

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada praktek penyelenggara pelayanan publik kerap sekali terjadi penyimpangan yang menimbulkan kerugian pada rakyat akibat ulah dari aparat pemerintah pelayan publik sehingga terjadi tindakan maladministrasi, menurut Nurlita Purnama “peraktik maladministrasi ini akan banyak sekali menimbulkan dampak terhadap kualitas pelayanan secara umum berbagai macam tuntutan dari masyarakat terhadap perubahan pelayanan publik yang baik dengan memaksa pemerintah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang ada”.¹

Hasil tinjauan administrasi dan desentralisasi pada tahun 2002 menunjukan tiga masalah utama dalam penyelenggara pelayanan publik yakni terjadinya deskriminasi dalam proses pelayanan publik, tidak adanya kepastian waktu dan biaya pelayanan publik dan rendahnya kepuasan masyarakat.²

Dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik serta untuk mengurangi suatu kebiasaan yang merugikan satu pihak yang mana dalam hal ini yang sering dirugikan adalah masyarakat dalam aspek pelayanan publik maka diundangkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan Publik berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang 25 Tahun 2009 ini adalah “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas

¹Nurlita Purnama, Annisa Miskiyah, dan Muhammad Khoirul Anwar, “Upaya Pencegahan Maladministrasi Oleh OMBUDSMAN Republik Indonesia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia,” *Jurnal Relasi Publik* Volume 1, Nomor 1 (2023), <https://doi.org/10.59581/jrp-widyakarya.v1i1.276>, hlm.8.

²Alvey Sulthony Ananda dan Reni Putri Anggraini, “Urgensi Perluasan Kewenangan Ombudsman Dalam Pemberian Sanksi Terhadap Pelaku Maladministrasi Perizinan Daerah,” *Jurnal Anti Korupsi* 4, no. 1 (2022), <https://doi.org/10.19184/jak.v4i1.31109>, hlm.4.

barang atau jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan publik”. Pelayanan publik juga secara ringkas dapat diartikan sebagai sebuah layanan yang diberikan oleh aparatur sipil publik kepada warga negara baik secara langsung maupun secara tidak langsung.³

Berdasarkan Pasal 5 Peraturan Daerah Provinsi Jambi Nomor 4 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik penyelenggara pelayanan publik dilakukan berdasarkan prinsip:

- a. kesederhanaan;
- b. kejelasan;
- c. kepastian waktu;
- d. akurasi;
- e. keamanan;
- f. tanggungjawab;
- g. kelengkapan sarana dan prasarana;
- h. kemudahan akses;
- i. kedisiplinan, kesopanan, keramahan; dan
- j. kenyamanan.

Namun walaupun sudah ada ketentuan yang mengatur tentang prinsip dalam melakukan pelayanan publik ini akan tetapi masih ada saja instansi pelayanan publik yang melakukan tindakan pelayanan publik tidak sesuai dengan prinsip tersebut, sehingga kerap terjadi maladministrasi. Maka dengan adanya hal demikian perlunya dilakukan pengawasan baik secara internal maupun eksternal salah satu lembaga yang mengawasi pelayanan publik secara eksternal adalah Ombudsman sebagaimana yang dijelaskan di dalam Pasal 50 Ayat (3) Peraturan Daerah Provinsi Jambi Nomor 4 Tahun 2012 tentang Penyelenggara Pelayanan publik Pengawasan secara eksternal penyelenggara pelayanan publik dilakukan

³Agus Dwiyanto, *Menejemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif*, (Yogyak arta: Universitas Gajah Mada,2015), hlm.15.

oleh:

- a. pengawasan oleh masyarakat;
- b. pengawasan oleh DPRD; dan
- c. pengawasan oleh Ombudsman.

Ketiga lembaga ini tidak dapat melakukan pengawasan secara internal terhadap penyelenggara pelayanan publik, karena yang melakukan tugas pengawasan internal dilakukan oleh atasan langsung dan pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undang. Berdasarkan Pasal 35 Ayat (3) Undang-Undang 25 Tahun 2009 bentuk pengawasan eksternal pelayanan publik dilakukan melalui:

- a. Pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- c. Pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah kabupaten/Kota.

