

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebelum lembaga ombudsman lahir, pengaduan pelayanan publik hanya disampaikan kepada instansi yang dilaporkan sehingga masyarakat belum memiliki perlindungan yang benar-benar memadai. Selain hal yang demikian, ada hal yang lain yaitu untuk menyelesaikan pengaduan pelayanan publik itu, yang selama ini dilakukan dengan pengajuan gugatan pengadilan. Hal yang disayangkan bahwa ini adalah penanganan yang lama dan lagi-lagi butuh uang yang cukup banyak dikeluarkan untuk proses penanganan gugatan itu sendiri. Hal-hal inilah maka harus dilahirkan ombudsman republik Indonesia untuk menanganinya.

Pengaturan tentang lembaga ombudsman di dalam keputusan presiden RI Nomor 44 Tahun 2000 nampak masih sumir. Banyak yang masih belum diatur secara terperinci dan tegas, sebagai contoh menyangkut objek pengawasan. Keppres RI Nomor 44 tahun 2000 tentang ombudsman hanya menyebutkan kewenangan ombudsman untuk melakukan klarifikasi atau

monitoring terhadap aparat pemerintah serta lembaga peradilan berdasarkan laporan serta informasi mengenai dugaan adanya penyimpangan dalam melaksanakan pelayanan umum, tingkah laku, serta perbuatan yang menyimpang dari kewajiban hukumnya.¹

Disini tidak jelas apa bentuk-bentuk penyimpangan dalam melaksanakan pelayanan umum dan apa kategori perbuatan yang menyimpang dari perbuatan hukumnya. Hal tersebut dipertegas dan diperkuat dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang ombudsman Republik Indonesia hal yang menjadi objek pengawasan lembaga ombudsman sangat dipertegas dan secara terperinci disebutkan yakni berupa perbuatan melawan hukum, melampaui batas wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan

¹ Keputusan Presiden RI Nomor 44 Tahun 2000.

kerugian materil dan atau immateril bagi masyarakat dan orang perseorangan disebut dengan maladministrasi².

Sebelum kelahiran era reformasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan diwarnai dengan praktik maladministrasi, antara lain terjadinya korupsi, kolusi, dan nepotisme, sehingga lembaga pengawasan ombudsman ini diperlukan untuk reformasi birokrasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan untuk terwujud *good governance*. Pemerintah mulai menyadari betapa pentingnya kehadiran ombudsman di Republik Indonesia, karena banyaknya tuntutan-tuntutan masyarakat yang ingin mewujudkan pemerintahan yang baik. Dibentuklah lembaga ombudsman Republik Indonesia yang memiliki dasar hukum yakni Undang-undang RI Nomor 37 Tahun 2008 tentang ombudsman Republik Indonesia. Setelah itu setahun berikutnya Ombudsman Republik Indonesia diperkuat dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.³

Dalam menjalani tugasnya, lembaga Ombudsman mengacu pada pasal 4 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun

² Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

³ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Berdasarkan laporan dari masyarakat untuk menelusuri suatu permasalahan pelayanan ataupun ketidakberesan suatu lembaga pelayanan publik ataupun lembaga hukum yang melakukan maladministrasi bagi masyarakat. Permasalahan mengenai perbuatan maladministrasi dapat diberantas secara efektif apabila lembaga ombudsman mendapatkan laporan dari masyarakat dan jika tidak menerima maka ombudsman bersifat pasif. Pasal 7 huruf d juga memberi ombudsman Republik Indonesia kewenangan untuk melakukan investigasi pelayanan publik berdasarkan prakarsa sendiri. Tetapi langkah ini tidak populer dengan dibuktikan tidak adanya publikasi yang jelas di media sehingga ombudsman lebih terlihat kinerjanya dan lebih membumi.⁴

Permasalahan selanjutnya ketika ada laporan dan suatu penindakan oleh lembaga ombudsman tersebut apakah lembaga yang diawasi dan diperingatkan oleh ombudsman akan segera mengubah sistem kerjanya atau tidak. Masih belum jelas sanksi hukum terhadap suatu lembaga yang mendapat perhatian dari lembaga ombudsman sehingga tidak memiliki kekuatan hukum

⁴ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

yang mengikat terhadap lembaga yang menerima rekomendasi dari ombudsman dan tidak mengindahkan. permasalahannya lembaga ombudsman ketika mengkritisi suatu lembaga pelayanan publik hanya akan memberikan rekomendasi kepada lembaga tersebut yang tindak lanjutnya kembali pada itikad baik lembaga tersebut.

