

**PENGAWASAN OMBUDSMAN ACEH TERHADAP MAL
ADMINISTRASI PELAYANAN KEMASYARAKATAN PADA BADAN
PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH (BPBD) KABUPATEN
BIREUN MENURUT HUKUM ISLAM**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

MUHAMMAD IQBAL RAHMAN

NIM. 160105068

**Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prodi Hukum Tata Negara**

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2022 M/1443 H**

**PENGAWASAN OMBUDSMAN ACEH TERHADAP MAL
ADMINISTRASI PELAYANAN KEMASYARAKATAN PADA BADAN
PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH (BPBD) KABUPATEN
BIREUN MENURUT HUKUM ISLAM**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S1)
dalam Ilmu Hukum Tata Negara

oleh:

MUHAMMAD IQBAL RAHMAN

NIM. 160105068

Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prodi Hukum Tata Negara

Disetujui untuk Dimunaqasyahkan oleh:

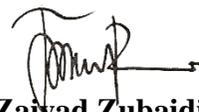
Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Hasanuddin Yusuf Adan, MCL., MA

NIP. 196207192001121001



Dr. Zaiyad Zubaidi, M.A

NIDN. 2113027901

**PENGAWASAN OMBUDSMAN ACEH TERHADAP MAL
ADMINISTRASI PELAYANAN KEMASYARAKATAN PADA BADAN
PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH (BPBD) KABUPATEN
BIREUN MENURUT HUKUM ISLAM**

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian *Munaqasyah* Skripsi
Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Program Sarjana (S-1)
dalam Ilmu Hukum
Tata Negara

Pada Hari/Tanggal : Kamis, 08 Juli 2022 M
09 Zulhijah 1443 H
di Darussalam, Banda Aceh

Panitia Ujian *Munaqasyah* Skripsi:

Ketua,

Sekretaris,


Dr. Hasanuddin Yusuf Adan, MCL., MA

NIP. 196207192001121001


Dr. Zaiyad Zubaidi, M.A

NIDN: 2113027901

Penguji I,

Penguji II,


Dr. Analiansyah, S.Ag., M.Ag

NIP. 197404072000031004


Rispalman, S.H., M.H

NIP. 198708252014031002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Ar-Raniry Banda Aceh


Prof. Muhammad Siddiq, M.H., Ph.D
NIP. 197703032008011015



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI BANDA ACEH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
 Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
 Telp./fax. 0651.7557442 Email: fsh@ar-raniry.ac.id

LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Iqbal Rahman
 Nim : 160105068
 Fakultas : Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry
 Prodi : Hukum Tata Negara

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu mempertanggung jawabkan atas karya ini.*

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya

Banda Aceh, 20 Juni 2022
 Yang menyatakan,

Muhammad Iqbal Rahman

ABSTRAK

Nama : Muhammad Iqbal Rahman
NIM : 160105068
Fakultas/Prodi : Syari'ah dan Hukum/Hukum Tata Negara
Judul : Pengawasan Terhadap Mal Administrasi Pelayanan Masyarakat Pada BPBD Kabupaten Bireuen Oleh Ombudsman Aceh Menurut Hukum Islam
Tanggal Sidang : 08 Juli 2022
Tebal Skripsi : 73 Halaman
Pembimbing I : Dr. Hasanuddin Yusuf Adan, M.C.L., M.A.
Pembimbing II : Zaiyad Zubaidi, M.A.
Kata Kunci : *Pelayanan Publik, Pengawasan, Ombudsman, Maladministrasi*

Penyelenggaraan pemerintahan transparansi yang dicita-citakan oleh masyarakat, pelayanan publik dan penegakan hukum merupakan dua aspek yang tidak terpisahkan dari upaya menciptakan pemerintahan yang demokratis yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, faktanya masih banyak terjadi maladministrasi yang dilakukan oleh pelayanan publik. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana perspektif Islam terkait pengawasan dan proses pengawasan publik serta faktor apa saja yang menjadi hambatan yang dialami oleh Ombudsman Aceh. Jenis penelitian ini tergolong penelitian lapangan (*field research*), yang bersifat deskriptif analisis yaitu penelitian yang menuturkan dan menguraikan data yang bersumber dari data primer melalui wawancara, observasi maupun laporan dalam bentuk dokumen dan data sekunder dengan mengadakan studi kepustakaan (*library research*) berupa Al-Qur'an, Hadist, pendapat para ulama, peraturan perundang-undangan, dokumen serta buku dan karya ilmiah lainnya. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa adanya mal administrasi di Kabupaten Bireuen, sehingga pihak Ombudsman melakukan penyidikan terhadap dinas tersebut. Terdapat 2 (dua) faktor yang mempengaruhi yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat, pada faktor pendukung Ombudsman RI Perwakilan Aceh baik dalam menjalin komunikasi antar lembaga serta tim yang koordinatif. Sedangkan faktor penghambat yang dihadapi ialah terbatasnya sumber daya serta kurangnya pemahaman penyelenggara terhadap kewenangan yang dimiliki oleh Ombudsman RI Perwakilan Aceh. Tinjauan Fiqh Siyasah mengenai pengawasan yang dilaksanakan oleh Ombudsman tidak bertentangan dengan syariat, melainkan dinas yang diawasi tidak bertanggung jawab atas pelayannya terhadap kebutuhan masyarakat.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, yang telah melimpahkan taufi dan hidayah sehingga telah dapat merasakan kenikmatan hidup dalam Islam. Atas berkat rahmat dan inayah-Nya berupa akal pikiran dan kesehatan, sehingga telah dapat berpikir dan selalu menghambakan diri kepada Tuhan Yang Maha Esa. Shalawat beserta salam kepada Rasulullah SAW, yang ditunjuk dan dijadikan oleh Allah sebagai *uswatun hasanah* bagi seluruh ummat manusia.

Syukur Alhamdulillah penulis telah dapat menyelesaikan skripsi ini dengan Judul **“Pengawasan Ombudsman Aceh Terhadap Mal Administrasi Pelayanan Kemasyarakatan Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Bireun Menurut Hukum Islam”**. Skripsi ini disusun untuk melengkapi dan memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh.

Dalam masa penyusunannya, tentu skripsi ini tidak serta merta selesai tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara akademik maupun yang terkait secara emosional. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry Bapak Prof. Muhammad Siddiq, M.H., Ph.D.
2. Ketua Program Studi Hukum Tata Negara (HTN), Ibu Mumtazinur S.IP., MA. Serta seluruh staf pengajar dan Pegawai Fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberi masukan dan semangat bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Hasanuddin Yusuf Adan, M.C.L., M.A dan Bapak Dr. Zaiyad Zubaidi, M.A. Selaku dosen Pembimbing I dan II yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga selesainya penulisan skripsi ini.

4. Ibu Yenny Sri Wahyuni, S.H., M.H. Selaku Pembimbing Akademik (PA) yang telah banyak memberi saran dan masukan kepada penulis.
5. Kepala Perpustakaan Syariah dan Hukum beserta seluruh Karyawan, kepada Perpustakaan Induk UIN Ar-Raniry dan seluruh Karyawan.
6. Kedua orang tua penulis, Ayahanda Khairuddin Husein dan Ibunda Maidaryani Usman yang telah melahirkan, membesarkan dan memberikan pendidikan serta dukungan yang luar biasa dan terimakasih atas do'a yang selalu dipanjatkan. Juga kepada Ayunda Zuryatina, A.Md. Keb., Kakanda Muhammad Johan, A.Md. Kep., Kakanda Muhammad Ilham Akbar, S.PSI., Adinda Muhammad Khatami dan Muhammad Jumadil, yang saya hormati dan yang saya banggakan, dengan bantuan mereka berupa moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Dan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada Ali Misto Suandi, S.H., Ahmadi Putra, S.H., Basrul Gunadi, S.H., Argus Tayadi, S.AP., Yogiman Saputra, S.H., Ilham Sukandi, S.Pd., Hanif Alfari, S.H., Arjun Mustafa, S.H., Airo Arhasadi, S.T., Mirza Zikri, S.Tr.Pi., Mauwaddah Istiqamah, S.P., Zamiaty, S.E., dan Istimewa kepada teman-teman seperjuangan angkatan 2016 di Prodi Hukum Tata Negara (HTN) yang telah mendukung dan berjuang bersama sehingga karya ini dapat selesai. Kebaikan kalian akan terus teringat kawan.

Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna dalam penulisan, oleh karena itu penulis membutuhkan kritik dan saran yang konstruktif dari pembaca agar tulisan ini dapat bermanfaat dikemudian hari.

Amin ya rabbal alamin.

Banda Aceh, 02 Februari 2022
Penulis,

Muhammad Iqbal Rahman
NIM. 160105068

TRANSLITERASI

Keputusan Bersama Menteri Agama Dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan
Nomor: 158 Th. 1987 - Nomor: 0543b/U/1987

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alīf	Tidak di-Lambing-Kan	Tidak dilambangkan	ط	ṭā'	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ب	Bā'	B	Be	ظ	ẓa	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ت	Tā'	T	Te	ع	'ain	‘	Koma terbalik (di atas)
ث	Ṣa'	Ṣ	es (dengan titik diatas)	غ	Gain	G	Ge
ج	Jīm	J	Je	ف	Fā'	F	Ef
ح	Ḥā'	H	ha (dengan titik di bawah)	ق	Qāf	Q	Ki
خ	Khā'	Kh	ka dan ha	ك	Kāf	K	Ka
د	Dāl	D	De	ل	Lām	L	El
ذ	Ẓāl	Ẓ	zet (dengan titik di atas)	م	Mīm	M	Em
ر	Rā'	R	Er	ن	Nūn	N	En

ز	Zai	Z	Zet	و	Wau	W	We
س	Sīm	S	Es	هـ	Hā'	H	Ha
ش	Syīn	Sy	es dan ye	ء	Hamza h	'	Apostrof
ص	Ṣād	Ṣ	es (dengan titik di bawah)	ي	Yā'	Y	Ye
ض	Ḍād	Ḍ	de (dengan titik di bawah)				

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1) Vokal tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
ـَ	<i>Fathah</i>	A	A
ـِ	<i>Kasrah</i>	I	I
ـُ	<i>Dammah</i>	U	U

2) Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama Huruf	Gabungan Huruf	Nama
ـِـَ ي	<i>fathāh dan yā'</i>	Ai	a dan i
ـِـَ و	<i>fathāh dan wāu</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ	- kataba
فَعَلَ	- fa'ala
ذَكَرَ	- zukira
يَذْهَبُ	- yazhabu
سُئِلَ	- su'ila
كَيْفَ	- kaifa
هَؤُلَاءِ	- haula

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا...ى...ِ	fathah dan alif atau yā'	Ā	a dan garis di atas
ي...ِ	kasrah dan yā'	Ī	i dan garis di atas
و...ُ	d'ammah dan wāu	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ	- qāla
رَمَى	- ramā
قِيلَ	- qīla
يَقُولُ	- yaqūlu

4. Ta' marbutah

Transliterasi untuk *ta' marbutah* ada dua:

1) Ta' marbutah hidup

ta' marbutah yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah 't'.

2) *Ta' marbutah* mati

Ta' marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah 'h'.

3) Kalau pada kata yang terakhir dengan *tā' marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta' marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	- <i>raudhah al-atfāl</i> - <i>raudhatul atfāl</i>
المدينة المنورة	- <i>al-Madīnah al-Munawwarah</i> - <i>al-Madīnatul-Munawwarah</i>
طَلْحَة	- <i>talhah</i>

5. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*, dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

رَبَّنَا	- <i>rabbānā</i>
نَزَّلَ	- <i>nazzala</i>
الْبِرِّ	- <i>al-birr</i>
الْحَجِّ	- <i>al-hājj</i>
نَعْمَ	- <i>nu'ima</i>

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu (), namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* dan kata sandang yang diikuti huruf *qamariyyah*.

1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang diikuti oleh huruf *qamariyyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyyah* ditransliterasi-kan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti huruf *syamsiyyah* maupun huruf *qamariyyah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

الرَّجُلُ	- ar-rajulu
السَّيِّدُ	- as-sayyidatu
الشَّمْسُ	- asy-syamsu
الْقَلَمُ	- al-qalamu
الْبَدِيعُ	- al-badi'u
الْجَلَالُ	- al-jalālu

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa *alif*.

Contoh:

تَوَّخَذُونَ	- ta'khuzūna
النَّوْءُ	- an-nau'
سَيِّئٌ	- syai'un
إِنَّ	- inna
أَمْرٌ	- umirtu
أَكَلَ	- akala

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّا لَلْهُلْ وَوُخَيْرُ الرَّازِقِينَ	- <i>Wa inna Allāh lahuwa khair ar-rāziqīn</i>
	- <i>Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn</i>
وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ	- <i>Fa auf al-kaila wa al-mīzān</i>
	- <i>Fa auful-kaila wal-mīzān</i>
إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلَ	- <i>Ibrāhīm al-Khalīl</i>
	- <i>Ibrāhīm al-Khalīl</i>
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ	- <i>Bismillāhi majrahā wa mursāh</i>
وَلِلَّهِ النَّاسُ حُجُبُ الْبَيْتِ	- <i>Wa lillāhi 'ala an-nāsi hijju al-baiti man istaṭā'a ilaihi sabīla.</i>
مَا سَأَلُوا عَنْ إِيَّاهُ	- <i>Walillāhi 'alan-nāsi hijjul-baiti manistaṭā'a ilaihi sabīlā</i>

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مَكَّنَّا لِلرَّسُولِ	- <i>Wa mā Muhammadun illā rasul</i>
إِنَّا وَلِيُّنَا وَمَنْ يُضِلُّ النَّاسَ	- <i>Inna awwala baitin wuḍī'a linnāsi</i>
بِغَيْرِ مَعْرُوفٍ	- <i>lallaṣī bibakkata mubārakan</i>
شَهْرٍ رَمَدَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ	- <i>Syahru Ramad'ān al-laṣī unzila fih al-Qur'ānu</i>
	- <i>Syahru Ramad'ān al-laṣī unzila fihil Qur'ānu</i>

وَلَقَدْ رَاَهُبِ لِأَفْقَالْمُبِينِ

- *Wa laqad ra'āhu bil-ufuq al-mubīn*
Wa laqad ra'āhu bil-ufuqil-mubīni

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

- *Alhamdu lillāhi rabbi al-'ālamīn*
Alhamdu lillāhi rabbil 'ālamīn

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

نَصْرًا مِنَ اللَّهِ وَفَتْحًا قَرِيبًا
 لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا

- *Nasrun minallāhi wa fathun qarīb*

- *Lillāhi al-amru jamī'an*

Lillāhil-amru jamī'an

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

- *Wallāha bikulli syai'in 'alīm*

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Catatan:

Modifikasi:

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Samad ibn Sulaimān.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Miṣr; Beirut, bukan Bayrūt; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Riwayat Hidup.....	70
Lampiran 2	Surat Keterangan Pembimbing.....	71
Lampiran 3	Surat Permohonan Penelitian	72
Lampiran 4	Surat Balasan Penelitian.....	73



DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	i
PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SIDANG.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
TRANSLITERASI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR ISI.....	xvi
BAB SATU PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Penjelasan Istilah	9
F. Kajian Terdahulu.....	18
G. Metode Penelitian.....	23
1. Jenis Penelitian.....	23
2. Pendekatan Penelitian	24
3. Narasumber	25
4. Waktu dan Tempat Penelitian	25
5. Sumber Data.....	26
6. Teknik Pengumpulan Data	26
7. Teknik Analisis Data.....	28
H. Sistematika Penulisan.....	29
BAB DUA PENGAWASAN PELAYANAN KEMASYARAKATAN DAN MAL ADMINISTRASI.....	31
A. Teori Tentang Pengawasan	31
1. Pengertian Pengawasan	31
2. Jenis Pengawasan	32
3. Pengawasan dalam Perspektif Islam	39
B. Pelayanan Masyarakat	40
1. Konsep Dasar Pelayanan Masyarakat	42
2. Asas Pelayanan Masyarakat	43
3. Prinsip Pelayanan Masyarakat dalam Islam	46
C. Mal Administrasi	49

BAB TIGA	TUGAS DAN KEWENANGAN OMBUDSMAN ACEH	52
A.	Profil Ombudsman Aceh.....	52
1.	Fungsi Ombudsman.....	53
2.	Tugas Ombudsman.....	54
3.	Wewenang Ombudsman	54
B.	Proses Pengawasan Ombudsman terhadap Penyelenggara Pelayanan Kemasyarakatan.....	56
C.	Faktor Hambatan yang dihadapi Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Kemasyarakatan	59
D.	Analisis Pengawasan Ombudsman Menurut Hukum Islam.	61
BABEMPAT	PENUTUP	64
A.	Kesimpulan	64
B.	Saran	64
DAFTAR KEPUSTAKAAN		66
LAMPIRAN		69



BAB SATU

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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, bersih dan efisien guna mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh warga Negara, namun dalam kenyataannya, dalam praktek penyelenggaraan Pelayanan Publik masih banyak ditemui penyimpangan, dimana masih ada warga masyarakat yang tidak mendapatkan apayang menjadi haknya yaitu perlakuan yang sama dan adil. Misalnya adanya pungutan liar, Maladministrasi, Nepotisme dalam pengurusan surat-surat tertentu, penyalahgunaan Kewenangan oleh aparatur Negara dan lain sebagainya.¹

Peningkatan kualitas demi terciptanya Pelayanan Publik yang lebih bersih, transparan, efektif dan efisien tentu menjadi tujuan dan harapan Pemerintah dan juga Masyarakat Indonesia. Pelayanan yang baik dan prima akan berdampak pada terciptanya kepuasan Masyarakat terhadap jasa yang diperoleh oleh Masyarakat itu sendiri dan juga akan meningkatkan kepercayaan Masyarakat terhadap kinerja suatu Lembaga Pemerintahan. Penyelenggaraan Negara mempunyai peran yang sangat menentukan terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas umum Pemerintah, Pembangunan dan tugas -tugas Pelayanan kepada Masyarakat dalam mewujudkan tujuan dan sasaran Pembangunan Nasional yang berkesinambungan.²

¹Zuhra Savitri, Optimalisasi Peran Ombudsman Aceh Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi Kepegawaian Pada Dinas Pendidikan Aceh, Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah Vol 4, No. 2 (2019). Diakses melalui <https://doi.org/10.24815/sklj.v2i3.11851>, pada tanggal 15 Juli 2022.

