hukum Pelayanan Publik di Indonesia* (Tesis tidak diterbitkan Universitas Lambung Mangkurat Program Pascasarjana Magister Ilmu Hukum, 2016), hlm. 149.

diperlukan keberadaan lembaga pengawas eksternal yang secara efektif yang mampu mengontrol tugas penyelenggara Negara dan pemerintahan. Masa sekarang di Indonesia telah mengenal lembaga pengawas pelayanan publik (Ombudsman). Ombudsman merupakan lembaga bentukan legislatif yang bersifat independen yang diberikan wewenang untuk menyelidiki laporan-laporan yang bersifat khusus dari individu warga masyarakat berkenaan dengan tindak *maladministrasi* (perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintah yang menimbulkan kerugian materiil atau immaterial bagi masyarakat dan perseorangan).¹¹

Sebelum adanya Komisi Ombudsman Nasional masyarakat melaporkan pengaduan pelayanan publik di Banjarmasin hanya disampaikan kepada instansi yang dilaporkan dan dalam penanganannya sering kali dilakukan oleh pejabat yang dilaporkan membuat masyarakat belum memperoleh perlindungan yang memadai. Selain itu untuk menyelesaikan laporan pengaduan pelayanan publik dari masyarakat, selama ini dilakukan dengan mengajukan gugatan melalui pengadilan. Penyelesaian melalui pengadilan tersebut memerlukan waktu cukup lama serta memerlukan biaya yang tidak sedikit. Untuk itu, diperlukan lembaga tersendiri yakni Ombudsman Republik Indonesia yang dapat menangani pengaduan pelayanan publik dengan mudah dan tidak ada pemungutan biaya.

¹¹Muhammadong, *op. cit.*, hlm.36.

Ombudsman Republik Indonesia tersebut adalah lembaga negara yang dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.¹²

Kehadiran Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Selatan tidak dapat dipisahkan dengan gerakan reformasi pelayanan publik yang telah menjadi peran penting khususnya bagi masyarakat yang merasa dirugikan haknya. Penyelenggaraan pemerintahan akan dirasakan langsung oleh masyarakat luas melalui pelayanan publik itu sendiri. Hal ini berarti jika terjadi perubahan signifikan pada pelayanan publik, maka akan dapat pula dirasakan manfaatnya secara langsung oleh masyarakat, yang berarti pula penyelenggaraan pemerintahan yang baik telah berjalan sesuai kaidah-kaidah pemerintahan.¹³

Ketua Ombudsman Republik Indonesia Danang Girindrawardana menyatakan dalam buku *Map Kuning* bahwa Partisipasi masyarakat tidak bisa tidak, mutlak diperlukan dalam mengawal penyelenggaraan pelayanan publik agar lebih apik. Peran serta mereka bisa dituangkan dalam berbagai rupa. Bisa berbentuk saran, keluhan atau catatan lain untuk sebuah perbaikan pelayanan. Tidak hanya itu masyarakat juga bisa menyampaikan berbagai catatan perbaikan kepada lembaga negara yang berwenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.¹⁴

Penyediaan pelayanan yang berkualitas merupakan suatu keniscayaan yang harus dipenuhi oleh setiap penyelenggara negara sesuai tuntutan dan perkembangan masyarakat. Pada dasarnya bahwa keberhasilan pemerintah dalam

¹²Baiq Novfika Purnamasari, *Efektivitas Ombudsman dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Banjarmasin* (Skripsi tidak diterbitkan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin: 2017), hlm. 2.

¹³Muhammadong, *op. cit.*, hlm. 36.

¹⁴Benny Sanjaya dkk, *Map Kuning Catatan Ombudsman RI Kalimantan Selatan* (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015), hlm. 1.

memberikan pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu indikator terpenting dalam penyelenggaraan tugas-tugas pemerintah.¹⁵

Zayanti Mandasari selaku asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan menyatakan bahwa banyak masyarakat yang tidak mengetahui prosedur dan cara kerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan mereka hanya ingin masalah yang di keluhkan itu selesai dan tidak merugikan dirinya.¹⁶

Hal tersebut terbukti dengan adanya beberapa pendapat masyarakat dan beberapa mahasiswa di Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin sebagai berikut:

Menurut Irawan selaku masyarakat umum yang pernah melapor di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan menyatakan kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan dalam hal pelayanan cukup baik tetapi belum maksimal, prosedur untuk melaporkan laporan atau aduan pun sangat sulit untuk dipahami masyarakat. Menurut Irawan apabila melapor di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan maka akan selesai laporan yang disampaikan itu tetapi ternyata tidak laporan tersebut tidak selesai. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan

¹⁵Benny Sanjaya dkk, *Diskriminasi Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015), hlm. 31.

¹⁶Zayanti Mandasari, Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 3 Mei 2017.

Kalimantan Selatan hanya memberikan saran, teguran dan sebagainya tidak ada tindak lanjut dalam menyelesaikan laporan itu.¹⁷

Helda juga selaku masyarakat umum yang pernah melapor di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan awalnya juga tidak mengetahui apa itu Ombudsman, dan dari pernyataan Helda masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya lembaga Ombudsman tersebut.¹⁸

Penulis juga mewancarai beberapa mahasiswa di Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin juga diantaranya Emilala, Maria Ulfah, Marhamah menyatakan bahwa mahasiswa tersebut tidak mengetahui apa itu lembaga Ombudsman, karena nama Ombudsman yang susah untuk diingat dan juga kurangnya sosialisasi dari lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan tentang Ombudsman tersebut.¹⁹

Hal ini di pertegas dengan adanya pendapat dari Yeni Aryani selaku asisten Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Selatan menyatakan banyak masyarakat yang tidak mengetahui tugas, fungsi dan kewenangan Ombudsman. Bahkan dari segi namanya saja masih terdengar asing di masyarakat.²⁰

¹⁷Irawan, Karyawan Swasta, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 07 Juni 2017.

