

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia saat ini sudah ada lebih dari 50-an lembaga negara bantu, jumlah ini dimasa depan diprediksi akan semakin bertambah. Pembentukan lembaga negara bantu ini dilakukan menurut dasar hukum yang berbeda. Ada yang berdasarkan UUD 1945, antara lain Komisi Pemilihan Umum, dan ada pula berdasarkan perundang-undangan, antara lain Komisi Penyiaran Indonesia dan Badan Perlindungan Konsumen, maupun berdasarkan Keppres, antara lain Komisi Ombudsman Nasional.¹ Bentuk keorganisasian modern dewasa ini mengalami perkembangan-perkembangan yang sangat pesat, khususnya berkenaan dengan inovasi-inovasi baru yang tidak terelakan. Perkembangan baru itu ditengah keterbukaan yang muncul bersamaan dengan gelombang demokratisasi. Pada tingkat pertama, muncul kesadaran yang makin kuat bahwa badan-badan negara tertentu seperti organisasi Tentara, organisasi Kepolisian, Kejaksaan Agung, serta Bank sentral harus dikembangkan secara independen. Pada tingkat kedua, juga muncul perkembangan berkenaan dengan lembaga-lembaga khusus seperti Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM), Komisi Pemilihan Umum (KPU), Komisi Ombudsman, Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU), Komisi Pemeriksaan Kekayaan Penyelenggara

¹ Titik Triwulan Tutik, *Konstruksi Hukum Tata Negara Indonesia Pasca Amandemen UUD 1945*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), h.181.

Negara(KPKPN), Komisi Pemberantas Korupsi (KPK), Komisi Kebenaran dan Rekonsiliasi (KKR), dan sebagainya.²

Setelah sekian lama Ombudsman telah didirikan di Indonesia, masih banyak penyelenggara negara yang belum memahami peran dan arti penting Institusi Ombudsman, dimana pemahaman akan tugas dan fungsi Ombudsman sangat mempengaruhi tingkat partisipasi mereka guna mendukung eksistensi dan perkembangan Ombudsman pada masa yang akan datang demi terwujudnya cita-cita bangsa. Dengan adanya lembaga Ombudsman ini, masyarakat diharapkan berperan secara partisipatif penyelenggaraan pelayanan publik, disamping adanya pengawasan internal oleh inspektorat dan atasan langsung, pengawasan eksternal oleh Ombudsman RI, pengawasan fungsional oleh BPKP dan BPK serta melibatkan DPR dan DPRD. Pengawasan tersebut diantaranya meliputi tindakan-tindakan maladimistrasi yang masih terjadi dalam pelayanan publik yang sangat meresahkan masyarakat. Oleh karena itu Lembaga Ombudsman dengan tegas dan wewenangnya sangat diandalkan untuk menangani masalah maladimistrasi tersebut.

Tidak banyak masyarakat 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.

² Ni'matul Huda, *Hukum Tata Negara Indonesia*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), h. 218.

Sebelumnya, Ombudsman dengan nama Komisi Ombudsman Nasional (KON), lahir melalui keppres No.44 Tahun 2004 tentang Komisi Ombudsman Nasional. Keppres ini lahir akibat derasnya tekanan terhadap upaya perbaikan pelayanan publik, dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*). Namun, untuk memperkuat dan memperbesar KON dalam hal landasan hukum, kekuasaan, dan kewenangannya. Maka dilahirkan UU No.37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Sehingga merubah nama KON itu sendiri menjadi ORI, sekaligus sifat Ombudsman menjadi *parliamentary Ombudsman*.

