

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

kedudukan Ombudsman Republik Indonesia dalam sistem ketatanegaraan Republik Indonesia merupakan lembaga *secondary* atau *extra auxiliary*, yaitu lembaga negara yang dibentuk diluar konstitusi dalam hal ini Undang-undang Dasar 1945.¹ Implikasi rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia dalam penegakan hukum di Indonesia adalah tidak dapat memberikan suatu sanksi secara mutlak (*execution*) kepada penyelenggara negara yang telah mendapatkan rekomendasinya, tetapi hanya sebatas memberikan saran agar penyelenggara negara yang mendapatkan rekomendasi tersebut untuk memperbaiki kinerjanya. Sebagai lembaga kontrol *eksternal*, ombudsman bertujuan untuk mencegah dan memantau kasus pelanggaran oleh penyedia layanan publik yang menyimpang.²

Berkaitan dengan kehadiran negara untuk masyarakat, pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik belum memiliki tempat tersendiri dalam dokumen perencanaan pembangunan nasional Indonesia. Dalam Program Pengawasan Penyelenggaran Pelayanan Publik, Ombudsman RI terus mendorong upaya perbaikan kualitas pelayanan publik Indonesia dengan mengembangkan hal-hal yang bersifat “mencegah” dan “menyelesaikan”.

¹ Junan Hastuty Christin Nalle, Saryono Yohanes, Hernimus Ratu udju 2023, Comserva : Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat.h-5

² Pambudi, A. S., & Hidayat, R. (2022). Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik dalam Prioritas Nasional . *Bappenas Working Papers*, 5(2),h. 270 - 289

Seiring kebutuhan dan kondisi yang berkembang, Ombudsman RI mengambil peran penting dan didukung dengan oleh regulasi dan kebijakan pemerintah. Peraturan Presiden No.18 Tahun 2020 mengamanatkan Ombudsman RI untuk terlibat aktif mendukung Prioritas Nasional melalui output prioritas penyelesaian laporan/aduan masyarakat (*external complaint handling*) dan penilaian kepatuhan lembaga penyelenggara pelayanan publik terhadap standar pelayanan publik. Evaluasi kinerja terhadap 2 output prioritas ini bertujuan untuk menilai capaian, kebijakan, permasalahan sehingga dapat diberikan rekomendasi dari sudut pandang perencana pembangunan.³

Penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dimaksudkan dapat memberikan perlindungan dan kepastian hukum dalam pelayanan publik karena dalam proses pelaksanaannya menjadi penghubung antara masyarakat dan pemerintah Penyelenggaraan pelayanan publik di lingkup pemerintah Indonesia saat ini masih menghadapi berbagai tantangan dan kendala dalam implementasinya. Berdasarkan Laporan Tahunan Ombudsman Tahun 2021 dengan tema Mengawasi Kepatuhan dan Kesigapan Penyelenggara Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Ketidakpastian. Pada tahun 2021, jumlah laporan publik yang disampaikan kepada Ombudsman RI sebanyak 7.186 laporan dan instansi yang paling banyak dilaporkan adalah pemerintah daerah (Pemda) sebesar 40,99%.⁴

³ Izzati, Nabila Firstia. Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia. *Sasi*, 2020, 26.2: h. 176-187.

⁴ Madeleine Yeza Titania 2023, JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan pendidikan), 2020 h. 4

Hal yang menjadi dasar laporan pengaduan masyarakat yaitu kualitas pelayanan publik yang masih kurang baik dan pelaksanaan pelayanan publik yang masih dirasa kurang efisien dan efektif dalam hal prosedur atau mekanisme yang berbelit-belit, belum terwujudnya transparansi, kurang informatif dan akomodatif serta tidak terjaminnya kepastian hukum akan waktu dan biaya pelayanan.⁵ Penelitian ini digunakan untuk mengetahui dan menganalisis hubungan pelayanan prima terhadap kualitas pelayanan publik dan kepatuhan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Secara nasional IPP belum mencapai nilai A dengan range nilai 4,51-5,00 yaitu pelayanan prima. Penilaian terhadap kepatuhan pelayanan publik diharapkan dapat menjadi dorongan agar seluruh instansi pemerintah memberikan pelayanan berkualitas dan prima kepada masyarakat.⁶