Lembaga negara telah tertera dengan jelas dalam Undang-Undang Dasar 1945 yang terdiri dari lembaga tinggi negara, lembaga negara lapis kedua dan lembaga lainnya yang disejajarkan dengan lapis kedua. Namun dalam hal ini untuk melakukan pengawasan secara eksternal terhadap pelayanan publik yang melakukan tindakan maladministrasi ini salah satunya adalah lembaga negara Ombudsman, Ombudsman ini merupakan lembaga negara lainnya yang disejajarkan dengan lembaga negara lapis kedua.

Maka lahirlah Undang-Undang Ombudsman Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Sebagaimana tertuang di dalam di dalam Pasal 2 Undang-Undang 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman “Ombudsman merupakan lembaga negara yang

bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya”. Adapun yang dimaksud dengan ombudsman berdasarkan Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Ombudsman:

Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggara pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan usaha Milik Daerah dan Badan Hukum Milik Negara serta Badan Hukum Milik Swasta atau perorangan yang diberikan tugas menyelenggara pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Pembentukan Ombudsman ini dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik dan juga sebagai pengawasan terhadap lembaga-lembaga negara di Indonesia, untuk itu maka pembentukan ombudsman ini sangat diperlukan untuk pengawasan penyelenggara dan pemerintahan yang merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik.

Berdasarkan Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Maladministrasi adalah:

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 pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Menurut Hartono maladministrasi adalah :

Tindakan yang tidak sopan, tidak seharusnya dilakukan dan kurang kepedulian terhadap masalah yang ada pada seseorang hal tersebut disebabkan oleh perbuatan penyalahgunaan kekuasaan secara semena-mena dinilai pada dasarnya tindakan itu dilakukan dengan tidak sesuai pada

ketentuan peraturan perundang-undangan.⁴

Untuk meminimalisir hal tersebut terjadi maka Ombudsman ini memiliki tugas dan fungsi sebagaimana yang dijelaskan di dalam Pasal 6 Undang-Undang 37 tahun 2008 tentang Ombudsman, Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Sedangkan tugas dari Ombudsman sendiri sebagaimana pasal 7 Undang-Undang 37 tahun 2008 tentang Ombudsman:

- a. menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan;
- c. menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- d. melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- f. membangun jaringan kerja;
- g. melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- h. melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Penyelenggara pemerintahan mempunyai banyak sekali kewajiban diantaranya yaitu memberi pelayanan baik kepada warga negara maupun penduduk negara Indonesia dalam memenuhi hak serta kebutuhan dalam hal

⁴Felicya Astwilanda Putri dan M. Fachri Adnan, "Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Di Provinsi Sumatera Barat," *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)* Volume 2, Nomor 1 (2020), <https://doi.org/10.24036/jmiap.v2i1.33>, hlm.12.

pelayanan publik yang telah diamanatkan Pada Pasal 34 Ayat (3) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945. Sebagaimana yang telah ditegaskan dalam Pada Pasal 34 Ayat (3) Undang-Undang Dasar Republik Indonesi Tahun 1945 yaitu: “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan pelayanan umum yang layak”.

Menghidupkan kepercayaan di tengah-tengah masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan terhadap pemerintah merupakan suatu kegiatan atau usaha yang harus dilakukan beriringan dengan harapan serta tuntutan warga negara dan penduduk Indonesia terhadap peningkatan pelayanan publik ini, hal ini dilakukan sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban dari seluruh warga dan penduduk Indonesia serta terwujudnya tanggung jawab negara terhadap penyelenggara pelayanan publik. Suatu pelayanan publik dapat dikatakan sudah sesuai dengan asas administrasi umum jika penyelenggara pelayanan publik tersebut telah memberikan yang terbaik kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan tidak hanya itu tetapi juga menjamin perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik tersebut.⁵

Urusan pemerintahan terdiri atas tiga yaitu urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Namun dalam hal administrasi kependudukan tergolong ke dalam urusan pemerintahan konkuren sebagaimana yang dimaksud di dalam Pasal 9 Ayat (3) Undang-Undang 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Urusan pemerintahan konkuren sebagaimana

⁵Kiai Haji et al, *Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Fakultas Syariah Desember 2022 Implementasi Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang* (Jember, 2022).<http://digilib.uinkhas.ac.id/17215/>, hlm.21.

dimaksud di dalam Ayat (1) adalah “urusan pemerintahan yang dibagi antara pemerintahan pusat dan daerah provinsi dan daerah kabupaten atau kota”. Urusan pemerintahan konkuren yang menjadi kewenangan daerah terdiri atas urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar maupun tidak berkaitan dengan pelayanan dasar dan urusan pemerintahan pilihan. Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil ini masuk ke dalam urusan pemerintah konkuren yang kewenangan daerahnya merupakan urusan pemerintah wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar.

