

**STRATEGI OMBUDSMAN RI PERWAKILAN ACEH  
DALAM PENYELESAIAN LAPORAN MALADMINISTRASI  
BANTUAN LANGSUNG TUNAI-DANA DESA UNTUK  
MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DI MASA  
PANDEMI COVID 19**

**SKRIPSI**



Diajukan Oleh:

**JIHAN HUMAIRA BALQIS**

**NIM. 180105091**

Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum  
Prodi Hukum Tata Negara

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2022 M/1444 H**

**STRATEGI OMBUDSMAN RI PERWAKILAN ACEH  
DALAM PENYELESAIAN LAPORAN  
MALADMINISTRASI BANTUAN LANGSUNG TUNAI-  
DANA DESA UNTUK MEWUJUDKAN GOOD  
GOVERNANCE DI MASA PANDEMI COVID 19**

**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:

**JIHAN HUMAIRA BALOIS**

Mahasiswi Fakultas Syari'ah dan Hukum  
Prodi Hukum Tata Negara  
NIM 180105091

Disetujui untuk Dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Dr. Abdil Jalil Salam, S.Ag., M.Ag.**  
NIP 197011091997031001

**Syuhada, S.Ag., M.Ag.**  
NIP 197510052009121001

**STRATEGI OMBUDSMAN RI PERWAKILAN ACEH  
DALAM PENYELESAIAN LAPORAN  
MALADMINISTRASI BANTUAN LANGSUNG TUNAI-  
DANA DESA UNTUK MEWUJUDKAN GOOD  
GOVERNANCE DI MASA PANDEMI COVID 19**

**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: Jum'at, 23 Desember 2022 M  
29 Jumadil Awal 1444 H

di Darussalam, Banda Aceh  
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi:

Ketua,

Dr. Abdul Jalil Salam, S.Ag., M.Ag.  
NIP 197011091997031001

Sekretaris,

Syuhada, S.Ag., M.Ag.  
NIP 197510052009121001

Penguji I,

Dr. Kamaruzzaman, M.Sh  
NIP 197809172009121006

Penguji II,

Gamal Achyar, Lc., M.A.  
NIP 2022128401

Mengetahui,

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



Dr. Kamaruzzaman, M.Sh  
NIP 197809172009121006

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jihan Humaira Balqis  
NIM : 180105091  
Prodi : Hukum Tata Negara  
Fakultas : Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan;
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 dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 15 Desember 2022

Yang menyatakan



(Jihan Humaira Balqis)

## ABSTRAK

Nama : Jihan Humaira Balqis  
NIM : 180105091  
Fakultas/Prodi : Syari'ah dan Hukum/Hukum Tata Negara  
Judul : Strategi Ombudsman RI Perwakilan Aceh Dalam Penyelesaian Laporan Maladministrasi Bantuan Langsung Tunai-Dana Desa Untuk Mewujudkan Good Governance di Masa Pandemi Covid 19  
Tanggal Sidang : 23 Desember 2022  
Tebal Skripsi : 73 Halaman  
Pembimbing I : Dr. Abdul Jalil Salam, S.Ag., M.Ag.  
Pembimbing II : Syuhada, S.Ag., M.Ag.  
Kata kunci : Ombudsman Aceh, Maladministrasi BLT-DD, Strategi, Good Governance

Pada masa pandemi covid 19, Ombudsman Aceh menerima laporan dari masyarakat terkait maladministrasi BLT-DD berupa permintaan imbalan, penundaan berlarut dan penyimpangan prosedur yang harus segera diselesaikan. Namun Ombudsman Aceh menghadapi kendala baik internal maupun eksternal, sehingga diperlukan strategi untuk mewujudkan Good Governance. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui data pengaduan masyarakat terkait maladministrasi BLT-DD dan dilaksanakan wawancara untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini. Data sekunder bersumber dari Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020, serta sumber lainnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Ombudsman Aceh berupaya melakukan beberapa strategi yaitu pertama, memperkuat di bidang koordinasi yang sudah lama dibangun Ombudsman Aceh dengan pihak-pihak (narahubung) yang berada di kabupaten/kota, kecamatan maupun desa. Kedua, asisten Ombudsman Aceh bisa meminta klarifikasi langsung kepada pihak Terlapor melalui via telepon untuk diberikan Rekomendasi. Ketiga, Kepala Perwakilan Ombudsman Aceh menunjuk kepala keasistenan bidang pencegahan untuk ikut andil dalam membantu penyelesaian maladministrasi BLT-DD. Kesimpulan penelitian ini bahwa Strategi yang digunakan Ombudsman Aceh sudah tepat dan berjalan dengan baik serta memenuhi unsur-unsur Good Governance menurut Teori World Bank, yaitu Akuntabilitas, Tansparansi dan Penegakan Hukum. Laporan dinyatakan selesai dengan dikonfirmasi langsung baik dari Pelapor, Narahubung dan Terlapor yang melaksanakan rekomendasi.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لو لا أن هدانا الله، اللهم صل وسلم على سيدنا محمد، وعلى آله واصحابه ومن تبعهم بإحسان الى يوم الدين. اما بعد:

Pernyataan rasa syukur kepada Allah, selawat kepada Rasulullah saw., keluarga dan para sahabat Rasulullah serta para ulama.

Alhamdulillah penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Ombudsman RI Perwakilan Aceh dalam Penyelesaian Laporan Maladministrasi Bantuan Langsung Tunai-Dana Desa Untuk Mewujudkan Good Governance di Masa Pandemi Covid 19”.

Pernyataan bahwa skripsi telah selesai atas bantuan pihak-pihak yang terkait secara akademik, tidak termasuk bantuan yang diterima dari pihak yang terikat hubungan emosional;

Ucapan terima kasih dan rasa hormat tak terhingga penulis sampaikan kepada:

1. Dr. Kamaruzzaman, M.Sh selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry
2. Edi Yuhermansayh, S.H.I., LL.M. selaku Ketua Program Studi Hukum Tata Negara.
3. Husni Jalil, SHI, MA. selaku Sekretaris Program Studi Hukum Tata Negara.
4. Ildi Karim Makinara, S.h.i., M.H. selaku Penasihat Akademik.
5. Dr. Abdul Jalil Salam, S.Ag., M.Ag. selaku Pembimbing Pertama yang telah banyak memberikan bantuan, ide dan pengarahan.
6. Syuhada, S.Ag., M.Ag. selaku Pembimbing Kedua yang telah banyak memberikan bantuan, ide dan saran.
7. Seluruh staf pengajar dan pegawai Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry.

8. Terkhusus dan teristimewa ucapan terima kasih yang tiada batasnya kepada kedua orang tua saya, Ayahanda tercinta Ir. Jefri Syahbuddin dan Ibunda tercinta Safrina yang telah membesarkan, mendidik, merawat dan menyayangi saya sampai saat ini dan tiada hentinya untuk mendoakan kesuksesan saya. Terkhusus juga ucapan terima kasih kepada adik tercinta Khansa Nayara Putri dan Muhammad Mirza Qatami yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat kepada saya untuk menyelesaikan studi sarjana dengan baik. Terkhusus juga ucapan terima kasih kepada abangda tercinta Muhammad Fackhurrrazi dan Muhammad Ammar Fahlevi yang telah memberikan motivasi, saran dan dukungan untuk menyelesaikan program sarjana dengan sebaik-baiknya.

Pernyataan bahwa balasan atas semua bantuan itu dipulangkan kepada Allah Swt. sebagai Yang Maha Memberi ganjaran dan pahala setimpal.

Banda Aceh, 15 Desember 2022

Penulis



Jihan Humaira Balqis

AR - RANIRY

## TRANSLITERASI

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K  
Nomor: 158 Tahun 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 dilambangkan	tidak dilambangkan	ط	ṭā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ب	Bā'	B	Be	ظ	za	z	zet (dengan titik di bawah)
ت	Tā'	T	Te	ع	'ain	'	koma terbalik (di atas)
ث	Ṣā'	ṣ	es (dengan titik di atas)	غ	Gain	g	Ge
ج	Jīm	J	Je	ف	Fā'	f	Ef
ح	Hā'	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	Sīn	S	Es	ه	Hā'	h	Ha
ش	Syīn	Sy	es dan ye	ء	Hamzah	'	Apostrof
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)	ي	Yā'	y	Ye

ض	Dad	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
َ	<i>Fatḥah</i>	Ā	A
ِ	<i>Kasrah</i>	Ī	I
ُ	<i>Ḍammah</i>	Ū	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
َ...ي	<i>Fatḥah dan yā'</i>	Ai	a dan i
َ...و	<i>Fatḥah dan wāu</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ - *kataba*

فَعَلَ - *fa'ala*

ذُكِرَ - *ḏukira*

يَذْهَبُ - *yazhabu*

سُئِلَ - *su'ila*

كَيْفَ - *kaifa*

هَوَّلَ - *hauila*

### 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... آ...	<i>Fatḥah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i>	Ā	a dan garis di atas
ي... إ...	<i>Kasrah</i> dan <i>yā'</i>	Ī	i dan garis di atas
و... ؤ...	<i>Ḍammah</i> dan <i>wāu</i>	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

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

### 4. *Tā' marbūṭah*

Transliterasi untuk *tā' marbūṭah* ada dua, yaitu *tā' marbūṭah* hidup dan *tā' marbūṭah* mati, berikut penjelasannya:

#### 1. *Tā' marbūṭah* hidup

*Tā' marbūṭah* yang hidup atau mendapat harakat *fatḥah*, *kasrah* dan *ḍammah*, transliterasinya adalah 't'.

#### 2. *Tā' marbūṭah* mati

*Tā' marbūṭah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah 'h'.

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

Contoh

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ - *rauḍah al-atfāl*  
- *raudatul atfāl*  
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ - *al-Madīnah al-Munawwarah*

طَلْحَةُ

- al-Madīnatul-Munawwarah

- Ṭalḥah

### 5. Syaddah (*Tasydīd*)

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

Contoh:

رَبَّنَا - *rabbānā*

نَزَّلَ - *nazzala*

الْبِرُّ - *al-birr*

الْحَجَّ - *al-ḥajj*

نُعِمُّ - *nu‘ima*

### 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu *al*, 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*, 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* ditransliterasikan 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*

السَيِّدَةُ	- <i>as-sayyidatu</i>
الشَّمْسُ	- <i>asy-syamsu</i>
القَلَمُ	- <i>al-qalamu</i>
البَدِيعُ	- <i>al-badī‘u</i>
الجَلَالُ	- <i>al-jalālu</i>

## 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:

تَأْخُذُونَ	- <i>ta'khuzūna</i>
النَّوْءُ	- <i>an-nau‘</i>
شَيْءٌ	- <i>syai‘un</i>
إِنَّ	- <i>inna</i>
أُمِرْتُ	- <i>umirtu</i>
أَكَلَ	- <i>akala</i>

## 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:

وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ      *Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn*  
*Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn*

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ

*Wa auf al-kaila wa-almizān*

*Wa aful-kaila wal-mizān*

إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلَ

*Ibrāhīm al-Khalīl*

*Ibrāhīmūl-Khalīl*

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا

*Bismillāhi majrahā wa mursāhā*

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ

*Walillāhi ‘alan-nāsi ḥijju al-baiti*

مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا

*man istaṭā ‘a ilaihi sabīla.*

*Walillāhi ‘alan-nāsi ḥijjul-baiti*

*Manistaṭā ‘a ilaihi sabīlā*

## 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 مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ

*Wa mā Muḥammadun illā rasūl*

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي

*Inna awwala baitin wuḍi ‘a linnāsi lallaḏī*

بِبَكَّةَ مَبَارَكًا

*bibakkata mubārakan*

شَهْرِ الرَّمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ

*Syahrū Ramaḏān al-laḏī unzila fīh al -Qur’ānu*

A R Syahrū Ramaḏānal-laḏī unzila fīhil Qur’ānu

وَلَقَدْ رَأَاهُ بِالْأُفُقِ الْمُبِينِ

*Wa laqad ra’āhu bil-ufuq al-mubīn*

*Wa laqad ra’āhu bil-ufuqil-mubīni*

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

*Alḥamdu lillāhi rabbi al-‘alamīn*

*Alḥamdu lillāhi rabbil ‘alamīn*

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:

نَصْرٌ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ *Naṣrun minallāhi wa fatḥun qarīb*

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا *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.

### Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ṣamad 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 GAMBAR

Gambar 1	Struktur Ombudsman RI Perwakilan Aceh .....	38
Gambar 2	Skema Alur Penyelesaian Laporan.....	43
Gambar 3	Dokumentasi Wawancara dengan Kepala Bidang PVL .....	72
Gambar 4	Dokumentasi Wawancara dengan Asisten Bidang PL.....	72
Gambar 5	Dokumentasi Wawancara dengan Kepala Bidang Pencegahan...	73



## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Laporan Dugaan Maladministrasi BLT-DD Aceh 2020 dan 2021	5
Tabel 2	Laporan masyarakat Berdasarkan klarifikasi Terlapor 2020 dan 2021.....	44
Tabel 3	Dugaan Maladministrasi Tahun 2020 dan 2021 .....	46
Tabel 4	Dugaan Maladministrasi BLT-DD Tahun 2020 dan 2021.....	48
Tabel 5	Mekanisme Penyampaian Laporan .....	49
Tabel 6	Daftar Informan dan Responden.....	51
Tabel 7	Keterangan Penyelesaian Laporan Maladministrasi BLT-DD ...	53



## DAFTAR LAMPIRAN

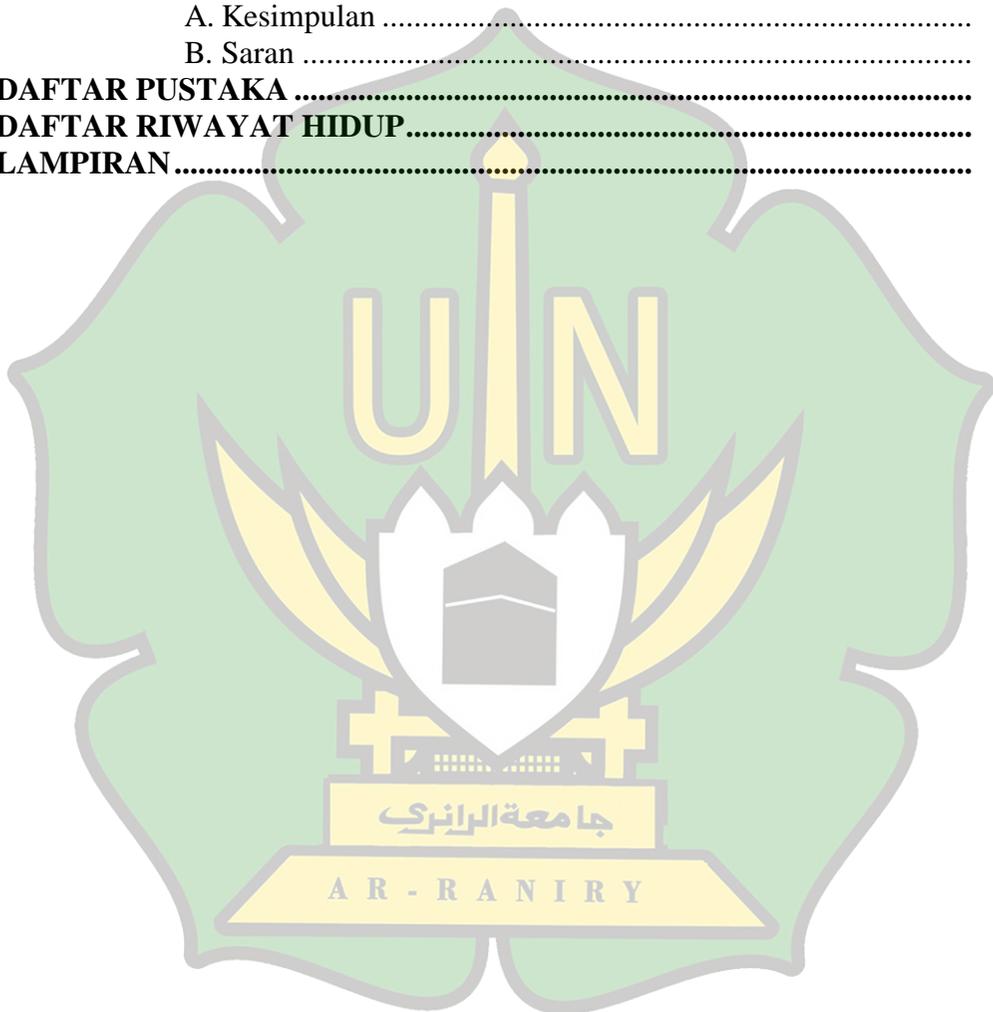
Lampiran 1	SK Penetapan Pembimbing Skripsi .....	62
Lampiran 2	Surat Pemohonan Melakukan Penelitian .....	63
Lampiran 3	Daftar Informan dan Responden.....	64
Lampiran 4	Surat Pernyataan Kesiediaan Melakukan Wawancara.....	65
Lampiran 5	Protokol Wawancara.....	68
Lampiran 6	Verbatim Wawancara .....	69