Hingga saat ini Maladministrasi masih banyak dijumpai di setiap institusi. Dapat dilihat dari petugas yang tidak memberikan pelayanan dengan baik dan terkesan berlarut-larut, adanya diskriminatif, tidak berkompeten, adanya pungli dan lain sebagainya.⁷ Maka, perlu adanya pengawasan yang ketat dan intens untuk menindaklanjuti praktik Maladministrasi di sektor pelayanan publik. Peran tersebut dapat dijalankan oleh Ombudsman yang kedudukannya

⁵ Kuncorowati I, Puji Wulandari, et al. Peranan Ombudsman RI Perwakilan DIY Dalam Penanganan Laporan Permasalahan Pertanahan. *AGORA*, 2020, 9.2: h. 105-119.

⁶ Abbas, A., & Lodan, K. T. (2020). Peran Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Dialektika Publik*, 5(1), h.17-23.

⁷ Hasanuddin Yusuf Adan, Zaiyad Zubaidi, and Iqbal Rahman, —Ombudsman Aceh Terhadap Pelayanan Setiap Warga Negara Berhak Untuk Mendapatkan Persamaan Perlakuan Yang Baik Dan Adil Dalam Hukum Maupun Pemerintahan . Reformasi Pemerintahan , Dengan Tujuan Menciptakan Suatu Pemerintahan Yang Baik dan Bersih, (2022) h. 2

ditegaskan sebagai lembaga negara yang bersifat mandiri dan independen, tidak memiliki hubungan struktural dengan lembaga manapun, bahkan ditegaskan pula bahwa Ombudsman adalah lembaga negara yang bebas dari campur tangan kekuasaan manapun (eksekutif, legislatif, dan yudikatif).⁸ Sengketa tanah adalah permasalahan yang timbul karena adanya konflik kepentingan atas sebidang atau lebih tanah. Sengketa ini melibatkan antara individu dan individu atau bisa melibatkan pihak lain seperti korporasi serta pihak pemerintah. Maladministrasi menjadi salah satu faktor utama penyebab terjadinya perselisihan sengketa tanah, seperti satu lahan dimiliki oleh dua surat kepemilikan. Hal ini yang menjadi sorotan penting dan harus di selesaikan agar mendorong pelayanan pemerintahan yang baik dan efektif, maka ombudsman sebagai lembaga negara bantu atau *auxiliary state* yang mempunyai tugas dan wewenang dalam mengawasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk ikut mendorong tercapainya pemerintahan yang *good governeance*.⁹

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut dan mengambil beberapa point rumusan masalah yang akan diteliti dari latar belakang tersebut, diantaranya yaitu:

1. Bagaimana Langkah dan Penyelesaian Ombudsman Provinsi Banten

⁸ Ibnu Taimiyah, *Siyasah Syar'iyah: Etika Politik Islam* (Surabaya: Risalah Gusti 2005), Ombudsman Republik Indonesia. h.56

⁹ Solechan, —Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, *Administrative Law & Governance Journal* Volume 1, nomor 2 (2018) h. 7

Terhadap Pengaduan Sengketa Tanah (Agraria) Berdasarkan Undang-undang No 37 Tahun 2007 Tentang Ombudsman Republik Indonesia di Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten?

2. Bagaimana Tinjauan *Fiqh siyasah* terhadap Langkah dan Penyelesaian Ombudsman Provinsi Banten Pada Pengaduan Sengketa Tanah (Agraria) Berdasarkan Undang-undnag No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia di Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten?

C. Fokus Penelitian

Untuk mempermudah dalam dilakukannya penulisan ini, maka penulis akan memfokuskan penelitian ini terhadap Pelaksanaan dan Tinjauan *Fiqh siyasah* terhadap Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Ombudsman Provinsi Banten Terkait Pengaduan Sengketa Tanah (Agraria) Bedasarkan Undang-undang No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia di Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten. Dan apabila terdapat pembahasan di luar topik penelitian maka hal tersebut tidak akan dilibatkan karena tujuan utama dalam fokus penelitian ini adalah tersusun dan terarahnya penulisan yang sesuai dengan topik pembahasan.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan beberapa point yang terdapat dalam rumusan masalah, maka penulis merangkum tujuan dari penelitian ini dalam beberapa point, diantaranya yaitu:

1. Untuk mengetahui Langkah dan Penyelesaian Ombudsman Provinsi Banten Terhadap Pengaduan Sengketa Tanah (Agraria) Berdasarkan

Undang-undang No 37 Tahun 2007 Tentang Ombudsman Republik Indonesia di Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten.