Ombudsman mengemban tugasnya sebagai pengawas penyelenggara pelayanan publik telah memberikan harapan besar bagi masyarakat menyelesaikan berbagai permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan publik. Kini hadirnya ombudsman sangat membantu masyarakat dalam mengadukan permasalahannya terkait maladministrasi yang dilakukan oleh aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.

Proses pengaduan atau laporan dugaan adanya maladministrasi yang diterima oleh ombudsman tersebut diselesaikan dengan beberapa cara yakni melalui mediasi, dan ajudikasi.

Adapun dalam proses penyelesaian ganti rugi ketika terjadi sengketa pelayanan publik, dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dapat dilakukan dengan mediasi, dan ajudikasi khusus.

Adanya tambahan dan perluasan kewenangan ombudsman republik Indonesia dalam hal adjudikasi khusus membuka peluang bagi masyarakat untuk mengajukan tuntutan ganti rugi apabila merasa tidak memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik, melalui ombudsman sebagai adjudikatornya. Sebagaimana mandat dari undang-undang pelayanan publik yang memberi kewenangan kepada ombudsman untuk melakukan adjudikasi khusus dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik yang diakibatkan oleh adanya maladministrasi sehingga terbitlah peraturan ombudsman nomor 31 tahun 2018 tentang mekanisme dan tata cara adjudikasi khusus, yang dibentuk berdasarkan pasal 50 ayat (7) undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan pasal 39 peraturan ombudsman nomor 26 tahun 2017 tentang tata cara penerimaan, pemeriksaan, dan penyelesaian laporan.

Kewenangan adjudikasi khusus tersebut telah membawa ombudsman menjadi lembaga yang dapat bertindak sebagai badan peradilan yang kemudian menghasilkan suatu putusan seperti halnya lembaga peradilan, sehingga hal tersebut banyak menimbulkan perdebatan tentang kewenangan ombudsman dalam

memutus sengketa pelayanan publik bahwa ombudsman akan dipersamakan dengan peradilan lainnya.

Bahkan ini akan menimbulkan kontradiksi antara ombudsman dengan lembaga peradilan yang ada di Indonesia mengingat bahwa ombudsman bukanlah merupakan suatu lembaga peradilan. Kerena sebelumnya ombudsman hanya berwenang untuk memberikan rekomendasi ketika terjadi maladministrasi.

Adapun ajudikasi khusus ini merupakan suatu proses hukum yang akan melahirkan suatu putusan hakim, mengingat bahwa ombudsman bukanlah merupakan lembaga peradilan yang menjadi bagian dari kekuatan yudikatif, hal ini akan menjadi kontroversi dalam dunia peradilan yang dapat menimbulkan persinggungan antara ombudsman dan lembaga peradilan yang ada.

Selain itu, bahwa kewenangan ajudikasi khusus ombudsman ini akan melahirkan suatu putusan, maka timbul pula pertanyaan apakah putusan yang diterbitkan atau dikeluarkan oleh ombudsman ini memiliki kekuatan hukum yang mengikat bagi para pihak yang bersengketa atau bagaimana status hukum dari putusan hakim melalui jalur ajudikasi khusus ombudsman tersebut.

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis tertarik ingin mengkaji dan menganalisis bagaimana kekuatan hukum adjudikasi khusus ombudsman dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik di ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi banten. Latar belakang di atas mendorong penulis untuk meneliti lebih jauh dalam sebuah penulisan skripsi yang berjudul: **“KEKUATAN HUKUM AJUDIKASI KHUSUS OMBUDSMAN DALAM PENYELESAIAN ADUAN PELAYANAN PUBLIK OLEH MASYARAKAT BERDASARKAN UNDANG UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang Masalah diatas, maka penulis memiliki rumusan masalah yang dijadikan fokus penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kekuatan hukum adjudikasi khusus ombudsman dalam penyelesaian aduan pelayanan publik oleh masyarakat berdasarkan undang undang nomor 37 tahun 2008 tentang ombudsman RI?
2. Bagaimana implementasi adjudikasi khusus ombudsma dalam penyelesaian aduan pelayanan publik oleh masyarakat

berdasarkan undang undang nomor 37 tahun 2008 tentang ombudsman RI?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mencari jawaban atas rumusan masalah yang telah dibuat, yakni:

