

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia adalah negara demokrasi, yang berarti rakyat memiliki kekuasaan tertinggi dalam hal pembuatan keputusan yang berdampak bagi kehidupan rakyat secara keseluruhan. Dalam hal ini warga negara Indonesia mempunyai hak dan kesempatan yang sama/setara untuk berkontribusi untuk berproses pengambilan keputusan dan memberikan kesempatan penuh untuk berpartisipasi secara aktif dalam proses perumusan, pengembangan, dan penetapan undang-undang, baik itu melalui perwakilan ataupun secara langsung, karena demokrasi adalah pemerintahan yang diselenggarakan dari rakyat, untuk rakyat, dan oleh rakyat.

Indonesia adalah negara yang berbentuk negara kesatuan dengan prinsip otonomi daerah yang luas. Negara kesatuan adalah bentuk negara yang diselenggarakan sebagai satu kesatuan tunggal. Negara kesatuan menempatkan

pemerintah pusat sebagai otoritas tertinggi sedangkan wilayah-wilayah administratif dibawahnya hanya menjalankan kekuasaan yang dipilih oleh pemerintah pusat untuk didelegasikan. Wilayah administratif didalam negara indonesia saat ini dibagi menjadi 34 provinsi.¹

Van der Pot memahami konsep otonomi daerah sebagai *eigen huishoulding* (menjalankan rumah tangganya sendiri). Otonomi adalah pemberian hak kepada daerah untuk mengatur sendiri daerahnya.²

Negara hukum adalah negara yang menggunakan instrumen hukum sebagai landasan tindakan dan perbuatan penguasa maupun warga negaranya, sehingga dasar legalitasnya berdasarkan hukum tertulis maupun tidak tertulis. Negara hukum menempatkan hukum sebagai dasar kekuasaan negara dan penyelenggaraan kekuasaan tersebut dalam segala

¹ <http://www.indonesia.go.id/profil/sistem-pemerintahan>, diakses pada 24 Agustus 2020, pukul 10:44

² Agussalim Andi Gadjong, *Pemerintahan Daerah Kajian Politik Hukum*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2007), h. 108-109.

bentuknya serta menggunakan hukum dalam menjamin keadilan bagi warga negaranya.³

Ombudsman berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia pasal 1 ayat 1 Ombudsman Republik Indonesia yang disebut dengan Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negaradan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha milik Negara serta Badan Hukum milik Negara serta Badan Swasta atau Perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan Publik tertentu yang sebagian atau seluruh dana nya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan /anggaran pendapatan dan belanja daerah.⁴

³ Weda Kupita, Peranan Komisi Ombudsman Nasional dalam Penegakan Hukum dan Pelayanan Umum Pemerintahan (Eksistensi Ombudsman dalam Lintasan Sejarah), Purwokerto: Universitas Jenderal Soedirman, 2007, h.13.

Baik, Jurnal Dinamika Hukum Vol. 10 No. 2 Mei 2010

⁴ Undang-Undang no.37 thn.2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 1 Ayat 1

Kehadiran undang-undang No. 39 Tahun 2008 tentang kementerian menjadi titik awal reformasi birokrasi guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Proses saling mengimbangi (checks and balances) proporsional antara masing-masing lembaga negara yang telah berhasil menghilangkan supremasi kekuasaan yang terpusat pada satu lembaga negara tertentu saja yang selama masa Orde Baru terpusat di tangan Presiden. Selain itu, dihapusnya sistem lembaga tertinggi negara yang sebelumnya dimiliki oleh Majelis Permusyawaratan Rakyat (MPR) sebagai pemegang kedaulatan seutuhnya ke tangan rakyat telah berhasil mengembalikan kedaulatan seutuhnya ke tangan rakyat. Salah satu diantara lembaga Negara baru yang hadir pada era Reformasi ini adalah Komisi Ombudsman Nasional atau juga yang lazim disebut Ombudsman Nasional.

Pada tanggal 20 Maret 2000 Presiden berupaya untuk mewujudkan Reformasi penyelenggaraan Negara dan Pemerintahan dengan membentuk Komisi Ombudsman Nasional berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun

2000. Kemudian lembaga tersebut dibentuk kembali berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang disetujui oleh pembuat Undang-Undang dalam rapat paripurna DPR RI pada tanggal 9 September 2008 dengan nama “Ombudsman Republik Indonesia”.

Dalam perkembangannya Ombudsman Republik Indonesia (ORI) mempunyai perwakilan-perwakilan di setiap Provinsi di seluruh Indonesia. Pembentukan lembaga di setiap Provinsi ini tentu saja dengan tujuan untuk mendekatkan fungsi Ombudsman sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik kepada masyarakat di daerah-daerah.