2. Untuk mengetahui Tinjauan *Fiqh siyasah* terhadap Langkah dan Penyelesaian Ombudsman Provinsi Banten Pada Pengaduan Sengketa Tanah (Agraria) Berdasarkan Undang-undang No 37 Tahun 2007 Tentang Ombudsman Republik Indonesia di Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten.

E. Manfaat/Signifikasi Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca dalam memberikan sedikit pemahaman ataupun informasi mengenai Langkah dan Penyelesaian Ombudsman Provinsi Banten dalam Pengaduan Sengketa Tanah (Agraria) Perspektif Fiqih Siyasah dan Undang- undang No 37 Tahun 2008.

2. Manfaat Praktis

Manfaat yang didapatkan secara praktis dalam penelitian ini adalah sebuah tambahan ilmu pengetahuan juga wawasan bagi Mahasiswa/i dan Akademisi Universitas mengenai Langkah dan Penyelesaian Ombudsman Provinsi Banten dalam Pengaduan Sengketa Tanah (Agraria) Perspektif Fiqih Siyasah dan Undang- undang No 37 Tahun 2008.

F. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Untuk meminimalisir serta menghindari plagiasi pada kesamaan dalam

tulisan ini dengan penelitian terdahulu, adapun fungsinya yaitu untuk memberikan informasi untuk penulis serta menjadi bahan perbandingan penulis supaya terhindar dari adanya sikap plagiarisme. Hal ini dapat menjadi salah satu pijakan ataupun referensi tambahan untuk penyusunan penelitian ini, maka berikut adalah beberapa penelitian terdahulu dengan tema yang relevan:

No	Nama/Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Risky, Nurul Alifia, and Nida Handayani . "Penanganan Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Agraria Di Ombudsman Republik Indonesia (Ori) Perwakilan Jakarta Raya" ¹⁰	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang ingin diteliti oleh penulis yaitu sama-sama meneliti objek yang sama yaitu terkait dengan sengketa agraria dan lembaga yang sama.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang ingin diteliti oleh penulis yaitu terdapat perbedaan pendekatan karena penelitian yang ingin diteliti oleh penulis menggunakan pendekatan fiqih siyasah dan terdapat studi kasus yang berbeda.
	Januar, Bil Huda. "Responsivitas Lembaga Ombudsman	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang ingin diteliti oleh	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang ingin diteliti oleh

¹⁰ Risky, Nurul Alifia, and Nida Handayani. "Penanganan Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Agraria Di Ombudsman Republik Indonesia (Ori) Perwakilan Jakarta Raya." *Pentahelix* (2023) Vol 1 no 2. h. 15

Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Menangani Laporan Maladministrasi Tahun. ¹¹	penulis yaitu bersamaan menyoroti Maladministrasi karena, sengketa tanah ini termasuk juga ke dalam Maladministrasi dimana dengan kasus satu lahan tanah dimiliki oleh dua kepemilikan dan juga penyerobotan lahan juga termasuk kedalam Maladministrasi.	penulis yaitu terdapat perbedaan pembahasan dimana dalam penelitian yang ingin di teliti oleh penulis lebih fokus membahas terkait Maladministrasi permasalahan sengketa tanah (Agraria).
Izzati, Nabila Firstia. "Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia." ¹²	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang ingin di teliti oleh penulis yaitu menyoroti tugas dan	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang ingin di teliti oleh penulis yaitu penelitian ini lebih fokus kepada

¹¹ Januar, Bil Huda, "Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Menangani Laporan Maladministrasi Tahun 2021. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. (2023) h. 12

¹² Izzati, Nabila Firstia. "Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia." SASI 26, Vol no. 2 (June 4, 2020): h. 176-187.

		wewenang Ombudsman dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik	satu sub masalah yang terjadi yaitu terkait mal administrasi tentang permasalahan sengketa tanah atau agraria yang juga termasuk kedalam pelayanan publik.
--	--	---	--