Sehingga dalam hal ini instansi pemerintahan konkuren yang memiliki kewenangan untuk mengurus permasalahan administrasi kependudukan adalah instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. dijelaskan juga didalam Pasal 1 Angka 5 Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 10 Tahun 2016 bahwa di dalam melakukan urusan administrasi kependudukan ada yang disebut dengan instansi pelaksana “Instansi pelaksana adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Jambi”.

Didalam Pasal 7 Undang-Undang 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa Pemerintah Kabupaten atau Kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelesaikan urusan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Bupati atau Walikota dengan kewenangan meliputi :

- a. Koordinasi penyelenggara Administrasi Kependudukan;
- b. Pembentukan instansi pelaksana yang tugas dan fungsinya di bidang administrasi kependudukan;
- c. Pengaturan teknis penyelenggaraan administrasi kependudukan sesuai dengan peraturan perundang-undang;
- d. Pembinaan dan sosialisasi penyelenggara administrasi kependudukan;
- e. Pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang administrasi kependudukan;

- f. Penugasan kepada desa untuk menyelenggarakan sebagian urusan administrasi kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan;
- g. Penyajian data kependudukan berskala kabupaten/kota berasal dari data kependudukan yang telah dikonsolidasikan dan dibersihkan oleh kementerian yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri; dan
- h. Koordinasi dan pengawasan atas penyelenggara administrasi kependudukan.

Berdasarkan Pasal 5 Ayat (1) Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 7 Tahun 2007 Tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan Instansi pelaksana melakukan urusan administrasi kependudukan dengan kewajiban yang meliputi :

- a. Mendaftar peristiwa kependudukan dan mencatat peristiwa penting;
- b. Memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting;
- c. Mencetak, menerbitkan dan mendistribusikan dokumen kependudukan;
- d. Mendokumentasikan hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
- e. Menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting; dan
- f. Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Adapun dokumen kependudukan yang dicetak, diterbitkan dan didistribusikan adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta perceraian, dan lain sebagainya.⁶ Berdasarkan Pasal 4 Ayat (3) Peraturan Walikota Nomor 54 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi memiliki fungsi

- a. penyusunan program dan anggaran;
- b. pengelolaan keuangan;
- c. pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara;

⁶Moenir, H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum* (Jakarta : Bumi Aksara,2008), hlm.43.

- d. pengelolaan urusan aparatur sipil negara;
- e. penyusunan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- f. perumusan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- g. pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- h. pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- i. pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- j. pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan;
- k. pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- l. pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- m. pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan;
- n. pelaksanaan kegiatan penatausahaan dinas kependudukan dan pencatatan sipil; dan
- o. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Tertera dengan jelas bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini memiliki tugas serta fungsi yang sangat erat dengan masyarakat karena Dinas ini melakukan pelayanan terhadap hak masyarakat itu sendiri. Agar pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini khususnya dalam pembuatan E-KTP tidak menimbulkan tindakan maladministrasi atau tidak merugikan pihak masyarakat maka adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam pembuatan KTP-Elektronik:

1. Penduduk mengisi Formulir dan mengajukan berkas permohonan yang telah ditandatangani oleh pemohon melalui loket dan atau gerai pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.
2. Petugas loket pelayanan dan atau *front office* menerima berkas permohonan dan pemohon untuk mengkonfirmasi kebenaran data dan kelengkapan berkas serta memberikan resi kelengkapan berkas pemohon agar berkas dapat diteruskan ke JFT.
3. JFT penerbitan dokumen kependudukan melalui Verifikasi berkas permohonan dan meneruskan kepada operator

4. Operator melakukan input data untuk dilakukan pencetakan E-KTP
5. KTP-Elektronik yang telah tercetak di serahkan kepada petugas agar dapat diserahkan langsung pada pemohon.
6. Pemohon menerima dokumen KTP-Elektronik melalui loket layanan dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Jambi.
7. Waktu penyelesaian 1 hari kerja.
8. Tidak dipungut biaya/tarif.⁷