²Sunaryati Hartono, dkk. Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia, (Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, 2003), hal. 18-22.

Kemudian dalam mendukung terciptanya proses Pelayanan Publik yang bersih, transparan, efektif dan efisien, maka dibentuklah Lembaga pengawas proses Pelayanan Publik yaitu Lembaga Ombudsman. Sebelum Lembaga Ombudsman lahir, Pengaduan Pelayanan Publik hanya disampaikan kepada Instansi yang dilaporkan dan penanganannya sering dilakukan oleh pejabat 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 mengajukan 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.

Disebabkan 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 sangat umum. Banyak hal yang tidak diatur secara terperinci dan tegas, sebagai contoh menyangkut obyek Pengawasan. Keppres RI Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional hanya menyebutkan Kewenangan Ombudsman untuk melakukan Klarifikasi atau Monitoring terhadap aparatur 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.³

Disini tidak jelas apa bentuk-bentuk penyimpangan dalam melaksanakan Pelayanan umum dan apa kategori perbuatan yang menyimpang dari Kewajiban Hukumnya. Hal tersebut dipertegas/diperkuat dengan UU RI Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Di dalam UU RI No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia hal yang menjadi objek Pengawasan Lembaga Ombudsman sangat dipertegas dan secara terperinci

³Keputusan Presiden RI Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional.

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 kerugian materiil dan/atau immateriil bagi Masyarakat dan orang perseorangan disebut dengan MalAdministrasi.

Dalam menjalankan tugasnya, Lembaga Ombudsman mengacu pada pasal 4 Undang-Undang RI No.37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang berbunyi “a. mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera; b. mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme; c. meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik; d. membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktekpraktek Maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme; e. meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan”. 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 tersebut dapat diberantas secara efektif apabila lembaga Ombudsman mendapatkan laporan dari Masyarakat dan jika tidak menerima maka Ombudsman bersifat pasif. Hal ini sesuai dengan bunyi pasal 1 point 6 yang menyebutkan bahwa Maladministrasi adalah perilaku 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 materil dan immaterial bagi Masyarakat dan orang perseorangan.⁴

Selanjutnya pasal 7 huruf d juga memberi Ombudsman Republik Indonesia (ORI) kewenangan untuk melakukan Investigasi Pelayanan Publik berdasarkan prakarsa sendiri. Tetapi langkah ini mungkin tidak populer dengan dibuktikan tidak adanya suatu publikasi yang jelas di media sehingga Ombudsman lebih terlihat kinerjanya dan lebih membumi.

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 jelasnya sanksi Hukum terhadap suatu Lembaga yang mendapat perhatian dari Lembaga Ombudsman sehingga tidak memiliki kekuatan Hukum 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 Lembaga tersebut.

Pendirian Lembaga Ombudsman di daerah mempunyai kepentingan untuk melakukan pengawasan terhadap birokrasi Pemerintahan di tingkat daerah. Kehadiran Lembaga Ombudsman Daerah di Provinsi Aceh diharapkan mampu memberikan solusi bagi perbaikan penyelenggaraan Pemerintahan di Provinsi Aceh. Kehadiran Lembaga Ombudsman Daerah di Provinsi Aceh dirancang sebagai Lembaga Publik yang dapat memberikan akses dan kontrol Masyarakat dalam partisipasi pengawasan kinerja Pelayanan Publik dan atau dapat memperjuangkan aspirasi Masyarakat yang berkaitan dengan persoalan Masyarakat dengan Pemerintahan daerah. Ombudsman berfungsi mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara

⁴Peraturan Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 1 Point 7.

Negara dan Pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan Pelayanan Publik tertentu sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.

Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, menyatakan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau Pelayanan Administratif yang disediakan oleh Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ada beberapa jenis Pelayanan Publik yang diselenggarakan untuk Masyarakat, berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu: Pelayanan Barang, Pelayanan Administratif, Pelayanan Pembangunan, Pelayanan Utilitas, Pelayanan Kebutuhan Pokok, dan Pelayanan Kemasyarakatan.

Adapun pelayanan masyarakat merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seorang/sekelompok orang/institusi tertentu untuk memberikan bantuan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Birokrasi pemerintah merupakan institusi terdepan yang berhubngan dengan pemberian pelayanan masyarakat.⁵

Dalam usaha meningkatkan Pelayanan Kemasyarakatan juga terdapat kendala seperti yang dialami oleh Kabupaten Bireuen. Pada tanggal 25 Januari 2020, Ombudsman menyatakan bahwa Kabupaten Bireuen merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Aceh yang mendapatkan raport merah dalam

⁵Sahya Anggara, *Ilmu Administrasi Negara* (Bandung: Pustaka Setia, 2016), hlm. 568.

persoalan Pelayanan Publik.⁶ Seperti kasus yang terjadi pada tanggal 21 Februari 2019 adanya laporan tentang tidak aktifnya Pos Damkar (Pemadam Kebakaran) di Kabupaten Bireuen tepatnya di Kecamatan Simpang Mamplam, Ombudsman dalam sidaknya langsung ke lapangan menemukan bahwa ada dua Pos Damkar yang tidak berfungsi di Kabupaten tersebut.⁷

Pada Pasal 1 Ayat (2) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD NRI 1945) menegaskan bahwa kedaulatan berada ditangan rakyat dan dilaksanakan menurut Undang-undang Dasar. Berarti rakyat bebas mengeluarkan pendapat dan berkumpul. Karena ini merupakan kedaulatan rakyat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara dan menengakkan demokrasi bagi seluruh masyarakat Indonesia. Islam sebagai agama rahmatan lil ‘alamin merupakan agama yang sempurna. di dalamnya terkandung ajaran yang sempurna dan menyempurnakan. Sistem Ketatanegaraan Islam yang juga disebut dengan istilah Fiqih Siyash menegaskan bahwa larangan adanya diskriminasi dimata hukum, yang artinya manusia memiliki kedudukan yang sama tanpa membedakan dari segi status socialnya setiap individu, maka dari itu perlu adanya pengawasan di antar lembaga.⁸

Ombudsman Republik Indonesia secara kelembagaan memiliki kesamaan dengan Wilayah al-muzalim dan Wilayah al-hisbah yaitu sebagai lembaga peradilan yang membedakan hanya saja lembaga Ombudsman adalah lembaga independent yang ada di Indonesia sedangkan Wilayah al-hisbah dan Wilayah al-muzalim adalah lembaga peradilan dalam Hukum Islam. Berdasarkan kewenangannya, mekanisme kerja Ombudsman dan Wilayah almuzalim memiliki kewenangan yang sama.

⁶Yusmandin Idris “Bireuen Dapat Rapor Merah Bidang Pelayanan Publik Oleh Ombudsman, Begini Tanggapan Wabup”, Serambinews, Bireuen, Sabtu 25 Januari 2020, hlm. 1.

⁷Ilyas Isti, “Ombudsman Sidak Damkar di Kabupaten Bireuen,” *Ombudsman Republik Indonesia*, (2019). Diakses melalui <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--ombudsmam-aceh-sidak-damkar-di-kabupaten-bireuen>, tanggal 19 Maret 2021.

⁸Asrianti, *Peran Kantor Kementrian Agama Kabupaten Soppeng dalam Pemberdayaan Forum Kerukunan Umat Beragama*, (Jakarta : Alfabeta, 2009), hlm. 64.

Dimana Ombudsman akan melakukan tugasnya jika menerima laporan atau aduan dari 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.⁹ Dalam mewujudkan pemerintahan yang baik dan tidak terjadi tumpang tindih antara masyarakat dengan pemerintah maka perlu ada Lembaga pengawas yang bertugas sebagai Lembaga pengawasan sebagaimana dalam Q.S AliImran [3] 104:

Artinya *“Dan hendaklah ada diantara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebajikan, menyeru kepada yang ma'ruf dan mencegah dari yang mungkar, merekalah orang-orang yang beruntung”*.

Ayat diatas menunjukkan bahwa Lembaga pengawas itu sangat penting dalam sebuah negara, sehingga mencegah adanya perbuatan yang munkar dan menyeru berbuat kebajikan, namun dalam ayat ini tidak menjelaskan secara eksplisit tentang Lembaga pengawasan. Meskipun al-Qur'an telah menegaskan bahwa Allah SWT sebagai pemilik kekuasaan mutlak, namun Allah tetap menghendaki manusia agar mampu berperan sebagai wakil (Khalifah) dimuka bumi. Oleh karena itu manusia dapat mengklaim dirinya memiliki kekuasaan tetapi sepanjang digunakan hanya untuk memenuhi kehendak-Nya

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis ingin mengadakan suatu penelitian dengan judul **“Pengawasan Ombudsman Aceh Terhadap Mal Administrasi Pelayanan Kemasyarakatan Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Bireun Menurut Hukum Islam”**.

⁹Nurkhatimah “Kedudukan Dan Peran Ombudsman Dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Tela'ah Fiqh Siyasa). Jurnal hukum, vol 3 No 2 (2021). Diakses melalui <https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/siyasatuna/article/view/23889/12160>, pada tanggal 15 Juli 2022.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka permasalahan yang muncul dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana proses Pengawasan Publik oleh Ombudsman Aceh terhadap BPBD Kabupaten Bireuen ?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan dan tantangan Ombudsman Aceh dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggara Pelayanan Kemasyarakatan ?
3. Bagaimana perspektif Islam terkait pengawasan yang dilakukan Ombudsman Aceh terhadap pengawasan Pelayanan Kemasyarakatan ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui proses pengawasan Publik yang dilakukan oleh Ombudsman Aceh terhadap BPBD Kabupaten Bireuen.
2. Untuk menjabarkan faktor-faktor yang menjadi hambatan dan tantangan Ombudsman Aceh dalam melakukan Pengawasan terhadap penyelenggaraan Pelayanan Kemasyarakatan.
3. Untuk mengetahui perspektif Islam terkait pengawasan yang dilakukan Ombudsman Aceh terhadap pengawasan Pelayanan Kemasyarakatan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat bermanfaat karena nilai dari sebuah penelitian ditentukan oleh besarnya manfaat yang dapat diambil dari adanya penelitian tersebut. Adapun manfaat yang diharapkan dari rencana penulisan ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa Hukum Tata Negara Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-RANIRY khususnya, mengenai Kewenangan Lembaga Ombudsman Republik

Indonesia perwakilan Provinsi Aceh dalam menjalankan tugas untuk mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik;

- b. Untuk menjadi pedoman bagi para pihak yang ingin mengetahui dan mendalami tentang wewenang dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- c. Sebagai pedoman awal bagi peneliti lainnya yang ingin mendalami masalah ini lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

- a. Penulis mengharapkan hasil penelitian ini bermanfaat dalam memberikan sumbangan pemikiran mengenai aspek Hukum khususnya wewenang dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia untuk memberi Rekomendasi dalam mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- b. Diharapkan agar hasil penelitian ini nantinya akan bermanfaat bagi Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Aceh dalam menjalankan wewenang mereka terhadap penyelenggaraan pengawasan Pelayanan Publik di Aceh.
- c. Agar hasil penelitian ini menjadi perhatian dan dapat digunakan oleh Semua pihak baik itu bagi Pemerintah, Masyarakat umum maupun Setiap pihak yang bekerja sehari-hari dibidang Hukum, khususnya Hukum Tata Negara.

E. Penjelasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman pembaca dalam memahami isi skripsi ini, maka dijelaskan beberapa istilah dasar, yakni:

1. Pengawasan

Pengawasan adalah proses mengawasi dan mengevaluasi suatu kegiatan, pengawasan memegang peranan penting karena tanpa pengawasan yang baik, tujuan yang dicapai tidak akan memuaskan. Dalam proses pengawasan juga diperlukan tahap-tahap pengawasan untuk mencapai tujuan yang diinginkan, meliputi tahap penetapan standar, tahap penentuan

pengukuran pelaksanaan kegiatan, tahap perbandingan pelaksanaan dengan standard analisis penyimpangan, dan tahap pengambilan tindakan koreksi.¹⁰

Apabila memperhatikan fungsi Ombudsman sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 2 dan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, maka Ombudsman sesungguhnya merupakan salah satu unsur dalam sistem pengawasan di Indonesia yakni unsur pengawasan masyarakat.¹¹

Pengawasan masyarakat adalah salah satu bentuk pengawasan dalam sistem pengawasan di Indonesia yakni bentuk pengawasan yang bersifat eksternal yang dilakukan oleh masyarakat secara langsung atau oleh organisasi masyarakat, pers, NGO (*Non Governmental Organization*) dan lain-lain. Pada sistem pengawasan Ombudsman, partisipasi adalah prasyarat penting dan menjadi *mainstream* utama. Untuk mencapai tujuannya (mewujudkan *good governance*) Ombudsman di Indonesia bertugas antara lain mengupayakan partisipasi masyarakat dengan menciptakan keadaan yang kondusif bagi terwujudnya birokrasi sederhana yang bersih, pelayanan umum yang baik, penyelenggaraan peradilan yang efisien dan profesional termasuk proses peradilan yang independen dan fair sehingga dapat dijamin tidak akan ada keberpihakan.¹²

Dalam penelitian ini, pengawasan bertujuan untuk mengawasi efektif atau tidaknya kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sarana yang digunakan sebagaimana fungsinya atau sebaliknya.

¹⁰Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), hlm. 155.

¹¹Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

¹²Ayu desiana, "Analisis Konsep Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik," *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 6, No2 (2013). Diakses melalui <https://online-journal.unja.ac.id/jimih/article/view/2125>, tanggal 6 Januari 2022.

2. Mal Administrasi

Dalam pasal 1 butir 3 undang-undang nomor 37 tahun 2008 menjelaskan bahwa, Mal Administrasi 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.¹³

Mal Administrasi adalah sebuah perbuatan melanggar hukum. Terdapat beberapa jenis tindakan mal Administrasi yang sering terjadi. Pertama, penundaan berlarut, yaitu dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, seorang pejabat publik secara berkali-kali menunda atau mengulur waktu sehingga proses administrasi tersebut tidak tepat waktu sebagaimana yang telah ditentukan, sehingga mengakibatkan pelayanan publik yang tidak ada kepastian. Kedua, penyalahgunaan wewenang yaitu tindakan seorang pejabat publik yang menggunakan wewenangnya (hak dan kekuasaannya untuk bertindak) melebihi apa yang seharusnya dilakukan sehingga tindakan tersebut bertentangan dengan ketentuan yang berlaku, serta menjadikan pelayanan publik tidak dapat diterima secara baik oleh masyarakat. Ketiga, penyimpangan prosedur yaitu dalam proses pelayanan publik ada tahapan kegiatan yang dilalui untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik, namun dalam proses pelayanan publik seringkali terjadi pejabat publik tidak

¹³Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

mematuhi tahapan yang telah ditentukan dan secara patut sehingga masyarakat tidak memperoleh pelayanan publik secara baik.¹⁴

Dalam hukum positif Indonesia ada 9 kriteria yang menjadi kategori maladministrasi (1) *Perilaku dan perbuatan melawan hukum* (2) *Perilaku dan perbuatan melampaui wewenang*, (3) *Menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut*, (4) *Kelalaian* (5) *Pengabaian kewajiban hukum* (6) *Dalam penyelenggaraan pelayanan publik* (7) *Dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan* (8) *Menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial* (9) *Bagi masyarakat dan orang perseorangan*.¹⁵

Pada penelitian ini, penulis lebih berfokus meneliti adanya penyalahgunaan sarana pelayanan publik (maladministrasi), tepatnya di Dinas BPBD Kabupaten Bireuen.

3. Pelayanan Kemasyarakatan

Dalam Dalam Pasal 1 (1) undang-undang nomor 25 tahun 2009 menjelaskan bahwa, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁶

Adapun yang menjadi penyelenggara pelayanan publik oleh pemerintah untuk melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat, sebagaimana dicantumkan dalam pasal 1 (2) undang-undang nomor 25 tahun

¹⁴Ian Dwi Heruyanto, "Mengenal Maladministrasi" Ombudsman Republik Indonesia. Diakses melalui <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-maladministrasi>, pada tanggal 21 Desember 2021.

¹⁵Hendra Nurtjahjo, *Memahami Maladministrasi* (Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia, 2013), Hlm. 11.

¹⁶Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

2009 menerangkan bahawa, penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.¹⁷

Pelayanan kemasyarakatan merupakan pelaksanaan tugas-tugas pemerintah secara langsung memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat harus memberikat pelayanan kepada negara (kepentingan negara) dan pelayanan terhadap kepentingan masyarakat.