Kehadiran ORI menjadi sangat penting dalam proses pelayanan publik, oleh aparaturnya pemerintahan kepada masyarakat. ORI menjadi pengawas eksternal yang kuat untuk mengimbangi pengawas internal (*inspektorat*) birokrasi, yang seringkali tidak bertaring dihadapan tuannya. Sehingga menjadi alternatif bagi masyarakat dalam mengadukan proses pelayanan publik oleh birokrasi yang seringkali abnormal. Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN), hari ini masih menjadi masalah besar bagi bangsa Indonesia. KKN tidak saja dilihat sebagai proses suap menyuap, memperkaya diri sendiri/kelompok, atau merugikan keuangan negara. Tetapi secara sederhana sesungguhnya KKN, merupakan bentuk *maladimistrasi* dan buruknya tata kelola pemerintahan (*bad governance*).

Sehingga peran dan tujuan dibentuknya ORI terutama sekali yaitu terwujudnya *good governance*, dengan diterapkannya prinsip-prinsip *good governance* itu sendiri dalam dunia birokrasi.

Misalnya, tujuan ORI tertulis pada pasal 4 (b) UU No.37 Tahun 2008 yaitu:

“ mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

Pemerintah mulai sadarkan perlunya lembaga Ombudsman di Indonesia menyusul adanya tuntutan masyarakat yang amat kuat untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan penyelenggaraan negara yang baik atau *clean and good governance*. Sehingga dibentuk lembaga ini atas dasar Undang-Undang No.37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia yang disahkan dalam rapat Paripurna DPR RI pada Tanggal 9 September 2008. Kemudian setahun berikutnya, keberadaan lembaga Ombudsman ini diperkuat dengan UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik.

Maladimistrasi merupakan salah satu kata yang sangat lekat dengan tugas dan fungsi Ombudsman. Kata ini telah memasyarakat dan menjadi pembicaraan sehari-hari seiring dengan berita kinerja Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawal berlangsungnya reformasi birokrasi. Pada umumnya masyarakat memahami ‘maladimistrasi’ sebagai kesalahan administratif ‘sepele’ yang tidak terlalu penting (*trivial matters*). Padahal menurut pasal 3 Undang-Undang No.37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, pengertian maladimistrasi tersebut sangat luas dan mencakup banyak hal yang menimbulkan kerugian materil maupun immaterial serta situasi ketidakadilan yang merugikan hak-hak warga negara.

Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik, Ombudsman Republik Indonesia, tengah mendalami potensi maladministrasi pada upaya pengerahan aparat dalam pelaksanaan penggusuran wilayah huni warga di beberapa lokasi di Indonesia. Salah satu indikasi yang cukup ketara yakni terkait mekanisme pelibatan aparat oleh pemerintah daerah dalam aksi penggusuran kediaman warga. Salah satu pimpinan Ombudsman RI, Alamsyah saragih, menyoroti aneka pemberitaan terkait penggusuran oleh pemerintah daerah yang melibatkan bantuan aparat. Menurut Alamsyah, pengerahan personel TNI-Polri dalam laku penggusuran perlu dikritisi. Setidaknya dilihat dari peraturan hukum yang memayungi tugas dan fungsi aparat tersebut.” Bila pengerahan personel tentara dilakukan untuk pelaksanaan penggusuran, pastikan pelibatan itu sesuai dengan pasal 7 UU 34/2004 Tentang TNI yang mengatur tugas pokok tentara pada penegakan kedaulatan negara dan pemertahanan wilayah NKRI , “ terang Alamsyah dikantor Ombudsman RI,Selasa (10/05/2016). Lebih lanjut, Alamsyah mempertanyakan pengerahan personel TNI untuk pelaksanaan penggusuran. Dia mengkritisi relevansi penggusuran hunian warga dengan tugas dan pokok tentara sebagai mana UU 34/2004. Pengerahan perajurit tentara seharusnya melalui mekanisme hubungan kerja pemerintah dengan DPR RI, Aparat TNI, menurut dia, memiliki dua bentuk tugas pokok: operasi militer perang dan operasi militer selain perang. Untuk itu ,Ombudsman RI, saat ini, tengah mendalami beberapa praktik pengerahan aparat dalam berbagai aksi penggusuran oleh pemerintah. Langkah ini diambil

untuk memastikan tidak ada praktik maladministrasi dalam proses tersebut dan hak masyarakat untuk mendapatkan keamanan juga.