1. Untuk mengetahui kekuatan hukum ajudikasi khusus ombudsman dalam penyelesaian aduan pelayanan publik oleh masyarakat berdasarkan undang undang nomor 37 tahun 2008 tentang ombudsman RI
2. Untuk mengetahui implementasi ajudikasi khusus ombudsman dalam penyelesaian aduan pelayanan publik oleh masyarakat berdasarkan undang-undang nomor 37 tahun 2008 tentang ombudsman RI

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan peneliti yang dilakukan ini adalah sebagai berikut :

1. Secara teoritis, penelitian ini dapat memberikan sumbangsih pemikiran dan menambah pengetahuan tentang pelayanan

publik, fungsi-fungsi lembaga ombudsman, tentang maladministrasi, serta cara ajudikasi khusus ombudsman.

2. Secara Praktis, penelitian ini adalah untuk menambah wawasan dan gagasan ilmu pengetahuan sebagai khazanah keilmuan yang baik bagi penulis, mahasiswa, masyarakat maupun pemerintah yang diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan bahan pertimbangan untuk meningkatkan langkah-langkah untuk melakukan pencegahan terhadap maladministrasi dalam pelayanan publik di Provinsi Banten, melalui fungsi Lembaga Ombudsman Perwakilan Banten. Dengan demikian akan tercipta pemerintahan provinsi Banten yang bersih, demokratis, transparan, dan akuntabel serta bebas dari korupsi, kolusi nepotisme.

E. Kerangka Pemikiran

1. Teori Negara Hukum

Negara Hukum atau dalam bahasa belanda disebut dengan istilah *Rechtsstaat*⁵ ini merupakan konsep yang dikenalkan

⁵ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat- Sebuah Studi Tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganannya Dalam Lingkungan Peradilan Umum Dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*, Surabaya, Bina Ilmu, Surabaya, 1987, Hal. 30

oleh salah seorang tokoh Julius Stahl, menurutnya konsep negara hukum meliputi empat elemen penting, yaitu :

1. Pelindungan Hak Asasi Manusia
2. Pembagian kekuasaan
3. Pemerintahan berdasarkan Undang-undang
4. Peradilan Tata Usaha Negara

Sebagaimana yang tercantum dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 1 ayat 3 menyatakan negara Indonesia adalah negara hukum⁶ hal ini menjadikan segala kehidupan bernegara haruslah berlandaskan hukum, dengan demikian diharapkan terjalin suasana kehidupan berbangsa dan bernegara yang serasi dan harmonis antara warga negara.

Dalam menjamin tegaknya supremasi hukum, ketertiban hukum, penegakan hukum dan tujuan hukum, fungsi kekuasaan kehakiman dirasa perlu ada dan tidak kalah pentingnya disamping fungsi pengawasan yang harus ada, karena dalam perkembangannya wewenang pemerintah sangatlah luas, terutama karena adanya delegasi dari pembuat

⁶ Pasal 1 ayat 3 Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

undang-undang kepada pemerintah untuk membuat aturan pelaksana. Oleh karena itu harus ada pengawasan terhadap kewenangan pemerintah yang begitu besar.

Pilar-pilar penunjang yang menjadi prinsip pokok berdirinya negara hukum menurut Jimly Asshiddiqie memiliki 12 pilar pokok sehingga dapat dikatakan sebagai negara hukum yang sebenarnya, diantaranya 12 prinsip tersebut antara lain:⁷

1. Supremasi hukum ; yaitu hukum sebagai panglima tertinggi, dan semua permasalahan diselesaikan berdasarkan hukum.
2. Persamaan dalam Hukum; yaitu kesamaan kedudukan warga negara dihadapan hukum dan pemerintahan.
3. Asas legalitas; yaitu bahwa segala kebijakan pemerintahan harus didasarkan atas peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Pembatasan kekuasaan; untuk mencegah kekuasaan yang terlampau besar maka diperlukan pembatasan kekuasaan

⁷ Jimly Asshiddiqie, Cita Negara Hukum Indonesia kontemporer, dalam wisuda sarjana hukum Fakultas hukum universitas sriwijaya Palembang 24 Maret 2004 dalam simbur cahaya No.25 Tahun IX Mei 2004 ISSN No. 14110-0614

Negara dan organ-organ negara dengan cara menerapkan prinsip pembagiaan kekuasaan.