Tidak banyak masyarakat yang tahu akan posisi dan fungsi dari Ombudsman Republik Indonesia (ORI), sebagai salah satu lembaga sampiran negara, Masyarakat lebih banyak tahu terhadap lembaga sampiran seperti MK, KPK, atau KY. Padahal lembaga-lembaga Tersebut, lahir dalam waktu yang hampir bersamaan yaitu paska reformasi.

Akan tetapi lembaga Ombudsman ini tugas dan fungsinya tidak sama dengan lembaga lain seperti KPK, MK, dan KY yang bisa memberikan dan menindak lanjuti kasus-kasus yang dilaporkan.

Namun peraturan yang mengatur Ombudsman ini telah banyak menuai kontroversi yang mengakibatkan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah yang mengatur semua jenis pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Seperti halnya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman ini yang substansi materi hukumnya hampir sama dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang secara spontan akan menimbulkan dualisme kewenangan.⁵

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas agar lebih

⁵ Jimly Asshiddiqie, *Perkembangan dan Konsolidasi Lembaga Negara pasca Reformasi* (Jakarta, Sinar Grafika. 2012) Hlm. 216

berfokus pada pokok permasalahan yang ada sesuai dengan pembahasannya, dengan tujuan agar penelitian tidak menyimpang dari sasaran. Penulis akan meneliti mengenai Implikasi Ombudsman Terhadap Peraturan Daerah.

C. Perumusan Masalah

Mengingat luasnya pembahasan pada latar belakang yang penulis paparkan diatas, mengacu pada judul yang penulis ambil, maka rumusan masalah pada permasalahan ini adalah :

1. Bagaimana Peranan Ombudsman terhadap Pelayanan Publik menurut UU Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Pemerintah Daerah?
2. Bagaimana Pengawasan dan Pelayanan Lembaga Ombudsman terhadap Pemerintah Daerah ?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan di dalam karya ilmiah ini merupakan sebuah target yang hendak dicapai melalui serangkaian aktifitas penelitian, karena segala sesuatu dalam bentuk penelitian

pasti mempunyai tujuan tertentu yang sesuai dengan permasalahannya.

Selaras dengan batasan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Efektivitas Ombudsman terhadap Pelayanan Publik?
2. Untuk mengetahui Pengawasan Ombudsman terhadap Pelayanan Publik di Daerah?

E. Manfaat Penelitian

Bertitik tolak pada perumusan masalah diatas yang telah dikemukakan, ada beberapa manfaat yang ingin penulis peroleh. Adapun manfaat tersebut penulis kelompokkan menjadi 2 (dua) kelompok, yaitu :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang Efektivitas Ombudsman.
 - b. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi Mahasiswa Hukum khususnya mengenai lembaga Ombudsman.

- c. Sebagai pedoman awal bagi penelitian yang ingin mendalami masalah lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

- a. Penulis mengharapkan agar memberikan sumbangsi pemikiran mengenai aspek hukum dan Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia.
- b. Secara praktis penulisan ini diharapkan dapat menjadi kerangka acuan dan landasan bagi penulis lanjutan, dan mudah-mudahan dapat memberikan bahan informasi dan masukan bagi pemerintah maupun semua pihak yang terkait dalam rangka pelaksanaan pemerintah di daerah.

F. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Dasar atau acuan yang berupa teori-teori atau temuan-temuan melalui hasil berbagai penelitian sebelumnya merupakan hal yang sangat perlu dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. Salah satu data pendukung menurut peneliti perlu dijadikan bagian tersendiri adalah penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang sedang dibahas dalam penulisan atau penulisan atau penelitian ini. Dalam hal

ini, fokus penelitian terdahulu ini yang dijadikan acuan adalah terkait dengan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia. Oleh karena itu, peneliti melakukan langkah-langkah kajian terhadap beberapa penelitian berupa skripsi, tesis, jurnal, dan artikel-artikel ilmiah. Berdasarkan hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan menyiratkan bahwa penelitian terdahulu tersebut hasil penelitian menunjukkan bahwa lembaga Ombudsman Republik Indonesia melakukan pengawasan dan menindak lanjuti berdasarkan laporan masyarakat serta menganalisis Implikasi Ombudsman terhadap Peraturan Daerah dari peraturan perundang-undangan nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Berikut ini contoh perbedaan penelitian terdahulu yang meliputi pembahasan peneliti dahulu dan pembahasan penulis dalam penelitian ini.