Dengan adanya fungsi serta Standar Oprasional Prosedur (SOP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melakukan pelayanan Administrasi kependudukan dalam hal pembuatan dan perekaman E-KTP tetapi pada tahun 2022 dan tahun 2023 Ombudsman Perwakilan Jambi banyak menerima laporan dari masyarakat terkait maladinistrasi yang dilakukan oleh instansi pelayanan publik termasuk di dalamnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

Tabel 1.1

Data Tahunan Ombudsman Perwakilan Jambi Tahun 2022-2023

No		2022	2023
1	Banyak Laporan	199	231
2	Pemerintah Daerah	79	155
3	Administrasi Kependudukan	3	1

Sumber Data: Data Diperoleh Dari Ombudsman Perwakilan Jambi

Dari data yang diperoleh diatas bahwa tindakan maladminitrasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi adalah penyimpangan prosedur dan penundaan berlarut terhadap pembuatan E-KTP yang dilakukan oleh Dukcapil Kota Jambi yang mana hasil LHP dari ke 4 laporan tersebut yaitu 3 laporan yang hasil LHPnya ditemukan maladministrasi dan

⁷Panrb Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi 12 Maret 2019, *sistem mekanisme dan prosedur E-KTP*, diakses dari <https://disdukcapil.jambikota.go.id/diakses> pada tanggal 21 November 2023.

memperoleh penyelesaian dan 1 laporan yang hasil LHPnya tidak ditemukan maladministrasi dikarenakan tidak terbuktinya pihak terlapor dalam melakukan tindakan malaadmistrasi.

Dengan adanya laporan terkait maladministrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi yang dilaporkan oleh masyarakat kepada Ombudsman tersebut menjadikan penulis tertarik untuk melakukan fokus penelitian Skripsi terhadap tugas Ombudsman pada Huruf a Pasal 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman yaitu ”menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggara pelayanan publik” dengan judul **“PELAKSANAAN TUGAS OMBUDSMAN PERWAKILAN JAMBI TERHADAP LAPORAN ATAS DUGAAN MALADMISTRASI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI “**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang akan dibahas di dalam skripsi ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan Tugas Ombudsman perwakilan Jambi dalam menangani laporan dugaan maladministrasi berdasarkan peraturan perundang-undangan?
2. Bagaimana bentuk penyelesaian yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Jambi terhadap laporan dugaan maldministrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan tugas Ombudsman perwakilan Jambi berdasarkan Peraturan perundang-undangan
2. Untuk mengetahui bagaimana bentuk penyelesaian yang dilakukan oleh Ombudsman terhadap laporan dugaan maladministrasi diDinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

D. Manfaat penelitian

Terdapat dua manfaat di dalam penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian skripsi ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai fungsi serta memberikan pengetahuan berkenaan tentang pelayanan publik dan pengawasan yang dilakukan Ombudsman terhadap maladministrasi baik berdasarkan Undang-Undang maupun berdasarkan kenyataan di lapangan yaitu di Ombudsman perwakilan Jambi

2. Manfaat praktis

Penelitian skripsi ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam bidang Hukum Administrasi Negara serta dijadikan pedoman oleh pihak yang membutuhkan, yaitu:

- a. Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan bagi masyarakat terkhususnya di provinsi Jambi mengenai Lembaga Negara Ombudsman.

selain itu penelitian ini juga dapat digunakan sebagai salah satu referensi masyarakat terkait tugas dan fungsi Ombudsman sebagai lembaga independen yang melakukan pengawasan terhadap instansi pelayanan publik.

b. Ombudsman Perwakilan Provinsi Jambi

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan serta keritik terkait Ombudsman Perwakilan Provinsi Jambi dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai lembaga independen yang melakukan pengawasan terhadap instansi pelayanan publik.

E. Kerangka Konseptual

Dalam penelitian ini, diperlukan pembatas-pembatasan mengenai beberapa pengertian yang berkaitan dan saling mendukung. Berikut kerangka konseptual yang dijadikan bahan dalam penelitian ini.