5. Organ-organ Eksekutif Independen; dalam upaya membatasi kekuasaan itu, di zaman sekarang berkembang pula adanya pengaturan kelembagaan pemerintahan yang bersifat "*independen*", seperti komisi Hak Asasi Manusia, komisi pemilihan umum, lembaga Ombudsman, komisi penyiaran, dan lain sebagainya, Indenpendensi lembaga atau organ-organ tersebut dianggap penting untuk menjamin demokrasi, karena fungsinya dapat disalahgunakan oleh pemerintah untuk melanggengkan kekuasaan.
6. Peradilan bebas dan tidak memihak; hal ini mutlak harus dimiliki oleh suatu negara hukum. Hakim dalam memutus perkara harus bebas dari tekanan pihak manapun.
7. Peradilan Tata Usaha Negara; penyebutan peradilan TUN secara khusus memiliki makna bahwa setiap warga negara berhak menggugat keputusan pejabat administrasi negara.
8. Peradilan Tata Negara; yaitu pembentukan Mahkamah Konstitusi dalam sistem ketatanegaraan.

9. Perlindungan Hak Asasi Manusia; adanya jaminan hak konstitusional penegakan Hak Asasi Manusia, perlindungan terhadap hak asasi manusia ini dimasyarakatkan secara luas dalam rangka penghormatan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia sebagai ciri yang penting suatu negara hukum yang demokratis.
10. Bersifat demokratis; kedaulatan berada ditangan rakyat, negara menjamin partisipasi rakyat dalam setiap kebijakan negara.
11. Berfungsi sebagai sarana mewujudkan tujuan bernegara; hukum adalah alat untuk mencapai tujuan yang dicita-citakan bersama.
12. Transparansi dan kontrol sosial; yaitu keterbukaan pembuatan dan penegkan hukum, sehingga kelemahan dan kekurangan dalam ketatanegaraan dapat diperbaiki bersama oleh peran serta masyarakat secara langsung.

2. Teori Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Philip Kotler, pelayanan merupakan suatu tindakan atau pelaksanaan yang dapat diberikan oleh suatu

pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya menunjukkan tidak nyata dan tidak mengakibatkan kekuasaan atas segala sesuatunya. Hasil dari pelayanan ini dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan produk fisik. Pandangan Kotler tersebut dapat dipahami bahwa pada hakikatnya pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam satu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.⁸

Selanjutnya, Sampara Lukman berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Lebih jauh lagi pamudji mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa.⁹

⁸ Husni Thamrin, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia* (Jakarta : Aswaja Pressindo, 2013) hlm. 28

⁹ Husni Thamrin, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia* (Jakarta : Aswaja Pressindo, 2013) hlm. 28

Dari pengertian diatas, maka dapat dirumuskan istilah pelayanan publik sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Untuk memahami lebih jauh mengenai makna dan hakekat pelayanan publik ini, selanjutnya dapat dinilai di dalam Keputusan Menteri Penetapan Aparatur Negara (Kepmenpan Nomor 63/KEPMEN/PAN/17/2003 dirumuskan bahwa; “pelayanan publik adalah segala perbuatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan perUndang-Undang”. Selanjutnya dapat dipahami juga melalui Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dirumuskan bahwa; “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Oleh karena itu sebenarnya pelayanan publik harus memiliki standar yang

berbeda-beda antara satu daerah dengan daerah lainnya, dengan mengingat kondisi dan situasi yang berbeda.¹⁰

Pelayanan Publik seharusnya bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat sebagai subyek penerima pelayanan. Selanjutnya apabila aturan tersebut benar-benar diaplikasikan secara baik dan benar diyakini akan menjadi suatu penyelenggaraan pemerintah daerah (otonomi) lebih efisien dan efektif dalam memberikan pelayanan kepada publik, meskipun pada saat yang sama harus didukung oleh kemampuan pemerintah (daerah).¹¹

b. Asas-asas Pelayanan Publik

Secara umum pedoman pelaksanaan norma-norma pelayanan publik tersebut dapat didasarkan pada asas-asas yang relevan digunakan dalam rangka pelayanan publik, sekaligus sebagai upaya pembatasan dan uji keabsahan pelayanan publik, di samping tentunya mendasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur

¹⁰ Husni Thamrin, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia* (Jakarta : Aswaja Pressindo, 2013) hlm. 29

¹¹ Husni Thamrin, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia* (Jakarta : Aswaja Pressindo, 2013) hlm. 33

Negara Nomor 63/KEPMEN/PAN/17/2009. Selanjutnya asas-asas yang dapat digunakan untuk mendasari pelayanan publik sebagai berikut :

1. Asas Transparansi

Asas ini dimaksudkan sebagai asas yang menghendaki bahwa dalam pelaksanaan tugas dan kegiatan pelayanan publik harus dilakukan secara dan bersifat terbuka bagi masyarakat yang dimulai dari proses pengambilan keputusan tentang kebijakan, perencanaan, sampai dengan pelaksanaan dan pengawasan atau pengendaliannya, dan tentunya tidak ditinggalkan adanya keharusan bahwa pelayanan publik tersebut dapat dengan mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Transparan (keterbukaan) pemerintah merupakan suatu hal yang substansial, sebab dengan transparansi tersebut masyarakat dapat mendapatkan lebih banya pengertian tentang rencana-rencana kebijakan yang dijalankan.¹²

¹² Husni Thamrin, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia* (Jakarta : Aswaja Pressindo, 2013) hlm. 38

2. Asas Keadilan

Harapan masyarakat agar semua aturan hukum mencerminkan rasa keadilan adalah sebagai sebuah kondisi ideal yang diharapkan, walaupun dalam kenyataannya masih terdapat aturan hukum yang tidak mencerminkan nilai-nilai keadilan. Dalam konteks keadilan hukum hal tersebut dipandang sebagai deviasi dari yang seharusnya. Oleh karena itu hukum harus dibuat atau dirumuskan secara seadil-adilnya. Dalam konteks keadilan hukum pula, maka ada pula yang menyatakan bahwa hukum yang tidak adil dianggap bukan hukum yang dapat dipahami, sebab bagaimana mungkin penegakan hukum bisa mewujudkan keadilan jika dalam aturan itu sendiri berisi ketidakadilan.¹³

3. Asas Good Governance

Good Governance menunjuk pada pemaknaan bahwa kekuasaan tidak lagi semata-mata dimiliki atau menjadi urusan pemerintah. Good governance menekankan pada pelaksanaan fungsi governing

¹³ Husni Thamrin, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia* (Jakarta : Aswaja Pressindo, 2013) hlm. 43

secara bersama-sama oleh pemerintah dan institusi-institusi lain, lembaga swadaya masyarakat (LSM), swasta maupun negara. Bahkan institusi non pemerintah, dapat saja memegang peran dominan dalam *governance* atau bahkan lebih dari itu pemerintah tidak mengambil peran apapun (*governance without government*). Meskipun perspektif *governance* mengimplementasikan terjadinya pengurangan peran atau intervensi pemerintah namun pemerintah secara eksistensial sebagai suatu institusi tidak dapat dinafikan begitu saja. Dalam kerangka ini pemerintah dituntut memposisikan keberdayaannya atau bersikap dalam hal keberlangsungan suatu proses *governance*.¹⁴

3. Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman Republik Indonesia sebelumnya bernama Komisi Ombudsman Nasional adalah lembaga negara di Indonesia yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan

¹⁴ Husni Thamrin, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia* (Jakarta : Aswaja Pressindo, 2013) hlm. 46-47

oleh penyelenggaraan negara dan pemerentah, termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Usaha Milik Negara serta swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).¹⁵

Pembentukan lembaga ombudsman di Indonesia dilatarbelakangi oleh tiga pemikiran dasar sebagaimana tertuang di dalam konsidernya, yakni:

- a. Bahwa pemberdayaan masyarakat melalui peran serta mereka melakukan pengawasan akan lebih menjamin penyelenggaraan negara yang jujur, bersih, transparan, bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme.
- b. Bahwa pemberdayaan pengawasan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan negara merupakan implementasi demokrasi yang perlu dikembangkan serta diaplikasikan agar penyalahgunaan kekuasaan, wewenang ataupun jabatan oleh aparatur dapat diminimalisasi.