1. Ulvianti Diansari/Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik (Studi Proses Pengaduan Pelayanan Publik Pada kantos Kepolisian Resort Kota

Besar Makasar)/Universitas Hassanudin Makasar/2017. Dalam skripsi ini penulis membahas tentang Fungsi Koordinasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam menyelesaikan Pengaduan Pelayanan Publik di Kepolisian Resort kota Besar Makasar dan Faktor Penghambat Ombudsman Republik Indonesia dalam menyelesaikan Pengaduan pelayanan publik di Kepolisian kota Besar Makasar..

2. Triyono/Pengawasan dan Implikasi Hukum Rekomendasi Ombudsman dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik (studi kasus Jln Jati Baru Tanah Abang Jakarta)/Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta/2019. Dalam skripsi ini penulis membahas tentang Pengawasan yang dilakukan oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta terhadap laporan adanya Mal Administrasi Pelayanan Publik atas kebijakan Pemprov DKI Jakarta dan Implikasi Hukum Rekomendasi Ombudsman yaitu berupa sanksi Publikasi dan juga sanksi Administratif bagi terlapor dan atasan terlapor

yang mengabaikan atau tidak kooperatif terhadap upaya penyelesaian Ombudsman.

Perbedaan skripsi penulis dengan skripsi di atas :

Dalam penelitian ini penulis membahas mengenai Ombudsman terhadap Peraturan Daerah dan Pengawasan Ombudsman.

G. Kerangka Pemikiran

Menurut para ahli, pengertian Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Pengertian lainnya dari Efektivitas menurut para ahli adalah suatu sasaran yang telah ditentukan.

Lembaga Ombudsman pertama kali lahir di Negara Swedia, akan tetapi realitanya Swedia bukanlah Negara yang pertama membangun sistem pengawasan seperti peran dan fungsi Ombudsman sebenarnya. Pada zaman romawi telah terdapat lembaga “tribunal plebies” yang tugas dan fungsinya hampir sama dengan lembaga Ombudsman yang sekarang yaitu melindungi hak-hak masyarakat yang lemah dan sebagai

pengawas pada penyalahgunaan kekuasaan oleh para pejabat publik.

Ombudsman berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia pasal 1 ayat 1 Ombudsman Republik Indonesia yang disebut dengan Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negaradan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha milik Negara serta Badan Hukum milik Negara serta Badan Swasta atau Perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan Publik tertentu yang sebagian atau seluruh dana nya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan /anggaran pendapatan dan belanja daerah.⁶ Berdasarkan UU No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI wewenang Ombudsman adalah sebagai berikut :

⁶ Undang-Undang no.37 thn.2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 1 Ayat 1

1. Meminta keterangan secara lisan dan atau tertulis pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman.
2. Memeriksa keputusan, surat menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu kebenaran.
3. Meminta klarifikasi dan atau salinan fotocopy dokumen yang diperlukan dari instansi manapun untuk pemeriksaan laporan.
4. Melakukan pemanggilan terhadap terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak.
5. Membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugi kan.
6. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.

Selain wewenang di atas Ombudsman juga berwenang:

1. Menyampaikan saran kepada Presiden, kepala Daerah, atau Pemimpin Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan atau prosedur pelayanan publik.
2. Menyampaikan saran kepada DPR dan atau Presiden, dan Perwakilan Rakyat Daerah dan atau Kepala Daerah terhadap Undang-Undang dan peraturan Perundang-undangan lainnya di adakan perubahan dalam rangka mencegah maladministrasi.

Kehadiran lembaga Ombudsman di berbagai Daerah-Daerah di seluruh Indonesia ini diharapkan mampu mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang bersih, demokratis, transparan dan akuntabel serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, penyalahgunaan kekuasaan atau jabatan, dan tindakan sewenang-wenang dan membantu setiap masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang baik, berkualitas dan profesional yang berdasarkan atas kepastian hukum, keadilan, dan peraturan pemerintahan

daerah, oleh karena itu dibentuklah lembaga Ombudsman di berbagai daerah di seluruh Indonesia.

a. Teori Kepastian Hukum

Kepastian Hukum berarti bahwa dengan adanya hukum setiap orang mengetahui yang mana dan seberapa hak dan kewajibannya serta teori “kemanfaatan hukum”, yaitu terciptanya ketertiban dan ketentraman dalam kehidupan masyarakat, karena adanya hukum tertib (*rechtsorde*).

Teori kepastian hukum mengandung 2 (dua) pengertian yaitu pertama adanya aturan yang bersifat umum membuat individu mengetahui perbuatan apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan, dan kedua berupa keamanan hukum bagi individu dari kesewenangan pemerintah karena adanya aturan hukum yang bersifat umum dapat mengetahui apa saja yang boleh dibebankan atau dilakukan oleh Negara terhadap individu. Kepastian hukum bukan hanya berupa pasal-pasal dalam undang-undang melainkan juga adanya konsistensi dalam putusan

hakim antara putusan hakim yang satu dengan putusan hakim lainnya untuk kasus yang serupa yang telah diputuskan.