Lembaga pengawasan pelayanan publik Ombudsman Republik Indonesia membeberkan sejumlah pelanggaran HAM oleh pihak kepolisian melalui maladministrasi. Menurut catatan Ombudsman, kepolisian merupakan lembaga tertinggi kedua setelah pemerintah Daerah yang kerap mendapat kritik dari masyarakat. Kepala Biro Administrasi sistem informasi dan laporan ORI, Budiono Widagdo, menuturkan maladministrasi terjadi di sejumlah polsek hingga mabes Polri di Indonesia. Misalnya saat disidik, penyidikan bertahun-tahun tapi tidak diinformasikan tindak lanjut apa yang terjadi. Pelapor kemudian menginformasikan adanya penundaan yang berlarut.³

Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten siap menerima aduan dari masyarakat terkait maladministrasi yang dilakukan lembaga, badan hukum, maupun institusi yang dibiayai negara. Maladministrasi tersebut mencakup pelayanan publik yang terganggu, korupsi, gratifikasi, juga kewenangan-kewenangan aparat pemerintah.

Sejak awal dibentuk lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten, pengaduan masyarakat kepada lembaga Ombudsman perwakilan Banten yang paling banyak diterima yaitu terkait pemerintahan daerah mengenai pelayanan publik, seperti

³ Dilihat dari <http://m.cnnindonesia.com/nasional/20141210185410-12-17319/ombudsman-beberkan-maladministrasi-kepolisian>, pada tanggal 03 November 2016

pungutan liar, terkaat PPDB, pungutan liar KTP, penerbitan sertifikat tanah.⁴

Selain itu, Ombudsman perwakilan Provinsi Banten menilai bahwa pelayanan publik di satuan kerja perangkat Daerah (SKPD) di lingkungan pemerintahan kota (Pemkot) Cilegon masih jauh dari kata layak. Dimana , pelayanan masyarakat dikota industri itu belum sesuai dengan amanat UU No.25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik.⁵

Berdasarkan berbagai masalah yang telah dijelaskan, penulis tertarik untuk membahas penelitian ini dengan judul **“Peranan Lembaga Ombudsman perwakilan Provinsi Banten dalam pencegahan praktik maladministrasi (Studi Kasus di Provinsi Banten)”**.

B. Fokus Penelitian

Mengingat luasnya pembahasan penelitian ini, Penulis akan membatasi permasalahan yang akan dibahas hanya peran lembaga Ombudsman perwakilan Provinsi Banten dalam pencegahan praktik maladministrasi di Provinsi Banten.

maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

- a. Masih terdapat penyelenggara pelayanan publik yang tidak sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

⁴ Eka Puspasari, Asisten Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten, wawancara dengan penulis di kantornya, tanggal 01 November 2016 .

⁵ Dilihat dari <http://bantenraya.com/metropolis/metro-cilegon/16761-kepala-skpd-bisa-dibebastugaskan>, pada tanggal 03 November 2016.

- b. Adanya faktor penghambat Ombudsman perwakilan Provinsi Banten dalam pencegahan praktik mal administrasi di Provinsi Banten.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan ulasan penulis paparkan dalam latar belakang dan permasalahan yang penulis sudah batasi, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana peran lembaga Ombudsman perwakilan Provinsi Banten dalam pencegahan praktik maladministrasi?
2. Apa saja faktor penghambat lembaga Ombudsman perwakilan Provinsi Banten dalam pencegahan praktik maladministrasi?

D. Tujuan Penelitian

Selaras dengan pembatasan dan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Untuk mengetahui peran lembaga Ombudsman perwakilan Provinsi Banten dalam pencegahan praktik maladministrasi.
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat lembaga Ombudsman perwakilan Provinsi Banten dalam pencegahan praktik maladministrasi.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai peran lembaga Ombudsman perwakilan Provinsi Banten dalam pencegahan praktik maladministrasi.