## DAFTAR ISI

<b>LEMBARAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN SIDANG.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB SATU PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kajian Kepustakaan .....	7
E. Penjelasan Istilah .....	10
F. Metode Penelitian .....	11
1. Pendekatan Penelitian .....	11
2. Jenis Penelitian.....	11
3. Sumber Data.....	12
4. Teknik Pengumpulan Data.....	12
5. Metode Analisis Data.....	13
6. Pedoman Penulisan .....	13
G. Sistematika Pembahasan.....	14
<b>BAB DUA TINJAUAN UMUM TENTANG TUJUAN DAN FUNGSI KEBERADAAN OMBUDSMAN RI .....</b>	<b>15</b>
A. Teori Good Governance.....	15
B. Ombudsman sebagai Wilayah al-Mazalim Pada Masa Sekarang .....	17
C. Ombudsman Republik Indonesia .....	20
1. Kedudukan Ombudsman RI dalam Sistem Ketatanegaraan	20
2. Tujuan, Fungsi, Tugas dan Kewenangan Ombudsman RI	22
D. Pelayanan Publik.....	25
1. Pengawasan Pelayanan Publik.....	30
2. Maladministrasi Pelayanan Publik.....	32
<b>BAB TIGA TINJAUAN PENGATURAN OMBUDSMAN ACEH DAN STRATEGI DALAM PENYELESAIAN MALADMINISTRASI .....</b>	<b>35</b>
A. Pengaturan Sistem Kinerja Ombudsman Republik Indononesia .....	35

1. Profil Ombudsman Republik Indonesia.....	35
2. Tinjauan Pengaturan Ombudsman Aceh Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan.....	37
B. Penyelesaian Laporan Untuk Mewujudkan Good Governance Di Masa Pandemi Covid 19.....	44
<b>BAB EMPAT PENUTUP .....</b>	<b>55</b>
A. Kesimpulan .....	55
B. Saran .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>62</b>



# BAB SATU

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sejak bergantinya Pemerintahan Presiden Soeharto, Indonesia mulai mengkampanyekan era baru yaitu reformasi, dengan salah satu agenda pemberantasan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Masalah KKN dianggap sebagai salah satu penyebab utama krisis bangsa dan penyebab gagalnya pencapaian kesejahteraan masyarakat<sup>1</sup>. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) adalah aturan tertulis yang dikeluarkan oleh Pemerintah sebagai pedoman untuk terwujudnya penyelenggara negara yang baik dan bebas dari KKN.<sup>2</sup>

Supaya pelayanan publik menjadi meningkat agar terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik, maka lahir Lembaga Ombudsman di Indonesia melalui Keputusan Presiden Abdurrahman Wahid (Gus Dur) Nomor 44 Tahun 2000 yang dikenal sebagai Komisi Ombudsman Nasional (KON).<sup>3</sup> KON diberikan amanat untuk membuat draf RUU tentang tugas, tujuan, fungsi dan wewenang Ombudsman. Kemudian KON berdasarkan Persetujuan bersama antara Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) dan Presiden RI maka disahkan UU Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia pada Tanggal 7 Oktober Tahun 2008.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Erliana Hasan dan Eva Eviany, “Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Aparatur Negara (ASN) Dalam Mewujudkan Indonesia Bersih”, (Jurnal Politik Pemerintahan Dharma Praja, vol. 11 No. 1, Juni 2018), hlm.1-10.

<sup>2</sup> Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme

<sup>3</sup> Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional

<sup>4</sup> Nabila Firstia Izzati, “Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik di Indonesia”, (Jurnal Terakreditasi Nasional, Vol. 26, No. 2, 2020), hlm.176-187.

Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perorangan 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.<sup>5</sup>

Dalam Islam, Ombudsman RI bagian dari Diwan al-Islami (administrasi negara) sebagai lembaga pengawas yang memiliki peran penting dalam bernegara yaitu mencegah adanya perbuatan yang munkar dan menyeruh berbuat kebajikan, sebagaimana dalam Firman Allah SWT dalam Surah Ali Imran ayat 104:

*“Dan hendaklah ada diantara kamu segelongan umat yang menyeru kepada kebajikan, menyeruh kepada ma’ruf dan mencegah dari yang mungkar, merekalah orang-orang yang beruntung”.* {Q.S Ali Imran (3): 104}

Ombudsman RI secara kelembagaan memiliki kesamaan dengan *wilayah al-mazalim* sebagai lembaga peradilan, yang membedakan Ombudsman itu lembaga independent yang ada di Indonesia sedangkan *wilayah al-mazalim* adalah lembaga peradilan dalam Hukum Islam.<sup>6</sup>

Lembaga Ombudsman Republik Indonesia (ORI) di perkuat dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, maksud dari Undang-undang pelayanan publik adalah untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 1

<sup>6</sup> Nurkhatimah, dkk, *“Kedudukan dan Peran Ombudsman dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik”*, (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Siyash Syar’iyyah, Vol.2, No.3, 2021), hlm.594-595

<sup>7</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1

Aparatur pemerintah dan negara berperan melayani masyarakat dalam mewujudkan kesejahteraan sosial yang sesuai dengan cita-cita negara melalui fungsinya. Maka dari itu, aparatur pemerintah dapat memberikan pelayanan yang prima tanpa terkecuali terhadap masyarakat agar terwujudnya jaminan layanan publik tersebut.<sup>8</sup>

Seiring dengan perkembangannya, Ombudsman RI membuka Perwakilan-perwakilan di Provinsi agar memudahkan dan mengcover segala bentuk pelanggaran atas pelayanan publik serta sebagai perpanjangan tangan dari Ombudsman RI yang tujuannya mengawasi dan menerima laporan dari masyarakat yang ada di daerah-daerah. Pada tahun 2012, dibangun kantor Perwakilan Ombudsman di 10 wilayah yang salah satunya berada di provinsi Aceh melalui Surat Keputusan Ketua Ombudsman RI Nomor 022/ORI-SK/I/2012 tanggal 31 Januari 2012, dengan harapan lembaga ini dapat menjadi kekuatan dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang baik dan bersih serta bebas dari KKN.<sup>9</sup>

Tujuan dibangun kantor Perwakilan Ombudsman di Aceh sebagai sarana untuk mewujudkan Good Governance (pemerintahan yang baik) melalui salah satu tugas pokok Ombudsman dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Pasal 7 angka a yaitu menerima, memeriksa dan menyelesaikan laporan dari masyarakat terkait dugaan maladministrasi yang dilakukan penyelenggara negara dalam pelayanan publik.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Emilia Dwi Setiawati Sianipar, “Efektifitas Ombudsman Provinsi Kepulauan Riau Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik di Batam”, (Journal of Judicial Review, vol 21, No 2, 2019), hlm. 111.

<sup>9</sup> Dedi Arifka, “Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh Dalam Menangani Laporan Maladministrasi”, (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2020), hlm. 5-6.

<sup>10</sup> Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 7 angka a, b dan c

Berdasarkan tugas pokoknya tersebut, maka Ombudsman dapat membuat penyelenggara negara juga menjadi lebih bertanggung jawab (akuntabilitas), lebih terbuka (transparan) dan penegakkan hukum akan terlaksana dengan baik. Tugas Ombudsman ini yang melekat dengan karakteristik Good Governance, dengan kata lain adanya lembaga Ombudsman baik di pusat maupun di daerah adalah sarana untuk menyelesaikan permasalahan maladministrasi agar Good Governance dapat terwujud terkhusus di masa pandemi covid 19.<sup>11</sup>

Selama virus pandemi covid 19 masuk ke Indonesia pada awal tahun 2020, virus ini tidak hanya merugikan dibidang kesehatan tetapi juga dibidang lainnya seperti sosial, ekonomi dan kesejahteraan masyarakat, termasuk juga masyarakat desa karena kebanyakan dari masyarakat desa kehilangan pendapatan atau pekerjaan. Dengan diundangkannya Peraturan Menteri Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi (Permendes PDTT) Nomor 6 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Permendes PDTT Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Prioritas Penggunaan Dana Desa Tahun 2020 sebagai Dasar Hukum diberikannya Bantuan Langsung Tunai Dana Desa (BLT-DD) kepada masyarakat desa. BLT-DD adalah bantuan langsung tunai melalui dana desa yang diberikan kepada masyarakat yang kurang mampu di masa pandemi covid 19.<sup>12</sup> Sesuai aturan Permendes Nomor 6 Tahun 2020 pihak yang bertanggung jawab dalam penyaluran BLT-DD adalah Kepala Desa.<sup>13</sup>

Aturan tersebut sejalan dengan acuan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (PERPU) Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem Keuangan untuk penanganan Pandemi Corona

---

<sup>11</sup> Galang Asmara, "Peranan Ombudsman dalam Mewujudkan Good Governance di Indonesia", (Jurnal Perspektif, vol 7, No 2, 2002), hlm.88-89.

<sup>12</sup> Taqwaddin Husin, "Catatan dari Ombudsman", (Banda Aceh:Bandar Publishing, 2022), hlm.111-112.

<sup>13</sup> Permendes PDTT Nomor 6 Tahun 2020 Perubahan Atas Permendes PDTT Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Prioritas Penggunaan Dana Desa Tahun 2020

Virus Disease (Covid 19) dan/atau dalam rangka menghadapi ancaman yang membahayakan Perekonomian Nasional dan/atau Stabilitas Sistem Keuangan<sup>14</sup>.

Harapan diberikan BLT-DD untuk membantu masyarakat desa dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari di masa pandemi covid 19. Namun pada kenyataannya, masalah baru ini (pandemi covid 19) tidak terlepas dari oknum-oknum tertentu yang membuat penyaluran BLT-DD mengalami berbagai dugaan bentuk maladministrasi sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1 angka 3 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 “Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui kewenangan, menggunakan kewenangan untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggara pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan”<sup>15</sup>.

Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman Aceh menerima beberapa laporan terhadap Kepala Desa di beberapa daerah Aceh pada tahun 2020 sampai 2021 terkait dugaan maladministrasi BLT-DD yang berkaitan dengan permintaan imbalan, penundaan berlarut dan penyimpangan prosedur.

### **Laporan Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Tahun 2020-2021**

<b>Dugaan Maladministrasi</b>	<b>Lokasi</b>	<b>Tahun</b>
Permintaan Imbalan	Desa di Aceh Tenggara	2020
Penundaan Berlarut	Desa di Kota Langsa	2020

<sup>14</sup> PERPU Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem Keuangan untuk penanganan Pandemi Corona Virus Disease (Covid 19) dan/atau dalam rangka menghadapi ancaman yang membahayakan Perekonomian Nasional dan/atau Stabilitas Sistem Keuangan.

<sup>15</sup> Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Ombudsman Republik Indonesia Pasal 1 angka 3

Penyimpangan Prosedur	Desa di Aceh Singkil	2020
Penundaan Berlarut	Desa di Pidie	2021
Penyimpangan Prosedur	Desa di Aceh Utara	2021

Tabel 1

Berdasarkan uraian data Bidang PVL diatas, Ombudsman dalam menyelesaikan kasus BLT-DD menghadapi sejumlah masalah internal dan eksternal. Masalah Internal meliputi kurangnya jumlah personil/asisten yang membuat penyelesaian laporan yang berasal dari desa yang jauh dari kantor perwakilan menjadi terhambat. Sedangkan masalah eksternal meliputi didesa tersebut menerapkan lockdown sehingga penyelesaian juga ikut terhambat. Maka dalam hal ini diperlukan strategi Ombudsman RI Perwakilan Aceh dalam penyelesaian laporan Maladministrasi BLT-DD untuk mewujudkan Good Governance di masa pandemi<sup>16</sup>.

Berangkat dari latar belakang masalah diatas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh terkait tentang **“Strategi Ombudsman RI Perwakilan Aceh Dalam Penyelesaian Laporan Maladministrasi Bantuan Langsung Tunai-Dana Desa Untuk Mewujudkan Good Governance Di Masa Pandemi Covid 19”**.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Peraturan Ombudsman Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan?
2. Bagaimana Strategi Ombudsman RI Perwakilan Aceh dalam Penyelesaian Maladministrasi BLT-DD Untuk Mewujudkan Good Governance Di Masa Pandemi Covid 19?

---

<sup>16</sup> Data Diambil Langsung di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Aceh Pada 14 Oktober 2022

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Peraturan Ombudsman Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan.
2. Untuk mengetahui Strategi Ombudsman RI Perwakilan Aceh dalam Penyelesaian Maladministrasi BLT-DD Untuk Mewujudkan Good Governance Di Masa Pandemi Covid 19.

### **D. Kajian Kepustakaan**

Kajian kepustakaan menjelaskan laporan tentang apa yang telah di temukan oleh peneliti lain yang membahas masalah penelitian yang meliputi mencari, membaca, menelaah laporan-laporan penelitian dan memuat teori-teori yang relavan dengan penelitian yang dilakukan. Kajian kepustakaan terdahulu berfungsi sebagai pembanding terhadap penelitian yang akan dilakukan.

Penulis telah melakukan telaah pustaka kepada beberapa penelitian yang serupa dengan penelitian dari penulis. Setelah ditelusuri dan ditelaah terhadap beberapa penelitian, terdapat keterkaitan dengan peneliti lainnya, yaitu:

Penelitian yang dilakukan oleh Aprilia Setyowati (2022) yang berjudul “Penanganan Laporan Masyarakat terkait Maladministrasi Pada Masa Pandemi Covid 19 oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah” memaparkan beberapa hal yaitu mensosialisasikan eksistensi Ombudsman secara umum untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat bahwa partisipasi masyarakat sangat penting dalam meningkatkan perbaikan bagi instansi penyelenggara pelayanan publik. Kemudian melakukan sidak atas dugaan maladministrasi/kerja nyata dari pihak ombudsman untuk menyelesaikan permasalahan masyarakat di masa pandemi covid 19. Menyelesaikan permasalahan masyarakat bisa menggunakan sistem secara online. Menjalin hubungan dengan lembaga atau penyelenggara pelayanan publik untuk

memberikan rekomendasi agar memberikan pelayanan yang prima sesuai aturan yang berlaku untuk meminimalisir maladministrasi.<sup>17</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Afrisal (2022) yang berjudul “Strategi Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Meningkatkan Kepatuhan Pemerintah Kota Makassar terhadap Standar Pelayanan Publik” memaparkan tentang strategi untuk meningkatkan kepatuhan pemerintah yaitu dengan menjalin hubungan koordinasi dengan pemerintah, menyediakan pelayanan pengaduan, melakukan pengawasan, mengedukasi masyarakat tentang Ombudsman, memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cara menyelesaikan permasalahan yang masyarakat laporkan kepada Ombudsman dan memberikan masukan kepada penyelenggara pelayanan publik agar pelayanan yang akan datang menjadi lebih baik.<sup>18</sup>

Penelitian yang dilakukan Tanti Oktari (2017) yang berjudul “Kedudukan Ombudsman RI dalam Penyelenggaraan Good Governance” memaparkan tentang kedudukan Ombudsman RI berkaitan dengan prinsip-prinsip Good Governance yaitu pertama Ombudsman menepatkan masyarakat sebagai aktor dalam tata kelola pemerintahan, kemudian Ombudsman membangun partnership dengan pemerintah sehingga terbangunlah checks and balances antara keduanya. Kedua, Ombudsman sebagai lembaga pengawasan menjadikan masyarakat sebagai kekuatan utamanya sehingga masyarakat aktif dalam melaporkan segala bentuk maladministrasi.<sup>19</sup>

Penelitian yang dilakukan Agus Trion dkk (2021), dalam Tim Peneliti Universitas Lampung yang berjudul “Model Penyelesaian Maladministrasi oleh

---

<sup>17</sup> Aprilia Setyowati, “Penanganan Laporan Masyarakat Terkait Maladministrasi Pada Masa Pandemi Covid 19 oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah”, (Jurnal Solidaritas, Vol 2, No 3, 2022), hlm 13-14.

<sup>18</sup> Muhammad Afrisal, “Strategi Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Meningkatkan Kepatuhan Pemerintah Kota Makassar terhadap Standar Pelayanan Publik”, (Jurnal Mirai, Vol 7, No 2, 2022), hlm 188

<sup>19</sup> Tanti Oktari, “Kedudukan Ombudsman RI dalam Penyelenggaraan Good Governance”, Skripsi, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2017), hlm. 64-65.