Pada intinya penyelenggaraan pelayanan diperuntukkan untuk masyarakat, dan oleh karenanya masyarakatlah yang memerlukan berbagai pelayanan dari pemerintah sebagai penguasa pemerintahan. Dengan kata lain masyarakat memiliki eksistensi dalam pelayanan, kerana dalam konteks kemasyarakatan pelayanan publik berasal dari masyarakat (publik) dimana tujuan utamanya adalah untuk terciptanya kesejahteraan masyarakat seutuhnya.¹⁸

Adapun dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang baik, terlihat dari bagaimana pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu penulis meneliti apa yang menjadi kendala atau sebab pihak pelayanan sehingga dilaporkan oleh masyarakat kepada Ombudsman.

4. Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD)

Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) adalah lembaga pemerintah non-departemen yang melaksanakan tugas penanggulangan bencana di daerah baik Provinsi maupun Kabupaten/ Kota dengan berpedoman pada kebijakan yang ditetapkan oleh Badan Nasional

¹⁷*Ibid.*

¹⁸Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara* (Bandung: Nuansa Cendekia, 2014), hlm. 23.

Penanggulangan Bencana. BPBD dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2008, menggantikan Satuan Koordinasi Pelaksana Penanganan Bencana (Satkorlak) di tingkat Provinsi dan Satuan Pelaksana Penanganan Bencana (Satlak PB) di tingkat Kabupaten / Kota, yang keduanya dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2005.¹⁹

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana menjadi dasar hukum Negara Indonesia dalam hal penanggulangan bencana. Undang-Undang ini bertujuan untuk melindungi masyarakat dari bahaya ancaman bencana alam serta mendorong kerjasama antara warga yang mana semua hal tersebut akan diatur secara terorganisir, terencana, dan terkoordinasi secara menyeluruh. Aturan tersebut lahir karena berawal dari banyaknya bencana yang terjadi di Indonesia sehingga diperlukan suatu sistem yang teratur untuk menyelenggarakan penanggulangan bencana alam di Indonesia.²⁰

Pasal 5 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 menyebutkan bahwa: “Pemerintah dan Pemerintah Daerah menjadi penanggung jawab dalam hal penanggulangan bencana”. Pasal tersebut mendeskripsikan bahwa pemerintah pusat dan pemerintah daerah menjadi penanggung jawab utama dalam hal penanggulangan bencana yang terjadi di Indonesia Khususnya di Kabupaten Bireuen di Provinsi Aceh.²¹

Terkait dengan judul penelitian, penulis melakukan penelitian yang berfokus pada pelayanan yang dilaksanakan oleh BPBD damkar Kabupaten Bireuen terkait adanya penyalahgunaan sarana pelayanan publik.

¹⁹Wikipedia bahasa Indonesia ensiklopedia bebas. Diakses melalui https://id.wikipedia.org/wiki/Badan_Penanggulangan_Bencana_Daerah, pada tanggal 21 Desember 2021.

²⁰Muksalmina Fadri dan M. Zuhri, “Efektivitas Fungsi Badan Penanggulangan Bencana Daerah Dalam Penanggulangan Gemap Bumi di Kabupaten Pidie Jaya,” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Kenegaraan*, Vol. 2, No2 (2018). Diakses melalui <http://www.jim.unsyiah.ac.id/kenegaraan/article/view/13373/5638>, taggal 6 Januari 2022.

²¹*Ibid.*

5. Ombudsman

Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.²²

Ombudsman dengan segala fungsi, tugas dan kewenangan harus memastikan bahwa masyarakat mendapatkan layanan yang baik dari pemerintah. Ditambah lagi bahwa kekuatan rekomendasi Ombudsman yang bersifat mengikat sebagaimana diatur dalam Pasal 351 ayat (5) Undang-Undang 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang berbunyi “Kepala daerah yang tidak melaksanakan Rekomendasi Ombudsman diberikan sanksi berupa pembinaan khusus pendalaman bidang pemerintahan yang dilaksanakan oleh Kementerian serta tugas dan kewenangannya dilaksanakan oleh Wakil Kepala Daerah atau pejabat yang ditunjuk”.²³

Ombudsman RI perwakilan di Aceh sendiri lahir pada tanggal 8 Oktober 2012. Seiring berjalannya waktu, berbagai macam kegiatan telah dilakukan untuk membuat lembaga Ombudsman menjadi lembaga yang lebih eksis dan memiliki kewibawaan dalam melakukan pengawasan

²²Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

²³Nurjannah dan Rahmat Saleh, “Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Aceh Dalam Menjaga Mutu Pelayanan Publik,” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah*, vol. 4, No1 (2019). Diakses melalui <http://www.jim.unsyiah.ac.id/FISIP/article/view/10308/4588>, tanggal 6 Januari 2022.

pelayanan publik yang mandiri pada umumnya Provinsi Aceh, dan pada khususnya di Kota Banda Aceh.²⁴

Dalam penelitian ini, penulis mengkaji tugas, fungsi dan wewenang lembaga Ombudsman dalam melaksanakan pengawasan terhadap pelayanan publik dan memastikan bahwa masyarakat mendapatkan layanan yang baik dari pemerintah.

6. Hukum Islam

Al-Quran dan literatur hukum Islam sama sekali tidak menyebut kata hukum Islam sebagai salah satu istilah. Yang ada di dalam Al-Quran adalah kata *syari'ah*, *fiqh*, hukum Allah, dan yang seakadengannya. Istilah hukum Islam merupakan terjemahan dari *Islamic law* dalam literatur Barat, istilah ini kemudian menjadi populer. Kata hukum secara etimologi berasal dari akar kata bahasa Arab, yaitu *حَكَمَ* *hakama-yahkumu* yang kemudian bentuk *mashdar*-nya menjadi *حُكْمًا* *hukman*. Lafadz *الْحُكْمُ* *al-hukmu* adalah bentuk tunggal dari bentuk jamak *الْحُكَمُ* *al-ahkâm*.²⁵

Berdasarkan akar kata *حَكَمَ* *hakama* tersebut kemudian muncul kata *الْحِكْمَةُ* *al-hikmah* yang memiliki arti kebijaksanaan. Hal ini dimaksudkan bahwa orang yang memahami hukum kemudian mengamalkannya dalam kehidupan sehari-hari maka dianggap sebagai orang yang bijaksana. Arti lain yang muncul dari akar kata tersebut adalah “kendali atau kekangan kuda”, yakni bahwa keberadaan hukum pada hakikatnya adalah untuk mengendalikan atau mengekang seseorang dari hal-hal yang dilarang oleh

²⁴T. Fitra Yusriawan, Taqwaddin dan Efendi, “Peran Ombudsman RI Perwakilan Aceh Dalam Pengawasan Kinerja Pemerintah di Kota Banda Aceh,” *Syiah Kuala Law Journal*, Vol. 2, No3 (2018). Diakses melalui <http://e-repository.unsyiah.ac.id/SKLJ/article/view/11851>, tanggal 30 Desember 2021.

²⁵Rohidin, *Pengantar hukum Islam* (Yogyakarta: Lintang Rasi Aksara Books, 2016), hlm. 1.

agama. Makna “mencegah atau menolak” juga menjadi salah satu arti darilafadz *hukmu* yang memiliki akar kata *hakama* tersebut. Mencegah ketidakadilan, mencegah kedzaliman, mencegah penganiayaan, dan menolak mafsadat lainnya.²⁶

Selanjutnya *islâm* adalah bentuk *mashdar* dari akar kata *اِسْلَمًا-يُسْلِمُ*-*اَسْلَمَ* dengan mengikuti *wazn af'ala-yuf'alu-af'alan* yang mengandung arti ketundukan dan kepatuhan serta bisa juga bermakna Islam, damai, dan selamat. Namun kalimat asal dari lafadz *islâm* adalah berasal dari kata *سَلِمًا-وَسَلَمَةً-يَسْلِمُ-سَلِمًا-سَلَامًا-يَسْلِمُ-سَلَامًا* yang memiliki arti selamat (dari bahaya), dan bebas (dari cacat).²⁷

Sebagaimana terdapat dalam Al-Quran surah Ali Imran 20 yang berbunyi sebagai berikut:

فَإِنْ حَاجُّوكَ فَقُلْ أَسْلَمْتُ وَحَيِّي لِلَّهِ وَمَنِ اتَّبَعَنِ وَقُلْ لِلَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ وَالْأُمِّيِّينَ أَأَسْلَمْتُمْ فَإِنْ أَسْلَمُوا فَقَدِ اهْتَدَوْا وَإِنْ تَوَلَّوْا فَإِنَّمَا عَلَيْكَ الْبَلْغُ وَاللَّهُ بِصِيرٍ بِالْعِبَادِ

Artinya: “Kemudian jika mereka membantah engkau (Muhammad) katakanlah, “Aku berserah diri kepada Allah dan (demikian pula) orang-orang yang mengikutiku. Dan katakanlah kepada orang-orang yang telah diberi kitab dan kepada orang-orang buta huruf, “Sudahkah kamu masuk Islam?” Jika mereka masuk Islam, berarti mereka telah mendapat petunjuk, tetapi jika mereka berpaling, maka kewajibanmu hanyalah menyampaikan. Dan Allah Maha Melihat hamba-hamba-Nya.” (QS. Ali-Imran [3]: 20).

Islam bermakna sebagai sebuah ketundukan dan penyerah diri seorang hamba saat berhadapan dengan Tuhannya. Hal ini berarti bahwa manusia dalam berhadapan dengan Tuhannya (Allah) haruslah merasa kerdil, bersikap mengakui kelemahan dan membenarkan kekuasaan Allah

²⁶Rohidin, *Pengantar hukum Islam...* hlm. 1.

²⁷*ibid.*, hlm. 2.

swt. Kemampuan akal dan budi manusia yang berwujud dalam ilmu pengetahuan tidaklah sebanding dengan ilmu dan kemampuan Allah swt.

Kerangka dasar Agama dan Ajaran Islam bersumber dari Al-qur'an dan Sunnah (hadis), kerangka dasar Agama Islam terdiri atas Akhlak, Syariat dan Aqidah. Pada komponen Syariat dan Akhlak adalah menyangkut ibadah dan mu'amalah serta sikap terhadap Khalik dan terhadap makhluk (manusia). Pada komponen Aqidah tampak pada iman kepada Allah dan para Nabi dan Rasul-Nya.²⁸

Hukum Islam secara pokok terbagi dalam dua bidang hukum, meliputi: Pertama, Hukum yang bersifat ubudiyah meliputi tentang Thaharah, tentang Ibadah, yaitu menyangkut shalat, puasa, zakat dan haji. Kedua, Hukum tentang kehidupan sosial, yaitu: Hukum perkawinan, hukum waris, mu'amalah, hibah, wasiat, al-sulthaniyah, hukum pidana (hukum qishas atau jinayat, hukum hudud) hukum jihad, hukum tentang makanan dan penyembelihan, hukum aqdiyah (hukum-hukum pengadilan), dan hukum al-khilafah (suatu susunan pemerintahan diatur menurut ajaran Agama Islam).²⁹

Adapun dalam penelitian ini, penulis mengkaji kinerja baik dari pihak pengawasan (Ombudsman) maupun pihak penyelenggara pelayanan publik (BPBD) damkar Kabupaten Bireuen dalam hukum Islam.

F. Kajian Terdahulu

Untuk menghindari terjadinya penelitian yang serupa, penulis melakukan kajian terdahulu terhadap tema penelitian ini, dan sejauh yang sudah penulis telusuri, penelitian tentang kewenangan Ombudsman dalam pengawasan Pelayanan Publik ini sudah pernah dilakukan oleh beberapa kalangan, namun

²⁸Palmawati Tahir dan Dini Handayani, *Hukum Islam* (Jakarta: Sinar Grafika, 2018), hlm. 1.

²⁹*Ibid.*,

yang signifikan sebagaimana judul penelitian yang penulis angkat yaitu tentang **“Pengawasan Terhadap Mal Administrasi Pelayanan Publik pada BPBD Kabupaten Bireuen oleh Ombudsman Aceh Menurut Hukum Islam”** belum ada yang menelitinya. Adapun penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan adalah sebagai berikut:

Pertama, Jurnal dengan berjudul *“Efektivitas Kinerja Ombudsman Dalam Menangani Pengaduan Pelayanan (Kasus Maladministrasi di Kota Pekanbaru) yang ditulis oleh Kelani Putri pada tahun 2017. Jurnal ini merupakan jurnal yang diterbitkan oleh Prodi FISIP Universitas Riau. Hasil penelitian menunjukkan bahwa:*

1. Efektivitas kinerja Ombudsman dalam menangani pengaduan Pelayanan Publik (kasus Maladministrasi di kota Pekanbaru) belum sepenuhnya efektif. Ini artinya efektivitas kinerja pada Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Riau belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dan data yang telah dipaparkan sebelumnya bahwa indikator produktivitas, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja dan pencarian SDM yang belum berjalan dengan maksimal baik itu dari penyelesaian laporan dan bidang pencegahannya karena melihat masih adanya beberapa laporan yang tidak terselesaikan dan masih adanya Masyarakat yang belum mengetahui keberadaan Ombudsman.
2. Selanjutnya Faktor-Faktor yang mempengaruhi Efektivitas kinerja Ombudsman dalam penanganan pengaduan Pelayanan Publik di kota Pekanbaru yang pertama adalah sumber daya manusia, kedua masih minimnya anggaran dana yang diberikan oleh Negara untuk Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Riau, ketiga masih terbatasnya fasilitas penunjang kinerja Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Riau, keempat sosialisasi kepada Masyarakat yang berlangsung bersentuhan dengan para penyelenggara Pelayanan Publik. Kurangnya sumber daya mempengaruhi pekerjaan Ombudsman dalam

penanganan laporan Masyarakat kemudahan penyelesaian laporan berjalan lambat membuat kinerja Ombudsman jelas sangat kurang efektif, sarana dan prasarana menjadi punjung Ombudsman dalam melakukan pencegahan Maladministrasi terutama ke daerah-daerah namun kekurangan sarana ini membuat kinerja Ombudsman terbatas, selain itu anggaran dana yang masih berpusat di Ombudsman RI ini semakin membuat ruang gerak Ombudsman menjadi semakin terbatas terutama dalam melakukan dan meningkatkan partisipasi warga maka dibutuhkan sosialisasi tersusun dan strategi agar tercapai target partisipasi aktif dari Masyarakat untuk melaporkan perkara Maladministrasi.

Adapun persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang bagaimana kinerja Ombudsman terkait pengaduan dari Masyarakat mengenai dugaan Maladministrasi, sementara perbedaannya yaitu terdapat pada tujuan penelitian yang lebih mengarah kepada efektivitas kinerja, sedangkan penelitian yang penulis lakukan terkait tindak lanjut dan hambatan serta tangan Ombudsman dilapangan.

Kedua, jurnal yang ditulis oleh Tri Yanti Nasution dan Dyah Eriani yang berjudul “*Analisis Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam Rangka Penyelesaian Laporan Masyarakat*”, jurnal ini diterbitkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas di Ponorogo pada tahun 2018. Hasil penelitian ini adalah:

1. Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam rangka penyelesaian laporannya belum maksimal dilihat dari produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawabnya, dan akuntabilitas. Produktivitas belum maksimal karena penyelesaian laporan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah belum mampu mencapai target yang telah ditetapkan disebabkan oleh kuantitas dan kualitas SDM yang terbatas. Kualitas layanan juga belum maksimal karena masih terdapatnya masyarakat yang belum puas dengan layanan yang diberikan

- oleh Ombudsman, terlihat dari masih banyaknya laporan masyarakat yang belum terselesaikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Responsivitas belum maksimal disebabkan minimnya keahlian dan pengalaman yang dimiliki asisten Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam menelaah, mengupas dan memberikan saran atau masukan secara mendalam terkait kepentingan dan kebutuhan dari kedua belah pihak, baik pelapor maupun terlapor.
2. **Responsibilitas Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah** belum maksimal dilakukan karena Ombudsman bertugas untuk menyelesaikan laporan masyarakat, namun pada kenyataannya penyelesaian laporan masyarakat oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah belum mencapai target yang ditetapkan. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah juga belum mampu bersifat akuntabel dan transparan hal ini disebabkan tidak semua informasi dapat disebarluaskan kepada masyarakat umum. Faktor pendorong kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah adalah komitmen dalam faktor personal, faktor kepemimpinan, faktor tim, dan kultur kerja dalam faktor sistem. Sedangkan faktor penghambatnya adalah keahlian dalam faktor personal yaitu keterbatasan asisten yang berpengalaman dalam menyelesaikan laporan, faktor sistem yaitu tidak diterapkannya sistem kerja, dan kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung kinerja Ombudsman. Faktor kontekstual yaitu kurangnya pemahaman masyarakat akan tupoksi dan kewenangan Ombudsman.

Adapun persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama menganalisis kinerja Ombudsman dan sama-sama menggunakan metode kualitatif. Dan perbedaan dengan penelitian ini adalah, skripsi penulis selain mengkaji proses/kinerja Ombudsman, penulis juga ingin mengetahui tindak lanjut Ombudsman dalam penyelesaian sebuah laporan serta juga mengutarakan hambatan dan tantangan yang dihadapi Ombudsman di lapangan.