G. Kerangka Pemikiran

Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga yang memiliki kemandirian, tidak memiliki hubungan organik dengan negara dan lembaga-lembaga pemerintahan lain dan juga saat menjalankan tugas bebas dari keterlibatan lembaga lainnya. Lembaga ini memiliki hak untuk mengontrol pelayanan publik. hak Ombudsman terdapat dalam Pasal 8 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Selain itu, Ombudsman diperbolehkan untuk memberikan nasihat kepada pemerintah untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan prosedur pelayanan publik dalam rangka untuk menghindari masalah administrasi.¹³

Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai wewenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang

¹³ Izzati, Nabila Firstia. "Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia." Sasi 26.2 (2020): h. 176-187.

diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara, serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Tugas Ombudsman adalah memeriksa laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan mengeluarkan Rekomendasi atas laporan tersebut yang ditujukan kepada Terlapor. Namun masih banyak yang tidak mengetahui fungsi Ombudsman sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik di Indonesia. Padahal pengawasan pelayanan publik sangat diperlukan untuk terciptanya sebuah penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien dalam rangka menciptakan kesejahteraan rakyat.

Pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif menjadi tuntutan masyarakat terhadap instansi pemerintah saat ini. UU Pelayanan Publik menjadi salah satu acuan dan standar dalam pemberian pelayanan publik, termasuk di dalamnya adalah Standar Pelayanan Minimal (SPM) ataupun *Standard Operating Procedures* (SOP) yang ditetapkan masing-masing institusi. Hampir setiap tahun pemerintah pun melaksanakan berbagai lomba terkait pelayanan publik yang diberikan birokrasi.¹⁰ Meskipun demikian, masih jarang terdengar adanya birokrat yang dihukum atau diberikan sanksi karena memberikan pelayanan publik yang buruk dan tidak berkualitas. Padahal seharusnya dengan adanya berbagai aturan tentang pelayanan publik maka masyarakat mendapatkan jaminan akan memperoleh layanan yang efektif (berkualitas) dan

efisien (hemat waktu, tenaga, dan biaya).¹⁴

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.¹⁵

Ombudsman Republik Indonesia secara kelembagaan memiliki kesamaan dengan Wilayat al-muzalim dan Wilayat al-hisbah yaitu sebagai lembaga peradilan yang membedakan hanya saja lembaga Ombudsman adalah lembaga independent yang ada di Indonesia sedangkan Wilayat al-hisbah dan Wilayat al-muzalim adalah lembaga peradilan dalam Hukum Islam. Berdasarkan kewenangannya, mekanisme kerja Ombudsman dan Wilayat al-muzalim memiliki kewenangan yang sama. Dimana Ombudsman akan melakukan tugasnya jika menerima laporan atau aduandari masyarakat maupun atas inisiatif sendiri, kemudian melakukan investigasi terhadap lembaga pelayanan public yang melakukan maladministrasi. Jika terbukti terjadi maladministrasi terhadap lembaga yang bersangkutan maka Ombudsman akan mengeluarkan rekomendasi, berdasarkan apa yang diperintahkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹⁶

¹⁴ Kaligis, Mejevti. "Tugas Dan Wewenang Ombudsman Dalam Memberantas Dan Mencegah Maladministrasi." *Lex Administratum* 7.2 (2020).h. 55

¹⁵ Penjelasan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

¹⁶ Nurkhatimah, Nurkhatimah, Usman Jafar, and Muhammad Anis. "Kedudukan Dan Peran Ombudsman Dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Tela'ah *Fiqh siyasah*)."
Siyasatuna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Siyasah Syar'iyah 2.3 (2021): h. 583-598.

Ombudsman dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Menurut kajian *fiqh siyasah* keberadaan lembaga pengawas sangat penting, hal ini merujuk kepada perintah al-Qur'an yang secara implisit mengamanatkan adanya lembaga pengawasan, yaitu firman Allah SWT dalam surat Ali-Imran ayat 104:

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْبِرِّ وَيَعْلَمُونَ الْمَعْرُوفَ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ (١٠٤)

Artinya: “Dan hendaklah ada di antara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh kepada yang ma'ruf dan mencegah dari yang munkar; merekalah orang-orang yang beruntung” (Q.S. Al Imron 104)

Disini menunjukkan arti pentingnya sebuah lembaga pengawasan, dalam bahasa al-Qur'an “segolongan umat” yang menjalankan fungsi pengawasan yaitu *al-amr bi al-ma'ruf wa al-nahy an al-munkar*, meskipun al-Qur'an tidak menjelaskan lebih lanjut tentang bagaimana bentuk dari lembaga pengawasan tersebut.