Ombudsman di Masa Pandemi dalam Mewujudkan Keadilan Administratif” memaparkan tentang menyikapi laporan pengaduan yang diperoleh dari masyarakat atas pelanggaran pelayanan publik yang telah dilakukan dimana Ombudsman memiliki beberapa alternatif yaitu melalui Mediasi/Konsiliasi, Ajudikasi dan Rekomendasi. Selanjutnya dalam kasus maladministrasi yang harus diselesaikan segera, Ombudsman menggunakan model RCO.<sup>20</sup>

Penelitian yang dilakukan Kosib Buranda (2021) yang berjudul “Pelaksanaan Kewenangan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang baik Good Governane” memaparkan temuan bahwa adanya kendala yang dihadapi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat berupa laporan yang belum mendapat tindak lanjut sebab terbatasnya anggaran bidang penyelesaian laporan, belum terbangunnya koordinasi, tidak memadai sarana dan prasarana pendukung seperti recorder, keterbatasan kapasitas dan jumlah SDM, belum optimalnya peran dan tanggung jawab para asisten dan belum adanya posisi penanggung jawab dalam pedokumentasian. Akan tetapi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat telah melaksanakan kewenangannya dengan cukup baik, kemudian terkait bentuk pencegahan yang dilakukan adalah sosialisasi kemudian menerima laporan secara langsung dari masyarakat dan melakukan investigasi.<sup>21</sup>

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan peneliti sebelumnya yang telah disebutkan, bahwa penelitian ini terfokus pada strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dalam penyelesaian laporan kasus BLT-DD untuk mewujudkan Good Governance di masa pandemi covid 19. Dimana peneliti beranjak pada pengumpulan data yaitu pada laporan pengaduan yang di terima

---

<sup>20</sup> Agus Triono, dkk, “*Model Penyelesaian Maladministrasi oleh Ombudsman di Masa Pandemi dalam Mewujudkan Keadilan Administratif*”, Skripsi, (Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2021), hlm. 23.

<sup>21</sup> Kosib Buranda, “*Pelaksanaan Kewenangan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang baik (Good Governance)*”, Skripsi, (Padang: Universitas Bung Hatta,2021), hlm. 1-3

oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh, kemudian meneliti bagaimana strategi Ombudsman Aceh dalam menyelesaikan laporan tersebut. Melihat fakta ini, maka perlu diadakan penelitian lebih lanjut terkait hal tersebut, inilah yang membedakan penelitian ini dengan penelitian lainnya.

### **E. Penjelasan Istilah**

Strategi adalah salah satu cara atau ide dalam melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Strategi biasanya identik dengan sekumpulan, organisasi atau instansi yang akan menjalankan program kerjanya agar tujuan program kerja tersebut tercapai. Strategi sangat penting salah satunya di lembaga pelayanan publik tujuannya agar dapat memberikan pelayanan yang prima dalam mensejahterakan masyarakat sesuai aturan yang berlaku, sehingga meminimalisir pelayanan publik yang buruk atau maladministrasi.<sup>22</sup>

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 sebahagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.<sup>23</sup>

BLT-DD (Bantuan Langsung Tunai Dana Desa), BLT adalah bantuan yang diberikan untuk pemulihan ekonomi masyarakat kurang mampu yang terkena dampak akibat pandemi covid 19. Dana Desa adalah dana yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara yang diperuntukkan bagi desa yang ditransfer melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah

---

<sup>22</sup> Nur Atika,dkk, “Strategi Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Bangka Belitung”, (Jurnal Ilmiah Mahasiswa, Vol 1, No 1, 2019), hlm.43-44

<sup>23</sup> Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 1

Kabupaten/Kota dan digunakan untuk mendanai penyelenggaraan Bantuan Langsung Tunai.<sup>24</sup>

Good Governance adalah pemerintahan yang baik dalam menjalankan kewenangan-kewenangan yang diberikan kepadanya terhadap publik secara profesional yang berakuntabilitas, transparan, dan adil yang dapat terwujud dengan memberantas KKN dan mengawasi serta memperbaiki kinerja pemerintah.<sup>25</sup>

Pandemi Covid 19 adalah penyakit menular yang di akibatkan oleh virus yang baru ditemukan dan dikenal sebagai sindrom pernafasan akut parah virus corona 2 (SARS-CoV-2). Covid 19 ini diidentifikasi pertama kali di kota Wuhan, Cina pada akhir Desember 2019.<sup>26</sup>

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian ini adalah penelitian lapangan yaitu dengan melakukan pengamatan sebelum maupun sesudah terhadap suatu fenomena atau permasalahan yang ingin diteliti terkait strategi Ombudsman RI Aceh dalam penyelesaian laporan kasus BLT-DD untuk mewujudkan Good Governance di masa pandemi covid 19.<sup>27</sup>

### **2. Jenis Penelitian**

Jenis pelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan gambaran atau kata-kata baik tertulis atau lisan dari pihak-pihak yang diamati. Hasil yang diperoleh digunakan untuk mengetahui strategi Ombudsman RI Aceh dalam penyelesaian laporan maladministrasi BLT-DD untuk mewujudkan Good Governance di masa pandemi covid 19.<sup>28</sup>

---

<sup>24</sup> Sirusa.bps.go.id. Diakses Pada Tanggal 15 September 2022

<sup>25</sup> Leny Nofianti, “*Public Sector Governanace*”, Pekan Baru, 2015, hlm.52-53.

<sup>26</sup> www.ilo.org. Dalam menghadapi Pandemi, hlm. 7, (Diakses pada 16 Desember 2021)

<sup>27</sup> Lexy Moleong, “*Metode Penelitian Kualitatif*”, (Bandung:Rosdakarya, 2010), hlm.26.

<sup>28</sup> *ibid*, Lexy Moleong, hlm.4.

### 3. Sumber Data

Sumber data dari penelitian ini adalah berasal dari mana data itu diperoleh, yang dibagi menjadi 2 yaitu:

- a. Data Primer dalam penelitian ini adalah bersumber dari observasi yaitu pengumpulan data berdasarkan pengamatan yang dilakukan dari dugaan maladministrasi penyaluran BLT-DD di masa pandemi covid 19. Kemudian wawancara langsung dengan pihak-pihak yang terlibat untuk memberikan keterangan-keterangan terkait penelitian ini.<sup>29</sup>
- b. Data Sekunder dalam penelitian ini adalah bersumber dari aturan perundang-undangan, dokumen-dokumen pendukung seperti jurnal, buku, situs resmi, dll yang membahas terkait penelitian ini.<sup>30</sup>

### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Observasi adalah pengamatan yang dilakukan pada bagian-bagian yang penting dalam penelitian yang berkaitan dengan dugaan maladministrasi BLT-DD dan strategi Ombudsman Aceh penyelesaian maladministrasi BLT-DD untuk mewujudkan Good Governance di masa pandemi covid 19.<sup>31</sup>
- b. Wawancara adalah wawancara terstruktur yaitu peneliti menentukan terlebih dahulu pertanyaan-pertanyaan penting terkait penelitian ini yang nanti akan diajukan kepada pihak yang ingin diwawancarai dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang tepat dan terpercaya. Wawancara ini dilakukan kepada pihak-pihak yang berada di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh.<sup>32</sup>

---

<sup>29</sup> Joko Subagyo, “*Metode Penelitian*”, (Jakarta:Rineka Cipta,1997), hlm.39 dan 62.

<sup>30</sup> Zainuddin Ali, “*Metode Peneleitian Hukum*”, (Jakarta:Sinar Grafika, 2016), hlm.106.

<sup>31</sup> *Op.cit.* Lexy Moleong, hlm.190.

<sup>32</sup> *Op.cit.* Joko Subagyo,

c. Dokumentasi adalah cara pengumpulan data untuk melengkapi penelitian seperti foto atau sumber tertulis dan sebagai pelengkap dari teknik pengumpulan data observasi dan wawancara sehingga makin kualitatif.<sup>33</sup>

## 5. Metode Analisis Data

Analisis data adalah bagian yang penting dalam metode ilmiah, keberadaan analisis inilah membuat data menjadi lebih berguna dalam memecahkan suatu masalah penelitian. Proses analisis data dalam penelitian deskriptif kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan. Untuk menganalisis data pada penelitian ini, maka digunakan langkah-langkah berikut:

- a. Pengumpulan data yaitu mencari data yang diperlukan dan kemudian data tersebut dicatat.
- b. Reduksi data yaitu merangkum hal-hal pokok yang terfokuskan kepada hal-hal penting yang berasal dari catatan lapangan.
- c. Representasi data yaitu penyajian informasi yang telah disusun untuk memahami apa yang terjadi.
- d. Kesimpulan yaitu hasil akhir singkat atau poin yang mencakup semua pertanyaan yang relevan dengan penelitian ini.<sup>34</sup>

## 6. Pedoman Penulisan

Karya Ilmiah ini ditulis berdasarkan beberapa referensi terkait, yaitu:

- a. Kamus Besar Bahasa Indonesia.
- b. Buku Pedoman Penulisan Skripsi Edisi Revisi Tahun 2019.

---

<sup>33</sup> Natalina Nilamsari, "Memahami Studi Dokumen dalam Penelitian Kualitatif", (Jurnal Wacana, Vol 13, No 2, 2014), hlm.178-179.

<sup>34</sup> *Op.cit.* Lexy Moleong,

## **G. Sistematika Pembahasan**

Pada penelitian ini, peneliti membagi pembahasan ke dalam 4 bab yang masing-masing memiliki pembahasan tertentu, berikut pembagian sistematika pembahasannya.

Bab Satu adalah Pendahuluan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kajian Kepustakaan, Penjelasan Istilah, Metode Penelitian dan Sistematika Pembahasan.

Bab Dua adalah Pembahasan tentang Teori Good Governance, Wilayah al-Mazalim, Ombudsman RI dan Pelayanan Publik.

Bab Tiga adalah Hasil Penelitian Pengaturan Ombudsman Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan dan Strategi Ombudsman RI Perwakilan Aceh dalam Penyelesaian Laporan Maladministrasi BLT-DD untuk Mewujudkan Good Governanace di masa Pandemi Covid 19.

Bab Empat adalah penutupan dari seluruh pembahasan penelitian, yaitu kesimpulan yang sudah di uraikan dan saran yang membangun dalam penelitian.



## BAB DUA

### TINJAUAN UMUM TENTANG TUJUAN DAN FUNGSI KEBERADAAN OMBUDSMAN RI

#### A. Teori Good Governance

Pertama kali istilah Good Governance diperkenalkan oleh World Bank/Bank Dunia pada tahun 1989 disebabkan karena adanya kepentingan Bank Dunia dalam pemberian bantuan di negara-negara berkembang terkait laporan-laporan pembangunan seperti di negara Afrika. Namun istilah Good Governance berkembang menjadi kebutuhan di setiap negara yang berkaitan dengan kuatnya tuntutan masyarakat agar pemerintahan di negaranya menjadi lebih efektif, efisien, bersih dan terbebas dari KKN.

Secara etimologi, Good Governance diartikan sebagai “pengelolaan yang baik” atau “penyelenggara yang baik”, dapat juga di artikan sebagai “wibawa” atau “demokrasi”. Dalam hal ini Bank Dunia tidak memberikan arti Good Governanace secara spesifik, namun Bank Dunia memberikan ciri-ciri tentang Good Governance. Menurut Bank Dunia, Good Governance itu harus memiliki sifat akuntabilitas/tanggung jawab, transparansi/terbuka dan rule of law yang harus dijalankan dan ditegakkan.<sup>35</sup>

Departemen Dalam Negeri Republik Indonesia mengartikan Good Governance sebagai konsep dalam penyelenggaraan pemerintahan yang setidaknya mencakup prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi dan penegakan hukum. Kemudian beberapa pendapat ahli, Frans Hendra Winarta mengartikan Good Governance sebagai pemerintahan yang baik atau demokratis dengan cara penyelenggara pemerintahan menjalankan tugasnya sesuai aturan yang berlaku agar tujuan negara memberikan hak pelayanan kepada masyarakat tersampaikan,

---

<sup>35</sup> *Op.cit.* Galang Asmara, hlm.80-81.

memberikan sistem yang transparan, serta adanya pembatasan agar pemerintahan menjadi lebih bertanggung jawab terhadap hukum.<sup>36</sup>

Terkait indikator Good Governance, Abdul Hakim Garuda Nusantara memberikan beberapa elemen penting dari konsep ini yaitu kedaulatan hukum/rule of law dan perlindungan terhadap hak-hak masyarakat yang harus dijalankan oleh penyelenggara pemerintahan dan supremasi hukum harus dimaknai sebagai kaidah-kaidah konstitusi yang menjamin hak-hak masyarakat. Menurut pendapat lain, transparansi adalah syarat terciptanya pemerintahan yang baik atau demokratis, dengan adanya keterbukaan ini menyebabkan adanya saling kontrol dan tanggung jawab tidak hanya pihak penyelenggara pemerintahan saja tetapi masyarakat juga ikut andil. Pendapat lain yang sama, Carolina G.Hernandez menyebutkan unsur-unsur Good Governance yaitu memasukkan prinsip dan aturan-aturan seperti akuntabilitas atau tanggung jawab dan penegakan hukum atau rule of law.

UNDP (United Nations Development Programs) menyebutkan beberapa karakteristik Good Governance diantaranya supremasi hukum yang harus bersikap adil agar sesuai yang terkandung di dalam aturan perundang-undangan, transparansi yang bersifat informatif sehingga mudah dipahami dan dapat dikontrol dan akuntabilitas atau tanggungjawab yang diberikan harus dijalankan sesuai aturan yang berlaku.<sup>37</sup>

Beberapa dari pengertian Good Governance tersebut dapat disimpulkan Good Governance adalah pelaksanaan pemerintahan atas dasar konsep negara hukum dengan adanya transparansi dan akuntabilitas di dalam setiap kebijakan pemerintah serta adanya partisipasi masyarakat secara aktif baik langsung atau tidak langsung dalam setiap penetapan kebijakan.<sup>38</sup>

---

<sup>36</sup> *Op.cit.* Galang Asmara, hlm.82.

<sup>37</sup> *Op.cit.* Galang Asmara, hlm.84-85

<sup>38</sup> *Op.cit.* Galang Asmara, hlm.82

Keterkaitan Ombudsman dengan Good Governance, dapat dilihat dari tujuan awal pembentukan Ombudsman melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 sebagai lembaga pengawasan terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur negara dan pemerintah. Selain tujuan melakukan pengawasan, Ombudsman juga berfungsi menerima laporan dari masyarakat yang berkaitan dengan tindakan aparatur negara dan pemerintah yang melanggar hukum dan hak asasi manusia. Fungsi lain Ombudsman dapat melakukan klarifikasi, investigasi dan memberikan saran kepada aparatur negara dan pemerintah untuk memperbaiki hal/tindakan yang dilaporkan masyarakat tersebut. Tujuan dan fungsi ini yang membuat keterkaitan Ombudsman dengan karakteristik Good Governance, sehingga membuat aparatur negara/pemerintah menjadi lebih bertanggungjawab, lebih transparan dan mengakkan keadilan kepada masyarakat. Dengan kata lain Ombudsman adalah sarana untuk mewujudkan Good Governance.<sup>39</sup>

### **B. Ombudsman sebagai Wilayah al-Mazalim Pada Masa Sekarang**

Wilayah al-Mazalim adalah suatu kekuasaan dalam bidang peradilan yang tugasnya memeriksa perkara-perkara pelanggaran yang dilakukan oleh penguasa-penguasa. Kata wilayah artinya kekuasaan, pemerintahan. Sedangkan kata mazalim jama' dari kata mazhlimah yang artinya tindakan aniaya atau ketidakadilan. Jika dikaitkan pada tindakan pemerintah kepada rakyat, mazhlimah adalah kesewenangan dan perbuatan zalim. Jika dikaitkan dengan hak maka mazhlimah berarti mengurangi hak. Wilayah al-mazalim adalah kekuasaan peradilan yang berwenang menyelesaikan perkara kezaliman penguasa terhadap rakyat.

Secara terminologi wilayah al-mazalim adalah kekuasaan pengadilan yang lebih tinggi dari kekuasaan hakim dan muhtasib, yang bertugas memeriksa kasus-kasus yang tidak masuk dalam wewenang hakim biasa, tetapi kasus yang

---

<sup>39</sup> *Op.cit.* Galang Asmara, hlm.88-89.

menyangkut penganiayaan yang dilakukan penguasa terhadap rakyat. Maka wilayah al-mazalim adalah lembaga peradilan yang menangani kasus penganiayaan oleh penguasa terhadap rakyat dan penyalahgunaan wewenang oleh penguasa dan perangkatnya. Tujuan didirikan untuk memelihara hak-hak rakyat dari perbuatan zalim penguasa seperti penganiayaan, penindasan baik di pemerintahan pusat maupun daerah.

Tujuan lain adalah untuk mengembalikan hak-hak rakyat yang telah diambil dan menyelesaikan sengketa antara penguasa dan rakyat. Yang dimaksud penguasa menurut Imam Al-Mawardi adalah seluruh jajaran pemerintahan mulai dari pejabat tertinggi sampai pejabat paling rendah.

Lembaga wilayah al-mazalim memiliki 3 macam hakim, Pertama *qadi* yang bertugas sebagai memberi pembinaan hukum untuk menyelesaikan perkara sengketa. Kedua *al-muhtasib* yang bertugas mengawasi hukum, menyelesaikan masalah-masalah yang perlu diselesaikan segera dan menegakkan amar-makruf dan nahi munkar. Ketiga *qadi al-mazalim* bertugas menyelesaikan perkara banding.