Ketiga, penelitian yang berjudul “Analisis pelaksanaan kewenangan Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) dalam menangani laporan/keluhan masyarakat di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)” ditulis oleh Usisa Rahmah Mahasiswi Universitas Negeri Yogyakarta, jurnal ini diterbitkan oleh Fakultas Politik dan dimuat dalam Jurnal Politika Vol.4 No.1. 2013. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:

1. LOD dalam menjalankan kewenangannya mengacu kepada Pergub DIY No. 21 tahun 2008. LOD hanya menerima laporan masyarakat terkait kasus mal administrasi yang dilakukan pemerintah daerah Yogyakarta. Masyarakat terlapor merasa terfasilitasi dengan adanya LOD.
2. Dasar Hukum LOD masih kurang menjangkau pelaksanaan kewenangan terutama dalam hal investigasi dan monitoring. Terkait pelaksanaan monitoring untuk mengawasi pelaksanaan rekomendasi oleh LOD masih terlepas dari realita dan implementasi yang ada dan tidak adanya pembuktian secara nyata di lapangan oleh LOD, sehingga pelaksanaan monitoring yang dilakukan LOD kurang efektif.
3. Kekuatan pelaksanaan rekomendasi LOD tidak mengikat secara Hukum lebih sulit untuk menyentuh terlapor dibanding dengan kekuatan Hukum yang memaksa. Penghambat pelaksanaan rekomendasi LOD adalah ketika LOD sudah mengupayakan berbagai cara namun rekomendasinya juga tak didengar, dan LOD tidak mempunyai kewenangan secara Hukum, LOD hanya memberikan sanksi moral.

Adapun persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama menganalisis kewenangan dan kinerja Ombudsman, sedang perbedaan dalam penelitian ini penulis selain mengkaji proses/kinerja Ombudsman, penulis juga ingin mengetahui tindak lanjut Ombudsman dalam penyelesaian sebuah laporan serta juga mengutarakan hambatan dan tantangan yang dihadapi Ombudsman di lapangan.

Berdasarkan dengan penelitian terdahulu tersebut, penulis mencoba membandingkan dengan penelitian penulis. Dan menurut penulis penelitian terdahulu belum menunjukkan indikator-indikator yang lengkap terkait kinerja dan hambatan yang dihadapi Ombudsman dalam menjalankan fungsi kewenangannya, oleh karena itu, penelitian ini masih sangat relevan untuk dilanjutkan dan dikembangkan untuk menerangkan mengapa dan bagaimana proses pengawasan yang dilakukan Ombudsman terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Bireuen.

G. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang menggunakan hasil observasi, wawancara dan penelaahan dokumen. Sedangkan jenis penelitian dikategorikan penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif deskriptif ini untuk memudahkan penggalan secara mendalam fenomena pengawasan yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Aceh dan Dinas BPBD damkar Bireuen sebagai instansi Pelayanan Publik terhadap penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini ialah penelitian lapangan (*Field Research*), yang pengumpulan datanya dilakukan di lapangan pada Dinas penyelenggara Pelayanan Publik di Kabupaten Bireuen, untuk mengadakan pengamatan terhadap suatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah.³⁰ Jadi metode ini merupakan metode pengumpulan data atau fakta-fakta yang terjadi dilokasi penelitian melalui wawancara secara sistematis dan berlandaskandengan objek penelitian.

³⁰Irkhamiyati, "Evaluasi Persiapan Perpustakaan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta Dalam Membangun Perpustakaan Digital", *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 13 No1 (2017). Diakses melalui <https://jurnal.ugm.ac.id/bip/article/view/26086/16609>, 28 Desember 2020.

Jenis penelitian ini juga bersifat penelitian kepustakaan (library research) yaitu penelitian dengan cara mengkaji dan menelaah sumber-sumber tertulis, seperti buku-buku, qanun-qanun, undang-undang, jurnal, artikel dan yang lainnya yang berkaitan dengan pembahasan ini, sehingga ditemukan data-data yang akurat dan jelas.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan *kualitatif*, yaitu metode penelitian yang digunakan pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.³¹ Hasil penelitian Kualitatif lebih menekankan makna yang didapat dari hasil Penelitian.

Dalam Penelitian Kualitatif, dikenal dua model analisis data yang sering digunakan bersama-sama atau secara terpisah yaitu model *analisis deskriptif kualitatif* dan model *analisis verifikatif kualitatif*.³² Dalam Penelitian ini penulis menggunakan model *analisis deskriptif kualitatif*, karena masalah yang diteliti adalah suatu realita yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari dan dijelaskan seperti apa adanya. Sebagaimana Nawawi menjelaskan bahwa konsep metode deskriptif ialah “Metode yang memusatkan perhatian pada masalah-masalah yang ada pada saat penelitian dilakukan, atau masalah-masalah bersifat aktual dengan menggambarkan fakta-fakta tentang masalah-masalah yang diselidiki sebagaimana adanya.”³³

Maka dalam Penelitian ini, Peneliti akan menjelaskan tentang proses Pengawasan Ombudsman Provinsi Aceh sehingga memberikan rapor merah terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Bireuen.

3. Narasumber

³¹Noeng Muhadjir, *Metode Keilmuan: Paradigma Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*, (Yogyakarta: Rake Sarasin, 2007), hlm. 44.

³²Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 83.

³³Nawawi H. Hadan, *Metodelogi Penelitian Bidang Sosial* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1991), hlm. 36.

Dalam penelitian kualitatif, teknik yang digunakan adalah sampling purposif (sampling purposif). Teknik ini mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan penelitian. Sedangkan orang-orang yang tidak sesuai dengan kriteria tidak dijadikan sampel. Adapun informan pada penelitian ini ialah pihak-pihak yang bertugas pada instansi Ombudsman RI Perwakilan Aceh, birokrasi BPBD Bireuen dan Masyarakat Gampong Simpang Mamplam. Kriteria yang menjadi informan dalam penelitian ini yang telah dipilih oleh peneliti ialah:

1. Kepala Ombudsman perwakilan Provinsi Aceh, Bapak Dr. Taqwadin.
2. Dua Orang petugas lapangan Ombudsman yang melakukan pengawasan di Kabupaten Bireuen.
3. Bupati Kabupaten Bireuen, Bapak Dr. Muzakkar Abdul Gani.
4. Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bireuen
5. Kepala Dinas BPBD (Damkar) Kabupaten Bireuen
6. Dinas Kependudukan Kabupaten Bireuen
7. Masyarakat yang mengetahui penyalahgunaan sarana Damkar Bireuen (minimal 3 orang).

4. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam bulan November sampai Desember di Ombudsman perwakilan provinsi Aceh dan beberapa Dinas di Kabupaten Bireuen. Sedangkan lokasi wawancara dengan narasumber disesuaikan dengan situasi dan kondisi narasumber, adakalanya di ruang kerja, di ruang kantor, warung kopi, atau di tempat lainnya tergantung situasi dan kondisi dengan narasumber.

5. Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama dilokasi penelitian atau objek penelitian.³⁴ Adapun data primer yang digunakan dalam penelitian ini berupa hasil wawancara dan arsip-arsip.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan.³⁵ Adapun sumber sekunder terdiri dari berbagai literatur bacaan yang memiliki relevansi dengan kajian ini seperti buku-buku, skripsi, jurnal ilmiah, artiker dan situs internet.

6. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini merupakan Penelitian Lapangan (*field research*) maka untuk mengumpulkan data Lapangan, Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi atau pengamatan.

Observasi adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.³⁶ Adapun teknik yang digunakan adalah observasi langsung (*direct observation*), seperti yang diungkapkan Pabundu Tika, bahwa: “Observasi langsung adalah pengamatan yang dilakukan terhadap objek di tempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa, sehingga observer berada pada objek yang diteliti”.³⁷ Namun demikian peneliti juga

³⁴Burhan Bugin. *Metodologi Penelitian Kuantitatif (Komuningkasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya)* (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2011), hlm.132.

³⁵Burhan Bugin. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*,...hlm.132.

³⁶Sanafiah Faisal dan Mulyadi Guntur W, *Metodologi Penelitian dan Pendidikan*, terj. John W. Best, *Research in Education* (Surabaya: Usaha Nasional, 1982), hlm.119.

³⁷Moh. Pabundu Tika, *Metodelogi Riset Bisnis*(Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 58.

menggunakan teknik observasi terlibat (*partisipant observation*),³⁸ yaitu pengamatan yang dilakukan dengan cara ikut mengambil bagian atau melibatkan diri dengan aktivitas objek yang diamati.

b. Wawancara (*interview*).

Proses memperoleh data dengan menggunakan serangkaian tanya jawab secara tatap muka, antara penulis dengan responden untuk mendapatkan informasi yang diperlukan. Adapun teknik yang digunakan adalah wawancara campuran atau kombinasi antara wawancara berstruktur dan tidak berstruktur. Wawancara campuran adalah pewawancara membuat daftar pertanyaan yang akan disajikan, tetapi cara pengajuan pertanyaan-pertanyaan, diserahkan kepada kebijaksanaan pewawancara itu sendiri.³⁹ Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan pihak Ombudsman Perwakilan Provinsi Aceh, dengan Pemerintah Kabupaten Bireuen, dengan kepala-kepala dinas Kabupaten Bireuen dan perwakilan Masyarakat.

c. Telaah Dokumentasi.

Dokumentasi yang digunakan yaitu dengan cara mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya.⁴⁰ Telaah Dokumentasi salah satu teknik penting dalam suatu Penelitian dengan mengumpulkan informasi yang telah ada pada Lembaga terkait. Penulis menggali informasi dengan mencari data-data pendukung mengenai Penelitian yang mendukung tujuan penelitian ini. Dalam Penelitian ini yang menjadi bahan Dokumentasi penulis adalah data-data terkait Kewenangan Ombudsman, teori-teori kebijakan Publik, kasus-kasus

³⁸Rusdin Pohan, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Yogyakarta: Ar-Rijal Institute, 2007), hlm. 53.

³⁹Moh. Pabundu Tika, *Metodologi Riset...*, hlm. 63.

⁴⁰Suharsini Arikunto, *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hlm. 135.

Pelayanan Publik di Kabupaten Bireuen yang pernah dimuat ke media massa dan lain sebagainya.

7. Teknik Analisis Data

Setelah data yang diperlukan terkumpul selanjutnya dianalisis dalam rangka menemukan makna temuan. Menurut Lexy J. Moleong analisis data ialah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satu uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.⁴¹

Data yang ditemukan terdiri dari catatan Lapangan yang diperoleh melalui Observasi, wawancara dan telaah Dokumentasi dianalisis terlebih dahulu agar dapat diketahui makna dan hubungannya dengan menyusun data, menghubungkan data, mereduksi data, penyajian data, pengambilan kesimpulan.

Analisis data dalam penelitian ini termasuk pola penelitian kualitatif, maka untuk mengolah data penulis menggunakan teori Miles dan Huberman yaitu: reduksi data, display data dan verifikasi data.⁴² Teknik pengolahan data dan penafsiran data tersebut dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

1. Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polannya.⁴³ Penulis menelaah kembali seluruh catatan

⁴¹Lexy J. Moleong, *Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), hlm. 10.

⁴²Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: UI Pers, 1992), hlm. 15.

⁴³Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2002), hlm. 82.

yang diperoleh melalui teknik observasi, wawancara dan telaah dokumentasi, kemudiandata yang diperoleh disusun dalam satuan-satuan yang teratur dengan cara meringkas dan memilih, mencari sesuai tipe, urutan dan pola.

2. Penyajian data

Miles dan Huberman mengatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam proses penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.⁴⁴Penulis merangkum hal-hal pokok dan kemudian penulis menyusun dalam bentuk deskriptif yang naratif dan sistematis sehingga dapat memudahkan untuk mencari tema sentral kesalahan penulisan pada bahasa asing yang dijadikan kata-kata hikmah dan pengaruhnya terhadap siswasesuai dengan fokus atau rumusan masalah.Data yang yang sudah direduksi dan diklasifikasikan berdasarkan kelompok masalah yang diteliti dapat memudahkan menarik kesimpulan.

3. Menarik kesimpulan

Kesimpulan dalam Penelitian Kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas.⁴⁵Makna-makna yang muncul dari data harus diuji validitasnya.Peneliti pada tahap ini mencoba menarik kesimpulan berdasarkan tema untuk menemukan makna dari data yang dikumpulkan.

H. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran yang jelas dan menyeluruh mengenai isi dan pembahasan skripsi ini, maka tesis ini disusun menurut kerangka sistematis sebagai berikut:

⁴⁴*Ibid.*, hlm. 95.

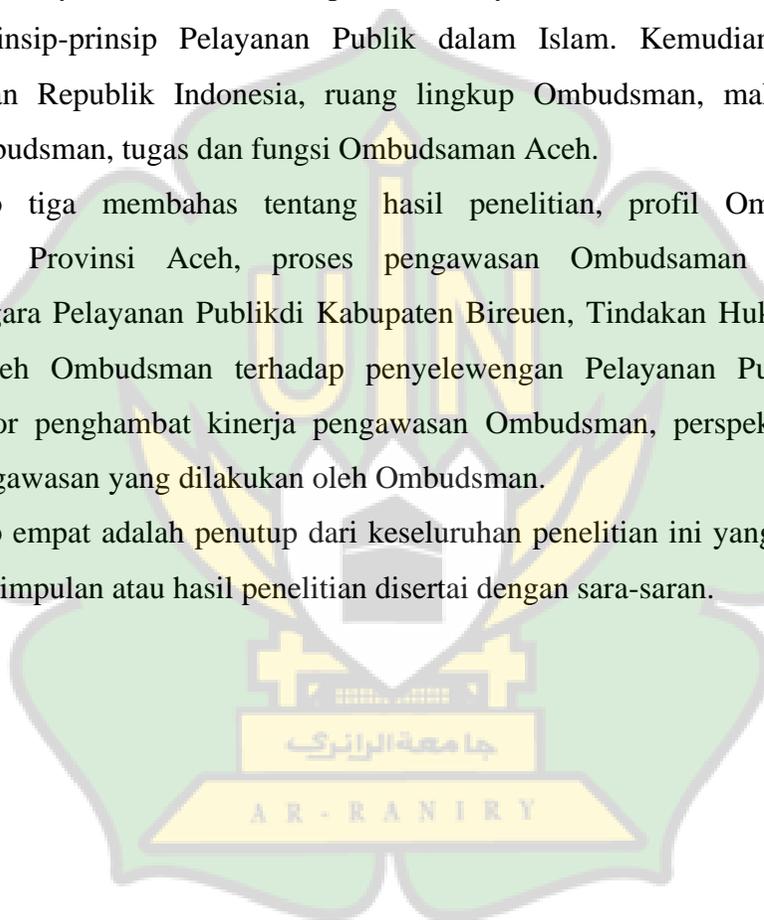
⁴⁵*Ibid.*, hlm. 99.

Bab satu berisi pendahuluan yang berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian terdahulu, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab dua membahas landasan teori meliputi teori pengawasan, macam-macam pengawasan, pengawasan dalam Islam teori Pelayanan Publik, pengertian Pelayanan Publik, konsep dasar Pelayanan Publik, asas Pelayanan Publik, prinsip-prinsip Pelayanan Publik dalam Islam. Kemudian tentang Ombudsman Republik Indonesia, ruang lingkup Ombudsman, maksud dan tujuan Ombudsman, tugas dan fungsi Ombudsman Aceh.

Bab tiga membahas tentang hasil penelitian, profil Ombudsman Perwakilan Provinsi Aceh, proses pengawasan Ombudsman terhadap penyelenggara Pelayanan Publik di Kabupaten Bireuen, Tindakan Hukum yang diambil oleh Ombudsman terhadap penyelewengan Pelayanan Publik dan faktor-faktor penghambat kinerja pengawasan Ombudsman, perspektif Islam terkait pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman.

Bab empat adalah penutup dari keseluruhan penelitian ini yang memuat tentang kesimpulan atau hasil penelitian disertai dengan sara-saran.



BAB DUA

PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK DAN TUGAS OMBUDSMAN

A. Teori tentang Pengawasan

1. Pengertian Pengawasan

Pengawasan adalah salah satu fungsi organik manajemen, yang merupakan proses kegiatan untuk memastikan dan menjamin bahwa tujuan dan sasaran serta tugas-tugas Organisasi akan dan telah terlaksana dengan baik sesuai dengan rencana, kebijaksanaan, instruksi, dan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan dan berlaku. Hakikat pengawasan adalah untuk mencegah sedini mungkin terjadinya penyimpangan, pemborosan, penyelewengan, hambatan, kesalahan dan kegagalan dalam pencapaian tujuan dan sasaran serta pelaksanaan tugas-tugas Organisasi dan Lembaga.⁴⁶

Pengawasan Pelayanan yang dilaksanakan oleh Ombudsman merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan Pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien serta sekaligus merupakan implementasi prinsip Demokrasi yang perlu ditumbuhkembangkan dan diaplikasikan guna mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyelenggara Negara dan Pemerintahan.⁴⁷

Berdasarkan definisi pengawasan yang telah dijelaskan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pengawasan adalah keseluruhan pengamatan dan penilaian dari proses pelaksanaan kegiatan yang telah dilakukan dengan melihat dari rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

⁴⁶Setiajeng Kadarsih, "Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia dalam Pelayanan Publik menurut Undang-Undang No. 37 Tahun 2008," *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 10, No2 (2010). Diakses melalui <http://dinamikahukum.fh.unsoed.ac.id/index.php/JDH/article/view/150/97>, tanggal 12 September 2021.

⁴⁷Undang-undang RI Nomor 37 tahun 2008 Tentang *Ombudsman Republik Indonesia*.