¹⁸Helda Kurniawati, Mengurus Rumah Tangga, *Wawancara Pribadi*, Kapuas, 8 Juni 2017.

¹⁹Emilala, Maria Ulfah, Marhamah, Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 9 Juni 2017.

²⁰Yeni Aryani, Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 3 Mei 2017.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, Penulis tertarik untuk membahas masalah ini dengan mengambil judul kendala Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan?
2. Bagaimana kendala Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dilaksanakannya penelitian yang berhubungan tentang Kendala Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan.
2. Untuk mengetahui kendala pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan.

D. Signifikansi Penelitian

1. Secara akademis (keilmuan) menambah wawasan dan pengetahuan seputar permasalahan yang diteliti. Baik bagi Penulis pribadi, maupun pihak lain yang ingin mengetahui secara mendalam tentang permasalahan tersebut, dan diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan studi Hukum Tata Negara khususnya dan Lembaga Negara pada umumnya berkenaan pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Selatan.
2. Secara Praktis, hasil penelitian berguna bagi para akademisi dan praktisi pemerintah atau politisi dan negarawan, dapat memahami serta menerapkan pelayanan publik dengan baik.

E. Definisi Operasional

1. Pelayanan Publik

Pelayanan menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia yaitu perihal atau cara melayani, orang yang kerjanya melayani.²¹

Publik menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia yaitu orang banyak (umum), semua orang yang datang (menonton, mengunjungi, dan sebagainya).²²

Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan

²¹Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2010), hlm. 859.

²²*Ibid.*, hlm. 914.

dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Jadi, Pelayanan publik yang dimaksud Penulis disini adalah pelayanan untuk orang yang merasa haknya dirugikan, mendapatkan keputusan yang tidak adil atau kesalahan administratif yang dilakukan oleh lembaga atau instansi-intansi tertentu.

2. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan

Menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 1 tentang Ombudsman Republik Indonesia 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 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 Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Selatan yang dimaksud Penulis dalam penelitian ini adalah lembaga yang secara mandiri menerima dan menyelidiki keluhan dari masyarakat yang merasa dirugikan haknya dan melakukan pengawasan terhadap tindakan *maladministrasi* atau

pelanggaran hak, penyalahgunaan kekuasaan, keputusan yang tidak adil dan sebagainya.

F. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelaahan terhadap penelitian terdahulu yang penulis lakukan berkaitan dengan pelayanan publik oleh Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan, telah ditemukan penelitian sebelumnya yang mengkaji tentang pelayanan publik pada Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan, namun terdapat substansi yang berbeda dengan penelitian ini. Penelitian yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia dalam Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Kota Makassar oleh Shita Mariza S Nim 12112107, Jurusan Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar Tahun 2016.²³ Persamaan yang Penulis temukan dalam skripsi ini sama-sama membahas tentang pelayanan publik, namun perbedaannya adalah bahwa saudari Shita mariza S menitikberatkan permasalahan peningkatan pelayanan publik di bidang pendidikan yang diawasi oleh Ombudsman Republik Indonesia atau lebih mengacu pada pelaksanaan fungsi Ombudsman dalam mengawasi pelayanan publik. sedangkan Penulis menitikberatkan pada pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan.

Efektivitas Ombudsman dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Banjarmasin oleh Baiq Novfika Purnamasari Nim: D1B113068,

²³http://www.google.co.id/url?q=http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/19014/skripsi_Shita_Mariza_S.pdf diakses 16 Februari 2017.

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin Tahun 2017.²⁴ Persamaan yang Penulis temukan dalam skripsi ini sama-sama membahas tentang pelayanan publik dan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan, namun perbedaannya adalah bahwa Baiq lebih mengacu pada permasalahan seberapa efektif ombudsman dalam melakukan pengawasan sedangkan Penulis menitikberatkan permasalahan pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan

G. Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari lima bab yang disusun secara sistematis dalam sistematika ini diharapkan mempermudah dalam mencari poin-poin tertentu, sehingga Penulis mencoba merincikannya sebagai berikut:

Pada bab I berisi pendahuluan yang terdiri dari lima pokok bahasan atau rincian yaitu menguraikan hal yang berkaitan dengan latar belakang masalah yaitu alasan memilih judul dan gambaran dari permasalahan yang diteliti. Permasalahan yang telah tergambarkan dirumuskan dengan rumusan masalah, setelah itu disusun tujuan penelitian merupakan hasil yang diinginkan. Signifikansi penelitian merupakan kegunaan hasil penelitian. Definisi operasional untuk membatasi istilah-istilah dalam penelitian yang bermakna umum atau luas, dan sulit untuk dimengerti. Kajian pustaka ditampilkan sebagai adanya tulisan atau

²⁴Baiq Novfika Purnamasari, *Efektivitas Ombudsman dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Banjarmasin* (Skripsi tidak diterbitkan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin 2017).

penelitian terdahulu. Sistematika penulisan untuk mempermudah mencari poin-poin tertentu.

Bab II merupakan teori yang menjadi acuan untuk menganalisis data yang diperoleh, berisikan tentang pengertian pelayanan publik, ruang lingkup pelayanan publik, program dasar penyelenggaraan pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, sejarah Ombudsman Republik Indonesia, istilah dan pengertian Ombudsman, kewenangan Ombudsman Republik Indonesia, dan dasar hukum Ombudsman Republik Indonesia. serta akan dibahas masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literatur lainnya.

Bab III metode penelitian, berisi tentang jenis, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisa data.

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

Bab V berisi penutup, dalam bagian penutup akan disajikan simpulan serta saran penelitian lebih lanjut.