Teori kepastian hukum menegaskan bahwa tugas hukum itu menjamin kepastian hukum dalam hubungan-hubungan pergaulan kemasyarakatan. Terjadi kepastian yang dicapai “oleh karena hukum”. Dalam tugas itu tersimpul dua tugas lain yakni hukum harus menjamin keadilan maupun hukum harus tetap berguna. Kepastian dalam hukum tercapai kalau hukum itu sebanyak-banyaknya hukum undang-undang dan bahwa dalam undang-undang itu tidak ada ketentuan yang bertentangan. Undang-Undang itu dibuat berdasarkan “*rechtswerkelijkheid*” (kenyataan hukum) dan dalam undang-undang tersebut tidak dapat istilah-istilah yang dapat di tafsirkan berlain-lain.

Menurut Kalsen, hukum adalah sebuah sistem norma. Norma adalah pernyataan yang menekankan aspek “seharusnya” atau *das sollen*, dengan menyertakan

beberapa peraturan tentang apa yang harus dilakukan. Norma-norma adalah produk dan aksi manusia yang *deliberatif*. Undang-undang yang berisi aturan-aturan yang bersifat umum menjadi pedoman bagi individu bertingkah laku dalam bermasyarakat, baik dalam hubungan dengan sesama individu maupun dalam hubungannya dengan masyarakat. Aturan-aturan itu menjadi batasan bagi masyarakat dalam membebani atau melakukan tindakan terhadap individu. Adanya aturan itu dan pelaksanaan aturan tersebut menimbulkan kepastian hukum.⁷

b. Ayat Al-Qur'an

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ
 وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ
 مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ
 وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

⁷ Hans Kelsen dan Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, kencana, Jakarta, 2008, hlm.158

“Wahai orang-orang yang beriman! Infakanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya, melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya, Maha Terpuji.” (QS. Al-Baqarah : 267).

H. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu yang digunakan dalam mencari, menggali, mengelola dan membahas data dalam suatu penelitian untuk memperoleh kembali pemecahan terhadap permasalahan.⁸ Mendefinisikan terkait penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek peneliti.

Untuk memperoleh hasil yang maksimal sesuai dengan judul yang penulis tetapkan maka penulis usahakan

⁸ Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta:PT.Rineka Cipta, 1994),h.2.

mendapatkan data-data yang relevan, dalam penelitian ini penulis mengambil langkah-langkah sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman (*verstehen/understanding*) yang sifatnya umum terhadap suatu kenyataan sosial. Pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu, tetapi didapatkan setelah dilakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus dari penelitian. Berdasarkan analisis tersebut kemudian ditarik kesimpulan berupa pemahaman umum yang ada.⁹

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian Yuridis Empiris. Penelitian yuridis Empiris. Penelitian yuridis empiris yang dengan dimaksudkan kata lain yang merupakan jenis penelitian hukum sosiologis dan dapat disebutkan dengan penelitian secara lapangan, yang

⁹ Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Tahun 2019, h.5

mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta yang telah terjadi didalam kehidupan masyarakat.¹⁰ Atau dengan kata lain yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang telah terjadi di masyarakat dengan maksud mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan.

3. Sumber Hukum Penelitian

Sumber hukum yang digunakan oleh penulis untuk menunjang tercapainya penelitian ini yaitu dengan menggunakan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder serta menggunakan bahan non-hukum, maka dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat otoritatif artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan

¹⁰ Bambang Waluyo, "Penelitian Hukum Dalam Praktek" (2002 ; Sinar Grafika; Jakarta), hlm.15

hakim.¹¹ Bahan hukum primer penulis Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia serta data yang diperoleh langsung dari sumber pertama baik melalui dokumen tidak resmi yang kemudian diperoleh oleh penulis.

b. Bahan Hukum Sekunder

Disamping adanya bahan hukum primer, penulis juga menggunakan bahan hukum sekunder untuk mendukung dalam menyelesaikan penelitian ini. Bahan hukum sekunder berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan.¹² Bahan hukum yang digunakan penulis berupa buku-buku ilmiah ilmu hukum serta dokumentasi publikasi hasil pemikiran para sarjana