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 yang menurut peneliti perlu dijadikan bagian tersendiri adalah penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang sedang dibahas dalam penelitian ini. Dalam hal ini, fokus penelitian terdahulu yang di jadikan acuan adalah terkait tugas dan wewenang Ombudsman. Oleh karena itu, peneliti melakukan langkah kajian terhadap beberapa hasil penelitian berupa skripsi.

Untuk menghindari kesamaan dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelusuran terhadap penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini beberapa sumber yang peneliti temukan, penelitian tersebut yaitu :

1. Judul Skripsi : FUNGSI PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK BIDANG PENDIDIKAN DI KOTA MAKASSAR. Penulis : Shita Mariza S / Universitas Hasanuddin Makassar/ 2016.

Penelitian ini didasarkan pada permasalahan fungsi pengawasan Ombudsman RI dalam meningkatkan pelayanan publik bidang pendidikan dikota Makassar.

2. Judul Skripsi : KEDUDUKAN OMBUDSMAN SEBAGAI LEMBAGA PENGAWAS PELAYANAN PUBLIK DALAM STRUKTUR KETATANEGARAAN INDONESIA. Penulis :

Naufal El-Ramadhian / Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta / 2014.

Dalam penelitian ini didasarkan pada permasalahan tentang kedudukan Ombudsman dalam struktur ketatanegaraan Indonesia dan tugas serta wewenang Ombudsman dalam menangani kasus berupa dugaan pelanggaran dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

G. Kerangka Pemikiran

Institusi pengawasan yang bernama Ombudsman pertama kali lahir di Swedia, namun demikian sebenarnya Swedia bukanlah negara pertama yang membangun sistem pengawasan Ombudsman. Pada zaman Romawi telah terdapat institusi “*Tribunal Plebis*” yang tugasnya hampir sama dengan Ombudsman yaitu melindungi hak masyarakat lemah dan penyalahgunaan kekuasaan oleh para bangsawan. Model yang demikian juga dapat dijumpai pada kekaisaran Cina Dinasty Tsin pada tahun 221 SM.⁶

Ombudsman Republik Indonesia bermula dari dibentuknya “komisi Ombudsman Nasional” pada tanggal 20 Maret 2000 berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000. Peran Komisi Ombudsman Nasional saat itu adalah melakukan pengawasan terhadap pemberian pelayanan publik oleh penyelenggara negara, termasuk BUMN/BUMD, lembaga pengadilan, Badan pertahanan nasional, Kepolisian, Kejaksaan,

⁶ Jeremi Pope, *Pengembangan Sistem Integritas Nasional*, (Jakarta: Pustaka Utama Grafiti, 1999), h. 115.

Pemerintah Daerah, Departemen dan Kementrian, Instansi Non-Departemen, Perguruan Tinggi Negeri, TNI, dan sebagainya.⁷

Selaras dengan prinsip-prinsip pokok *Good & Clean Governance* bertujuan merealisasikan pemerintahan yang professional dan akuntabel, baik, bersih dan berwibawa. Kemudian sejalan dengan prinsip demokrasi, partisipasi masyarakat merupakan tujuan utama dari implementasi *Good & Clean Governance*. Pemerintah saat itu berusaha melakukan beberapa perubahan sesuai aspirasi yang berkembang ditengah-tengah masyarakat. Salah satunya adalah dengan membentuk sebuah lembaga pengawas terhadap penyelenggaraan negara, bernama Komisi Ombudsman Nasional.⁸

Maladimistrasi yaitu 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 immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Lembaga Ombudsman mempunyai peran yang sangat penting dalam menangani maladimistrasi. Peran tersebut dapat dilihat dari fungsi lembaga Ombudsman yang dijalankan melalaui pelaksanaan tugas-tugasnya. Pasal 7 UU Ombudsman menyebutkan tugas Ombudsman yaitu:

⁷Josef M.Monteiro, *Lembaga-Lembaga Negara setelah Amandemen UUD 1945*, (Jakarta: Pustaka Yustisia, 2014), h. 159.