Wilayah al-Mzalim berfungsi menerima pengaduan atas tindakan sewenang-wenang terhadap hak-hak masyarakat. Adapun kewenangannya adalah Pertama, mengawasi tingkah laku pejabat dan bawahannya serta mencegah kemungkinan terjadinya pelanggaran. Kedua, memeriksa kecurangan pejabat negara atau pemerintahan. Ketiga, mengembalikan hak-hak masyarakat yang diambil secara melawan hukum. Selain itu, Wilayah al-Mazalim adalah lembaga yang bersifat independen, yaitu tidak bisa dicampuri kewenangannya oleh pejabat negara dan pemerintahan lainnya.<sup>40</sup>

Tujuannya tidak hanya untuk memelihara hak-hak rakyat/masyarakat dari perbuatan zalim pejabat negara dan pemerintahan, tetapi juga memberi arahan dan pembinaan hukum, menegakkan keadilan di lingkungan pemerintah maupun

---

<sup>40</sup> Lomba Sultan, “Kekuasaan Kehakiman Dalam Islam Dn Aplikasinya Di Indonesia”, (Jurnal Al-Ulum, Vol 13, No 2, 2013), hlm.444-447

di lingkungan masyarakat. Maka dapat disimpulkan bahwa Wilayah al-Mazalim peradilan yang berdiri sendiri untuk mengurus penyelesaian laporan/perkara perselisihan yang terjadi antara rakyat dan pejabat negara atau pemerintahan, serta mengembalikan hak-hak masyarakat/rakyat yang dirugikan.

Selanjutnya, Imam Al-Mawardi menambahkan tentang kompetensi absolut Wilayah al-Mazalim yaitu tidak boleh membiarkan kezaliman yang terjadi seperti ketidakadilan yang dilakukan pejabat negara dan pemerintahan yang menindas rakyat. Maka jelas wewenang Wilayah al-Mazalim untuk memutuskan perkara apapun yang dilakukan pejabat negara dan pemerintahan yang telah melawan hukum/aturan serta mengembalikan hak-hak rakyat yang dirugikan.

Dalam Islam, lembaga Wilayah al-Mazalim muncul pada kekuasaan Bani Umayyah, tepatnya pada masa khalifah Abdul Malik bin Marwan. Sebagaimana Dasar Hukum Wilayah al-Mazalim dalam Qur'an Surah An-Nisa ayat 135: "Wahai orang-orang yang beriman, jadilah kamu orang yang benar-benar penegak keadilan, menjadi saksi karena Allah biarpun terhadap dirimu sendiri atau ibu bapak dan kaum kerabatmu. Jika ia kata ataupun miskin, maka Allah lebih tahu kemaslahatannya. Maka janganlah kamu mengikuti hawa nafsu karena ingin menyimpang dari kebenaran. Dan jika kamu memutarbalikkan (kata-kata) atau enggan menjadi saksi, maka sesungguhnya Allah adalah Maha Mengetahui segala apa yang kamu kerjakan". {Q.S. An-Nisa (4): 135}<sup>41</sup>

Ombudsman yang ada di Indonesia saat ini merupakan bentuk Wilayah al-Mazalim di masa sekarang. Ombudsman RI secara kelembagaan memiliki kesamaan dengan *wilayah al-mazalim* sebagai lembaga peradilan, yang membedakan Ombudsman itu lembaga independent yang ada di Indonesia sedangkan *wilayah al-mazalim* adalah lembaga peradilan dalam Hukum Islam.

---

<sup>41</sup> [www.studocu.com/peradilan-wilayah-al-mazalim](http://www.studocu.com/peradilan-wilayah-al-mazalim). Diakses Pada Tanggal 24 Desember 2022

Dapat dilihat pada Pasal 1 yaitu pengertian Ombudsman adalah lembaga pengawasan terhadap penyelenggara negara dan pemerintahan. Kemudian Pasal 2 yaitu sifat lembaga Ombudsman yang independen atau mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan pemerintahan lainnya dalam menjalankan kewenangan. Kemudian Pasal 7 yaitu Ombudsman bertugas menerima pengaduan masyarakat/rakyat yang dirugikan akibat pejabat negara dan pemerintahan, serta menyelesaikan permasalahan-permasalahan tersebut.<sup>42</sup>

Dengan adanya lembaga Ombudsman saat ini sudah tepat dan tidak bertentangan dengan sistem pengawasan yang ada dalam sistem ketatanegaraan Islam, yaitu Ombudsman hadir untuk mencegah terjadinya diskriminasi agar mencapai kemaslahatan dalam melindungi hak-hak rakyat.

## **C. Ombudsman Republik Indonesia**

### **1. Kedudukan Ombudsman RI dalam Sistem Ketatanegaraan**

Kedudukan Ombudsman RI dapat dilihat dari pertama kali lembaga ini dibentuk yaitu berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 dengan nama KON (Komisi Ombudsman Nasional). berdasarkan Pasal 2, lembaga KON ini bersifat mandiri serta memiliki kewenangan dalam melakukan pemeriksaan atas laporan masyarakat terkait penyelenggara negara yang tidak memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat.<sup>43</sup>

Berdasarkan hal tersebut, pembentukan KON di latar belakang atas 3 pemikiran dasar dalam konsideran Keppres tersebut yaitu:

- a. Bahwa peran masyarakat dalam melakukan pengawasan akan lebih menjamin penyelenggara negara yang bersih, jujur dan terbebas dari KKN.

---

<sup>42</sup> Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 1,2,7

<sup>43</sup> *Op.cit*, Nurkhatimah, dkk, hlm.589.

- b. Bahwa pengawasan yang dilakukan masyarakat adalah penerapan demokrasi yang harus dikembangkan agar penyalahgunaan kekuasaan dapat diminimalisir.
- c. Bahwa penyelenggara negara khususnya pemerintahan memfasilitasi perlindungan dan pelayanan bagi setiap masyarakat.<sup>44</sup>

Kedudukan Ombudsman juga diperjelas dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (ORI) yaitu pada Pasal 1 yang menerangkan bahwa ORI merupakan lembaga yang memiliki kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perorangan.

Keberadaan lembaga Ombudsman selain diatur didalam Undang-Undang pokoknya, juga diatur didalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan dalam Pasal 2 bahwa tujuan pelayanan publik untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik.<sup>45</sup>

Berdasarkan Amandemen UUD 1945 menetapkan “lembaga negara penunjang” merupakan lembaga negara yang diatur didalam konstitusi untuk membantu lembaga negara yang ditetapkan untuk menyelenggarakan fungsi negara agar tujuan bersama dapat tercapai. Keberadaan lembaga Ombudsman RI berperan sebagai lembaga negara yang menjalankan fungsi pengawasan terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara. Kemudian pada Pasal 2 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 dijelaskan

---

<sup>44</sup> Muhamad Khoerul Imam, “*Kedudukan Konstitusional Ombudsman Republik Indonesia dalam Sistem Ketatanegaraan Indonesia Untuk Mewujudkan Clean Governance*”, (Skripsi:IAIN Salatiga, 2020), hlm.27-28.

<sup>45</sup>*Op.cit.* Nurkhatimah, dkk, hlm.590-591.

kedudukan Ombudsman RI adalah sebagai 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.

Berdasarkan penjelasan tersebut sudah jelas betapa pentingnya kedudukan lembaga Ombudsman dalam sistem ketatanegaraan, dengan adanya pengawasan yang dilakukan Ombudsman RI maka akan terwujudnya Good Governance melalui 3 unsur pokok prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yaitu akuntabilitas, transparan dan ketaatan pada aturan hukum.<sup>46</sup>

## **2. Tujuan, Fungsi, Tugas, dan Kewenangan Ombudsman RI**

Tujuan Ombudsman RI mengacu pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008:

- 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 praktek-praktek maladministrasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme.
- e. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.<sup>47</sup>

---

<sup>46</sup> ArfanPoretoka, "Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik", (Jurnal Caraka Justitia, Vol 1, No 1, 2021), hlm.75-76.

<sup>47</sup> Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 4

Fungsi Ombudsman RI mengacu pada Pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008:

Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik dipusat 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.<sup>48</sup>

Tugas Ombudsman RI mengacu pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008:

- 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
- h. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang.<sup>49</sup>

---

<sup>48</sup> Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 6

<sup>49</sup> Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 7

Wewenangan Ombudsman RI mengacu pada Pasal 8 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008:

(1) Dalam menjalankan fungsi dan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dan Pasal 7, Ombudsman berwenang:

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

(2) Selain wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Ombudsman berwenang:

- 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.<sup>50</sup>

#### **D. Pelayanan Publik**

Dibentuknya aturan tentang pelayanan publik sebagai penguat aturan dari Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman. Hal ini telah tertuang didalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 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 dan jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>51</sup>

Pada pasal 2 dan 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan tentang maksud dan tujuan. Pertama, yaitu pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Kedua, tujuan pelayanan publik adalah

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik.
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>52</sup>

---

<sup>50</sup> Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 8 ayat 1 dan 2

<sup>51</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 1

<sup>52</sup> Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 2 dan 3

Menurut para ahli, bahwa pelayanan publik adalah layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat atau warga negara baik secara langsung atau tidak langsung sebagai upaya dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik dalam pelaksanaan peraturan perundang-undangan.<sup>53</sup>

Asas-asas pelayanan publik berdasarkan pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mencakup yaitu:

- a. *Kepentingan umum*, adalah suatu kegiatan dalam memberikan pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- b. *Kepastian hukum*, adalah suatu jaminan agar terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. *Kesamaan hak*, adalah dalam pemberian pelayanan publik tidak membedakan antara agama, suku, ras, status sosial, dll.
- d. *Keseimbangan hak dan kewajiban*, adalah pemenuhan hak sebanding dengan kewajiban yang harus dikerjakan baik oleh pemberi maupun penerima layanan.
- e. *Keprofesionalan*, adalah dalam melaksanakan pelayanan publik harus maksimal bekerja sesuai bidangnya.
- f. *Partisipatif*, adalah meningkatkan peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan mempertimbangkan harapan masyarakatnya.
- g. *Persamaan perlakuan/tidak diskriminasi*, adalah seluruh masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang adil tanpa melihat dari perbedaan apapun.
- h. *Keterbukaan*, adalah seluruh masyarakat sebagai penerima layanan dapat membuka dan memperoleh informasi dengan mudah mengenai pelayanan yang masyarakat inginkan.

---

<sup>53</sup> Cucuk, Adi, "Tinjauan Hukum Kinerja Ombudsman Republik I dan Pelayanan Publik (Studi Kasus Analisis Putusan Rekomendasi Ombudsman RI)", (National Jurnal Lawa, Vol 2, No 1, 2020), hlm.144-145

- i. *Akuntabilitas*, adalah kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik yang harus bertanggung jawab sesuai dengan tugasnya yang merupakan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. *Fasilitas*, adalah pemberian perlakuan khusus bagi masyarakat rentan agar terciptanya pelayanan yang baik.
- k. *Ketetapan waktu*, adalah pelayanan terhadap masyarakat diselesaikan dengan tepat waktu sesuai standar operasional pelayanan.
- l. *Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan*, adalah seluruh bentuk pelayanan dilakukan dengan mudah, cepat dan terjangkau.<sup>54</sup>

Adapun standar pelayanan publik terdapat didalam pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, meliputi:

- a. *Dasar hukum*, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi landasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. *Persyaratan*, adalah pengurusan pelayanan haruslah dipenuhi syarat yang telah ditentukan baik teknis maupun administratif.
- c. *Sistem*, mekanisme dan prosedur, adalah beberapa tata cara yang diberlakukan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan.
- d. *Jangka waktu penyelesaian*, adalah waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap bentuk atau jenis pelayanan.
- e. *Biaya/tarif*, adalah nominal yang diberikan kepada penerima layanan karena telah mendapatkan pelayanan oleh penyelenggara pelayanan atas dasar kesepakatan antara penyelenggara pelayanan dan penerima pelayanan.
- f. *Produk pelayanan*, adalah hasil pelayanan yang diterima oleh penerima layanan sesuai dengan ketentuan aturan yang berlaku.
- g. *Sarana*, prasarana dan/atau fasilitas, adalah alat-alat yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan.

---

<sup>54</sup> Nuriyanto, “Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep Welfare State”, (Jurnal Konstitusi, Vol 11, No 3, 2014), hlm.440.

- h. *Kompetensi pelaksana*, adalah keahlian dan pengetahuan yang harus dimiliki oleh seorang penyelenggaraan pelayanan.
- i. *Pengawasan internal*, adalah pemantauan yang dilakukan langsung oleh pimpinan satuan kerja.
- j. *Penanganan pengaduan*, saran dan masukan, adalah langkah lanjut dalam pelaksanaan penanganan pengaduan.
- k. *Jumlah pelaksana*, adalah ketersediaan pelaksana yang sesuai dengan bidang-biangnya.
- l. *Jaminan pelayanan*, adalah kesesuaian untuk mencapai kepastian pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan sesuai aturan yang berlaku.
- m. *Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan*, adalah kepastian yang memberikan rasa aman dan terbebas dari bahaya.
- n. *Evaluasi kinerja pelaksana*, adalah penilaian yang dilakukan untuk mengetahui seberapa baik pelaksanaan pelayanan dengan standar pelayanan.<sup>55</sup>

Unsur-unsur didalam pelayanan publik, yaitu:

- a. *Penyedia layanan*, adalah pihak yang memberikan suatu layanan kepada penerima layanan atau masyarakat baik dalam bentuk barang maupun jasa.
- b. *Penerima layanan*, adalah masyarakat yang menerima layanan dari penyedia layanan.
- c. *Jenis layanan*, adalah penyedia layanan memberikan suatu layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat atau penerima layanan.
- d. *Kepuasan pelanggan*, adalah penyedia layanan harus mencapai tujuan utama dalam pelayanan yaitu kepuasan pelanggan.<sup>56</sup>

---

<sup>55</sup> *Ibid.*, hlm.442-443.

<sup>56</sup> Atep Adya Barata, “*Dasar-Dasar Pelayanan Publik*”, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004), hlm.14.

Penyelenggara pelayanan publik juga harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu:

- a. *Kesederhanaan prosedur*, adalah prosedur yang ditampilkan hendaknya mudah di pahami dan tidak berbelit-belit.
- b. *Kejelasan*, adalah segala prosedur yang berlaku haruslah memiliki nilai jelas bukan samar-samar.
- c. *Kepastian waktu*, adalah penyelesaian pelayanan publik dalam waktu yang telah ditentukan sesuai aturan yang berlaku.
- d. *Akurasi*, adalah produk yang diberikan kepada penerima pelayanan publik haruslah tepat, sesuai, benar dan sah.
- e. *Kelengkapan sarana dan prasarana*, adalah kelengkapan alat pendukung kerja yang memadai termasuk juga didalamnya sarana informasi dan komunikasi.
- f. *Keamanan*, adalah bentuk rasa aman dan kepastian hukum yang diberikan kepada penerima pelayanan publik tanpa adanya intimidasi.
- g. *Tanggungjawab*, adalah pejabat yang memimpin penyelenggara pelayanan publik bertanggungjawab atas penyelesaian persoalan masyarakat.
- h. *Kemudahan akses*, adalah sarana pelayanan yang baik dan memadai berupa lokasi maupun dalam hal memperoleh informasi.
- i. *Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan*, adalah sikap yang harus dan wajib ada bagi pejabat penyelenggaraan pelayanan publik.
- j. *Kenyamanan*, adalah lingkungan penyelenggara pelayanan itu tertib, bersih dan teratur.<sup>57</sup>

Jenis pelayanan publik yang ideal pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yaitu:

---

<sup>57</sup> *Ibid*, Muhammad Khoerul, hlm.42-44.

- a. *Pelayanan administratif*, merupakan pelayanan yang berupa penyediaan berbagai dokumen yang diperlukan masyarakat/publik seperti akta kelahiran, KTP, paspor, dll.
- b. *Pelayanan barang*, merupakan pelayanan yang berupa menghasilkan berbagai bentuk barang yang menjadi kebutuhan masyarakat/publik seperti penyediaan air bersih, tenaga listrik, dll,
- c. *Pelayanan jasa*, merupakan pelayanan yang berupa menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat/publik seperti penyelenggaraan transportasi, jasa pos, dll.

Ketiga jenis pelayanan publik tersebut sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.<sup>58</sup>

### **1. Pengawasan Pelayanan Publik**

Pengawasan atau yang disebut dengan controlling adalah suatu kegiatan yang dilakukan dengan tujuan untuk menjamin agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan secara efektif dan efisien, atau dengan kata lain untuk menjamin agar sikap dan kinerja pejabat administrasi sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Dalam sistem pemerintahan Indonesia bentuk-bentuk pengawasan dibagi menjadi 3, yaitu:

- a. *Pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung*, pengawasan langsung adalah pengawasan yang dilakukan secara pribadi oleh pemimpin lembaga dengan cara mengamati langsung di lokasi tempat kerja. Sedangkan pengawasan tidak langsung adalah pengawasan yang dilakukan dengan mempelajari laporan-laporan yang diterima dari masyarakat atau pihak lain baik secara lisan maupun tulisan.