1. Pelaksanaan

Pelaksanaan secara umum adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari suatu rencana yang telah disusun secara matang dan terperinci. Pelaksanaan biasanya dilakukan setelah perencanaan dianggap siap. Namun secara sederhana pelaksanaan dapat diartikan sebagai penerapan dari rencana yang telah disusun

Sehinga dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan merupakan aktifitas atau usaha-usaha yang dilaksanakan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan dilengkapi segala kebutuhan, alat-alat yang diperlukan, siapa yang melaksanakan,

dimana tempat pelaksanaan, mulai dan bagaimana cara yang harus dilakukan, suatu proses rangkaian kegiatan tindak lanjut setelah program atau suatu kebijakan yang telah ditetapkan terdiri atas pengambilan keputusan, langkah yang strategis maupun oprasional atau kebijakan yang menjadi kenyataan guna mencapai tujuan dari program yang telah ditetapkan

2. Tugas

Tugas adalah suatu yang dikerjakan wajib atau suatu perintah yang telah ditentukan untuk dilakukan. Dalam konteks pekerjaan, tugas adalah pekerjaan yang menjadi tanggung jawab seseorang, yang harus dilaksanakan secara rutin sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya untuk mencapai suatu tujuan tugas juga dapat diartikan sebagai kewajiban utama yang harus dilaksanakan sebagai suatu tanggung jawab seseorang sesuai dengan kompleksitas jabatannya demi mencapai suatu tujuan.

3. Maladministrasi

“Maladministrasi secara umum dapat diartikan sebuah tindakan atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam suatu proses administrasi pelayan publik”⁸ yakni berupa penyalahgunaan wewenang/jabatan, kelalaian dalam tindakan, dan pengambilan keputusan, pengabaian kewajiban hukum, melakukan penundaan berlarut, tindakan deskriminatif, permintaan imbalan, dan lain-lain yang dapat dinilai sekualitas dengan kesalahan tersebut. Sedangkan pengertian maladministrasi berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Pasal 1 Butir 3 Maladministrasi adalah

⁸Hendra Nurtjahjo, Yustus Maturbongs, dan Diani Indah Rachmitasari, *Memahami Maladministrasi, Ombudsman Republik Indonesia*, Jakarta selatan 2013, hlm.34.

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 pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan

F. Landasan Teoritis

Sedangkan teori hukum yang digunakan sebagai landasan dalam penelitian ini adalah:

1. Teori Pengawasan

Pengawasan adalah suatu penilaian yang merupakan suatu proses pengukuran dari serangkaian proses yang telah diselenggarakan secara berkelanjutan. Menurut Nawman “pengawasan adalah bentuk usaha untuk menjamin agar pelaksanaan suatu tugas agar dapat sesuai dengan rencana”⁹

sehingga dapat disimpulkan bahwa pengawasan adalah suatu tindakan yang dilakukan sebelum dan selama proses suatu kegiatan itu sedang berjalan, bahkan setelah akhir dari proses tersebut. Dan pada hakikatnya pengawasan merupakan suatu tindakan yang menilai atau menguji suatu yang sedang dijalani itu sudah sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Dengan pengawasan tersebut akan dapat ditentukan kesalahan-kesalahan yang pada akhirnya kesalahan-kesalahan tersebut akan dapat diperbaiki.

2. Teori Kewenangan

⁹Sirajudin et al, *Hukum Administrasi Pemerintah daerah Sejarah Asas Kewenangan dan Pengawasan Penyelenggara Pemerintah Daerah*, (Jawa Timur: Setara Pers, 2016). hlm. 283.

Wewenang atau kewenangan dalam istilah sering disamakan dengan istilah Belanda “*bevoegdheid*” yang berarti wewenang atau berkuasa. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia sebagaimana yang dijelaskan Kamal Hidjaz “kata wewenang disamakan dengan kata kewenangan yang diartikan sebagai hak dan kekuasaan untuk bertindak, kekuasaan untuk membuat keputusan, memerintah dan melimpahkan tanggung jawab kepada orang/badan lain”.¹⁰

Menurut bagir manan kewenangan, yaitu:

Wewenang mengandung arti hak dan kewajiban, hak berisi kebebasan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu tindakan tertentu atau menuntut pihak lain untuk melakukan tindakan tertentu. Kewajiban membuat keharusan untuk melakukan atau tidak melakukan tindakan tertentu dalam hukum administrasi negara wewenang pemerintah yang bersumber dari peraturan perundang-undangan diperoleh melalui cara-cara, yaitu atribusi, delegasi dan mandat.¹¹

Bila dilihat dari sisi tata negara dan administrasi negara bahwa kewenangan adalah suatu hak yang dimiliki oleh suatu negara atau lembaga negara berupa wewenang yang diberikan oleh suatu peraturan perundang-undang atau peraturan tertentu untuk menjalankan tugas dan fungsinya sebagai warga negara atau lembaga negara.