Menurut Ibnu Taimiyah dalam kitab *Siyasah Syar'iyah*nya menyatakan bahwa Pengangkatan penguasa adalah untuk *al-amr bi al-ma'ruf wa al-nahy an al-munkar*. Karena kemaslahatan hamba tidak mungkin dicapai kecuali dengan *al-amr bi al-ma'ruf wa al-nahy an al-munkar*. Juga karena kemaslahatan kehidupan dan hamba itu harus dengan taat kepada Allah dan Rasul-Nya. Dan itu hanya dapat dicapai dengan menegakkan *al-amr bi al-ma'ruf wa al-nahy an al-munkar*.

Oleh karena itu, dalam Islam seorang pemimpin wajib untuk membentuk suatu lembaga yang menangani *al-amr bi al-ma'ruf wa al-nahy an al-munkar*. Begitu pula menurut pendapat al-Mawardi bahwa imam (khalifah) itu diproyeksikan untuk mengambil alih peran kenabian dalam menjaga agama dan mengatur dunia (*al-imamah mawdu'atun li khilafatin nubuwwah fi hirasat al-din wa siyasat al-dunya*).

Nabi Muhammad SAW juga memerintahkan Umatnya untuk menegakkan *al-Amr bi al-Ma'ruf wa al-Nahy an al-Munkar* beliau bersabda dalam hadis yang diriwayatkan oleh muslim yakni :

عَنْ أَبِي سَعِيدٍ الدَّرْدِيِّ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ: فَبِلِسَانِهِ، فَإِنْ لَمْ يَسْتَطِعْ فَبِقَلْبِهِ وَذَلِكَ أَضْعَفُ الْإِيمَانِ.

Dari Abu Sa'id Al-Khudri radhiyallahuanhu, ia berkata, Aku mendengar Rasulullah shallallahu alaihi wa sallam bersabda, Barangsiapa dari kalian melihat kemungkaran, ubahlah dengan tangannya. Jika tidak bisa, ubahlah dengan lisannya. Jika tidak bisa, ingkarilah dengan hatinya, dan itu merupakan selema lemahnya iman.(HR. Muslim).¹⁷

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis memilih metode penelitian kualitatif, jenis penelitian dengan pendekatan studi kasus. dengan tujuan untuk memperoleh data langsung dari lokasi terjadinya peristiwa atau fenomena yang terkait dengan menggunakan teknik pengumpulan data dengan

¹⁷ HR. Muslim

mendeskripsikan serta menjelaskan secara detail mengenai keadaan yang sesungguhnya terjadi melalui pengamatan (observasi), wawancara, ataupun penyebaran kuisioner. Dan dalam penelitian ini, penulis memilih menggunakan sebuah pendekatan hukum yuridis empiris, data yang dihasilkan dari pengumpulan data dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Terkait Pengaduan Sengketa Tanah (Agraria) Berdasarkan Undang-undang No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dan tinjauanya terhadap fiqh siyasah pada kantor ombudsman perwakilan provinsi Banten.

Penelitian kualitatif adalah suatu cara yang digunakan dalam membantu proses penelitian dalam memahami fenomena sosial, termasuk tingkah laku manusia dengan sebuah gambaran yang gamblang dan menyeluruh serta disajikan dengan melalui kata-kata yang terperinci dengan sumber data yang diperoleh dari informan/narasumber dan dilakukan dengan latar setting yang alamiah.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari tempat/lokasi kejadian dengan para pihak yang terkait. Dalam penelitian sumber data primer yang didapatkan diperoleh melalui sebuah wawancara dari beberapa narasumber, baik pada kantor ombudsman perwakilan provinsi Banten ataupun kepada orang atau pelapor yang terkena dampak kasus