2. Jenis-Jenis Pengawasan

Pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen untuk menjamin keputusan, perencanaan, dan pelaksanaan program sesuai dengan tujuan yang diharapkan atau tidak, dan pengawasan adalah kegiatan penilaian terhadap organisasi/kegiatan dengan tujuan agar organisasi tersebut melaksanakan fungsinya dengan baik dan dapat memenuhi tujuan yang telah ditetapkan. Adapun terdapat jenis pengawasan, tahap-tahap proses pengawasan dan tujuan pengawasan,⁴⁸ yaitu sebagai berikut:

a. Jenis Pengawasan

Menurut Hamidi dan Lutfi mengklasifikasikan empat jenis pengawasan,⁴⁹ yaitu:

- 1) Pengawasan dari Segi Institusi (Lembaga) terdiri dari Pengawasan Internal yaitu yang dilakukan oleh aparat yang berada didalam organisasi pemerintah itu sendiri dan pengawasan eksternal adalah pengawasan yang dilakukan oleh lembaga pengawas yang sama sekali berada di luar organisasi atau birokrasi pemerintah.
- 2) Pengawasan dari Segi Substansi atau Objek yang Diawasi terdiri dari pengawasan langsung yang dilakukan secara pribadi oleh pemimpin atau pengawas dengan mengamati, meneliti, memeriksa, mengecek sendiri secara “on the spot” ditempat pekerjaan terhadap objek yang diawasi, serta pengawasan tidak langsung diadakan dengan mempelajari laporan-laporan yang diterima baik lisan maupun tertulis, mempelajari masukan masyarakat dan sebagainya tanpa terjun langsung di lapangan.

⁴⁸Aswar Anas, “Analisis Pengawasan Ombudsman dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kalimantan Timur,” *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 8, No3 (2020), Diakses melalui <https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/?p=3579>, tanggal 12 September 2021.

⁴⁹*Ibid.*,

- 3) Pengawasan dari Segi Waktu, ada dua yaitu Pengawasan Preventif dimana pengawasan ini dilakukan sebelum pelaksanaan (masih bersifat rencana) atau sebelum dikeluarkannya kebijakan pemerintah (baik berupa peraturan maupun ketetapan). Dan Pengawasan Represif yang pengawasannya dilakukan setelah pekerjaan dilaksanakan atau setelah peraturan atau ketetapan pemerintah dikeluarkan.
- 4) Pengawasan Lintas Sektoral adalah pengawasan yang dilakukan secara bersama-sama oleh dua atau lebih perangkat pengawasan terhadap program-program dan kegiatan pembangunan yang bersifat multi sektoral yang menjadi tanggung jawab semua departemen atau lembaga yang terlibat dalam program atau kegiatan tersebut.

b. Tahap-Tahap Proses Pengawasan

Adapun dalam melakukan pengawasan memiliki tahapan diantaranya,⁵⁰ yaitu:

- 1) Tahap Penetapan Standar
- 2) Tahap Penentuan Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan
- 3) Tahap Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan
- 4) Tahap Perbandingan Pelaksanaan dengan Standar dan Analisa Penyimpangan
- 5) Tahap Pengambilan Tindakan Koreksi

c. Tujuan Pengawasan

Hadirnya pengawasan tentu bukan tanpa tujuan, tujuan pengawasan,⁵¹ adalah:

- 1) Untuk mengetahui apakah pelaksanaan program tidak mengalami kendala yang berarti

⁵⁰*Ibid.,*

⁵¹*Ibid.,*

- 2) Untuk mengetahui apakah pelaksanaan program cukup efisien
- 3) Untuk mengetahui penyebab apabila terjadi penyimpangan
- 4) Untuk mencari pemecahan kendala sehingga pelaksanaan program sesuai dengan perencanaan

3. Pengawasan dalam Perspektif Islam

Pengawasan dalam Islam dilakukan untuk meluruskan yang bengkok, mengoreksi yang salah dan membenarkan yang hak. Setiap organisasi di dalam mencapai tujuan yang telah dicanangkan atau ditetapkan sebelumnya, akan berhasil bila organisasi mampu melaksanakan pengawasan dalam pelaksanaan kerja. Pengawasan merupakan kegiatan yang dilakukan secara berkelanjutan dalam rangka menjamin terlaksananya kegiatan dengan konsisten. Dalam konsep pendidikan Islam, pengawasan dilakukan baik secara material maupun spiritual, artinya pengawasan tidak hanya mengedepankan hal-hal yang bersifat materil saja, tetapi juga mementingkan hal-hal yang bersifat spiritual. Hal ini yang secara signifikan membedakan antara pengawasan dalam konsep Islam dengan konsep sekuler yang hanya melakukan pengawasan bersifat materil dan tanpa melibatkan Allah Swt sebagai pengawas utama.⁵²

Menurut Ramayulis pengawasan dalam pendidikan Islam mempunyai karakteristik sebagai berikut: pengawasan bersifat material dan spiritual, monitoring (pemantauan), tetapi juga Allah SWT. Maksudnya, segala sesuatu yang diperbuat atau dilakukan manusia juga diawasi oleh Allah SWT. Pengawasan tidak hanya mengedepankan hal-hal yang bersifat materil saja, tetapi juga mementingkan hal-hal yang bersifat spiritual.⁵³

⁵²Sultan Beddu, "Fungsi Pengawasan dalam Tinjauan Islam," *Jurnal Pendidikan dan Studi Islam*, Vol. 6, No1 (2020). Diakses melalui <http://journal-uim-makassar.ac.id/index.php/ASH/article/view/343>, tanggal 13 September 2021.

⁵³Sugeng Kurniawan, "Konsep Manajemen Pendidikan Islam Perspektif Al-Qur'an dan hadits," *Jurnal Nur El-Islam*, Vo. 2, No2 (2015). Diakses melalui <https://www.neliti.com/publications/226467/konsep-manajemen-pendidikan-islam-perspektif-al-quran-dan-al-hadits-studi-tentan>, tanggal 6 Januari 2022.

Di dalam Islam, fungsi pengawasan dapat terungkap pada ayat-ayat di dalam QS As-Saff, berbunyi:

كَبُرَ مَقْتًا عِنْدَ اللَّهِ أَنْ تَقُولُوا مَا لَا تَفْعَلُونَ

Artinya: “(Itu) sangatlah dibenci di sisi Allah jika kamu mengatakan apa-apa yang tidak kamu kerjakan.” (QS. As-Saff [61]: 3).

Ayat tersebut memberikan ancaman dan peringatan terhadap orang yang mengabaikan pengawasan terhadap perbuatannya.

Ayat lain yang menjelaskan tentang pengawasan sebagaimana dalam firman Allah QS. As-Sajda berbunyi:

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارَهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِمَّا تَعُدُّونَ

Artinya: “Dia mengatur segala urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepada-Nya dalam satu hari yang kadarnya (lamanya) adalah seribu tahun menurut perhitunganmu.” (QS. As-Sajda [32]: 5).

Kandungan ayat di atas menjelaskan bahwa Allah swt adalah pengatur alam. Keteraturan alam raya ini, merupakan bukti kebesaran Allah swt dalam mengelola alam ini. Namun, karena manusia yang diciptakan Allah swt telah dijadikan sebagai khalifah di bumi, maka dia harus mengatur dan mengelola bumi dengan sebaik-baiknya sebagaimana Allah mengatur alam raya ini.

Dalam Islam pengawasan mencakup bidang spiritual, adanya bidang spiritual ini tidak terlepas dari konsep keimanan sebagai seorang muslim kepada Allah SWT. Terdapat tiga bentuk pengawasan dalam islam,⁵⁴ yaitu:

- a. Allah SWT melakukan pengawasan secara langsung.

Allah Swt telah menciptakan manusia dan telah menurunkan Alquran sebagai pedoman dan pembimbing manusia mencapai keberhasilan di dunia dan di akhirat. Dalam hal ini semua pekerjaan

⁵⁴Hazrullah, “Konsep Pengawasan Dalam Pendidikan Islam,” *Jurnal Kajian Pendidikan, Manajemen, Supervisi, Kepemimpinan, Psikologi dan Konseling*, Vol. 9, No1 (2021). Diakses melalui <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/17916/>, tanggal 13 September 2021.

manusia tidak terlepas dari Pengawasannya dan semua perbuatannya akan diminta pertanggung jawaban di akhirat nantinya, Firman Allah SWT QS Al-Mujaadila yang berbunyi:

أَلَمْ تَرَ أَنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا فِي السَّمَوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ مَا يَكُونُ مِنْ نَجْوَى ثَلَاثَةٍ إِلَّا هُوَ رَابِعُهُمْ وَلَا حَمْسَةٍ إِلَّا هُوَ سَادِسُهُمْ وَلَا آذُنِي مِنْ ذَلِكَ وَلَا أَكْثَرَ إِلَّا هُوَ مَعَهُمْ أَيْنَ مَا كَانُوا ثُمَّ يُنَبِّئُهُمْ بِمَا عَمِلُوا يَوْمَ الْقِيَامَةِ إِنَّ اللَّهَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Artinya: *“Tidakkah engkau perhatikan, bahwa Allah mengetahui apa yang ada di langit dan apa yang ada di bumi? Tidak ada pembicaraan rahasia antara tiga orang, melainkan Dialah yang keempatnya. Dan tidak ada lima orang, melainkan Dialah yang keenamnya. Dan tidak ada yang kurang dari itu atau lebih banyak, melainkan Dia pasti ada bersama mereka di mana pun mereka berada. Kemudian Dia akan memberitakan kepada mereka pada hari Kiamat apa yang telah mereka kerjakan. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.”* (QS Al-Mujaadila [58]: 7).

Ayat di atas menjelaskan bahwa Allah SWT maha mengetahui apa yang ada di langit dan apa yang ada di bumi, tidak ada sesuatu pun dari keduanya yang luput dari pengawasan-Nya. Tiada pembicaraan rahasia antara tiga orang melainkan Dia -Subhānahu- yang keempat dengan ilmuNya, dan tiada pembicaraan antara lima orang melainkan Dia -Subhānahu- yang keenam dengan ilmu-Nya, dan tiada pula pembicaraan antara orang yang berjumlah lebih sedikit dari itu atau lebih banyak melainkan Allah bersama mereka dengan ilmu-Nya di mana saja mereka berada, tidak ada sedikitpun dari pembicaraan mereka yang luput darinya, kemudian Allah memberitahukan kepada mereka pada hari Kiamat apa yang mereka kerjakan. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui segala sesuatu, tidak ada sesuatu pun yang luput dari-Nya.

b. Allah SWT melakukan pengawasan melalui diri kita sendiri.

Setiap apa yang dilakukan oleh manusia pada hakikatnya akan diminta pertanggung jawaban oleh Allah SWT, setiap bagian tubuh dihari akhirat akan berbicara tentang apa yang kita lakukan selama dunia. Jadi dalam hal ini semua tubuh manusia akan mengawasi apa yang kita lakukan. Apabila hari ini kita masih bisa beralasan dengan segala maksiat-maksiat yang kita lakukan, maka di hari kiamat nanti, sesungguhnya mulut kita akan terkunci. Tubuh-tubuh kita yang pernah bermaksiat akan bersaksi di hadapan Allah SWT nanti. Sebagaimana Firman Allah SWT dalam QS Yasin, berbunyi:

الْيَوْمَ نَخْتِمُ عَلَىٰ أَفْوَاهِهِمْ وَتُكَلِّمُنَا أَيْدِيهِمْ وَتَشْهَدُ أَرْجُلُهُمْ بِمَا كَانُوا يَكْسِبُونَ ۝

Artinya: “*Pada hari ini Kami tutup mulut mereka; tangan mereka akan berkata kepada Kami dan kaki mereka akan memberi kesaksian terhadap apa yang dahulu mereka kerjakan.*” (QS. Yasin[36]: 65).

Ayat di atas menjelaskan bahwa Allah SWT menutup mulut manusia rapat-rapat di hari akhirat nantinya, sehingga manusia menjadi bisu tidak berbicara untuk mengingkari kekufuran dan kemaksiatan yang dikerjakan di dunia, dan Allah SWT menjadikan tangan berbicara menyampaikan apa yang dilakukannya di dunia, lalu kaki memberikan kesaksian atas apa yang dilakukan berupa kemaksiatan selama di dunia.

c. Allah SWT melakukan pengawasan melalui malaikat.

Sebagai makhluk Allah SWT yang tidak memiliki nafsu, salah satu tugas malaikat adalah mengawasi tingkah laku amal buruk manusia dalam kehidupan sehari-hari, malaikat mencatat semua amal perbuatan manusia dan di hari akhir nantinya akan diperlihatkan kepada manusia apa yang diperbuatkan di dunia, firman Allah SWT surat Qaaf berbunyi:

إِذْ يَتَلَفَّىٰ الْمُتَلَفِّينَ عَنَ الْيَمِينِ وَعَنَ الشِّمَالِ قَعِيدٌ ۝

Artinya: “*(Ingatlah) ketika dua malaikat mencatat (perbuatannya), yang satu duduk di sebelah kanan dan yang lain di sebelah kiri.*” (QS. Qaaf [50]: 17).

Ayat di atas menjelaskan bahwa dua malaikat mencatat amal perbuatannya manusia di dunia, seorang duduk di sebelah kanan mereka adalah dua malaikat yang ditugaskan untuk mencatat amal manusia, mereka akan mengawasi apa yang dikatakan dan dilakukan oleh seseorang, kemudian mencatatnya. Semua catatan amalan manusia akan dibukukan dan diserahkan kepada manusia di hari akhirat untuk diminta pertanggung jawaban.

Selanjutnya ayat al-quran berkenaan dengan pengawasan juga terdapat dalam firman Allah Swt QS Al Kahf yang bunyinya :

وَوُضِعَ الْكِتَابُ فَتَرَى الْمُجْرِمِينَ مُشْفِقِينَ مِمَّا فِيهِ وَيَقُولُونَ يُؤْتَيْنَا مَا لَ هَذَا الْكِتَابِ لَا يُغَادِرُ صَغِيرَةً
وَلَا كَبِيرَةً إِلَّا أَحْضَبْنَا مَا عَمِلُوا حَاضِرًا وَلَا يَظُنُّ رَبُّكَ أَحَدًا

Artinya: *"Dan diletakkanlah Kitab (catatan amal), lalu engkau akan melihat orang yang berdosa merasa ketakutan terhadap apa yang (tertulis) di dalamnya, dan mereka berkata, "Betapa celaka Kami, Kitab apakah ini, tidak ada yang tertinggal, yang kecil dan yang besar melainkan tercatat semuanya," dan mereka dapati (semua) apa yang telah mereka kerjakan (tertulis). Dan Tuhanmu tidak menzalimi seorang jua pun."* (QS. Al-Kahf [18]: 49).

Ayat di atas menjelaskan bahwa buku catatan amalan akan diberikan kepada manusia, ada orang yang mengambil buku catatan amalan dengan tangan kanannya, dan ada yang mengambilnya dengan tangan kirinya. Maka kita akan melihat orang-orang kafir merasa ketakutan terhadap apa yang tertulis di dalamnya karena mereka sudah tahu apa yang telah mereka lakukan, yaitu kekafiran dan maksiat. Mereka berkata, *"Betapa celakanya dan besarnya bencana kami! Sungguh, mengapa catatan amalan ini tidak meninggalkan dosa yang kecil dan yang besar melainkan semuanya tersimpan dan tercatat di dalamnya."* Dan mereka mendapati semua yang mereka kerjakan dalam kehidupan dunia ini berupa maksiat telah tercatat dan tersimpan. Sungguh wahai Rasul, Tuhanmu tidak menzalimi seorang pun, tidak

akan menyiksa seseorang tanpa ada dosanya, dan tidak pula mengurangi pahala kebaikan orang-orang yang taat kepada-Nya sedikitpun.

Beberapa hadits Rasulullah Saw juga menganjurkan perlunya melaksanakan pengawasan atau evaluasi dalam setiap pekerjaan. Ajaran Islam sangat memperhatikan adanya bentuk pengawasan terhadap diri terlebih dahulu sebelum melakukan pengawasan terhadap orang lain.⁵⁵ Hal ini antara lain berdasarkan hadits Rasulullah Saw sebagai berikut:

حاسبوا أنفسكم قبل أن تحاسبوا ونوا أعمالكم قبل أن توزن

Artinya: *“Periksalah dirimu sebelum memeriksa orang lain. Lihatlah terlebih dahulu atas kerjamu sebelum melihat kerja orang lain.”* (HR. Tirmidzi: 2383).

Dalam pandangan Islam segala sesuatu harus dilakukan secara terencana, dan teratur. Tidak terkecuali dengan proses kegiatan belajar-mengajar yang merupakan hal yang harus diperhatikan, karena substansi dari pembelajaran adalah membantu siswa agar mereka dapat belajar secara baik dan maksimal. Manajemen dalam hal ini berarti mengatur atau mengelola sesuatu hal agar menjadi baik. Hal ini sesuai dengan hadits, An-Nawawi (1987: 17) yang diriwayatkan dari Ya’la Rasulullah bersabda yang artinya:

“Sesungguhnya Allah mewajibkan kepada kita untuk berlaku ihsan dalam segala sesuatu.” (HR. Bukhari).

