

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP OMBUDSMAN DALAM
PENYELESAIAN MASALAH PENUNDAAN GAJI PNS DI BANDA ACEH**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

IGA PUTRI ARZA

NIM. 121310059

**Mahasiswi Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah**

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM – BANDA ACEH
2018 M/1439 H**

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP OMBUDSMAN
DALAM PENYELESAIAN MASALAH PENUNDAAN GAJI PNS DI
BANDA ACEH**

SKRIPSI

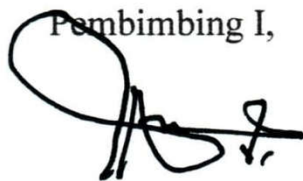
Diajukan Kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban Studi
Program Sarjana (S-1) dalam Ilmu Hukum Islam

Oleh:

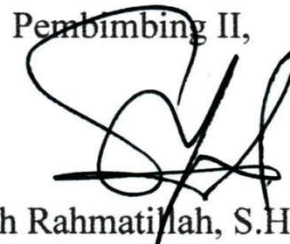
IGA PUTRI ARZA

Mahasiswi Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah
NIM : 121310059

Disetujui untuk Diuji/ Dimunaqasyahkan Oleh:

Pembimbing I,


Dr. H. Nurdin Bakri, M.Ag
NIP.195706061992031002

Pembimbing II,


Syarifah Rahmatillah, S.Hi. M.Hum
NIP.198204152014032002

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP OMBUDSMAN
DALAM PENYELESAIAN MASALAH PENUNDAAN GAJI PNS DI BANDA
ACEH**

SKRIPSI

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian *Munaqasyah* Skripsi
Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus
Serta Diterima Sebagai Satu Beban Studi Program Sarjana (S.1)
Dalam Ilmu Hukum Islam

Pada Hari/Tanggal :

Kamis, 18 Januari 2018
1 jumadil Awal 1939

Di Darussalam-Banda Aceh
Panitia Sidang *Munaqasyah* Skripsi

Ketua,

Dr. H. Nurdin Bakri, M. Ag
NIP. 195706061992031002

Sekretaris,

Svarifah Rahmatillah, S.Hi. M.Hum
NIP. 198204152014032002

Penguji I,

H. Matlaha Fahmi, Lc., MA
NIP. 197307092002121002

Penguji II,

Muhammad Iqbal, SE., MM
NIP. 197406122014111001

Mengetahui,

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



Dr. Khairuddin, S.Ag, M.Ag
NIP. 197703032008011015



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. / Fax. 0651-7557442 Email : fsh@ar-raniry.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Iga Putri Arza
NIM : 121310059
Prodi : HES
Fakultas : Syariah 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 karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.**

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 22 Januari 2018

Yang Menyatakan



(Iga Putri Arza)

ABSTRAK

Nama : Iga Putri Arza
NIM : 140808119
Fakultas/Jurusan : Syariah dan Hukum/ Hukum Ekonomi Syariah
Judul : Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Ombudsman dalam Penyelesaian Masalah Penundaan Gaji PNS di Banda Aceh
Tebal Skripsi : 69 Halaman
Pembimbing I : Dr. H. Nurdin Bakri, M. Ag
Pembimbing II : Syarifah Rahmatillah, S.Hi. M.Hum