sengketa pertanahan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sebuah data tidak langsung yang diperoleh dari tempat/lokasi kejadian maupun dari peneliti, melainkan didapatkan dari penulis atau penelitian yang dilakukan sebelumnya. Dalam penelitian ini sumber data sekunder yang didapatkan diperoleh dari hasil pustaka ataupun bahan bacaan seperti peraturan perundang-undangan, buku, jurnal, artikel, ataupun hasil penelitian terdahulu yang relevan untuk dijadikan sebuah rujukan penelitian.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan sebuah teknik yang dilakukan dalam penelitian guna menghasilkan sebuah data langsung yang diperoleh di lapangan. Dalam teknik pengumpulan data tahap awal yang dilakukan peneliti akan mendatangi, mengamati, serta menganalisis bagaimana proses yang terjadi antara para pihak yang terkait.

b. Wawancara

Wawancara merupakan sebuah teknik yang dilakukan dalam penelitian guna menghasilkan sebuah data langsung maupun data tidak langsung dengan para pihak yang terkait dengan memberikan beberapa pertanyaan untuk memperoleh data yang relevan. Sasaran wawancara ini adalah ketua Ombudsman Provinsi Banten dan masyarakat yang mengalami dampak sengketa tanah.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sebuah teknik yang dilakukan dalam penelitian guna menghasilkan momen, video, foto, catatan, rekaman suara, ataupun hal-hal yang terkait dengan penelitian untuk menambah kekuatan sumber data.

4. Teknik Analisis Data

Dalam proses penelitian ini, data yang telah terkumpul dapat diurutkan sesuai dengan apa yang dibutuhkan serta digabungkan kedalam suatu bagian lalu ditinjau kembali dengan menarik bagian terpenting sehingga mendapat sebuah kesimpulan yang mudah dipahami bagi peneliti ataupun pembaca. Dalam penelitian kualitatif ini, analisis data kualitatif merupakan suatu metode dalam penelitian yang hasil datanya berupa data deskriptif analisis. Data deskriptif analisis yaitu sumber data yang diperoleh dari narasumber/responden secara langsung (lisan) ataupun secara tidak langsung (tertulis) lalu digabungkan untuk ditelaah kembali sebagai suatu yang utuh.¹⁶

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Dengan tahapan awal yang bersifat sementara dan akan terus berkembang dengan tahap observasi yaitu turun langsung kelapangan dalam melengkapi sumber data agar dapat dilanjutkan dengan membuat gambaran yang gamblang dan jelas mengenai objek pembahasan dalam penelitian ini.¹⁸

¹⁸ Soerjono Soekanto, Sri Mamuji, "Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat", (Jakarta: Raja Grafindo, 1998), h.12.

I. Sistematika Pembahasan

Mengenai penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, maka penulis membagi beberapa bab dalam sistematika pembahasan yang saling berkaitan, yaitu:

BAB I :Pendahuluan, yang isisnya terdiri dari Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Fokus Penelitian, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Penelitian Terdahulu yang Relevan, Kerangka Pemikiran, Metode Penelitian, danSistematika Pembahasan.

BAB II : Landasan Teori; yang isinya terdiri dari : pengertian *Fiqih Siyasah*, dan ruang lingkup *Fiqih Siyasah*, pengertian dan ruang lingkup *Fiqih Siyasah Dusturiyyah* Pelayanan publik; Pengertian pelayanan publik, Asas asas pelayananpublik, Prinsip prinsip pelayanan publik Ombudsman RI; Pengertian dan kedudukan Ombudsman, Tujuan Ombudsman, Fungsi, tugas dan wewenang Ombudsman, Tata cara pemeriksaan dan penyelesaian laporan oleh Ombudsman,Pengertian Maladministrasi, Bentuk bentuk maladministrasi.

BAB III :Gambaran Umum Objek Penelitian, yang isisnya terdiri dari Profil Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Banten, Struktur organisasi Ombudsman perwakilan provinsi Banten, Tugas dan fungsi ombudsman perwakilan provinsi Banten, Sejarah dan perkembangan Ombudsman, Dasar hukum Ombudsman.

BAB IV :Analisis Penelitian, yang isinya terdiri Langkah dan Penyelesaian Ombudsman Provinsi Banten Dalam Pengaduan Sengketa Tanah Menurut Perspektif *Fiqih Siyasah* Dan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.

BAB V :Penutup yang isinya terdiri dari Kesimpulan dan Saran.