3. Teori Pelindungan Hukum

Pelindungan hukum menurut Setiono “tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan peraturan hukum”, sehingga dengan adanya definisi

¹⁰Kamal Hidjaz, *Efektifitas Penyelenggaraan Wewenang Dalam Sitem Pemerintah Daerah Di Indonesia*, (Makassar:Pustaka Repleksi,2010), hlm.35.

¹¹Rafly Rilandi Puasa, Johny Lumolos, dan Neni Kumayas, “Kewenangan Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Perekonomian Di Desa Mahangiang Kecamatan Tagulandang Kabupaten Kepulauan Sitaro,” *Jurnal Eksekutif*, Volume 1, Nomor 1 (2018), <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/21120>, hlm.9.

tersebut maka fungsi dari perlindungan hukum ini yaitu untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.

Dengan berdirinya ombudsman ini masyarakat dapat melaporkan dirinya akibat merasa dirugikan dari tindakan sewenang-wenang khususnya tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab sehingga terciptanya perlindungan hukum terhadap masyarakat.

G. Orisinalitas Penelitian

Untuk menjamin keaslian penelitian ini dan sekaligus mempermudah memahami perbedaan isu hukum dan fakta hukum yang diteliti dan dikaji dalam penelitian ini dibandingkan dengan penelitian terdahulu

1. Skripsi Muhammad Wahyu Silpa yang berjudul **Peranan Ombudsman Perwakilan Sumatera Selatan Terhadap Pengawasan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang**, Universitas Sriwijaya tahun 2021. Kesimpulan dalam skripsi ini adalah Ombudsman memiliki peranan yang sangat penting dalam mewujudkan cita-cita bangsa dalam hal pemberian hak masyarakat khususnya di bidang pelayanan publik, dengan adanya lembaga Ombudsman sebagai lembaga independen ini dapat melakukan pengawasan terhadap Instansi pelayanan publik yang melakukan tindakan maladministrasi yang dapat merugikan masyarakat dalam hal dokumen kependudukan di Kota Palembang. Saran dari skripsi ini adalah Ombudsman agar lebih optimal lagi dalam menjalankan fungsinya sehingga tindakan maladministrasi dapat berkurang dan instansi pelayanan publik

khususnya dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat melakukan tugasnya dengan baik dan benar sehingga hak-hak masyarakat terpenuhi dengan baik.¹²

2. Skripsi Skripsi Tri Wanda Mariyansyah yang berjudul **Pelaksanaan fungsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jambi Dalam Penanganan Penyelesaian Pungutan Liar Pelayanan Publik Bidang Pendidikan**, Universitas Jambi 2023. kesimpulan dalam skripsi ini adalah pada pelaksanaan penanganan oleh Ombudsman Jambi sudah dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku, dan untuk upaya mengatasi faktor-faktor hambatan eksternal dalam mengatasi permasalahan pungutan liar bidang pendidikan adalah dengan cara membuat kebijakan publik berupa payung hukum yang mengarah kepada kepentingan masyarakat artinya harus ada aturan yang tegas dan jelas terkait peran serta masyarakat akan pendanaan pendidikan, karena hal tersebut salah satu pintu masuk tumbuh suburnya praktik pungutan liar di bidang pendidikan khususnya di sekolah negeri Provinsi Jambi
3. Skripsi Dewi Nurmanila Sari yang berjudul **Pertanggungjawaban Pemerintah Sebagai Pihak Terlapor Atas Laporan Maladministrasi Terhadap Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia**, Universitas Veteran Jawa Timur, 2016. kesimpulan dalam skripsi ini adalah Rekomendasi Ombudsman merupakan produk hukum putusan/penetapan dari Badan Tata

¹²Muhammad Wahyu Silpa, "Peranan Ombudsman Perwakilan Sumatra Selatan Terhadap Pengawasan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang" *Jurnal Ilmu Hukum Universitas Sriwijaya* Volume 10, nomor 6 (2021), https://repository.unsri.ac.id/47545/3/Rama_74201_02011381621271_0024025701_0024088901.