⁸ Antonius Sujata, dkk, *Ombudsman Indonesia Masa Lalu, Sekarang dan Masa Mendatang*, (Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, 2002), h. 14.

- a. Menerima laporan atas dugaan maladimistrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Melakukan pemeriksaan substansi laporan.
- c. Menindak lanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman.
- d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladimistrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perorangan.
- f. Membangun jaringan kerja.
- g. Melakukan upaya pencegahan maladimistrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- h. Melakukan tugas lain yang diberikan undang-undang.

Siapa saja seluruh warga Indonesia (WNI) atau penduduk, khususnya yang menjadi korban langsung tindakan maladimistrasi bisa melapor tindakan tersebut ke lembaga Ombudsman. Bentuk-bentuk yang termasuk dalam tindakan maladimistrasi yaitu :⁹

1. Penundaan berlarut
2. Tidak memberikan pelayanan
3. Tidak kompeten
4. Penyalahgunaan wewenang
5. Permintaan imbalan
6. Penyimpangan prosedur
7. Bertindak tidak layak/patut
8. Berpihak
9. Konflik kepentingan
10. Diskriminasi

⁹ Adam Sutisna Winata, Asisten Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten, wawancara dengan penulis di kantornya, tanggal 01 November 2016.

Adapun alur penyelesaian laporan/pengaduan sesuai UU Ombudsman RI No.37 Tahun 2008 dengan cara :

a. Laporan masyarakat atau inisiatif Ombudsman.

Mengisi data diri lengkap, memuat kronologi peristiwa, sudah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak terlapor atau atasannya dan tidak ada penyelesaian, peristiwa yang terjadi belum lewat 2 tahun, identitas pelapor dapat dirahasiakan.

b. Seleksi laporan atau pengaduan dari masyarakat.

1. Ombudsman RI memeriksa laporan, jika data kurang lengkap maka Ombudsman RI akan memberikan laporan tertulis kepada pelapor.
2. Paling lambat 30 hari untuk melengkapi laporan, jika lewat dari 30 hari maka pelapor di anggap mencabut laoprannya.

c. Proses pemeriksaan

Di tahap ini Ombudsman RI dapat menetapkan berwenang atau tidak melanjutkan pemeriksaan. Jika berwenang maka Ombudsman akan melakukan :

1. Klarifikasi tertulis
2. Investigasi lapangan
3. Pemanggilan
4. Mediasi/ konsiliasi
5. Ajudikasi khusus
6. Systemic review

d. Rekomendasi ombudsman

Kesimpulan, pendapat dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman, kepala atasan terlapor untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintah yang baik.

e. Monitoring

1. Presiden RI
2. Publikasi media
3. DPR RI

H. Metode Penelitian

1. Tipe Penelitian

Penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan analisa dan kontruksi, yang dilakukan secara metodologis, sistematis dan konsisten. Metodologis berarti sesuai dengan metode atau cara tertentu, Sistematis adalah berdasarkan suatu sistem, sedangkan Konsisten berarti tidak adanya hal-hal yang bertentangan dalam suatu kerangka tertentu.¹⁰

Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah metode penelitian yuridis normatif empiris, yaitu penggabungan antara pendekatan hukum normatif dengan adanya penambahan dari berbagai unsur-unsur empiris. Dalam metode ini juga mengenai implementasi ketentuan hukum normatif (undang-undang) dalam aksinya disetiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam suatu masyarakat.

¹⁰ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1986), h. 42.