Berdasarkan hadits di atas, pengawasan dalam Islam dilakukan untuk meluruskan yang bengkok, mengoreksi yang salah dan membenarkan yang hak. Pengawasan di dalam ajaran Islam, paling tidak terbagi kepada 2 (dua) hal: pertama, pengawasan yang berasal dari diri,

⁵⁵Endah Triwisuda Ningsih, “Controlling Organisasi Dalam Perspektif Al-Qur’an dan Hadits,” *Humanistika Jurnal Keislaman*, Vol. 4, No2 (2018). Diakses melalui <https://www.ejournal.inzah.ac.id/index.php/humanistika/article/view/153>, tanggal 6 Januari 2022.

yang bersumber dari tauhid dan keimanan kepada Allah SWT.⁵⁶ Orang yang yakin bahwa Allah pasti mengawasi hamba-Nya, maka orang itu akan bertindak hati-hati. Ketika sendiri, dia yakin Allah yang kedua, dan ketika berdua dia yakin Allah yang ketiga.

B. Pelayanan Kemasyarakatan

Pelayanan masyarakat merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh institusi tertentu untuk memberikan bantuan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan, pelayanan masyarakat menjadi seemikian penting karena hubungan dengan manusia dalam komunitas masyarakat banyak (*Society Community*). Dalam konteks ini birokrasi pemerintah memainkan perannya sebagai institusi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat (warga). Oleh karena itu dalam gugus institusi birokrasi pemerintah, pelayanan masyarakat merupakan pelaksanaan tugas-tugas pemerintah yang secara langsung memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.⁵⁷

Berdasarkan Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa penyelenggara Pelayanan Publik adalah setiap institusi penyelenggara Negara, Korporasi, Lembaga Independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan Hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik. Kemudian dalam Pasal 1 angka (5) dijelaskan bahwa pelaksana Pelayanan Publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.⁵⁸

Berdasarkan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi Pelayanan Publik

⁵⁶*Ibid.*,

⁵⁷Sahya Anggara, *Ilmu Administrasi Negara* (Bandung: Pustaka Setia, 2016), hlm. 569.

⁵⁸Ayu desiana, "Analisis Konsep Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik," *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 6, No2 (2013). Diakses melalui <https://online-journal.unja.ac.id/jimih/article/view/2125>, tanggal 12 September 2021.

dan jasa publik serta pelayanan Administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Sedangkan tujuan utama sektor Publik adalah pemberian Pelayanan Publik namun tidak berarti Organisasi sektor Publik sama sekali tidak memiliki tujuan yang bersifat finansial akan tetapi hal tersebut berbeda baik secara filosofis konseptual dan operasional dengan tujuan profitabilitas pada sektor swasta. Tujuan financial pada sektor swasta diorientasikan pada maksimasi laba untuk memaksimalkan kesejahteraan pemegang saham, sedangkan pada sektor publik tujuan finansial lebih pada maksimasi Pelayanan Publik karena untuk memberikan Pelayanan Publik diperlukan dana.⁵⁹

Pelayanan publik merupakan hal yang sangat dekat dengan kehidupan sehari-hari. Tidak hanya tentang persoalan mengurus perizinan, melainkan juga ketersediaan listrik dan air, pelayanan kesehatan, pendidikan, jaminan sosial, serta segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan. Keterlibatan masyarakat saat ini menjadi bagian yang perlu dioptimalkan. Dengan adanya keterlibatan masyarakat, para pihak dapat bersama sama untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Fungsi kontrol dari masyarakat juga dapat membantu bagaimana pelayanan publik dapat terselenggara dengan sebagaimana mestinya.

Untuk mewujudkan keterlibatan masyarakat tersebut, dibutuhkan kesadaran dan pengetahuan kepada masyarakat mengenai seperti apa peran masyarakat di dalam pelayanan publik, termasuk seperti apa hak dan kewajiban masyarakat. Masyarakat berkewajiban untuk memenuhi ketentuan yang tercantum dalam standar pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik dan mematuhi peraturan terkait.⁶⁰

⁵⁹*Ibid*,...hlm. 182.

⁶⁰Dita Mellyanika, "Peran Masyarakat dalam Pelayanan Publik". Ombudsman RI, 29 Februari 2020. Diakses melalui <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--peran-masyarakat-dalam-pelayanan-publik>, pada tanggal 22 Desember 2021.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat tidak hanya sebagai penerima layanan publik, melainkan juga sebagai pengawas eksternal, bersama Ombudsman dan DPR/DPRD. Masyarakat berhak untuk mengawasi pelaksanaan standar pelayanan yang diselenggarakan oleh setiap penyelenggara pelayanan publik. Namun bentuk pengawasan tersebut harus berdasarkan dengan ketentuan yang berlaku. Bentuk pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 35 ayat (3) huruf a. Masyarakat dapat melakukan aduan atau menyampaikan laporan sebagai bentuk pengawasan.

1. Konsep Dasar Pelayanan Kemasyarakatan

Konsep Pelayanan Kemasyarakatan tetap mengacu pada konsep pelayanan publik yang mengarah pada apa yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan, kegiatan memberikan barang dan jasa kepada Masyarakat penggunaannya. Sedangkan konsep kualitas Pelayanan Publik merupakan idealitas harapan Masyarakat yang dipenuhi, penyelenggaraan pelayanan harus mampu memberikan sebuah pelayanan yang berkualitas bagi Masyarakat penggunaannya. Sementara etika pejabat dan aparatur birokrasi Pemerintahan merupakan konsep teramat penting yang harus dipahami juga dalam kerangka mewujudkan kualitas Pelayanan Publik tersebut.⁶¹

Menurut Bharata terdapat enam unsur penting dalam proses Pelayanan Publik,⁶² yaitu:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumn, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).

⁶¹Deddy Mulyadi, *Administrasi publik untuk pelayanan publik* (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 30.

⁶²Neneng Siti Maryam, "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik," *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, Vol. 6, No1 (2016). Diakses melalui <https://repository.unikom.ac.id/51314/>, tanggal 16 September 2021.

- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.\

2. Asas Pelayanan Publik

Adapun asas pelayanan kemasyarakatan dan jenis pelayanan lain juga tetap mengacu pada asas pelayanan publik, sebagaimana dicantumkan dalam pasal 4 undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan,⁶³:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Kesimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

⁶³Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.PAN/7/2003, terdapat hal yang sangat menarik yaitu tentang adanya enam asas Pelayanan Publik,⁶⁴ sebagai berikut:

- a. Azas transparansi; maksudnya sebuah unit Pelayanan Publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Azas akuntabilitas; maksudnya setiap proses dan hasil sebuah Pelayanan Publik harus dapat dipertanggung jawabkan kepada Publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- c. Kondisional; maksudnya sebuah Pelayanan Publik haruslah disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipatif; maksudnya mendorong peran serta Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak; maksudnya dalam Pelayanan Publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban; maksudnya baik pemberi maupun penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Adapun jenis-jenis Pelayanan Publik menurut Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga),⁶⁵ yaitu:

⁶⁴Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.PAN/7/2003

⁶⁵Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.PAN/7/2003

- a. Kelompok pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh Publik, misalnya status Kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), SIM, STNK, IMB, Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah, dsb.
- b. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dsb.
- c. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dsb.

Dan ada 10 prinsip pelayanan publik yang baik perlu dijalankan, sehingga etika birokrasi akan bertambah baik yaitu “Kesederhanaan; Kejelasan; Kepastian waktu; Akurasi; Keamanan; Tanggung jawab; Kelengkapan sarana dan Keprasarana; Kemudian Akses; Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; serta kenyamanan”.⁶⁶

3. Prinsip-prinsip Pelayanan Kemasyarakatan dalam Islam

Dalam pandangan hukum Islam, untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*), maka konsep *maslahah mursalah* merupakan acuan dalam sistem Pemerintahan. Konsep *maslahat mursalah* sangat sesuai dengan kondisi dan tempat demi mewujudkan suatu kemaslahatan dalam Pemerintahan, sehingga dapat tercipta Pemerintahan

⁶⁶Jailani, “Pelayanan Publik: Kajian Pendekatan Menurut Perspektif Islam, “ *Jurnal Al-Bayan*, Vol. 19, No1 (2013). Diakses melalui <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/bayan/article/view/100/89>, tanggal 14 September 2021.

yang baik, karena semua kebijakan-kebijakan yang diambil oleh Pemerintah untuk kebaikan Masyarakat yang dipimpinnya. Persoalan *good governance* tidak lepas dari fiqh siyasah atau siyasah syar'iyah, karena penetapan Hukumnya mengacu kepada kemaslahatan dan kepentingan manusia. Titik persamaan antara fikih siyasah dengan good governance terletak pada sistem pengaturan, pengendalian, dan pelaksanaa dalam suatu negara atau wilayah.⁶⁷

Pelayanan Publik yang baik untuk menjadikan Pemerintahan yang baik (*good governance*) yang harus mengutamakan kepentingan umat sejalan dengan teori maqasid al-syariah, yaitu; yaitu, hifz al-din (menjaga agama), hifz al-nafs (menjaga jiwa), hifz al-'aql (menjaga akal), hifz al-nasl (menjaga keturunan), dan hifz al-mal (menjaga harta). Karena pada prinsipnya pelayanan yang dilakukan pemerintah hanya untuk kepentingan umat.⁶⁸

Rasulullah Saw memiliki empat sifat yang dapat dijadikan sebagai teladan oleh birokrat garis-depan dalam mewujudkan pelayanan yang baik bagi masyarakat dan negara. Keempat sifat itu adalah siddiq, amanah, tabligh, dan fathonah.⁶⁹ Berikut ini akan diuraikan secara rinci keempat sifat rasulullah tersebut:

a. Siddiq

Siddiq artinya benar. Benar adalah suatu sifat yang mulia yang mewarnai akhlak seseorang yang beriman (percaya) kepada Allah

⁶⁷Sri Warjiyati, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik," *Jurnal Hukum Islam*, Vol. 18, No1 (2018). Diakses melalui <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/hukumislam/article/view/5429/3423>, tanggal 14 September 2021.

⁶⁸Djazuli, *Fiqh Siyasah: Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-rambu Syari'ah* (Jakarta: Kencana, 2003). Hlm. 259.

⁶⁹Hasniati, "Sikap dan Perilaku Birokrat Garis-Depan dalam Pelayanan Publik Ditinjau dari Perspektif Syariat Islam," *Jurnal Ushuluddin: Media Dialog Pemikiran Islam*, Vol. 17, No1 (2013). Diakses melalui <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/alfikr/article/view/2277/2210>, tanggal 15 September 2021.

Swi. Sifat benar adalah sifat yang utama dan pertama yang wajib dimiliki oleh para Nabi dan Rasul Allah yang diutus ke dunia ini, untuk membawa wahyu dan agamanya masing-masing. Teristimewa kepada diri Rasulullah saw, bukan hanya perkataannya yang benar, akan tetapi juga perbuatannya benar. Satunya kata dan perbuatan yang senantiasa ditunjukkan oleh Rasulullah Saw dalam kesehariannya. Sifat ini mestinya harus diteladani oleh para birokrat garis-depan. Seorang birokrat garis-depan yang meneladani sifat ini, tentunya pantang bagi dirinya untuk berbohong, menipu, menyalahgunakan posisi dan kedudukannya, dan sebagainya. Yang akan ditunjukkan dalam perilakunya adalah mengatakan secara benar apa yang menjadi hak-hak masyarakat yang dilayaninya.⁷⁰

b. Amanah

Amanah artinya dapat dipercaya. Jika satu urusan diserahkan kepadanya, niscaya orang percaya bahwa urusan itu akan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Karena sifat yang amanah inilah maka Rasulullah saw mendapat gelar “Al-Amin” atau dapat dipercaya. Gelar yang diberikan jauh sebelum beliau diangkat menjadi Rasul. Gelar ini diberikan oleh penduduk Mekkah kepada Rasulullah atas sifat amanah yang dimilikinya. Berkaitan dengan sifat amanah ini, seorang birokrat garis-depan akan senantiasa menjalankan tugasnya dengan sebaik-baiknya. Tidak akan menyalahgunakan kedudukannya untuk kepentingan pribadinya atau keluarganya, namun yang menjadi perhatian utama adalah bagaimana menyejahterakan masyarakat yang dilayaninya. Dengan demikian, maka sifat amanah dapat disamakan artinya dengan konsep barat, *accountable* (akuntabel).⁷¹

⁷⁰*Ibid.*,

⁷¹*Ibid.*,

c. Tabligh

Tabligh artinya menyampaikan. Tabligh juga berarti menyampaikan sesuatu dengan terang dan jelas. Segala firman Allah Swt yang ditujukan oleh manusia, disampaikan oleh Rasulullah saw. Tidak ada yang disembunyikan walau pun itu menyinggung beliau sendiri. Sifat tabligh dapat mendukung terwujudnya prinsip transparency (transparansi, keterbukaan) dalam pelayanan publik. Sifat tabligh yang dimiliki oleh Rasulullah saw perlu diteladani oleh birokrat garis-depan. Sifat ini dapat ditunjukkan dengan cara menyampaikan secara terang semua informasi yang berkaitan dengan persyaratan-persyaratan dan kebijakan pelayanan publik. Tidak menutup-nutupi persyaratan dan prosedur pelayanan, dengan tujuan untuk “memperdaya” masyarakat yang dilayani. Apabila prosedur dan persyaratan pelayanan kurang atau tidak jelas, maka masyarakat pengguna jasa layanan akan rentan mendapatkan perlakuan yang kurang baik dari oknum birokrat garis-depan yang notabene mencari keuntungan pribadi atas pelayanan yang diberikannya.⁷²

d. Fathonah

Fathonah artinya bijaksana. Mustahil bagi seorang Rasul itu bersifat bodoh atau jahlun. Dalam menyampaikan ayat al-Qur'an dan kemudian menjelaskannya dalam puluhan ribu hadis memerlukan suatu sifat yang bijaksana. Sebagai seorang pemimpin negara, Rasulullah saw memperlihatkan kepada umatnya bagaimana seharusnya akhlak seorang pemimpin. Beliau menjadi seorang pemimpin yang memecahkan masalah dengan musyawarah, padahal pandangan beliau sendiri sudah cukup tanpa perlu bermusyawarah dengan para shahabat. Cara dan metode Rasulullah dalam memimpin umat diikuti oleh empat sahabat

⁷²*Ibid.,.*

utama beliau yang memerintah setelah wafat Rasulullah, sehingga dijuluki dengan Khulafaur Rasyidin; para pengganti yang mendapat petunjuk.⁷³

C. Mal Administrasi

Pelayanan publik merupakan hak-hak sosial dasar dari masyarakat (*socialrights*) merupakan *the rightsto receive*, hak-hak untuk menerima dari pemerintah, oleh karena itu penyelenggara pemerintahan berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Landasan yuridis pelayanan publik atas hak-hak sosial dasar diatur dalam ketentuan Pasal 18 A ayat (2) dan Pasal 34 ayat (3) UUD 1945. Dengan demikian Undang-Undang Dasar mengatur secara tegas tentang pelayanan publik sebagai wujud hak sosial dasar (*the rightsto receive*). Penolakan atau penyimpangan pelayanan publik adalah bertentangan dengan UUD 1945.

Dilekatkannya kewenangan diskresi kepada organ pemerintah dan keterlibatannya secara aktif dalam kehidupan warga negara akan memungkinkan terlaksananya fungsi pelayanan dengan tepat dan cepat, namun disisi lain kewenangan ini juga sering disalahgunakan oleh penyelenggara pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Sehingga tindakan ini sering menimbulkan kerugian kepada masyarakat baik materil maupun immaterial.⁷⁴

Dari situasi ini membuka peluang terhadap penyelenggara pemerintahan untuk melakukan tindakan mal-administrasi dalam pelayanan publik. Adapun ruang lingkup Mal-administrasi sebagaimana ketentuan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menyatakan bahwa; “perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui

⁷³*Ibid.*,

⁷⁴Khoirul Huda, “Pertanggungjawaban Hukum Tindakan Mal-Administrasi Dalam Pelayanan Publik,” *Jurnal Heritage*, Vol. 2, No2 (2014).Diakses melalui <https://jurnal.yudharta.ac.id/v2/index.php/HERITAGE/article/view/828>, tanggal 29 Desember 2021.

wewenang, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintah yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Mal Administrasi merupakan perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam proses administrasi pelayanan publik. Maladministrasi ada berbagai macam seperti penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum, tindakan diskriminatif, permintaan imbalan, dan lainnya. Tidak hanya oleh Pemerintah, tindakan Mal Administrasi bisa jadi juga dilakukan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Hukum Milik Negara maupun badan swasta atau bahkan perseorangan.⁷⁵ Terdapat beberapa jenis tindakan mal Administrasi yang sering terjadi, diantaranya yaitu:

1. Penundaan berlarut, yaitu dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, seorang pejabat publik secara berkali-kali menunda atau menulur waktu sehingga proses administrasi tersebut tidak tepat waktu sebagaimana yang telah ditentukan, sehingga mengakibatkan pelayanan publik yang tidak ada kepastian.
2. Penyalahgunaan wewenang yaitu tindakan seorang pejabat publik yang menggunakan wewenangnya (hak dan kekuasaannya untuk bertindak) melebihi apa yang seharusnya dilakukan sehingga tindakan tersebut bertentangan dengan ketentuan yang berlaku, serta menjadikan pelayanan publik tidak dapat diterima secara baik oleh masyarakat.
3. Penyimpangan prosedur yaitu dalam proses pelayanan publik ada tahapan kegiatan yang dilalui untuk mendapatkan pelayanan publik yang

⁷⁵Ian Dwi Heruyanto, "Mengenal Maladministrasi," *Artikel Ombudsman RI* (2021). Diakses melalui <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-maladministrasi>, tanggal 29 Desember 2021.

baik, namun dalam proses pelayanan publik seringkali terjadi pejabat publik tidak mematuhi tahapan yang telah ditentukan dan secara patut.