Usaha Negara yakni Ombudsman. Rekomendasi Ombudsman memiliki kekuatan hukum tetap yang mengikat bagi Pemerintah sebagai pihak terlapor dengan Ombudsman. Regulasi hukum tentang pertanggungjawaban pemerintah terhadap rekomendasi Ombudsman masih sangat sedikit. Bentuk-bentuk pertanggungjawaban pemerintah atas laporan maladministrasi masih ringan, mengingat jenjang sanksi yang dapat diberikan sesuai dengan Peraturan Pemerintah tentang Disiplin PNS. Masih terdapat instansi pelayanan publik yang mengabaikan ketetapan Ombudsman. Maka dibutuhkan perubahan hukum untuk peraturan-peraturan administrasi pemerintahan publik dengan memaktumkan pelaksanaan rekomendasi Ombudsman disertai sanksi yang memaksa dan perubahan terhadap peraturan ombudsman mengenai perluasan kewenangan bagi Ombudsman untuk memaksakan terhadap pihak terlapor atas pelaksanaan rekomendasi mengingat Ombudsman merupakan lembaga negara dengan kewenangan atribusi yang dalam memberi putusan tanpa membutuhkan persetujuan lembaga di atasnya. Dengan demikian akan menumbuhkan rasa percaya dan aman bagi masyarakat untuk melaporkan aduan maladministrasi pelayanan publik.pelayanan

Adapun skripsi yang penulis kaji dengan judul “**Pelaksanaan Tugas Ombudsman Perwakilan Jambi Terhadap Dugaan Maladministrasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi**”. Penelitian ini memiliki perbedaan dari penelitian sebelumnya yaitu : penelitian ini menggunakan metode penelitian Empiris yang mana studi kasusnya berada

di Provinsi Jambi Khususnya di Ombudsman Perwakilan Jambi dan juga penelitian ini berfokus pada bentuk pengawasan yang dilakukan ombudsman terkait maladministrasi berdasarkan Perundang-undangan serta bagaimana penyelesaian oleh ombudsman perwakilan Jambi terhadap laporan maladministrasi oleh masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Jambi. Terkait dengan fokus penelitian yang diteliti dalam penelitian ini secara khusus memiliki perbedaan dari penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, penelitian ini dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah dan keilmuan dalam rangka membuka ruang untuk diberikan kritik yang bersifat membangun.

H. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan jalan menganalisisnya. Selain itu, juga diadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap fakta hukum, untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan-permasalahan yang timbul di dalam gejala yang bersangkutan.¹³

1. Tipe/Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi adalah yuridis Empiris, yaitu metode penelitian yang dilakukan untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum dalam kehidupan

¹³ Satjipto Raharjo, *Penegakan Hukum dalam Satu Tinjauan sosiologi*, (Yogyakarta: genta Publishing, 2009), hlm. 86.

masyarakat.¹⁴ Adapun alasan penulis dalam mengambil metode penelitian ini ialah untuk melihat secara nyata dan fakta bagaimana hukum itu bekerja di lingkungan sosial masyarakat maka dengan demikian diperlukan untuk dapat memahami kondisi dan situasi masyarakat dimana hukum tersebut diterapkan, termasuk bagaimana pelaksanaan hukum itu sendiri baik di lingkungan masyarakat, kelompok, institusi, dan lembaga tertentu.

2. Lokasi Penelitian

Dalam hal memperoleh data dan sumber informasi dalam penelitian ini, maka penulis akan melakukan penelitian ke:

1. kantor Ombudsman Perwakilan Jambi
2. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dan
3. Kantor Kepegawaian Daerah kota Jambi.

3. Penentuan Jenis dan Sumber Data Hukum

Jenis data dapat dilihat dari sumbernya, dapat dibedakan antara data yang diperoleh langsung dari masyarakat dan data diperoleh dari bahan pustaka.¹⁵

Adapun dalam mendapatkan data atau jawaban yang tepat dalam membahas skripsi ini, serta sesuai dengan pendekatan rumusan masalah yang dignakan dalam penelitian ini, dibedakan menjadi dua, yaitu:

a. Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber utama. Data primer diperoleh langsung dari hasil penelitian lapangan

¹⁴Zainudin Ali, *Metode Penelitian Hukum* , (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm.30.