---

<sup>58</sup> Aswar Anas, "Analisis Pengawasan Ombudsman dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kalimantan Timur", (Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol 8, No 3, 2020), hlm.852-853

b. *Pengawasan preventif dan pengawasan represif*, pengawasan preventif adalah pengawasan yang sifatnya mencegah agar pemerintah tidak mengambil tindakan yang berlawanan dengan aturan hukum yang berlaku. Sedangkan pengawasan represif adalah pengawasan yang berupa pembatalan atau penangguhan terhadap tindakan yang diambil, misalnya Peraturan Daerah, dll.

c. *Pengawasan internal dan pengawasan eksternal*, pengawasan internal adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat dalam organisasi itu sendiri. Sedangkan pengawasan eksternal adalah pengawasan yang dilakukan oleh lembaga dari luar suatu organisasi yang lembaga tersebut telah diberikan kewenangannya melalui aturan perundang-undangan untuk melaksanakan pengawasan.<sup>59</sup>

Adapun tujuan dari pengawasan adalah untuk mengamati, memahami dan mengetahui kenyataan yang sebenarnya tentang pelaksanaan dan kinerja para penyelenggara pelayanan publik yang merupakan objek pengawasan, apakah sudah sesuai dengan aturan yang berlaku. Berikut beberapa tujuan diadakannya pengawasan:

- a. Untuk mengetahui bahwa pelaksanaan wewenang oleh pejabat penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan maksud aturan perundang-undangan.
- b. Untuk mengetahui bahwa pelaksanaan wewenang oleh pejabat penyelenggara pelayanan publik sudah sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. Untuk mengetahui kendala-kendala atau kesulitan yang dihadapi pejabat pelayanan publik.
- d. Untuk melindungi hak-hak masyarakat yang telah diatur dalam ketentuan hukum negara.

---

<sup>59</sup> Rafi, Rahmadani, "Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Terhadap Pelayanan Publik", (Jurnal MIAAP, Vol 2, No 4, 2020), hlm.3-4.

e. Untuk menghindari terjadinya sesuatu hal yang merugikan masyarakat yang dilakukan oleh pejabat penyelenggara pelayanan publik<sup>60</sup>.

Pelayanan publik yang baik dan benar yaitu mengandung ciri-ciri:

- a. Efektif yaitu hal terpenting adalah mengutamakan pada pencapaian yang menjadi tujuan dan harapan.
- b. Sederhana yaitu tata cara atau prosedur pelayanan yang diberikan secara mudah, tepat, cepat dan mudah dipahami oleh masyarakat. Kemudian bersifat transparan atau kejelasan terkait syarat, biaya dan waktu penyelesaian pelayanan.
- c. Keterbukaan yaitu informasi yang diberikan kepada masyarakat secara terbuka mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan agar mudah dipahami oleh masyarakat.
- d. Efisien yaitu kesesuaian dan tepat kerja terhadap memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.<sup>61</sup>

## **2. Maladministrasi Pelayanan Publik**

Maladministrasi bisa diartikan dengan suatu perbuatan atau perilaku yang melawan hukum didalam suatu administrasi pelayanan publik, baik berupa penyalahgunaan jabatan atau wewenang, mengambil keputusan yang tidak tepat, melakukan penundaan berlanjut,dll. Sebagaimana diatur didalam ketentuan pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 “Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui kewenangan, menggunakan kewenangan untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggara pelayanan publik yang dilakukan

---

<sup>60</sup> Jum Anggriani, “*Hukum Administrasi Negara*”, (Yogyakarta:Graha Ilmu, 2012), hlm.79.

<sup>61</sup>*Op.cit.*, Nuriyanto, hlm.435-436.

oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.<sup>62</sup>

Bentuk-bentuk yang termasuk ke dalam maladministrasi, yaitu:

- a. *Penundaan berlarut*: Seorang pejabat publik pada proses pemberian pelayanan terhadap masyarakat dengan sengaja menunda atau mengulur-ulur waktu tanpa adanya alasan yang masuk akal, sehingga pelayanan publik tersebut tidak ada kejelasan.
- b. *Tidak memberikan pelayanan*: Seorang pejabat publik tidak melakukan tugasnya sesuai dengan kewenangan yang telah diberikan kepadanya, sehingga tindakan yang mestinya dilakukan untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat tidak terwujud.
- c. *Tidak kompeten*: Seorang pejabat publik tidak cakap dan tidak mampu dalam memutuskan sesuatu yang mengakibatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak prima.
- d. *Penyalahgunaan wewenang*: Seorang pejabat publik menggunakan kewenangan yang telah diberikan kepadanya hanya untuk kepentingan pribadinya dan hal-hal yang berada diluar dari pada ketentuan aturan yang sudah tertera.
- e. *Permintaan Imbalan*: Seorang pejabat publik dalam melaksanakan pelayanan publik meminta uang dan barang kepada masyarakat agar mendapatkan pelayanan yang sepatutnya telah menjadi tanggung jawabnya.
- f. *Penyimpangan prosedur*: Seorang pejabat publik dalam melaksanakan tugasnya tidak mematuhi aturan atau tahapan yang sudah ditentukan.

---

<sup>62</sup> Ahmad Rifai, "Peranan Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten dalam Pencegahan Maladministrasi Studi Kasus di Provinsi Banten", (Skripsi:UIN Sultan Maulana Hasanuddin, 2018), hlm.35-36.

g. *Bertindak tidak layak/patut*: Seorang pejabat publik dalam melaksanakan pelayanan publik melakukan hal-hal yang tidak layak dan tidak patut, serta mengatakan sesuatu yang tidak sopan kepada masyarakat.

h. *Berpihak*: Seorang pejabat publik dalam melaksanakan pelayanan publik bertindak atau berlaku tidak adil dengan mementingkan salah satu pihak dan mengabaikan pihak lainnya, sehingga menguntungkan pihak yang didukungnya saja.

i. *Konflik kepentingan*: Seorang pejabat publik tidak memberikan pelayanan karena memiliki masalah pribadi sehingga pelayanan yang diberikan tidak tepat.

j. *Diskriminasi*: Seorang pejabat publik tidak memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan dalih perbedaan agama, suku, ras, dll.<sup>63</sup>

Maladministrasi perlu di cegah untuk:

a. Upaya untuk menciptakan pemerintahan yang baik yang efektif, jujur, terbuka dan bebas dari KKN.

b. Peningkatan mutu pelayanan negara di seluruh bidang agar masyarakat mendapatkan keadilan, kesejahteraan yang semakin membaik sesuai dengan HAM.

c. Peningkatan kinerja dari pejabat publik yang membuat masyarakat percaya akan kinerja pejabat publik.<sup>64</sup>

---

<sup>63</sup> *Ibid*, Yodi Arista, hlm24-29.

<sup>64</sup> Eufemia Lawati, “*Kewenangan Ombudsman dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik*”, (Skripsi:Universitas Katolik Darma Cendika, 2018), hlm.19-20.

## **BAB TIGA**

### **TINJAUAN PENGATURAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN ACEH DAN STRATEGI DALAM PENYELESAIAN MALADMINISTRASI**

#### **A. Pengaturan Sistem Kinerja Ombudsman Republik Indonesia**

##### **1. Profil Ombudsman Republik Indonesia**

Ombudsman lahir pertama kali berasal dari negara swedia, yaitu ketika pemerintahan berbentuk kerajaan yang absolut menghendaki perubahan yang signifikan. Ombudsman Swedia adalah badan kelembagaan parlemen. Keberadaan Ombudsman Swedia pertama kali dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1809, yang berlanjut secara lebih rinci dalam Ordonasi Ombudsman pada tahun 1810. Tuugasnya adalah melaksanakan pengawasan terhadap pengadilan dan administrasi publik untuk kepentingan masyarakat, secara independen dari pemerintah dan atas nama parlemen.

Ombudsman pertama kali lahir di Indonesia bernama Komisi Ombudsman Nasional yang dimulai ketika Presiden B.J. Habibie berkuasa dan dilanjut pada masa pemerintahan K.H. Abdurrahman Wahid (Gusdur) sebagai awal sejarah pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia. Pemerintah pada saat itu sadar akan perlunya lembaga Ombudsman di Indonesia serta adanya tuntutan kuat dari masyarakat untuk mewujudkan pemerintah yang bersih dan penyelenggara negara yang terbebas dari KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme).

Pada Maret Tahun 2000, Gusdur mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional yang tujuannya sebagai lembaga pengawasan. Kemudian untuk mengoptimalkan fungsi, tugas dan wewenang Komisi Ombudsman Nasional, perlu dibentuk Undang-Undang Tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai landasan hukum yang kuat. Akhirnya pada Tanggal 7 Oktober 2008 ditetapkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Sejak saat itu Komisi Ombudsman Nasional yang bersifat sementara diganti menjadi Ombudsman Republik Indonesia yang bersifat permanen sebagaimana lembaga negara yang lain.<sup>65</sup>

Dasar hukum tentang Ombudsman di Indonesia yaitu Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional yang terdapat pada Pasal 2 “lembaga pengawasan masyarakat berasaskan Pancasila dan bersifat mandiri, serta berwenang melakukan klarifikasi, monitoring atau pemeriksaan atas laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan negara khususnya pelaksanaan oleh aparatur pemerintahan termasuk lembaga peradilan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”.<sup>66</sup>

Kemudian dibentuknya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang 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, 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.<sup>67</sup>

Ombudsman adalah lembaga negara yang tidak terdapat ketentuannya di dalam UUD. Kehadirannya berdasarkan Undang-Undang dalam hal pengawasan kinerja aparatur negara dan pemerintahan serta untuk menerima laporan dari masyarakat. Namun demikian, dalam sistem pemisahan kekuasaan Ombudsman di kategorikan sama dan tidak berada dibawah

---

<sup>65</sup> *Op.cit*, Galang Asmara, hlm.22

<sup>66</sup> Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional  
Pasal 2

<sup>67</sup> Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia  
Pasal 1

pengaruh dari kekuasaan lain serta keberadaan Ombudsman adalah hal yang sangat penting dalam pemenuhan perlindungan dan kesejahteraan masyarakat yang merupakan bagian tujuan bernegara.<sup>68</sup>

Ombudsman menjalankan tugas dan wewenangnya berasaskan pada kepatutan, keadilan, non diskriminasi, tidak memihak, keseimbangan, keterbukaan, akuntabilitas dan kerahasiaan. 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<sup>69</sup>. Ombudsman bertujuan untuk mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera, mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif agar terbebas dari KKN, praktek maladministrasi dan diskriminasi, serta meningkatkan kesadaran hukum masyarakat.<sup>70</sup>

## **2. Tinjauan Pengaturan Ombudsman Aceh Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan**

Untuk mengoptimalkan fungsi, tugas dan wewenang Ombudsman, berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 43 ayat (1) yaitu “Apabila di pandang perlu, Ombudsman dapat mendirikan perwakilan Ombudsman di daerah provinsi atau kabupaten/kota” dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik Pasal 46 ayat (3) yaitu “Ombudsman wajib membentuk perwakilan di daerah yang

---

<sup>68</sup> Firman Mustika, “Peran Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Pelayanan Publik Yang Baik”, (Jurnal Lex Et Societatis, Vol 6, No 3, 2018), hlm.21.

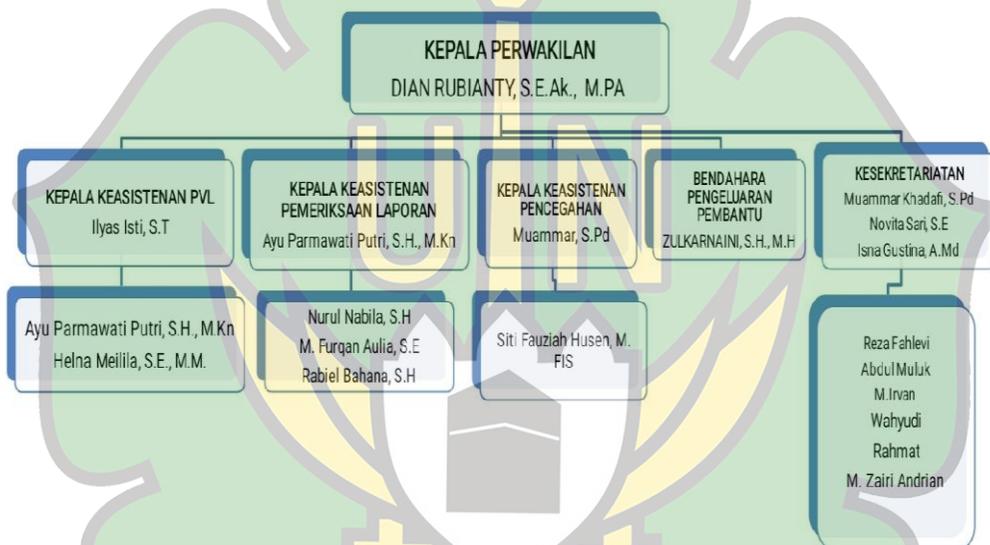
<sup>69</sup> Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RepublikIndonesia Pasal 2

<sup>70</sup> Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RepublikIndonesia Pasal 3 dan 4

bersifat hierarkis untuk mendukung tugas dan fungsi Ombudsman dalam kegiatan pelayanan publik”.<sup>71</sup>

Kantor Ombudsman RI Perwakilan Aceh yang berada di Jalan Banda Aceh-Medan KM 4 Tanjung, Kec.Ingin Jaya, Kabupaten Aceh Besar bertugas untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang berada di daerah Aceh. Berikut struktur organisasi Ombudsman RI Perwakilan Aceh:

### Struktur Ombudsman RI Perwakilan Aceh



Gambar 1

Susunan organisasi Keasistenan Perwakilan Ombudsman Aceh yaitu:

- a. Keasistenanan Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan yang mempunyai tugas sebagai penyelenggara kebijakan penerimaan dan konsultasi atas pengaduan atau laporan dari masyarakat tentang permasalahan layanan publik, kemudian menyiapkan, mengkoordinasikan,

<sup>71</sup> Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 43 ayat 1 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 46 ayat 3

sinkronisasi, melaksanakan dan integrasi kegiatan verifikasi laporan masyarakat.<sup>72</sup>

b. Keasistenan Bidang Pemeriksaan Laporan yang mempunyai tugas sebagai penyelenggara kebijakan dan melaksanakan kegiatan teknis terkait pemeriksaan laporan sebagai tindak lanjut atas laporan masyarakat pada penyelenggara layanan publik.<sup>73</sup>

c. Keasistenan Bidang Pencegahan yang mempunyai tugas sebagai penyelenggara kebijakan, melakukan koordinasi dan pelaksanaan teknis di bidang deteksi, perlakuan pelaksanaan saran dalam rangka pencegahan maladministrasi.<sup>74</sup>

Ombudsman RI Perwakilan Aceh memiliki Standar Operasional Prosedur atau SOP dalam menjalankan tugasnya yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, selanjutnya SOP kerja Ombudsman secara mendetail diatur didalam Peraturan Ombudsman atau PO.

Dalam menerima laporan masyarakat, di tangani oleh Asisten bidang Penyelesaian Laporan dengan alur yaitu penerimaan laporan, apakah laporan yang diterima Ombudsman tersebut telah memenuhi persyaratan penerimaan laporan yang terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 24 ayat (1) ialah memuat nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, dan alamat lengkap Pelapor. Memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci, dan sudah menyampaikan

---

<sup>72</sup> Peraturan Ombudsman Nomor 43 Nomor 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia Pasal 8 dan 11

<sup>73</sup> Peraturan Ombudsman Nomor 43 Nomor 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia Pasal 61

<sup>74</sup> Peraturan Ombudsman Nomor 43 Nomor 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia Pasal 18

laporan secara langsung kepada pihak Terlapor atau atasannya, tetapi Laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya.<sup>75</sup>

Sebagaimana diatur juga di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 46 ayat (1) dan (2) ialah Ombudsman wajib menerima dan berwenang memproses pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan undang-undang ini dan Ombudsman wajib menyelesaikan pengaduan masyarakat apabila pengadu menghendaki penyelesaian pengaduan tidak dilakukan oleh penyelenggara.<sup>76</sup> Ketentuan tersebut juga terdapat dalam Peraturan Ombudsman (PO) Nomor 48 Tahun 2020 Pasal 2A ayat (1) ialah Ombudsman menyelenggarakan pelayanan Konsultasi kepada Pelapor atau masyarakat umum.<sup>77</sup>

Laporan yang telah memenuhi syarat-syarat penerimaan laporan akan diverifikasi, kemudian dilakukan pemeriksaan administratif dan pemeriksaan substantif. Pemeriksaan administratif sesuai Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 25 ayat (3) dan (4)<sup>78</sup>, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 44 ayat (4) dan (5)<sup>79</sup>, serta Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 Pasal 4 ayat (2) dan (3)<sup>80</sup> ialah Ombudsman memberikan waktu paling lambat 30 hari kepada pelapor untuk memenuhi syarat pemeriksaan administratif dan apabila tidak memenuhi maka pelapor dianggap mencabut laporannya.