BAB TIGA

TUGAS DAN KEWENANGAN OMBUDSMAN ACEH

A. Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Miliki 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 (Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia).⁷⁶

Ombudsman merupakan Lembaga Negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan Lembaga Negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya (pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia).

Ombudsman RI di Aceh lahir pada tanggal 8 Oktober 2012. Seiring berjalannya waktu, berbagai macam kegiatan telah dilakukan untuk membuat lembaga Ombudsman menjadi lembaga yang lebih eksis dan memiliki kewibawaan dalam melakukan pengawasan pelayanan publik yang mandiri pada umumnya Provinsi Aceh, dan pada khususnya di Kota Banda Aceh.⁷⁷

⁷⁶Ombudsman.go.id

⁷⁷T. Fitra Yusriawan, Taqwaddin dan Efendi, "Peran Ombudsman RI Perwakilan Aceh Dalam Pengawasan Kinerja Pemerintah di Kota Banda Aceh," *Syiah Kuala Law Journal*, Vol. 2, No3 (2018). Diakses melalui <http://e-repository.unsyiah.ac.id/SKLJ/article/view/11851>, tanggal 30 Desember 2021.

Hadirnya lembaga ini juga memperbarui atau memperbaiki sistem pelayanan publik di Aceh, dan memberikan kemudahan bagi masyarakat ketika adanya keluhan mengenai pelayanan publik, yaitu permasalahan mengenai maladministrasi seperti; penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, permintaan imbalan uang (korupsi), penyimpangan prosedur, bertindak tidak layak, tidak patut, berpihak, konflik kepentingan, dan diskriminasi. Masyarakat dapat dengan mudah mengadu atau melaporkan kepada lembaga Ombudsman yang berkedudukan di ibu kota Banda Aceh.

1. Fungsi Ombudsman

Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.⁷⁸

Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya dalam pasal 3 undang-undang nomor 37 tahun 2008, berasaskan:

- a. Kepatutan
- b. Keadilan
- c. Non-diskriminasi
- d. Tidak memihak
- e. Akuntabilitas
- f. Keseimbangan
- g. Keterbukaan
- h. Kerahasiaan.

⁷⁸Pasal 6 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI.

2. Tugas Ombudsman

Dalam Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 pasal 7 disebutkan tugas ombudsman,⁷⁹diantaranya yaitu:

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

3. Wewenang Ombudsman

Adapun dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Lembaga Ombudsman memiliki wewenang sebagaimana tercantum dalam Pasal 8 ayat 1,⁸⁰ diantaranya sebagai berikut:

- a. meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai Laporan yang disampaikan kepada Ombudsman;

⁷⁹Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

⁸⁰Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

- b. memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu Laporan;
- c. meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan Laporan dari instansi Terlapor;
- d. melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan Laporan;
- e. menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
- f. membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian Laporan, termasuk Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan;
- g. demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan Rekomendasi.

Selain wewenang sebagaimana dimaksud pada pasal 8 ayat 1, Ombudsman juga berwenang sebagaimana tercantum dalam pasal 8 ayat 2:

- a. menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik;
- b. menyampaikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah Maladministrasi.

B. Proses Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggara Pelayanan Kemasyarakatan

Pembentukan Ombudsman di Indonesia merupakan pemenuhan terhadap unsur-unsur negara hukum, yakni sebagai lembaga yang menjalankan fungsi pengawasan, dan untuk memberikan perlindungan hukum bagi masyarakat sebagai konsekuensi dianutnya konsep negara hukum yang menjamin adanya perlindungan hukum bagi rakyat. Keberadaan institusi Ombudsman baik pada tingkat pusat maupun daerah senantiasa dikaitkan dengan peran utamanya adalah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Hadirnya lembaga ini juga memperbarui atau memperbaiki sistem pelayanan publik di Aceh, dan memberikan kemudahan bagi masyarakat ketika adanya keluhan mengenai pelayanan publik, yaitu permasalahan mengenai maladministrasi seperti; penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, permintaan imbalan uang “korupsi” .penyimpangan prosedur, bertindak tidak layak, berpihak, konflik kepentingan, dan diskriminasi. Masyarakat dapat dengan mudah mengadu atau melaporkan kepada lembaga Ombudsman yang berkedudukan di Ibukota Banda Aceh.⁵⁶ Oleh karena itu, Pengawasan merupakan bagian terpenting dalam proses manajemen guna mengendalikan suatu kegiatan agar berjalan dengan baik sesuai dengan rencana yang telah disusun. Dalam pelaksanaan pemerintahan sebagai suatu proses manajemen, pengawasan dimaksudkan agar tujuan dari pelaksanaan pemerintahan dapat tercapai sebagaimana yang diharapkan.⁸¹

⁸¹Dahlana, Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia terhadap Pelaksanaan Putusan Pengadilan Tata Usaha Negara. *Jurnal Lex Renaissance*, Vol. 1, No. 1: 58-75, Tahun 2016, hal 68.

Pada sistem pengawasan Ombudsman, partisipasi masyarakat merupakan prasyarat penting dalam mendukung kerja Ombudsman untuk mencapai tujuannya mewujudkan (*good governance*) sehingga tugas utama Ombudsman di Indonesia adalah mengawasi jalannya penyelenggaraan negara dan pemerintahan dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat sebagai jalan menuju *good governance* dengan secara pasif (menerima laporan masyarakat), dan secara aktif (melakukan investigasi atas prakarsa sendiri) dengan berusaha mengupayakan partisipasi masyarakat dengan menciptakan keadaan yang kondusif bagi terwujudnya birokrasi sederhana yang bersih, pelayanan umum yang baik, penyelenggaraan peradilan yang efisien dan profesional termasuk proses peradilan (persidangan) yang independen dan fair sehingga dapat menjamin tidak akan ada keberpihakan serta dengan mediasi.⁸²

Dalam penelitian ini, penulis hanya berfokus pada pengawasan pelayanan yang dilakukan oleh Ombudsman Aceh terhadap Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Bireuen. Penulis mengamati adanya penyalahgunaan sarana pelayanan publik (maladministrasi) di Kabupaten Bireuen, berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Mansur beliau mengatakan: “ada penyalahgunaan sarana pelayanan publik dibidang BPBD yang berlokasi di desa Simpang Mamplam, gedung tersebut disalahgunakan untuk kepentingan menyimpan bahan pangan masyarakat sehingga terjadinya pengalihan fungsi”.⁸³

Dari pernyataan diatas bahwa adanya sarana yang digunakan untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat sebagaimana mestinya, akan tetapi dialihkan fungsikan dengan alasan untuk menyimpan bahan pangan

⁸²Agus Triono, “Eksistensi Lembaga Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah,” *Jurnal Sosiologi*, Vol. 17, No1 (2015).Diakses melalui <https://jurnalsosiologi.fisip.unila.ac.id/index.php/jurnal/article/view/88>, tanggal 29 Desember 2021.

⁸³Hasil Wawancara dengan Mansur(Tuha Peut Gampong Simpang Mamplam Kecamatan Samalanga) pada tanggal 09 Juni 2021.

warga. Sementara gedung tersebut sudah jelas fungsinya digunakan untuk persiapan jika sesuatu hal yang buruk terjadi pada masyarakat.

Lebih lanjut, bapak Bupati Bireuen menjelaskan tentang kasus tersebut sehingga pihak ombudsman memberikan lapor merah atas kinerja pelayanan publik di Kabupaten Bireuen itu sendiri. Beliau mengungkapkan: “Ombudsman merupakan lembaga yang berwenang untuk mengawasi pelayan publik yang didirikan oleh pemerintah, pada tahun 2020 pihak ombudsman pernah menyidak beberapa dinas dalam rangka mengawasi dan efektivitas kinerja dinas-dinas yang berada di Kabupaten Bireuen termasuk kasus penyalahgunaan gedung cabang BPBD”.⁸⁴

Dari kutipan diatas, pihak Ombudsman melakukan tugasnya dengan baik sehingga dapat menyidak dan mengungkap kinerja dinas-dinas yang ada di Kabupaten Bireuen sehingga dapat memutuskan untuk memberikan Raport Merah terhadap pelayanan publik di Kabupaten Bireuen.

Adapun dalam melaksanakan pengawasan terhadap instansi pelayanan yang dilakukan oleh pihak Ombudsman karena adanya laporan dari masyarakat terkait pelayanan yang tidak baik, dan dalam mengawasi ada mekanismenya seperti yang dikatakan oleh bapak Kepala Dinas Badan Penanggulangan Bencana Daerah, beliau mengatakan: “Ada beberapa kasus yang menjadi perhatian pihak Ombudsman untuk mengawasi dinas kami (BPBD) salah satunya ketidakpuasan masyarakat mengenai keterlambatan (kurang tanggap) pelayanan kami, sehingga menjadi acuan bagi masyarakat untuk melapor ke pihak Ombudsman. Adapun mekanismenya, yang pertama pihak Ombudsman mengawasi atau melihat kinerja aparatur dinas BPBD baik dalam perkantoran

⁸⁴Hasil Wawancara dengan Muzakkar A. Gani (Bupati Kabupaten Bireuen) pada tanggal 09 Juni 2021.

maupun kinerja di lapangan. Yang kedua, melihat sarana dan prasarana institusi kami (Dinas BPBD)”.⁸⁵

Lebih lanjut, dalam proses pengawasan yang dilakukan oleh pihak Ombudsman terhadap jalannya pelayanan di Kabupaten Bireuen berjalan dengan lancar, seperti kata Bapak Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh: “Proses pengawasan berjalan lancar, kami menemui Bapak Bupati Bireuen setelah itu kami melakukan interview kepada masyarakat disekitar desa Simpang Mamplam tentang penyalahgunaan gedung BPBD damkar kemudian barulah kami menyidak langsung ke dinas BPBD Kabupaten Bireuen”.⁸⁶

Dari hasil wawancara diatas, pihak Ombudsman melakukan tugasnya sesuai dengan amanat undang-undang No 37 tahun 2008 mengenai terjadinya mal-administrasi pelayanan publik. Dan masyarakat menjadi peran penting untuk membantu tugas dari Ombudsman.

C. Faktor Hambatan yang dihadapi Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Kemasyarakatan

1. Sumber daya manusia terbatas

Dalam menjalankan tugasnya menangani laporan Ombudsman Perwakilan Aceh memiliki hambatan berupa kurangnya sumber daya (asisten) dalam menjalankan segala tugas yang ada di dalam lembaga tersebut. Hal tersebut tidak sebanding dengan jumlah laporan/ pengaduan yang diterima pada Tahun berikutnya oleh Ombudsman RI Perwakilan Aceh sehingga dapat membuat kinerja asisten lebih ekstra dalam penyelesaian laporan, bahwa pada saat ini masih memerlukan tambahan, meski ada penambahan sumber daya manusia di Tahun 2019 akan tetapi tetap masih

⁸⁵Hasil Wawancara dengan Teguh Mandiri Putra (Kadis BPBD Kabupaten Bireuen) pada tanggal 09 Juni 2021.

⁸⁶Hasil Wawancara dengan Taqwaddin (Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh) pada tanggal 03 Juni 2021.

memerlukan tambahan. Dengan demikian penanganan laporan lebih maksimal dan cenderung lebih efektif.⁸⁷

2. Anggaran yang masih minim

Selain terbatasnya sumber daya manusia dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Ombudsman RI Perwakilan Aceh juga menemukan kendala yaitu minimnya anggaran yang di peroleh sehingga tidak mencukupi dalam melakukan program kerja dan terhambatnya proses penangana laporan yang ada di Kabupaten/Kota bisa terkendala dengan anggaran yang minim sehingga dapat memakan waktu penyelesaiannya. Dana juga merupakan faktor penting dalam penyelenggaran suatu organisasi bahkan menentukan proses pencapaian tujuan organisasi. Oleh sebab itu, Ombudsman RI Perwakilan Aceh harus berupaya untuk meningkatkan anggaran pada lembaganya terkait.⁸⁸

3. Pemerintah kurang mengetahui tugas dan kewenangan Ombudsman

Pemerintahan dalam hal ini eksekutif baik tingkat Provinsi maupun Kab/Kota belum tercapainya kesamaan pemahaman terhadap tugas, fungsi dan kewenangan Ombudsman. Hal ini akan berdampak pada proses pelaksanaan pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Aceh untuk memberikan perubahan pada penyelenggara pelayanan.

Tugas dan fungsi Ombudsman harus dilaksanakan untuk menindaklanjuti perbuatan maladministrasi, yang perbuatannya merugikan negara dan masyarakat. Adapun dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Ombudsman tidak mendapat hambatan dikarenakan saat melakukan survei langsung mengarah ke setiap dinas yang terkait seperti BPBD dan dinas lainnya yang berada di Kabupaten Bireuen.

⁸⁷Hasil Wawancara dengan Teguh Mandiri Putra (Kadis BPBD) pada tanggal 09 Juni 2021.

⁸⁸Hasil Wawancara dengan Taqwaddin (Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh) pada tanggal 03 Juni 2021.

Lebih lanjut, hasil wawancara dengan Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh, beliau mengatakan bahwa: “Dalam melakukan pengawasan dan penyidikan tidak adanya hambatan dan sebaliknya berjalan dengan lancar seperti yang diharapkan, namun hanya sedikit hambatan tentang penyesuaian waktu kami mengunjungi dinas yang terkait (BPBD Bireuen)”.⁸⁹

Kemudian dari Dinas BPBD juga mengatakan hal serupa, sebagaimana hasil hasil wawancara dengan Bapak Kadis BPBD Bireuen, beliau mengatakan bahwa:“Pihak Ombudsman dalam melakukan tugasnya di Dinas kami berjalan dengan lancar (tidak ada kendala). Cuma ada sedikit penyesuaian waktu yang tepat”.⁹⁰

Dari hasil interview diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa tidak adanya kendala yang urgen dalam menjalankan tugas Ombudsman untuk melakukan pengawasan terhadap dinas BPBD Bireuen.

D. Analisis Pengawasan Ombudsman Menurut Hukum Islam

Islam mengajarkan umat-Nya untuk memiliki sifat tanggung jawab yang telah ditegaskan dalam Al-Qur'an dan telah dicontohkan oleh Rasulullah Saw. Sebagai umat islam kita diwajibkan untuk melaksanakan apa yang telah diperintahkan oleh Allah lewat Al-Qur'an. Menurut sifat dasarnya manusia merupakan makhluk bermoral tetapi manusia juga seorang pribadi yang mempunyai pendapat sendiri, perasaan sendiri, dan kemauan untuk bertindak sesuai keinginan sendiri sehingga manusia tidak luput dari kesalahan dan kekeliruan baik disengaja maupun tidak.⁹¹

Pada dasarnya, peran dan tanggungjawab manusia baik sebagai hamba Allah dan makhluk sosial serta sebagai khalifah sangat berat dan harus dipertanggungjawabkan. Namun demikian Allah memberikan amanah tersebut

⁸⁹*ibid.*

⁹⁰Hasil Wawancara dengan Teguh Mandiri Putra (Kadis BPBD) pada tanggal 09 Juni 2021.

⁹¹Ahmad hanafi, *Asas-Asas Hukum Pidana Islam...*, hlm. 165.

kepada manusia dikarenakan adanya potensi manusia untuk melaksanakan mandat tersebut. Sebagai hamba Allah, manusia sudah dibekali potensi tauhid di dalam dirinya semenjak ia masih dalam rahim ibunya.⁹²

Tugas dan tanggung jawab itu merupakan amanat ketuhanan yang sungguh besar dan berat. Oleh karena itu, semua yang ada di langit dan di bumi menolak amanat yang sebelumnya telah Allah SWT tawarkan kepada mereka. Akan tetapi, manusia berani menerima amanat tersebut, padahal ia memiliki potensi untuk mengingkarinya seperti firman Allah SWT dalam surat Al-Ahzab ayat 72, berbunyi:

إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ يَحْمِلْنَهَا وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا الْإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا كَثُورًا

Artinya: “Sesungguhnya Kami telah menawarkan amanat kepada langit, bumi, dan gunung-gunung; tetapi semuanya enggan untuk memikul amanat itu dan mereka khawatir tidak akan melaksanakannya (berat), lalu dipikullah amanat itu oleh manusia. Sungguh, manusia itu sangat zalim dan sangat bodoh.”(Al-Ahzaab [33]: 72).