¹⁵ Galang Asmara, *Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*, (Yogyakarta : Laksbang pressindo) hlm. 22

- c. Bahwa dalam penyelenggaraan negara khususnya penyelenggaraan memberikan pelayanan dan perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat oleh aparatur pemerintah termasuk lembaga peradilan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan keadilan dan kesejahteraan.¹⁶

Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman di Indonesia didukung oleh dua undang-undang sekaligus dalam melaksanakan tugas pokok dan kewenangannya yakni Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam melaksanakan tugas, fungsi, dan wewenangnya, ombudsman memiliki keistimewaan berupa kekebalan hukum (*immunity*) yakni dalam menjalankan tugasnya tidak dapat ditangkap, ditahan,

¹⁶ Galang Asmara, *Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*, (Yogyakarta : Laksbang pressindo) hlm. 22

diinterogasi, dituntut atau digugat di muka pengadilan oleh semua pihak.¹⁷

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian Yuridis Normatif

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif yaitu menggunakan logika deduktif yang berarti lingkup kebenaran dari pernyataan dalam judul tersebut berlaku umum. Esensinya judul telah menggambarkan suatu isu yang spesifik (a particular legal issues) yang membedakan permasalahan penelitian dan permasalahan penelitian yang telah atau sedang dilakakukan oleh peneliti lain.¹⁸

2. Sumber Hukum Primer dan Sekunder

a. Hukum Primer

Penelitian ini menggunakan sumber hukum Undang-Undang No.37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Ombudsman No. 31

¹⁷ Galang Asmara, *Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*, (Yogyakarta : Laksbang pressindo) hlm. 89

¹⁸ I Made pasek Diantha, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*, (Jakarta Timur : PRENADAMEDIA, 2016) cet.3. hlm. 122

Tahun 2018 tentang mekanisme dan tata cara adjudikasi khusus. Hal ini karena bersangkutan dengan judul yang akan dibahas tentang adjudikasi khusus Ombudsman Republik Indonesia.

Karena dikatakan bahwa bahan hukum primer adalah pernyataan yang memiliki otoritas hukum yang ditetapkan oleh suatu cabang kekuasaan pemerintah yang meliputi ; undang-undang yang dibuat parlemen, putusan-putusan pengadilan dan peraturan eksekutif/administratif.¹⁹

b. Hukum sekunder

Sumber hukum sekunder sangat berguna untuk penelitian ini karena untuk memperluas dan memperkaya spektrum analisis dan argumentasi hukum, adalah penerbitan berkala berupa jurnal hukum atau law review,²⁰ hal ini menjadi penting karena diperlukan analisis hukum sebagai ajang pendapat dalam yuridis dalam bentuk

¹⁹ I Made pasek Diantha, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*, (Jakarta Timur : PRENADAMEDIA, 2016) cet.3. hlm. 143

²⁰ I Made pasek Diantha, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*, (Jakarta Timur : PRENADAMEDIA, 2016) cet.3. hlm. 1468888

pandangan, sanggahan, pembenaran, komentar, kritik, rekomendasi, solusi dan lain-lain.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan bahan hukum, penulis menggunakan teknik normatif yaitu teknik pengumpulan data melalui teknik deskriptif bisa disebut sebagai strategi yang digunakan dengan mengumpulkan data-data dari peristiwa hukum atau kondisi hukum, hirarki perundang-undangan, buku-buku, jurnal, dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian.

Penulis dalam penelitian ini, meneliti kekuatan hukum adjudikasi khusus omudsman dalam penyelesaian aduan pelayanan publik oleh masyarakat yaitu dari sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum Primer dalam penelitian ini data dikumpulkan sendiri oleh peneliti, jadi sumber data yang langsung dikumpulkan peneliti dari sumber pertama kalinya, dalam hal ini bahan hukum primernya adalah wawancara dan observasi dengan pihak

terkait dalam hal ini Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Banten.