Pemeriksaan substantif dapat dilakukan apabila pemeriksaan administratif sudah terpenuhi. Hasil dari pemeriksaan substantif oleh Ombudsman dapat berupa tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan atau

---

<sup>75</sup> Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 24 ayat (1)

<sup>76</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 46 ayat (1) dan (2)

<sup>77</sup> Peraturan Ombudsman (PO) Nomor 48 Tahun 2020 Pasal 2A ayat (1)

<sup>78</sup> Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 25 ayat (3) dan (4)

<sup>79</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 44 ayat (2) dan (3)

<sup>80</sup> Peraturan Ombudsman (PO) Nomor 48 Tahun 2020 Pasal 4 ayat (2) dan (3)

berwenang melanjutkan pemeriksaan<sup>81</sup>. Dalam hal tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan Ombudsman menyampaikan kepada pelapor untuk laporannya ditangani oleh instansi lain yang berwenang<sup>82</sup>. Kemudian dalam hal berwenang melanjutkan pemeriksaan Ombudsman melakukan pemeriksaan lapangan atau memanggil terlapor secara tertulis yang tetap berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya.<sup>83</sup>

Hasil pemeriksaan setelah melakukan pemanggilan secara tertulis kepada terlapor atau melakukan pemeriksaan lapangan bisa berupa menolak laporan atau menerima laporan untuk diselesaikan. Maksud menolak laporan oleh Ombudsman karena tidak ditemukan adanya maladministrasi. Sedangkan menerima laporan oleh Ombudsman karena ditemukan maladministrasi<sup>84</sup>. Dalam melaksanakan pemeriksaan laporan, Ombudsman dapat melakukan pemeriksaan ke objek pelayanan publik tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pejabat atau instansi yang dilaporkan dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>85</sup> Jika sudah melewati tahap-tahap tersebut, maka Ombudsman melakukan penyelesaian laporan dan monitoring dengan cara mediasi, konsiliasi dan rekomendasi.<sup>86</sup>

---

<sup>81</sup> Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 26 ayat (1) dan (2), Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 Pasal 7

<sup>82</sup> Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 27 ayat (2), Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 Pasal 8

<sup>83</sup> Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 28 dan 29

<sup>84</sup> Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 35 dan 36

<sup>85</sup> Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 34

<sup>86</sup> Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 36 dan 37 dan Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 Pasal 32,36,38,40

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh Ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh Ombudsman. Konsiliasi adalah proses penyelesaian laporan masyarakat yang dilakukan konsiliator Ombudsman terkait penyelenggaraan pelayanan publik dengan tujuan untuk mencari penyelesaian yang dapat diterima kedua belah pihak melalui usulan kerangka penyelesaian oleh konsiliator Ombudsman. Rekomendasi adalah kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman kepada atasan terlapor atau dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggara pelayanan publik.<sup>87</sup>

Dalam proses mediasi, konsiliasi dan rekomendasi, Ombudsman dapat melakukan monitoring (pemantauan) sebagai bentuk pelaksanaan rekomendasi dengan cara meminta keterangan terlapor dan/atau atasan terlapor atau melakukan pemeriksaan lapangan untuk memastikan pelaksanaan rekomendasi. Kemudian monitoring (memantau) hasil kesepakatan mediasi/konsiliasi dengan berita acara kesepakatan.<sup>88</sup>

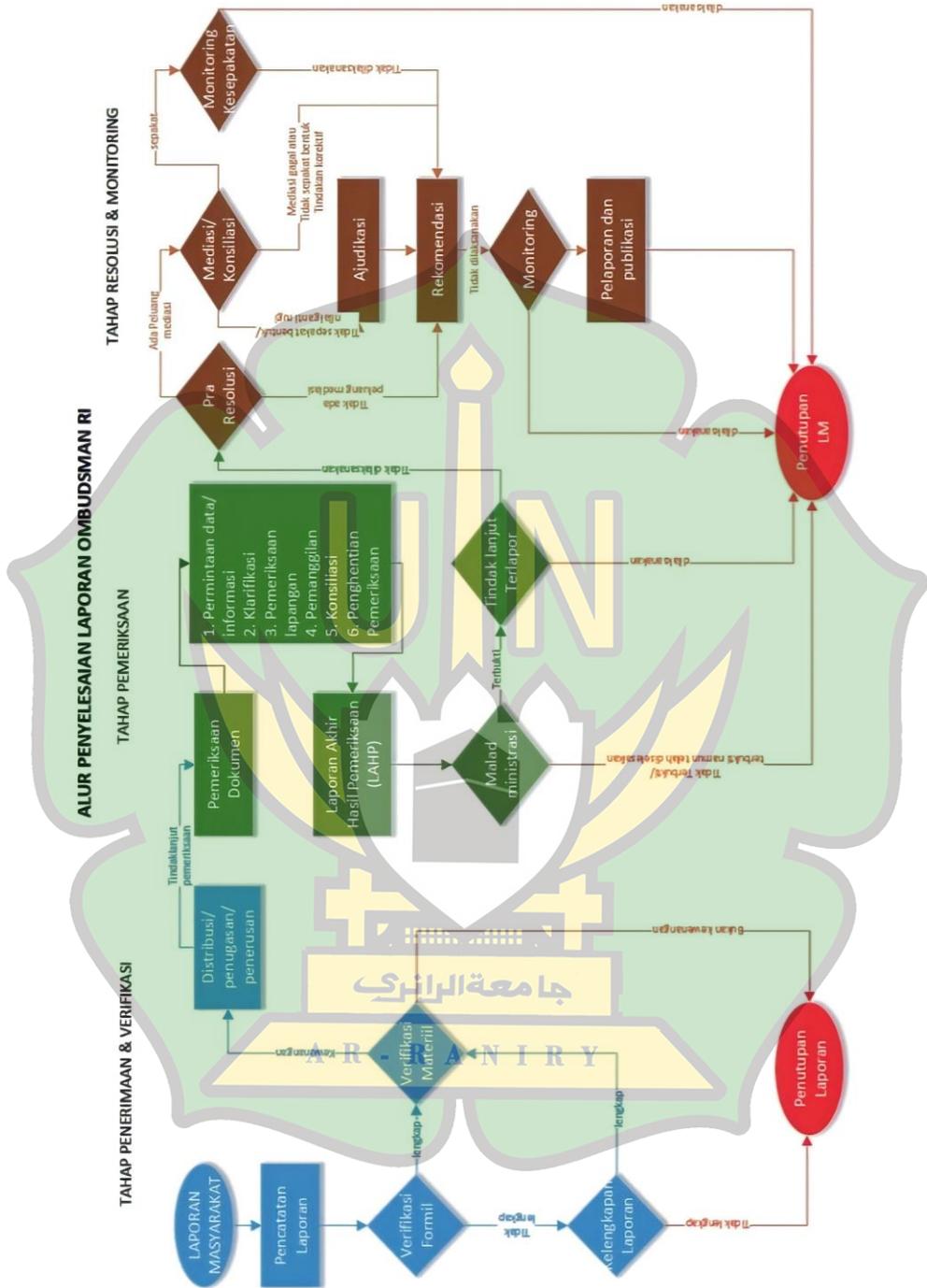
Laporan dinyatakan selesai apabila telah memperoleh penyelesaian dari Terlapor dan telah mencapai kesepakatan dalam mediasi atau konsiliasi serta rekomendasi. Laporan ditutup karena kesepakatan mediasi/konsiliasi tercapai dan rekomendasi telah dilaksanakan.<sup>89</sup> Berikut alur atau tata cara penerimaan, pemeriksaan dan penyelesaian laporan Ombudsman:

---

<sup>87</sup> Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 Pasal 1

<sup>88</sup> Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 Pasal 40,41 dan 42

<sup>89</sup> Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 Pasal 28



Gambar 2

## **B. Strategi Penyelesaian Maladministrasi BLT-DD Untuk Mewujudkan Good Governance Di Masa Pandemi Covid 19**

Setelah Kantor Ombudsman RI Perwakilan Aceh dibangun, Asisten Bidang PVL melakukan upaya sosialisasi kepada masyarakat melalui beberapa cara yaitu membuat pertemuan dengan masyarakat yang ada di daerah-daerah maupun melalui media sosial. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Ilyas Isti selaku Kepala Keasistenan Bidang PVL (Penerimaan dan Verifikasi Laporan) terkait hal ini:

“Awal Ombudsman Aceh di bentuk tahun 2012 sampai 2015, model sosialisasi Ombudsman Aceh adalah datang langsung ke daerah-daerah. Kemudian setelah tahun 2015 sampai dengan sekarang, model sosialisasi Ombudsman berubah melalui media sosial untuk mengikuti perkembangan zamannya. Sosialisasi tersebut membuat masyarakat memahami tujuan dan fungsi Ombudsman, dapat dilihat dari laporan masyarakat yang masuk setiap tahun terus meningkat terkhusus di masa pandemi covid 19. Maka Ombudsman sangat penting untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan maladministrasi yang ada”.<sup>90</sup>

Berdasarkan data yang di peroleh dari Kantor Ombudsman RI Perwakilan Aceh diketahui bahwa Instansi yang sering dilaporkan oleh masyarakat di masa pandemi covid 19 tahun 2020 dan 2021 adalah Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kab/Kota dan Kelurahan/Desa. Berikut tabel laporan masyarakat berdasarkan klarifikasi Terlapor:

### **Laporan Masyarakat Berdasarkan Klarifikasi Terlapor Tahun 2020**

<b>No</b>	<b>Aspek</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
1	Pemerintah Provinsi	13	14%
2	Pemerintah Kab/Kota	23	24%
3	Kecamatan	3	3%

<sup>90</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Ilyas Isti Selaku Kepala Keasistenan Bidang PVL Pada Tanggal 1 Desember 2022

4	Kelurahan/Desa	13	14%
5	Lembaga Pengadilan	2	2%
6	BUMN/BUMD	2	2%
7	POLRI	8	9%
8	Kementerian Lembaga	6	6%
9	Pendidikan	3	3%
10	Badan Pertanahan Nasional	9	10%
11	Perguruan Tinggi Negeri	2	2%
12	TNI	2	2%
13	Kejaksaan	1	1%
14	Perbankan	7	7%
<b>Jumlah</b>		<b>94</b>	<b>100%</b>

Tabel 2

### Laporan Masyarakat Berdasarkan Klarifikasi Terlapor Tahun 2021

No	Aspek	Jumlah	Persentase
1	Pemerintah Provinsi	16	14%
2	Pemerintah Kab/Kota	19	24%
3	Kecamatan	0	3%
4	Kelurahan/Desa	15	14%
5	Lembaga Pengadilan	4	2%
6	BUMN/BUMD	3	2%
7	POLRI	4	9%
8	Kementerian Lembaga	13	6%
9	Komisi Negara	0	3%
10	Badan Pertanahan Nasional	0	10%
11	Perguruan Tinggi Negeri	1	2%
12	Kejaksaan	1	2%

<b>Jumlah</b>	<b>76</b>	<b>100%<sup>91</sup></b>
---------------	-----------	--------------------------

Tabel 3

Berdasarkan data tersebut, Kepala Keasistenan Bidang PVL menyatakan bahwa dugaan maladministrasi yang sering terjadi tahun 2020 dan 2021, sebagai berikut:

#### Laporan Dugaan Maladministrasi Tahun 2020 dan 2021

No	Dugaan maladministrasi	Tahun 2020	Tahun 2021
1	Penundaan Berlarut	25	27
2	Penyalahgunaan Wewenang	1	0
3	Tidak Memberi Pelayanan	16	23
4	Penyimpangan Prosedur	15	17
5	Permintaan Imbalan	1	5
6	Diskriminasi	1	3
7	Tidak Kompeten	1	1
8	Berpihak	0	0
9	Tidak Patut	15	18
10	Konflik Kepentingan	1	0 <sup>92</sup>

Tabel 4

Sebagaimana yang di atur dalam Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Verifikasi Laporan dalam Pasal 1 yaitu maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publi yang dilakukan oleh

<sup>91</sup> Data Diambil Langsung di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Aceh Pada 14 Oktober 2022

<sup>92</sup> Data Diambil Langsung di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Aceh Pada 14 Oktober 2022

penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.<sup>93</sup> Ada 10 bentuk-bentuk maladministrasi:

- a. Penundaan Berlarut, merupakan perbuatan mengulur waktu penyelesaian layanan atau memberikan layanan melebihi baku waktu dari janji layanan.
- b. Tidak memberi pelayanan, merupakan perilaku mengabaikan tugas layanan sebagian atau keseluruhan kepada masyarakat yang berhak atas layanan tersebut.
- c. Tidak kompeten, merupakan penyelenggaraan layanan yang memberikan tidak sesuai dengan kompetensi.
- d. Penyalahgunaan Wewenang, merupakan perbuatan melampaui wewenang, melawan hukum, dan/atau penggunaan wewenang untuk tujuan lain dari tujuan wewenang tersebut dalam proses pelayanan publik.
- e. Penyimpangan Prosedur, merupakan penyelenggaraan layanan publik yang tidak sesuai dengan alur/prosedur layanan.
- f. Permintaan Imbalan, merupakan permintaan imbalan dalam bentuk uang, jasa maupun barang secara melawan hukum atas layanan yang diberikan kepada pengguna layanan.
- g. Tidak Patut, merupakan perilaku yang tidak layak dan patut yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik dalam memberikan layanan yang baik kepada masyarakat pengguna layanan.
- h. Berpihak, merupakan keberpihakan dalam penyelenggaraan layanan publik yang memberikan keuntungan dalam bentuk apapun kepada salah satu pihak dan merugikan salah satu pihak tanpa memperhatikan kepentingan pihak lainnya.

---

<sup>93</sup> Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Verifikasi Laporan Pasal 1

- i. Diskriminasi, merupakan pemberian layanan secara berbeda, perlakuan khusus atau tidak adil diantara sesama pengguna layanan, dan
- j. Konflik Kepentingan, merupakan penyelenggaraan layanan publik yang dipengaruhi karena adanya hubungan kelompok, golongan, suku atau hubungan kekeluargaan baik secara hubungan darah maupun karena hubungan perkawinan sehingga layanan yang diberikan tidak sebagaimana mestinya.<sup>94</sup>

Saat pandemi covid 19 masuk ke Indonesia, masalah baru pun muncul yaitu adanya laporan terkait maladministrasi BLT-DD (Bantuan langsung Tunai Dana Desa) yang tidak diberikan kepada masyarakat, tujuan diberikan bantuan ini adalah untuk membantu masyarakat kurang mampu atau kehilangan pekerjaan akibat pandemi covid 19. Ternyata hal ini juga tidak terlepas dari oknum-oknum tertentu yang membuat penyaluran bantuan menjadi tidak efektif. Adanya dugaan maladministrasi berupa penundaan berlarut, permintaan imbalan dan penyimpangan prosedur yang dilaporkan masyarakat kepada Ombudsman Aceh. Sesuai aturan Permendes Nomor 6 Tahun 2020 pihak yang bertanggung jawab dalam penyaluran BLT-DD adalah Kepala Desa. Berikut tabel laporan masyarakat berdasarkan dugaan maladministrasi BLT DD yang dilaporkan kepada Ombudsman RI Perwakilan Aceh:

**Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi BLT-DD  
Tahun 2020-2021**

No	Substansi Laporan	Tahun	Jumlah
1	Penundaan Berlarut	2020	2
2	Penyalahgunaan Wewenang	-	-
3	Tidak Mmberi Pelayanan	-	-
4	Penyimpangan Prosedur	2020,2021	2

<sup>94</sup> Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Verifikasi Laporan Pasal 11

5	Permintaan Imbalan	2020	1
6	Diskriminasi	-	-
7	Tidak Kompeten	-	-
8	Berpihak	-	-
9	Tidak Patut	-	-
10	Konflik Kepentingan	-	<sup>95</sup>

Tabel 5

Laporan tersebut diterima dengan ketentuan sesuai Pasal 23 Undang-Undang No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI, laporan dapat diajukan kepada Ombudsman bagi seluruh warga negara Indonesia dengan ketentuan yaitu: menyebutkan identitas lengkap, menguraikan peristiwa dengan rinci, telah mengajukan laporan langsung kepada pihak instansi atau terlapor namun tidak mendapat penyelesaian.<sup>96</sup> Berikut tabel laporan masyarakat terkait maladministrasi BLT-DD berdasarkan mekanisme penyampaian Terlapor:

**Laporan Masyarakat Berdasarkan Mekanisme Penyampaian Terlapor  
Dugaan Maladministrasi BLT-DD Tahun 2020-2021**

No	Mekanisme	Tahun 2020	Tahun 2021	Jumlah
1	Datang Langsung	-	-	-
2	Surat	-	-	-
3	Email	1	-	1
4	Whatsapp	-	-	-
5	Telepon	3	1	4 <sup>97</sup>

Tabel 6

<sup>95</sup> Data Diambil Langsung di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Aceh Pada 14 Oktober 2022

<sup>96</sup> Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI Pasal 23

<sup>97</sup> Data Diambil Langsung di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Aceh Pada 14 Oktober 2022

Masyarakat berharap laporan yang diadukan terkait maladministrasi BLT-DD yang dilakukan pihak desa dapat diselesaikan agar masyarakat mendapatkan kembali haknya.