2. Pendekatan Penelitian

Sehubungan dengan tipe penelitian yang digunakan yaitu penelitian yuridis normatif empiris, maka pendekatan yang dilakukan yaitu:

a. Pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) Suatu penelitian normatif tentu harus menggunakan pendekatan perundang-undangan , karena yang akan diteliti adalah berbagai aturan hukum yang menjadi fokus sekaligus tema sentral suatu penelitian.¹¹ Penelitian ini dilakukan untuk meneliti aturan-aturan yang penormaanannya tentang eksistensi Ombudsman menangani kasus berupa dugaan pelanggaran dalam penyelenggaraan pelayanan publik termasuk praktik maladimistrasi.

b. Pendekatan konsep (*conceptual approach*)

Pendekatan konsep digunakan untuk memahami konsep tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik sehingga diharapkan penormaan dalam aturan hukum tidak lagi memungkinkan ada pemahaman yang bermakna ganda.

c. Pendekatan historis (*historical approach*)

Penelitian normatif yang menggunakan pendekatan sejarah memungkinkan seorang peneliti untuk memahami hukum secara lebih mendalam tentang suatu lembaga negara. Dengan mengetahui latar belakang dan sejarah

¹¹ Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, (Malang: Bayumedia, 2008, Cet. IV), h. 303.

suatu lembaga, maka dapat diketahui permasalahan apa saja yang dihadapi dan mempengaruhi lembaga tersebut.

3. Bahan Hukum

- a. Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer meliputi perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundangan-undangan dan putusan-putusan hakim.¹² Dalam penelitian ini yang termasuk bahan hukum primer adalah Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Keppres Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional serta hasil wawancara dengan pihak Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten.
- b. bahan hukum sekunder berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan.

4. Prosedur Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan bahan hukum yang akan digunakan sebagai sumber didalam penelitian ini adalah wawancara dan observasi, selain itu juga studi pustaka yaitu mengumpulkan bahan hukum dengan jalan peraturan perundang-undangan, dokumen-dokumen resmi, jurnal artikel-artikel dan internet. Dalam mengumpulkan bahan hukum,yakni bahan hukum primer, bahan

¹² Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana, 2010, Cet.VI), h. 141.

hukum sekunder, maupun sumber non-hukum yang telah didapatkan itu kemudian dikumpulkan berdasarkan rumusan masalah dan diklasifikasikan menurut sumber dan hierarkinya.

5. Pengolahan dan Analisis Bahan Hukum

Adapun bahan hukum, baik bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder diuraikan dan dihubungkan sedemikian rupa, sehingga ditampilkan dalam penulisan yang lebih sistematis untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan. Cara pengolahan bahan hukum dilakukan secara deduktif yakni menarik kesimpulan dari suatu permasalahan yang bersifat umum terhadap permasalahan konkret yang dihadapi. Selanjutnya setelah bahan hukum diolah, dilakukan analisis terhadap bahan hukum tersebut dan akhirnya akan diketahui bagaimana Lembaga Ombudsman mencegah praktik maladministrasi.

I. Sistematika Pembahasan

Untuk membahas skripsi ini maka disusunlah sistematika penulisannya sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, fokus penelitian, batasan masalah, rumusan masalah, penelitian terdahulu yang relevan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II : KONDISI OBYEKTIF LEMBAGA OMBUDSMAN PERWAKILAN PROVINSI BANTEN

Dalam bab ini akan menguraikan mengenai kondisi Obyektifitas lembaga Ombudsman perwakilan Provinsi Banten.

BAB II : TINJAUAN TEORITIS

Dalam bab ini akan diuraikan teori peran, teori maladministrasi, pelayanan *publik*, teori good governance dan uraian tentang lembaga Ombudsman Republik Indonesia, dan Ombudsman diberbagai negara.

BAB IV: PERANAN LEMBAGA OMBUDSMAN PERWAKILAN PROVINSI BANTEN DALAM PENCEGAHAN PRAKTIK MALADMINISTRASI

Dalam bab ini memuat tentang peranan Lembaga Ombudsman perwakilan Provinsi Banten dalam pencegahan praktik maladministrasi dan memuat faktor penghambat lembaga Ombudsman perwakilan Provinsi Banten dalam pencegahan praktik maladministrasi.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini memuat kesimpulan hasil penelitian ini, dan beberapa saran yang patut dan perlu diberikan.