¹¹ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, ... , h. 141

¹² Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, ... , h. 141

hukum yang berupa jurnal-jurnal hukum, makalah ilmiah dan tulisan-tulisan lepas lainnya. Sebagai bahan hukum sekunder yang utama adalah buku-buku hukum termasuk skripsi, tesis dan disertasi hukum dan jurnal-jurnal hukum termasuk yang online. Bahan hukum sekunder yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer.¹³ Dan bahan hukum sekunder penulis adalah berbagai buku dan jurnal yang membahas tentang lembaga ombudsman.

c. Bahan Non-Hukum

Selain sumber-sumber penelitian yang berupa bahan-bahan hukum primer dan bahan-bahan hukum sekunder, peneliti hukum juga dapat menggunakan bahan-bahan non-hukum apabila di pandang perlu. Bahan-bahan non-hukum dapat berupa buku-buku mengenai politik, ekonomi, sosiologi, filsafat, kebudayaan ataupun laporan-laporan penelitian non-hukum dan jurnal-jurnal non-hukum sepanjang mempunyai relevansi dengan topik

¹³ Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Hukum*, (Bandung : Pustaka Setia,2009), h. 60

penelitian.¹⁴ Dan dalam penelitian ini, penulis menggunakan buku ilmiah seperti buku mengenai pelayanan, kamus besar bahasa Indonesia dan juga tulisan-tulisan lepas lainnya.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan pertama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang diterapkan.¹⁵ Untuk mendapatkan suatu data yang akurat dan faktual, tehnik pengumpulan data dilakukan dengan cara :

1) Metode Observasi

Observasi yang digunakan dalam skripsi ini merupakan observasi secara langsung, artinya observasi yang dilakukan peneliti secara

¹⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, ... , h. 143

¹⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung : Alfabeta,2015), h. 308

langsung dengan bertemu narasumber perihal sedang melakukan penelitian. Observasi pun dilakukan di Kantor Lembaga Ombudsman RI Banten.

2) Wawancara/Interview

Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data melalui suatu pertanyaan yang diajukan peneliti dengan bertatap muka langsung oleh narasumber. Terdapat beberapa hal yang dapat dilakukan dalam wawancara itu sendiri dengan berkembangnya teknologi, seperti: melalui media baik telpon maupun email.

Wawancara dilakukan disekitar tempat permasalahan terjadi yaitu dilokasi tertentu dengan meminta data informan yang dituliskan pada catatan outline wawancara yang disusun sebelum melakukan wawancara dengan mencatat waktu, tanggal, serta lokasi.

Hal ini dilakukan agar dapat bukti otentik bahwa wawancara benar-benar dilakukan. Wawancara di Kantor Lembaga Ombudsman RI Banten Kota Serang pada waktu 10:09 sampai 11:30 tanggal 26 Mei 2021.

3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengambilan foto-foto yang menjadi suatu bukti bahwa peneliti telah melakukan penelitian.

5. Pengolahan Data

Untuk data bertujuan untuk mengurai dan memecahkan masalah berdasarkan data yang diperoleh. Data yang dilakukan dengan prosedur penelitian kualitatif yang menghasilkan data deskriptif berupa tulisan dan lisan dari orang dan perilaku yang dapat diamati.

Adapun bahan-bahan yang penulis pakai, baik bahan primer maupun sekunder yang diuraikan dan digabungkan sedemikian rupa, sehingga ditampilkan dalam penulisan yang lebih sistematis ini untuk menjawab

persoalan-persoalan yang telah dirumuskan diatas. Setelah semua bahan di olah dengan baik oleh penulis maka penulis melakukan analisis terhadap bahan-bahan tersebut yang akhirnya dapat diketahui bagaimana keterlibatan ombudsman dengan peraturan daerah.

I. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulis dalam menyusun skripsi, maka penulis membagi kepada lima bab dan beberapa sub bab yaitu sebagai berikut :

- BAB I** : Membahas tentang pendahuluan yang terdiri dari Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Penelitian Terdahulu yang Relevan, Kerangka Pemikiran, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.
- BAB II** : Gambaran Umum Kota Serang, berisi tentang Letak Geografis, Letak Demografis, Kondisi Sosial dan Ekonomi, Sejarah, Visi dan Misi Ombudsman RI, dan Rencana Kerja Ombudsman RI.

BAB III : Membahas mengenai Pengertian Lembaga Ombudsman, Latar Belakang Pembentukan Ombudsman RI, Wewenang Ombudsman, Tata Kerja Ombudsman Terhadap Daerah.

BAB IV : Ombudsman terhadap Pelayanan Publik dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah, Pengawasan dan Pelayanan Lembaga Ombudsman Terhadap Pemerintah Daerah.

BAB V : Yaitu penutup yang terdiri dari kesimpulan, saran

DAFTAR PUSTAKA