Ombudsman dalam menyelesaikan laporan maladministrasi BLT-DD di masa pandemi covid 19 mendapatkan pembatasan, yaitu adanya kendala-kendala dalam hal internal maupun eksternal. Hal internal yang dihadapi adalah jumlah asisten bidang penyelesaian laporan yang sedikit sedangkan laporan yang masuk dan perlu penyelesaian jangkauannya jauh dari kantor perwakilan. Hal eksternal yang dihadapi adalah beberapa desa yang dilaporkan oleh Pelapor sedang menerapkan Lockdown sehingga perlu alternatif lain untuk menyelesaikan maladministrasi BLT-DD dengan tetap menghadapi kendala-kendala tersebut.

Adanya kendala-kendala tersebut di tahun 2020 dan 2021, Taqwaddin Husin yang pada masa itu masih menjabat sebagai Kepala Perwakilan Ombudsman Aceh bersama para Asisten Ombudsman membuat strategi untuk penyelesaian laporan terkait maladministrasi BLT-DD di daerah Aceh, berikut hasil wawancara dengan Muammar, S.E selaku Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan yang turut menyelesaikan Maladministrasi BLT-DD ditahun 2020 dan 2021:

“Dalam hal menerima laporan maladministrasi BLT-DD, Ombudsman tidak membatasi mekanismenya, masyarakat bisa melaporkan melalui via telepon, wa, surat, maupun datang langsung asalkan tetap mematuhi protokol kesehatan”.

“Ombudsman Aceh mengalami kendala dalam memeriksa laporan karena jumlah asisten yang sedikit sedangkan laporan yang diterima berasal dari desa yang jauh dari kantor perwakilan dan di desa tersebut menerapkan lockdown, Ombudsman Aceh melakukan strategi dengan memperkuat di bidang koordinasi, Asisten Ombudsman Aceh bisa meminta klarifikasi langsung kepada pihak Terlapor melalui via telepon untuk diberikan Rekomendasi dan Kepala

Perwakilan Ombudsman Aceh menunjuk kepala keasistenan bidang pencegahan untuk ikut andil”.<sup>98</sup>

Ombudsman Aceh menerima dugaan maladministrasi BLT-DD berupa permintaan imbalan, penundaan berlaut dan penyimpangan prosedur. Untuk mendapatkan jawaban terkait penyelesaian maladministrasi BLT-DD, maka dilaksanakan wawancara dengan asisten yang ditunjuk. Berikut daftar informan dan responden:

NO	Nama dan Jabatan	Peran dalam Penelitian
1	Ilyas Isti, S.T (sebagai Kepala Keasistenan Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan)	Sebagai pihak yang menerima dan menverifikasi laporan atas dugaan maladministrasi BLT-DD.
2	Furqan Aulia, S.E (sebagai Anggota Keasistenan Bidang Pemeriksaan Laporan)	Sebagai pihak yang memeriksa dan menyelesaikan laporan atas dugaan maladministrasi BLT-DD
3	Muammar, S.Pd (sebagai Kepala Bidang Keasistenan Pencegahan)	Sebagai pihak yang turut memeriksa dan menyelesaikan laporan atas dugaan maladministrasi BLT-DD.

Tabel 7

Hasil wawancara dengan Ilyas Isti, S.T sebagai Kepala Bidang Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman Aceh terkait Penyimpangan Prosedur yang terjadi di salah satu kantor geuchik/kelurahan Aceh Utara, yaitu:

“Dalam hal ini pelapor tidak mendapatkan BLT-DD dan pelapor telah berupaya melakukan konfirmasi terhadap Terlapor namun tidak ada tindakan. Bidang PVL Ombudsman melakukan koordinasi dan komunikasi kepada pihak-pihak kantor geuchik di daerah yang dilaporkan tersebut melalui narahubung yang

<sup>98</sup> Hasil Wawancara dengan Muammar, S.Pd Selaku Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan Pada Tanggal 2 Desember 2022

berada di Aceh Utara. Penyelesaian ini tidak sampai kepada tahap turun ke lapangan atau pemanggilan terlapor secara tertulis, sebab maladministrasi ini telah selesai dengan dikonfirmasi langsung oleh Pelapor bahwa pihak Terlapor telah memberikan haknya kembali”.<sup>99</sup>

Hasil wawancara dengan M. Furqan Aulia, S.E sebagai Anggota Keasistenan Bidang Pemeriksaan Laporan (PL) Ombudsman Aceh terkait Penundaan Berlarut yang terjadi di salah satu kantor geuchik/kelurahan Pidie, yaitu:

“Saat diperiksa, Terlapor (geuchik) mengklarifikasi bahwa hal tersebut terjadi karena perangkat desa yang bertugas mengurus bantuan ini menjalankan tugasnya tidak bersungguh-sungguh dan menjelaskan kepada Terlapor dengan tidak utuh. Kasus ini diselesaikan dengan dibayarkan BLT-DD kepada Pelapor”.<sup>100</sup>

Hasil wawancara dengan Muammar, S.Pd sebagai Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan yang turut ikut menyelesaikan masalah terkait Pungli di salah satu kantor geuchik/kelurahan Aceh Tenggara, yaitu:

“Kepala Bidang Pencegahan yang turut membantu, langsung turun ke wilayah Aceh Tenggara tepatnya melalui pihak Kecamatan, pihak Ombudsman berupaya menyelesaikan permasalahan ini dengan mensosialisasikan kepada pihak kecamatan bahwa BLT-DD ini harus segera diberikan. Pihak Ombudsman tidak bisa melakukan koordinasi langsung ke kantor geuchik karena desa tersebut menerapkan lockdown. Kasus maladministrasi ini selesai dengan dikonfirmasi oleh sekdes kepada kecamatan”.<sup>101</sup>

---

<sup>99</sup> Hasil Wawancara dengan Ilyas Isti, S.T Selaku Kepala Keasistenan Bidang PVL Pada Tanggal 1 Desember 2022

<sup>100</sup> Hasil Wawancara dengan M. Furqan Aulia, S.E Selaku Anggota Keasistenan Bidang PL Pada Tanggal 2 Desember 2022

<sup>101</sup> Hasil Wawancara dengan Muammar, S.Pd Selaku Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan Pada Tanggal 2 Desember 2022

Hasil wawancara dengan Muammar, S.Pd sebagai Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan yang turut ikut menyelesaikan masalah terkait Penundaan Berlarut di salah satu kantor geuchik/kelurahan Kota Langsa, yaitu:

“Dalam hal ini pihak Ombudsman menghubungi pihak kecamatan melalui Via Telefon untuk mengkonfirmasi hal tersebut, ternyata benar bantuan itu belum diberikan karena adanya permasalahan terkait anggaran di desa tersebut. Setelah permasalahan anggaran selesai, bantuan itu pun langsung diberikan kepada Pelapor”.<sup>102</sup>

Hasil wawancara dengan Muammar, S.Pd sebagai Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan yang turut ikut menyelesaikan masalah terkait Penyimpangan Prosedur di salah satu kantor geuchik/kelurahan Aceh Singkil, yaitu:

“Pelapor menyatakan prosedur dan persyaratan untuk menerima bantuan tidak jelas, pemotongan uang saat menerima bantuan oleh oknum petugas, manipulasi data dan tidak ada kejelasan sosialisasi sebagai sarana dalam pemberian bantuan BLT-DD kepada masyarakat. Pihak Ombudsman dalam hal ini melakukan konfirmasi kepada kecamatan, kemudian pihak kecamatan melakukan koordinasi kepada pihak aparat desa untuk mendata sesuai aturan yang berlaku. Kasus ini selesai dengan dikonfirmasi oleh pihak kecamatan”.<sup>103</sup>

Maka, laporan maladministrasi BLT-DD kepada Ombudsman Aceh telah diselesaikan dengan keterangan sebagai berikut:

<b>Maladministrasi</b>	<b>Lokasi</b>	<b>Tahun</b>	<b>Ket</b>
Permintaan Uang Imbalan/Pungli	Aceh Tenggara	2020	Selesai (PL)
Penundaan Berlarut	Kota Langsa	2020	Selesai(PL)

<sup>102</sup> Hasil Wawancara dengan Muammar, S.Pd selaku Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan Pada Tanggal 2 Desember 2022

<sup>103</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Muammar selaku Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan Pada Tanggal 2 Desember 2022

Penundaan Berlarut	Pidie	2020	Selesai(PL)
Penyimpangan Prosedur	Aceh Singkil	2020	Selesai(PL)
Penyimpangan Prosedur	Aceh Utara	2021	Selesai(PVL)

Tabel 8

Berdasarkan hasil wawancara diatas, Ombudsman Aceh sudah menyelesaikan laporan masyarakat terkait maladministrasi BLT-DD dengan baik dan strategi yang digunakan sudah tepat memenuhi unsur-unsur Good Governance menurut Teori World Bank, yaitu Akuntabilitas, Tansparansi dan Penegakan Hukum. Bentuk akuntabilitas atau tanggung jawab adalah dengan tetap berupaya melakukan berbagai strategi agar maladministrasi BLT-DD dapat diselesaikan. Bentuk Transparansi atau keterbukaan adalah dengan tetap memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk melaporkan maladministrasi BLT-DD melalui media sosial maupun datang langsung sesuai protokol kesehatan di masa pandemi covid 19. Bentuk Penegakan Hukum adalah menyelesaikan laporan maladministrasi BLT-DD sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan, sebagai kepastian hukum.

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Ombudsman Aceh dalam penerimaan, pemeriksaan dan penyelesaian laporan maladministrasi BLT-DD dimasa pandemi covid 19 mengacu pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan. Ombudsman Aceh menerima laporan terkait maladministrasi BLT-DD berupa permintaan imbalan, penundaan berlarut dan penyimpangan prosedur. Untuk menyelesaikannya, Ombudsman Aceh mengalami berbagai kendala baik internal maupun eksternal yaitu jumlah asisten yang sedikit sedangkan laporan yang diterima berasal dari desa yang jauh dari kantor Ombudsman perwakilan Aceh dan di desa tersebut menerapkan lockdown. Dalam hal ini diperlukan strategi Ombudsman Aceh agar maladministrasi BLT-DD dapat diselesaikan.
2. Dalam penyelesaian maladministrasi BLT-DD berupa penundaan berlarut, permintaan imbalan dan penyimpangan prosedur untuk mewujudkan Good Governance di masa pandemi covid 19, Ombudsman Aceh berupaya untuk melakukan berbagai strategi: Pertama, memperkuat di bidang koordinasi dengan pihak-pihak kabupaten/kota, kecamatan maupun desa sebagai narahubung untuk membantu mengkonfirmasi dan mensosialisasikan kepada pihak Terlapor agar memperbaiki kinerja dan mengembalikan hak masyarakat yang dirugikan. Kedua, asisten Ombudsman Aceh bisa meminta klarifikasi langsung kepada pihak Terlapor melalui via telepon untuk diberikan Rekomendasi. Ketiga, Kepala Perwakilan Ombudsman Aceh menunjuk kepala keasistenan bidang

pengecahan untuk ikut andil membantu penyelesaian maladministrasi BLT-DD sebagai alternatif dalam menghadapi kendala kurangnya asisten bidang penyelesaian laporan. Strategi yang digunakan Ombudsman Aceh dalam menyelesaikan maladministrasi BLT-DD tersebut sudah tepat dan berjalan dengan baik serta memenuhi unsur-unsur Good Governance menurut Teori World Bank, yaitu Akuntabilitas atau tanggung jawab Ombudsman Aceh adalah melakukan berbagai strategi untuk menyelesaikan laporan dengan tetap menghadapi kendala-kendala tersebut. Tansparansi atau keterbukaan Ombudsman Aceh adalah tetap memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk melaporkan maladministrasi BLT-DD melalui media sosial maupun datang langsung sesuai protokol kesehatan di masa pandemi covid 19. Penegakan Hukum Ombudsman Aceh adalah dengan menjalankan strategi tetap mengacu pada aturannya, sehingga laporan dapat selesai dengan dikonfirmasi langsung baik dari Pelapor, Narahubung dan Terlapor yang melaksanakan rekomendasi sebagai bentuk kepastian hukum.

## **B. Saran**

1. Ombudsman Perwakilan Aceh harus menambah lagi jumlah Asisten dalam penyelesaian laporan, hal tersebut mengingat apabila laporan yang memerlukan penyelesaian ke lapangan yang lokasinya jauh dari kantor perwakilan dapat terakomodir.
2. Ombudsman Perwakilan Aceh harus terus membangun koordinasi dengan pihak-pihak lainnya untuk membantu dalam pengawasan sehingga meminimalisir maladministrasi .

## DAFTAR PUSTAKA

### **Undang-Undang:**

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN)

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

### **Peraturan Ombudsman:**

Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan

### **Peraturan Pemerintah:**

Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah

### **Keputusan Presiden:**

Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional

### **Peraturan Menteri Desa:**

Permendes PDTT Nomor 6 Tahun 2020 Perubahan Atas Permendes PDTT Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Prioritas Penggunaan Dana Desa Tahun 2020

### **Peraturan Pengganti Undang-Undang:**

PERPU Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem Keuangan untuk penanganan Pandemi Corona Virus Disease (Covid 19) dan/atau dalam rangka menghadapi ancaman yang membahayakan Perekonomian Nasional dan/atau Stabilitas Sistem Keuangan.

### **Buku:**

Adya Atep, Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Publik*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004

Ali, Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2016

Anggriani, Jum, *Hukum Administrasi Negara*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012

Nofianti, Leny, *Public Sector Governanace*, Pekanbaru, 2015

Moleong, Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Rosdakarya, 2010

Subagyo, Joko, *Metode Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 1997

Husin, Taqwaddin, *Catatan dari Ombudsman*, Banda Aceh: Bandar Publishing, 2022

**Jurnal:**

Adi, Cucuk, *Tinjauan Hukum Kinerja Ombudsman Republik I dan Pelayanan Publik (Studi Kasus Analisis Putusan Rekomendasi Ombudsman RI)*, *National Jurnal Lawa*, Vol 2, No 1, 2020

Anas, Aswar, *Analisis Pengawasan Ombudsman dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kalimantan Timur*, *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol 8, No 3, 2020

Arifka, Dedi, *Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh Dalam Menangani Laporan Maladministrasi*, Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2020

Asmara, Galang, *Peranan Ombudsman dalam Mewujudkan Good Governance di Indonesia*, *Jurnal Perspektif*, vol 7, No 2, 2002

Atika Nur, dkk, *Strategi Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Bangka Belitung*, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, Vol 1, No 1, 2019

Triono, Agus, *Eksistensi Lembaga Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Daerah*, *Jurnal Sosiologi*, Vol 17, No 1, 2015

Dwi, Emilia, *Efektifitas Ombudsman Provinsi Kepulauan Riau Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik di Batam*, *Journal of Judicial Review*, vol 21, No 2, Dec 2019

Firstia Nabila, Izzati, *Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik di Indonesia*, *Jurnal Terakreditasi Nasional*, Vol. 26 No. 2, April-Juni 2020

Hasan, Erliana dan Eva Eviany, *Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Aparatur Negara (ASN) Dalam Mewujudkan Indonesia Bersih*, *Jurnal Politik Pemerintahan Dharma Praja*, vol. 11 No. 1, Juni 2018.

Sultan, Lomba, *“Kekuasaan Kehakiman Dalam Islam Dn Aplikasinya Di Indonesia”*, *Jurnal Al-Ulum*, Vol 13, No 2, 2013.