¹⁵ *Ibid*, hlm. 47.

melalui wawancara dengan berbagai pihak yang mengetahui dan terkait langsung dengan objek penelitian.¹⁶

Data primer dalam penelitian ini melalui wawancara yang dilakukan dengan perwakilan-perwakilan dari pihak Ombudsman Perwakilan Jambi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, dan Badan Kepegawaian Daerah Kota Jambi.

b. Data Skunder

Data skunder adalah data-data yang diperoleh melalui studi kepustakaan atau studi dokumen bahan-bahan hukum, studi dokumen dilakukan dengan mengkaji dan menganalisis buku-buku literatur, peraturan perundang-undang, karya ilmiah, jurnal hukum dan pendapat para ahli yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti termasuk juga informasi yang diakses di internet.¹⁷ Studi dokumen ini digunakan atau diterapkan untuk mencari konsepsi, teori pendapat hingga berbagai temuan yang berkaitan dengan isu hukum yang menjadi fokus penelitian.

c. Data Tersier

Data tersier adalah sumber atau referensi yang memberikan penjelasan, interpretasi, atau panduan tentang bahan hukum primer dan skunder seperti kamus besar atau literatur hukum.

Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode sebagai berikut:

¹⁶*Ibid*, hlm. 49.

¹⁷*Ibid*, hlm. 54.

- 1) Studi kepustakaa atau *library research* adalah proses mencari, mengumpulkan dan meninjau literatur atau sumber informasi yang relevan dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, artikel dan database. Tujuan utamanya adalah untuk memahami ladsan teoritis, metodologi dan temuan atau pendekatan yang telah digunakan oleh orang lain dalam bidang yang sama untuk mendukung penelitian yang penulis lakukan.
- 2) Penelitian lapangan atau *field research* yaitu proses pengumpulan data secara langsung oleh penulis dengan berbagai informasi yang didapatkan di lokasi penelitian.

4. Informan

- a. Keasistenan Verifikasi Laporan, Keasistenan Pemeriksaan Laporan dan Staf Bidang Hubungan Masyarakat Ombudsman Perwakilan Jambi.
- b. Kepala Bidang Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.
- c. Kepala Bidang Mutasi Badan Kepegawaian Daerah Kota Jambi

5. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Wawancara, yaitu dengan mengadakan pertanyaan secara langsung kepada responden dengan wawancara langsung yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

- b. Pustaka, yaitu sumber-sumber yang diperoleh dari penelitian terdahulu dan buku-buku yang terdapat pembahasan yang berkaitan dengan topik penelitian.

6. Pengolahan dan Analisis Data

Analisis data yang diperoleh penelitian baik dari studi lapangan ataupun studi dokumen terhadap data yang diperoleh di analisis secara kualitatif, dan di klasifikasi setelah itu di analisis dan ditarik kesimpulan berupa pernyataan-pernyataan yang relevan di teliti.

I. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Merupakan bagian umum yang menggambarkan latar belakang beserta rumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, kerangka konseptual, landasan teori, Originalitas penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini.

BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PENGAWASAN, OMBUDSMAN, PERLINDUNGAN HUKUM DAN MALADMINISTRASI DI LINGKUNGAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI

Membahas tinjauan umum mengenai konsep Fungsi ombudsman republik Indonesia dalam melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik

BAB III PELAKSANAAN TUGAS OMBUDSMAN PERWAKILAN JAMBI TERHADAP DUGAAN MALADMINISTRASI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI

Bab ini merupakan bab pembahasan sesuai dengan rumusan masalah yang akan membahas mengenai bagaimana pelaksanaan tugas Ombudsman perwakilan Jambi dalam menangani laporan dugaan maladministrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dan Bagaimana Bentuk Penyelesaian yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Jambi terhadap laporan dugaan maladministrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

BAB IV PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran, kesimpulan menguraikan pokok-pokok pembahasan dari skripsi yang ditulis dan sekaligus jawaban tentang permasalahan yang diajukan dalam skripsi serta kritik dan saran yang diperlukan berkaitan dengan skripsi ini.