- b. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum Sekunder adalah data yang diperoleh dengan cara mengambil sumber bacaan yang berkaitan dengan data primer. Dalam hal ini data sekundernya adalah analisis lainnya yang sudah disampaikan oleh penulis lain. Selain itu data sekunder biasanya menjadi pelengkap dari sumber hukum primer seperti buku-buku, artikel, dan jurnal hukum.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis bahan hukum yang digunakan penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dalam penerapannya yaitu penelitian yang sifatnya eksploratif dan deskriptif. Dalam hal ini, data yang dikumpulkan adalah data naturalistik yang terdiri atas kata-kata, bersifat monografis atau berwujud kasus-kasus dan pengumpulan data menggunakan pedoman wawancara dan observasi.²¹

²¹ I Made pasek Diantha, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*, (Jakarta Timur : PRENADAMEDIA, 2016) cet.3. hlm. 199

G. Studi Review Skripsi Terdahulu

No.	Nama Penulis	Persamaan	Perbedaan
1.	Asniar pada tahun 2020 tentang kekuatan mengikat putusan ajudikasi khusus ombudsman dalam proses penyelesaian sengketa pelayanan publik berdasarkan P.O nomor 31 tahun 2018	Persamaan skripsi ini bisa dilihat dari konteks yang dibahas yaitu mengenai Ombudsman Republik Indonesia dan pelayanan Publik	Dari judul dapat dilihat kontek Peneliti terdahulu pokok yang dibahas yaitu tentang proses ajudikasi khusus dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik di ombudsman perwakilan provinsi sulawesi selatan sedangkan penulis di ombudsman republik Indonesia perwakilan provinsi

			banten.
2.	Muh aly akbar huda pada tahun 2019 tentang wewenang ombudsman republik Indonesia dalam menjalankan fungsi ajudikasi khusus (analisis peraturan ombudsman republik Indonesia nomor 31 tahun 2018 tentang mekanisme dan tata cara ajudikasi khusus)	Persamaan skripsi ini bisa dilihat pada konteks yang dibahas yaitu ombidsman dan ajudikasi khusus	Perspektif yang digunakan berbeda peneliti terdahulu menggunakan perspektif wewenang dan fungsi ombudman perwakilan jawa timur sedangkan penulis tentang perspektif ombudsman perwakilan provinsi banten dan terfokus pada bagaimana kekuatan hukum ajudikasi khusus

			ombudsman itu sendiri.
3.	Dedi Yusuf Bahtiar tentang kekuatan hukum rekomendasi ombudsman pada maladministrasi pelayanan publik dan relevansinya terhadap teori sistem dalam Islam	Persamaan skripsi ini dapat dilihat dari konteks yang dibahas yaitu tentang lembaga obudsman, tentang kekuatan hukum obudsman	Perspektif yang digunakan berbeda Skripsi tersebut membahas tentang bagaimana kekuatan hukum dan aspek mengikat maupun aspek tidak mengikat rekomendasi yang dikeluarkan ombudsman terkait maladministrasi yang dilakukan penyelenggaraan pelayanan publik sedangkan penulis menggunakan

			prespektif kekuatan hukum, aspek mengikat dan tidak mengikat ajudikasi khusus ombudsman dalam penyelesaian aduan pelayanan publik oleh masyarakat berdasarkan undang undang nomor 37 tahun 2008 tentang ombudsman
--	--	--	--

H. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, penulis menyusun pembahasan menjadi lima bab untuk memudahkan dan menjadi sistematis dengan uraian sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan: Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian,

metodologi penelitian, sumber hukum primer dan sumber hukum sekunder, teknik pengumpulan data, analisis data, penelitian terdahulu yang relevan dan sistematika penulisan.

BAB II Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Banten: Sejarah Terbentuknya Ombudsman RI, Kewewenang Ombudsman RI, Fungsi Ombudsman RI

BAB III Kekuatan Hukum Ajudikasi Khusus Ombudsman Dalam Penyelesaian Aduan Pelayanan Publik

BAB IV Eksistensi Kekuatan Hukum Ajudikasi Khusus Ombudsman Dalam Penyelesaian Aduan Pelayanan Publik Oleh Masyarakat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman berisi tentang jawaban dari rumusan masalah yaitu kekuatan hukum ajudikasi khusus ombudsman dalam penyelesaian aduan pelayanan publik oleh masyarakat berdasarkan undang undang nomor 37 tahun 2008 tentang ombudsman RI, implementasi ajudikasi khusus ombudsman dalam penyelesaian aduan pelayanan publik oleh masyarakat berdasarkan undang undang nomor 37 tahun 2008 tentang ombudsman RI

BAB V Penutup: kesimpulan dan saran.