Muhammad Afrisal, Muhammad, *Strategi Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Meningkatkan Kepatuhan Pemerintah Kota*

- Makassar terhadap Standar Pelayanan Publik*, Jurnal Mirai, Vol 7, No 2,2022
- Mustika,Firman,*Peran Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Pelayanan Publik Yang Baik*, Jurnal Lex Et Societatis, Vol 6, No3, 2018
- Nilamsari,Natalina,*Memahami Studi Dokumen dalam Penelitian Kualitatif*,Jurnal Wacana,Vol 13,No 2,2014
- Nuriyanto,*Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, Sudahkan Berlandaskan Konsep Welfare State*,Jurnal Konstitusi,Vol 11,No 3,2014
- Nurkhatimah,dkk,*Kedudukan dan Peran Ombudsman dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik*,Jurnal Ilmiah Mahasiswa Siyasa Syar'iyah,Vol.2,No.3,2021
- Poretoka,Arfan,*Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsin Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik*,Jurnal Caraka Justitia,Vol 1,No 1,2021
- Rahmadani,Rafi,*Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Terhadap Pelayanan Publik*,Jurnal MIAP,Vol 2,No 4,2020
- Setyowati,Aprilia,*Penanganan Laporan Masyarakat Terkait Maladministrasi Pada Masa Pandemi Covid 19 oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah*,Jurnal Solidaritas,Vol 2,No 3,2022
- Wirawan,Dinny,*Urgensi Keberadaan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance*,Jurnal Ilmiah Hukum
- SKRIPSI**
- Buranda,Kosib,*Pelaksanaan Kewenangan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang baik (Good Governance)*,Skripsi, Padang: Universitas Bung Hatta,2021
- Khoerul Muhammad,Imam,*Kedudukan Konstitusional Ombudsman Republik Indonesia dalam Sistem Ketatanegaraan Indonesia Untuk Mewujudkan Clean Governance*, Skripsi:IAIN Salatiga,2020
- Lawati,Eufemia,*Kewenangan Ombudsman dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik*,Skripsi:Universitas Katolik Darma Cendika,2018
- Oktari,Oktari,*Kedudukan Ombudsman RI dalam Penyelenggaraan Good Governance*, Skripsi, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2017
- Rifai,Ahmad,*Peranan Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Banten dalam Pencegahan Maladministrasi Studi Kasus di Provinsi Banten*,Skripsi:UIN Sultan Maulana Hasanuddin,2018

Triono Agus, dkk, *Model Penyelesaian Maladministrasi oleh Ombudsman di Masa Pandemi dalam Mewujudkan Keadilan Administratif*, Skripsi, Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2021

**Website:**

[Sirusa.bps.go.id](http://Sirusa.bps.go.id). Diakses Pada Tanggal 15 September 2022

[www.ilo.org](http://www.ilo.org). Diakses Pada Tanggal 16 Desember 2022

[www.studocu.com/peradilan-wilayah-al-mazalim](http://www.studocu.com/peradilan-wilayah-al-mazalim). Diakses Pada Tanggal 24 Desember 2022



**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

1. Nama/NIM : Jihan Humaira Balqis/180105091
2. Tempat/Tgl.Lahir : Langsa, 27 Januari 2000
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Pekerjaan : Mahasiswi
5. Agama : Islam
6. Kebangsaan/suku : Indonesia/Aceh
7. Status : Belum Menikah
8. Alamat : Jl. T.Umar No 43 Langsa Kota, Kota Langsa, Aceh
9. Orang Tua
  - a. Nama Ayah : Ir. Jefri Syahbuddin
  - b. Nama Ibu : Safrina
  - c. Alamat : Jl. T.Umar No 43 Langsa Kota, Kota Langsa, Aceh
10. Pendidikan
  - a. SD/MI : SDN 11 Langsa
  - b. SMP/MTs : MTsN 1 Langsa
  - c. SMA/MA : MAN 2 Langsa
  - d. PT : -

Demikian riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 10 Oktober 2022  
Penulis

Jihan Humaira Balqis



**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 : 4934/Un.08/FSH/PP.00.9/09/2022

**TENTANG**

**PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA**

- Menimbang** :
- a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan KKU Skripsi pada Fakultas Syariah dan Hukum, maka dipandang perlu menunjukkan 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 di lingkungan 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;

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** :
- Pertama** :
- a. Menunjuk Saudara (i) :  
 a. Dr. Abdul Jali Salam, S. Ag., M. Ag  
 b. Syuhada, S. Ag., M. Ag  
 sebagai Pembimbing I  
 sebagai Pembimbing II
- untuk membimbing KKU Skripsi Mahasiswa (i) :
- Nama** : Jihan Humaira Balqis  
**NIM** : 180105091  
**Prodi** : Hukum Tata Negara/Siyasah  
**Judul** : Peran Aktif Ombudsman RI Perwakilan Aceh Dalam Mewujudkan Good Governance di Masa Pandemi Covid-19
- 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 2022;
- 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 : 09 September 2022

Dekan

  
 Kamaruzzaman

**Tembusan :**

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



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY**  
**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM**

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

Nomor : 5347/Un.08/FSH.I/PP.00.9/09/2022  
 Lamp : -  
 Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

1. Ombudsman RI Perwakilan Aceh
2. Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan
3. Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan
4. Kepala Keasistenan Pencegahan

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **JIHAN HUMAIRA BALQIS /180105091**  
 Semester/Jurusan : IX / Hukum Tata Negara (Siyasah)  
 Alamat sekarang : Jl.Peurada Utama, Lr Putri Merendam Dewi, Desa Lamgugob,  
 Kecamatan Syiah Kuala, Banda Aceh

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Peran Strategis Ombudsman RI Perwakilan Aceh Dalam Mewujudkan Good Governance Di Masa Pandemi Covid 19**

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

Banda Aceh, 27 September 2022  
 an. Dekan  
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
 Kelembagaan,



Berlaku sampai : 30 Desember  
 2022

Hasnul Arifin Melayu, M.A.

## DAFTAR INFORMAN DAN RESPONDEN

Judul Penelitian : **STRATEGI OMBUDSMAN RI ACEH DALAM PENYELESAIAN LAPORAN MALADMINISTRASI BLT-DD UNTUK MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DI MASA PANDEMI COVID 19**

Nama Peneliti/NIM : Jihan Humaira Balqis/180105091

Institusi Peneliti : Program Studi Hukum Tata Negara, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry, Banda Aceh

NO	Nama dan Jabatan	Peran dalam Penelitian
1	Nama: Ilyas Isti, S.T Pekerjaan: Kepala Keasistenan Bidang PVL	Sebagai pihak yang menerima dan menverifikasi laporan atas dugaan maladministrasi BLT-DD.
2	Nama: Furqan Aulia, S.E Pekerjaan: Anggota Keasistenan Bidang PL	Sebagai pihak yang memeriksa dan menyelesaikan laporan atas dugaan maladministrasi BLT-DD
3	Nama: Muammar, S.Pd Pekerjaan: Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan	Sebagai pihak yang turut memeriksa dan menyelesaikan laporan atas dugaan maladministrasi BLT-DD.

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

**SURAT PERNYATAAN  
KESEDIAAN DIWAWANCARAI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Ilyas Isti, S.T

Tempat/Tanggal Lahir : Ps. Ampah/10 Oktober 1986

No. KTP : 110812101086001

Alamat : Sp. Lheu Blang, Kecamatan Darul Imarah, Aceh Besar

Peran dalam penelitian : Orang yang Diwawancarai (*interviewee*)

Menyatakan bersedia untuk diwawancarai untuk penelitian/skripsi dengan judul:  
**“STRATEGI OMBUDSMAN RI ACEH DALAM PENYELESAIAN  
LAPORAN MALADMINISTRASI BLT-DD UNTUK MEWUJUDKAN  
GOOD GOVERNANCE DI MASA PANDEMI COVID 19.”**

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, tanpa paksaan dan keadaan sehat jasmani maupun rohani. Hendaknya pernyataan ini dapat dipergunakan sebagai syarat pemenuhan etika penelitian.

Banda Aceh, 27 September 2022



**Ilyas Isti, S.T**  
Kepala Keasistenan Bidang PVL

AR - RANIRY

**SURAT PERNYATAAN  
KESEDIAAN DIWAWANCARAI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama : M. Furqan Aulia, S.E

Tempat/Tanggal Lahir : Sigli/8 September 1991

No. KTP : 1107160809910004

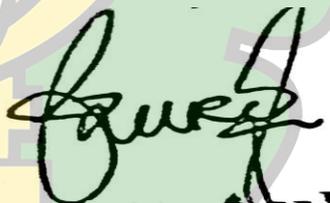
Alamat : Gp Blok Sawah Kota Sigli

Peran dalam penelitian : Orang yang Diwawancarai (*interviewee*)

Menyatakan bersedia untuk diwawancarai untuk penelitian/skripsi dengan judul:  
**“STRATEGI OMBUDSMAN RI ACEH DALAM PENYELESAIAN  
LAPORAN MALADMINISTRASI BLT-DD UNTUK MEWUJUDKAN  
GOOD GOVERNANCE DI MASA PANDEMI COVID 19.”**

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, tanpa paksaan dan keadaan sehat jasmani maupun rohani. Hendaknya pernyataan ini dapat dipergunakan sebagai syarat pemenuhan etika penelitian.

Banda Aceh, 27 September 2022



**M. Furqan Aulia, S.E**

Anggota Keasistenan Bidang PL

**SURAT PERNYATAAN**  
**KESEDIAAN DIWAWANCARAI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Muammar, S.Pd

Tempat/Tanggal Lahir : Jangka Alue/12 Maret 1988

No. KTP : 1111101203880001

Alamat : Jl. Tengku Musa, No 17 Lamteh

Peran dalam penelitian : Orang yang Diwawancarai (*interviewee*)

Menyatakan bersedia untuk diwawancarai untuk penelitian/skripsi dengan judul:  
**“STRATEGI OMBUDSMAN RI ACEH DALAM PENYELESAIAN  
LAPORAN MALADMINISTRASI BLT-DD UNTUK MEWUJUDKAN  
GOOD GOVERNANCE DI MASA PANDEMI COVID 19.”**

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, tanpa paksaan dan keadaan sehat jasmani maupun rohani. Hendaknya pernyataan ini dapat dipergunakan sebagai syarat pemenuhan etika penelitian.

Banda Aceh, 27 September 2022



**Muammar, S.Pd**

A R - R Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan

## PROTOKOL WAWANCARA

Judul Penelitian/Skripsi : **STRATEGI OMBUDSMAN RI PERWAKILAN ACEH DALAM PENYELESAIAN LAPORAN MALADMINISTRASI BLT-DD UNTUK MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DI MASA PANDEMI COVID 19**

Waktu Wawancara : Pukul 11,30-12,30 WIB

Hari/Tanggal : Kamis, 1 Desember 2022  
: Jum'at, 2 Desember 2022

Pewawancara : Jihan Humaira Balqis

Orang Yang Diwawancara Dan Jabatan : Ilyas Isti, ST (Kepala PVL)  
M. Furqan Aulia, S.E (Anggota PL)  
Muammar, S.Pd (Kepala Pencegahan)

Wawancara ini akan meneliti topik tentang **“Strategi Ombudsman RI Perwakilan Aceh Dalam Penyelesaian Laporan Maladministrasi BLT-DD Untuk Mewujudkan Good Governance Di Masa Pandemi Covid 19”** Tujuan dari wawancara ini untuk syarat penyusunan penelitian/skripsi, berdasarkan data yang terkumpul dari lapangan. Data tersebut akan dilindungi kerahasiaannya, baru akan dibuka kepada khalayak umum dengan terlebih dahulu mendapat persetujuan dari Orang Yang Diwawancarai. Wawancara membutuhkan waktu selama **120 (seratus dua puluh menit)**.

Daftar Pertanyaan:

1. Apa yang menjadi dasar hukum dalam penyelesaian laporan?
2. Apakah di masa pandemi Ombudsman Aceh melakukan pembatasan dalam menerima laporan?
3. Jumlah laporan yang masuk di masa pandemi covid 19?
4. Instansi yang sering dilaporkan di masa pandemi covid 19?
5. Jenis maladministrasi yang dilaporkan?
6. kendala-kendala yang dihadapi dalam penyelesaikan laporan masyarakat?
7. Upaya atau strategi penyelesaian laporan yang dilakukan di masa pandemi?
8. Apakah strategi tersebut dapat menyelesaikan laporan maladministrasi tersebut?

### VERBATIM WAWANCARA

No	T/J	Isi Wawancara
1	T	Apa yang menjadi dasar hukum dalam penyelesaian laporan?
2	J	Dasar hukum dalam menjalankan penyelesaian laporan adalah Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan.
3	T	Apakah di masa pandemi Ombudsman Aceh melakukan pembatasan dalam menerima laporan?
4	J	Tidak, Ombudsman tidak membatasi Pelapor untuk datang asalkan sesuai protokol kesehatan dan bisa juga melapor melalui via online baik telepon, wa, web resmi dan email.
5	T	Jumlah laporan yang masuk di masa pandemi covid 19?
6	J	Di masa pandemi covid 19, jumlah laporan yang masuk di Ombudsman Aceh tahun 2020 sebanyak 168 laporan dan di tahun 2021 sebanyak 131 laporan.
7	T	Instansi yang sering dilaporkan di masa pandemi covid 19?
8	J	Dari tahun 2020 sampai 2021 instansi terbanyak yang dilaporkan adalah Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kab/Kota dan Pemerintah Desa. Namun, ada laporan baru yang dilaporkan masyarakat terkait BLT-DD (Bantuan Langsung Tunai Dana Desa) kepada Ombudsman Aceh, yang termasuk laporan terhadap Pemerintah Desa.
9	T	Untuk maladministrasi BLT-DD, apa saja jenis maladministrasi yang dilaporkan masyarakat?
10	J	Pada maladministrasi BLT-DD sebagai penanggung jawabnya adalah kepala desa/geuchik. Adapun jenis maladministrasi yang dilakukan adalah Permintaan Imbalan, Penundaan Berlarut dan Penyimpangan Prosedur. Permintaan Imbalan adalah permintaan dalam bentuk uang, jasa maupun barang secara melawan hukum atas layanan yang diberikan kepada pengguna layanan. Penundaan Berlarut adalah perbuatan mengulur waktu atau menunda-nunda dalam penyelesaian layanan publik.

		Penimpangan Prosedur adalah penyelenggaraan layanan publik yang tidak sesuai dengan alur/prosedur layanan yang sudah ditetapkan.
11	T	Apakah dalam penyelesaian laporan ada kendala-kendala yang dihadapi Ombudsman Aceh terkait maladministrasi BLT-DD?
12	J	Dalam penyelesaian laporan maladministrasi BLT-DD Ombudsman Aceh menghadapi kendala baik internal maupun eksternal. Kendala internal berupa jumlah asisten yang sedikit sedangkan laporan yang diterima berasal dari desa yang jauh dari kantor Ombudsman perwakilan Aceh dan kendala eksternal berupa di desa tersebut menerapkan lockdown.
13	T	Upaya atau strategi penyelesaian laporan maladministrasi BLT-DD yang dilakukan di masa pandemi covid 19?
14	J	Ombudsman sebagai lembaga yang memiliki kewenangan untuk mengawasi penyelenggara pelayanan publik baik yang diselenggarakan negara dan pemerintah serta yang lainnya. Untuk melaksanakan peran penyelesaian laporan Ombudsman Aceh berupaya melakukan beberapa strategi yaitu pertama, memperkuat di bidang koordinasi yang sudah lama dibangun Ombudsman Aceh dengan pihak-pihak (narahubung) yang berada di kabupaten/kota, kecamatan maupun desa dengan tujuan untuk membantu mengkonfirmasi dan mensosialisasikan kepada pihak Terlapor untuk memperbaiki kinerjanya dan mengembalikan hak masyarakat yang dirugikan. Kedua, asisten Ombudsman Aceh bisa meminta klarifikasi langsung kepada pihak Terlapor melalui via telepon atau ditemuin secara langsung (jika memungkinkan) untuk diberikan Rekomendasi. Ketiga, Kepala Perwakilan Ombudsman Aceh menunjuk kepala keasistenan bidang pencegahan untuk ikut andil dalam membantu penyelesaian maladministrasi ini sebagai alternatif menghadapi kendala kurangnya asisten bidang penyelesaian laporan.
15	T	Apakah strategi tersebut dapat menyelesaikan laporan maladministrasi tersebut?
16	J	Strategi yang digunakan Ombudsman Aceh dalam menyelesaikan maladministrasi BLT-DD tersebut sudah tepat dan berjalan dengan baik. Dibuktikan dengan dikonfirmasi langsung baik dari Pelapor, Narahubung dan Terlapor yang melaksanakan rekomendasi.
17	T	Apakah Strategi yang dilakukan Ombudsman Aceh tersebut sudah memenuhi unsur Good Governance yaitu

		Akuntabilitas/tanggungjawab, Transparansi/keterbukaan dan Penegakan Hukum.
18	J	Dalam menyelesaikan maladministrasi BLT-DD, kalau dikatakan Akuntabilitas iya sudah terpenuhi unsur tanggung jawabnya yaitu kepala perwakilan Ombudsman Aceh beserta asisten di beberapa bidang sudah berupaya sebisa mungkin untuk menyelesaikan maladministrasi ini. Kemudian kalau dikatakan Transparansi juga sudah terpenuhi unsur keterbukaan yaitu asisten PVL tetap menerima laporan masyarakat di masa pandemi covid 19 tanpa adanya batasan melapor baik secara via online maupun datang langsung asalkan mematuhi protokol kesehatan, serta unsur penegakan hukum yaitu laporan diselesaikan berarti telah tercapai kepastian hukum.



**Dokumentasi Bersama Kepala Keasistenan Bidang PVL**



**Dokumentasi Bersama Anggota Keasistenan Bidang PL**



**Dokumentasi Bersama Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan**