Lebih lanjut, Bukhari dalam shahihnya meriwayatkan bahwa Rasulullah SAW pernah bersabda, yang artinya:

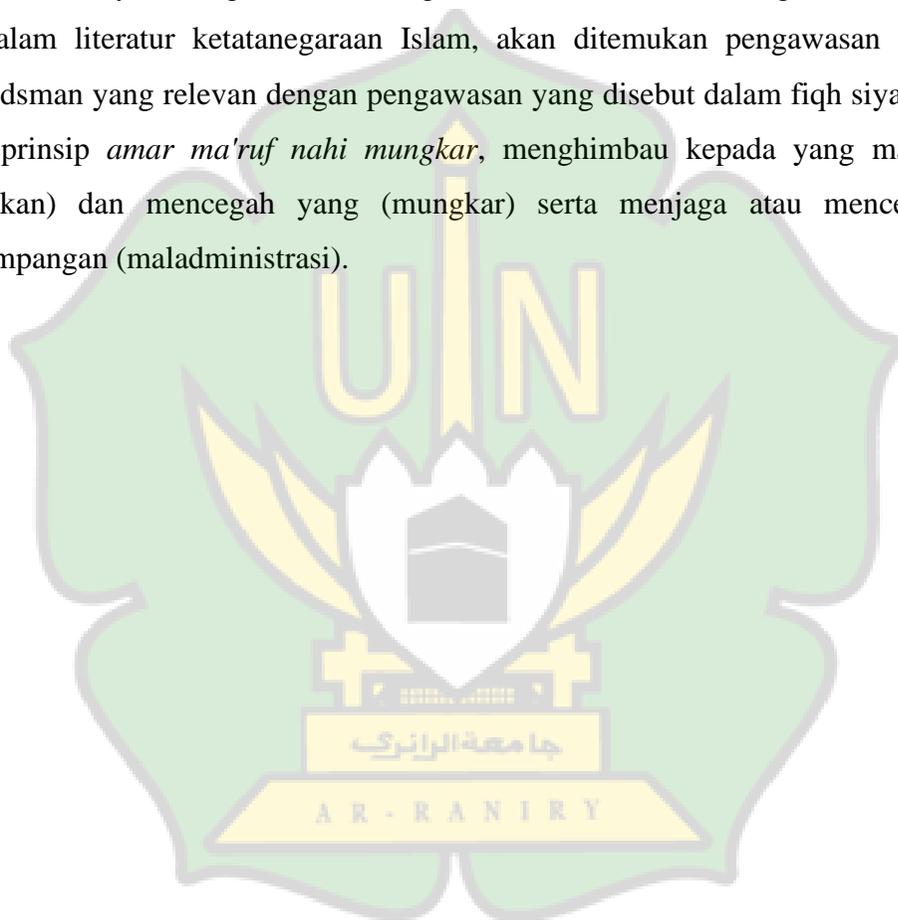
“Rasulullah SAW bersabda: "Jika amanat telah disia-siakan, tunggu saja kehancuran terjadi." Ada seorang sahabat bertanya; „bagaimana maksud amanat disia-siakan? „Nabi menjawab; "Jika urusan diserahkan bukan kepada ahlinya, maka tunggulah kehancuran itu.”(Bukhari–6015).

Dalil diatas menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan amanat adalah ketaatan dan penghambaan atau ketekunan beribadah. Kata amanah juga mengandung makna pembebanan terhadap orang yang memikulnya, karena orang yang tidak sanggup memenuhinya berarti membuat utang atas dirinya. Adapun orang yang melaksanakannya akan memperoleh kemuliaan. Dan jika amanat telah disia-siakan, tunggu saja kehancuran terjadi. Amanah yang

⁹²Setiawan “Tanggung Jawab Dalam Perspektif Islam”. Jurnal hukum vol 7 no. 2 (2013). Diakses melalui <http://dx.doi.org/10.32678/alfath.v5i1.3253>, pada tanggal 31 Maret 2022.

paling pertama dan utama bagi manusia ialah amanah ketaatan kepada Allah, pencipta, pemilik, pemelihara dan penguasa alam semesta dengan segenap isinya.

Kemudian setiap insan harus bertanggung jawab atas dirinya sendiri dan tugas serta amanah yang dipercayakan kepadanya, dan tetap berpedoman dengan ajaran islam (syariat) agar tidak merugikan diri sendiri dan orang lain. Karena itu, dalam literatur ketatanegaraan Islam, akan ditemukan pengawasan oleh Ombudsman yang relevan dengan pengawasan yang disebut dalam fiqh siyasah, yaitu prinsip *amar ma'ruf nahi mungkar*, menghimbau kepada yang ma'ruf (kebaikan) dan mencegah yang (mungkar) serta menjaga atau mencegah penyimpangan (maladministrasi).



BAB EMPAT PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan penelitian terhadap permasalahan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Adapun proses pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Aceh terhadap BPBD Kabupaten Bireuen memiliki tahapan, yaitu: Pertama, Pihak Ombudsman menemui Bupati Kabupaten Bireuen dan melaporkan bahwa adanya penyalahgunaan sarana pelayanan publik. Kedua, Pihak Ombudsman melakukan interview kepada masyarakat secara langsung. Ketiga, Pihak Ombudsman melakukan pengawasan secara langsung terhadap instansi BPBD damkar, baik birokrasi maupun sarana prasarana instansi pelayanan publik.
2. Faktor hambatan dalam melaksanakan pengawasan oleh Ombudsman kepada BPBD dan dinas terkait lainnya tidak mendapat hambatan yang serius. Dan untuk menjalankan tugasnya, Ombudsman hanya perlu sedikit penyesuaian waktu untuk menyidak secara langsung.
3. Dalam pandangan Hukum Islam, terkait pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman terhadap BPBD Damkar Bireuen. Dalam hal ini Ombudsman melakukan tugasnya tidak bertentangan dengan syariat dan menjunjung kemaslahatan umat bahkan dengan adanya lembaga tersebut keluhan masyarakat dapat terselesaikan. Sehingga menciptakan pemerintahan yang bersifat transparansi kepada masyarakat.

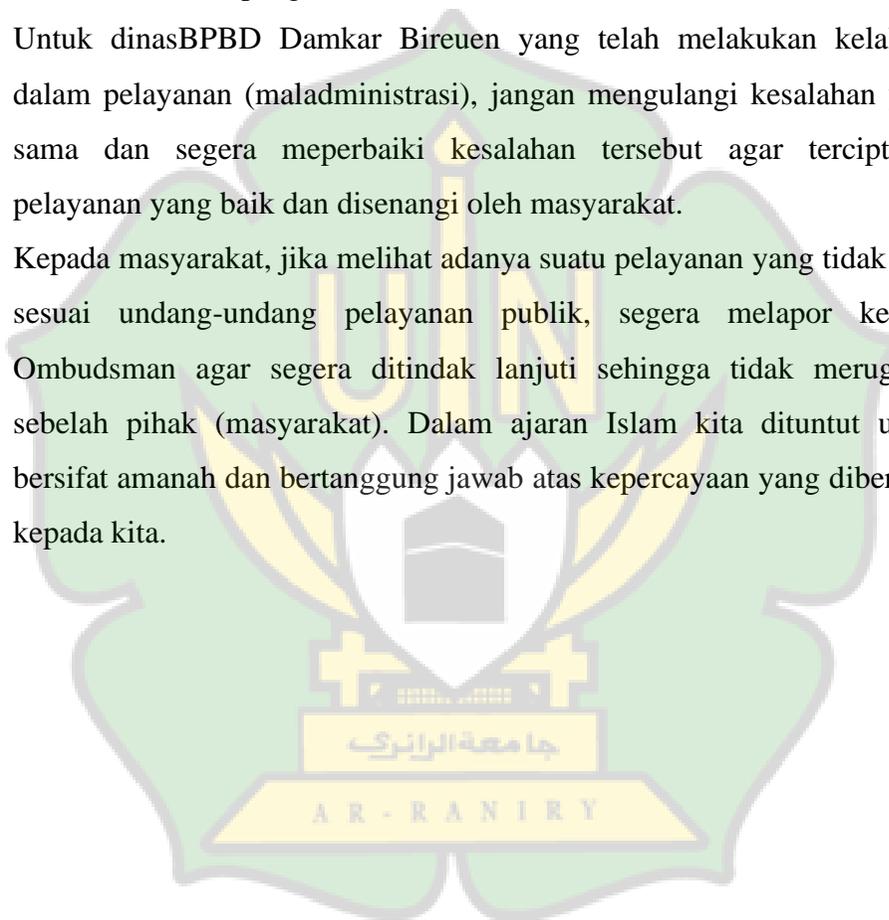
B. Saran

Dalam rangka memulihkan kembali pengawasan dan pelayanan publik yang baik, dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Untuk Lembaga Ombudsman Perwakilan Aceh dalam melakukan pengawasan atau penyidakan terhadap dinas yang diduga melakukan

tindakan maladministrasi ataupun kecurangan yang terjadi di lingkungan pelayanan, pihak Ombudsman tidak harus menunggu adanya laporan dari masyarakat. Melainkan pihak Ombudsman sendiri harus sigap dalam mengawasi segala sesuatu yang terkait dengan pelayanan publik, dan mengenai waktu pihak Ombudsman harus sesegera mungkin untuk melakukan pengawasan serta tidak ada alasan untuk menolak.

2. Untuk dinasBPBD Damkar Bireuen yang telah melakukan kelalaian dalam pelayanan (maladministrasi), jangan mengulangi kesalahan yang sama dan segera memperbaiki kesalahan tersebut agar terciptanya pelayanan yang baik dan disenangi oleh masyarakat.
3. Kepada masyarakat, jika melihat adanya suatu pelayanan yang tidak baik sesuai undang-undang pelayanan publik, segera melapor kepada Ombudsman agar segera ditindak lanjuti sehingga tidak merugikan sebelah pihak (masyarakat). Dalam ajaran Islam kita dituntut untuk bersifat amanah dan bertanggung jawab atas kepercayaan yang diberikan kepada kita.



DAFTAR PUSTAKA

- Anas, Aswar. "Analisis Pengawasan Ombudsman dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kalimantan Timur," *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 8, No3 (2020).
- Anggara, Sahya. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: Pustaka Setia, 2016.
- Arikunto, Suharsini. *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- B. Miles, Mattew dan Huberman, A. Michael. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Pers, 1992.
- Beddu, Sultan. "Fungsi Pengawasan dalam Tinjauan Islam," *Jurnal Pendidikan dan Studi Islam*, Vol. 6, No1 (2020).
- Bungin, Burhan. *Analisis Data Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.
- Desiana, Ayu. "Analisis Konsep Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik," *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 6, No2 (2013).
- Djazuli, *Fiqh Siyash: Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-rambu Syari'ah*. Jakarta: Kencana, 2003.
- Dwi Heruyanto, Ian. "Mengenal Maladministrasi" Ombudsman Republik Indonesia.
- Faisal, Sanafiah dan Guntur W, Mulyadi. *Metodologi Penelitian dan Pendidikan*, terj. John W. Best, *Research in Education*. Surabaya: Usaha Nasional, 1982.
- Fadri, Muksalmina dan Zuhri, M. "Efektivitas Fungsi Badan Penanggulangan Bencana Daerah Dalam Penanggulangan Gemap Bumi di Kabupaten Pidie Jaya," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Kenegaraan*, Vol. 2, No2 (2018).
- H. Hadan, Nawawi. *Metodelogi Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1991.
- Hasniati, "Sikap dan Perilaku Birokrat Garis-Depan dalam Pelayanan Publik Ditinjau dari Perspektif Syariat Islam," *Jurnal Ushuluddin: Media Dialog Pemikiran Islam*, Vol. 17, No1 (2013).
- Hazrullah, "Konsep Pengawasan Dalam Pendidikan Islam," *Jurnal Kajian Pendidikan, Manajemen, Supervisi, Kepemimpinan, Psikologi dan Konseling*, Vol. 9, No1 (2021).
- Huda, Khoirul. "Pertanggungjawaban Hukum Tindakan Mal-Administrasi Dalam Pelayanan Publik," *Jurnal Heritage*, Vol. 2, No2 (2014).

- Idris, Yusmandin. "Bireuen Dapat Rapor Merah Bidang Pelayanan Publik Oleh Ombudsman, Begini Tanggapan Wabup", Serambinews, Bireuen, Sabtu 25 Januari 2020.
- Isti, Ilyas. "Ombudsman Sidak Damkar di Kabupaten Bireuen," *Ombudsman Republik Indonesia*, (2019).
- J. Moleong, Lexi. *Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010.
- Jailani, "Pelayanan Publik: Kajian Pendekatan Menurut Perspektif Islam, " *Jurnal Al-Bayan*, Vol. 19, No1 (2013).
- Kadarsih, Setiajeng. "Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia dalam Pelayanan Publik menurut Undang-Undang No. 37 Tahun 2008," *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 10, No2 (2010).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Presiden RI Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional.
- Kurniawan, Sugeng. "Konsep Manajemen Pendidikan Islam Perspektif Al-Qur'an dan hadits," *Jurnal Nur El-Islam*, Vo. 2, No2 (2015)
- Mellyanika, Dita. "Peran Masyarakat dalam Pelayanan Publik". Ombudsman RI, 29 Februari 2020.
- Muhadjir, Noeng. *Metode Keilmuan: Paradigma Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Rake Sarasin, 2007.
- Mukarom, Zaenal dan Wijaya Laksana, Muhibudin. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia, 2015.
- Mulyadi, Deddy. *Administrasi publik untuk pelayanan publik*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Nurjannah dan Saleh, Rahmat. "Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Aceh Dalam Menjaga Mutu Pelayanan Publik," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah*, vol. 4, No1 (2019).
- Nurtjahjo, Hendra. *Memahami Maladministrasi*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia, 2013.
- Pabundu Tika, Moh. *Metodelogi Riset Bisnis*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Pohan, Rusdin. *Metodelogi Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Rijal Institute, 2007.
- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, Achmad. *Hukum Administrasi Negara*. Bandung: Nuansa Cendekia, 2014.

- Rohidin, *Pengantar hukum Islam*. Yogyakarta: Lintang Rasi Aksara Books, 2016.
- Siti Maryam, Neneng. “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik,” *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, Vol. 6, No1 (2016).
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2002.
- Tahir, Palmawati dan Handayani, Dini. *Hukum Islam*. Jakarta: Sinar Grafika, 2018.
- Triono, Agus. “Eksistensi Lembaga Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah,” *Jurnal Sosiologi*, Vol. 17, No1 (2015).
- Undang-undang RI Nomor 37 tahun 2008 Tentang *Ombudsman Republik Indonesia*
- Undang-undang RI Nomor 25 tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*
- Warjiyati, Sri. “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik,” *Jurnal Hukum Islam*, Vol. 18, No1 (2018).
- Wikipedia.org
- Yusriawan, T. Fitra dkk. “Peran Ombudsman RI Perwakilan Aceh Dalam Pengawasan Kinerja Pemerintah di Kota Banda Aceh,” *Syiah Kuala Law Journal*, Vol. 2, No3 (2018).



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp./Fax. 0651-7557442 Email: fsh@ar-raniry.ac.id

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor : 559/Un,08/FSH/PP.00.9/02/2021

T E N T A N G

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan KKU Skripsi pada Fakultas Syariah dan Hukum, maka dipandang perlu menunjuk pembimbing KKU Skripsi tersebut;
b. Bahwa yang namanya dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing KKU Skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Operasional Pendidikan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri IAIN Ar-Raniry Banda Aceh Menjadi Universitas Islam Negeri ;
7. Keputusan Menteri Agama 492 Tahun 2003 tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS dilingkungan Departemen Agama RI;
8. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Ar-Raniry;
10. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor 01 Tahun 2015 tentang Pemberi Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Para Dekan dan Direktur Program Pasca Sarjana dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

M E M U T U S K A N

- Menetapkan** :
- Pertama** : Menunjuk Saudara (i) :
a. Dr.Hasanuddin Yusuf Adan,M.C.L.,M.A
b. Zaiyud Zubaidi, M.A.
Sebagai Pembimbing I
Sebagai Pembimbing II
untuk membimbing KKU Skripsi Mahasiswa (i) :
N a m a : Muhammad Iqbal Rahman
N I M : 160105068
Prodi : Hukum Tata Negara/Siyasah
J u d u l : Kewenangan Ombudsman Provinsi Aceh Dalam Pengawasan Terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Bireuen
- Kedua** : Kepada pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- Ketiga** : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2021;
- Keempat** : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.
- Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada tanggal : 03 Februari 2021
Dekan

Muhammad Siddiq

Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry;
2. Ketua Prodi HTN;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : 1721/Un.08/FSH.I/PP.00.9/03/2021
Lamp : -
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

1. Kepala Ombudsman Perwakilan Provinsi Aceh
2. Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bireuen
3. Bupati Kabupaten Bireuen
4. Kepala Dinas BPBD (Damkar) Bireuen.

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **MUHAMMAD IQBAL RAHMAN / 160105068**
Semester/Jurusan : X / Hukum Tata Negara (Siyasah)
Alamat sekarang : Banda Aceh

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **PENGAWASAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN ACEH MENURUT HUKUM ISLAM (STUDI KASUS DI KABUPATEN BIREUEN)**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 26 Maret 2021
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,

Dr. Jabbar, M.A.

Berlaku sampai : 26 Juni 2021



**OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
KANTOR PERWAKILAN PROVINSI ACEH**

Jl. Banda Aceh-Medan KM.4 No.01, Tanjung,
Kecamatan Ingin Jaya, Aceh Besar.
Telp. (0651) 755 7477, e-mail: aceh@ombudsman.go.id
Website: www.ombudsman.go.id

Nomor : S. 119 /PW-01/VI/2021
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian Ilmiah

Banda Aceh, 29 Juni 2021

Yth,
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry

Di Tempat

Dengan Hormat,
Sehubungan dengan Surat Saudara Nomor: 1721/Un.08/FSH.I/PP.00.9/03/2021, tanggal 22 Juni 2021 perihal Izin Permintaan Data dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul "**PENGAWASAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN ACEH MENURUT HUKUM ISLAM (STUDI KASUS DI KABUPATEN BIREUEN)**".

Maka dengan ini Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh mengizinkan kepada mahasiswa dibawah ini :

Nama : **Muhammad Iqbal Rahman**
NIM : 160105068

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami,



Dr. TAQWADDIN HUSIN, S.H., S.E., M.S.

Tembusan Yth:
Arsip

Dokumentasi