Kata Kunci : *Kepuasan, Kinerja dan Penundaan Gaji*

Untuk menciptakan sistem pemerintah yang baik dan mengurangi tingkat praktek maladministrasi, dibutuhkannya lembaga eksternal yang secara efektif mampu mengontrol tugas penyelenggara negara dan pemerintah. Maka pemerintah telah melakukan perubahan-perubahan sistem ketatanegaraan dan sistem pemerintah Republik Indonesia dengan membentuk lembaga-lembaga dan lembaga pemerintahan yang baru salah satunya ialah Ombudsman. Komisi Lembaga Ombudsman dibentuk berdasarkan keputusan presiden No.44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman nasional kemudian mengalami perubahan dengan dikeluarkannya UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Pertanyaan Penelitian dalam skripsi ini adalah bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pengalokasian dana desa saat ini dan bagaimana kinerja Ombudsman dalam mengatasi ketidakpuasan masyarakat terhadap dana desa yang di anggarkan pemerintah. Untuk memperoleh jawaban tersebut peneliti menggunakan metode penelitian kepustakaan (*Library Research*) dan metode penelitian lapangan (*Field Research*). Kedua data tersebut disimpulkan menggunakan metode *deskriptif kuantitatif* melalui observasi, pemberian angket dan wawancara. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap kinerja Ombudsman terkait penyelesaian masalah penundaan gaji PNS, dilihat dari 7 orang responden rata-rata memilih kategori Puas dilihat dari beberapa unsur yaitu unsur prosedur pelaporan, persyaratan pelaporan, kejelasan petugas penerima laporan, kedisiplinan petugas penerima laporan, tanggungjawab petugas penerima laporan, kemampuan petugas penerima laporan, kecepatan penyelesaian kasus yang telah dilaporkan, keadilan dalam mendengarkan keluhan masyarakat, penyelesaian kasus dan hasil mediasi. Dari hasil mediasi yang dilakukan oleh pihak Ombudsman didapati bahwa penyebab terjadinya penundaan pembayaran gaji PNS karena tersendatnya dana APBA sehingga berdampak pada gaji PNS, namun setelah mediasi yang dilakukan keterlambatan pembayaran gaji tersebut tidak berlangsung lama dan segera dibayarkan oleh pihak pemerintah kepada masing-masing PNS.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis telah dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Ombudsman Dalam Penyelesaian Masalah Penundaan Gaji PNS di Banda Aceh”**. Penulisan ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Shalawat beriringsalam selalu tercurahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW besertakeluarga, sahabat dan pengikutnya yang senantiasa mengikuti sunnahnya hingga akhir zaman, yang telah membimbing umat manusia dari alam kebodohan ke alam pembaharuan yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Selama penulisan skripsi ini tentunya penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah mendukung dan membimbing penulis. Kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Terutama sekali kepada Bapak Dr. H. Nurdin Bakri, M.Ag selaku pembimbing pertama dan Ibu Syarifah rahmatillah, S.Hi. M.Hum selaku pembimbing keduadan kepada Bapak Israr Hirdyadi, Lc selaku Penasehat Akademik yang telah sudi kiranya meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, sejak awal sampai dengan selesai.

2. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Dr. Muhammad Siddiq, MH selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, serta semua dosen dan asisten yang telah membekali ilmu sejak semester pertama hingga akhir.
3. Teristimewa kepada kedua orangtua tercinta yang telah memberikan asuhan, dorongan dan kasih sayang kepada penulis.
4. Terimakasih kepada Bapak Dr. Bismi Khalidin, S.Ag, M.Si selaku ketua prodi Hukum Ekonomi Syari'ah dan seluruh staff prodi Hukum Ekonomi Syari'ah.
5. Kepada karyawan dan karyawan Perpustakaan UIN Ar-Raniry dan perpustakaan lainnya yang telah memberikan fasilitas dan pelayanan dengan sebaik mungkin dalam meminjamkan buku-buku dan referensi yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.
6. Terimakasih kepada pihak Lembaga Perwakilan Ombudsman RI di Aceh dan masyarakat desa Gunung Mas Aceh Barat yang telah memberikan data dan informasi untuk penyusunan skripsi ini.
7. Sahabat karib Khairunnisa SH, Murti Lisa Fitria SH, Harumi Fitri rahayu, Qurrati, Nadiya Fahmi SH, Munarita SH, Khayatul Wardani SH, Sri hayatun Fajri serta teman-teman seperjuangan Jurusan HES angkatan 2013 yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah sama-sama berjuang melewati setiap tahapan ujian yang ada di kampus dan yang telah memberikan dukungan serta semangat sehingga karya ilmiah ini selesai.

8. Terimakasih kepada sahabat seperjuangan KPM Reguler-Inovatif gelombang 5 tahun 2017 yang telah memberikan banyak ilmu,energi positif dan semangat kepada saya.Semoga Allah Swt. selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesainya skripsi ini.
9. Terima Kasih Kepada Guru-Guru Paud Al-Azzam School yang telah memotivasi untuk terus berjuang.

Dalam penulisan skripsi ini, Penulis telah berusaha semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan dan pengalaman yang penulis miliki. Namun penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi jauh dari kesempurnaan, baik dalam isi maupun teknis penulisannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan adanya penelusuran lebih lanjut mengenai penelitian ini, serta kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan penulisan ini. Akhirnya kepada Allah jualah kita berserah diri dan memohon petunjuk serta ridhaNya dalam mengarungi kehidupan ini.

Banda Aceh, Januari 2017
Penulis,

Iga Putri Arza
NIM. 121310059

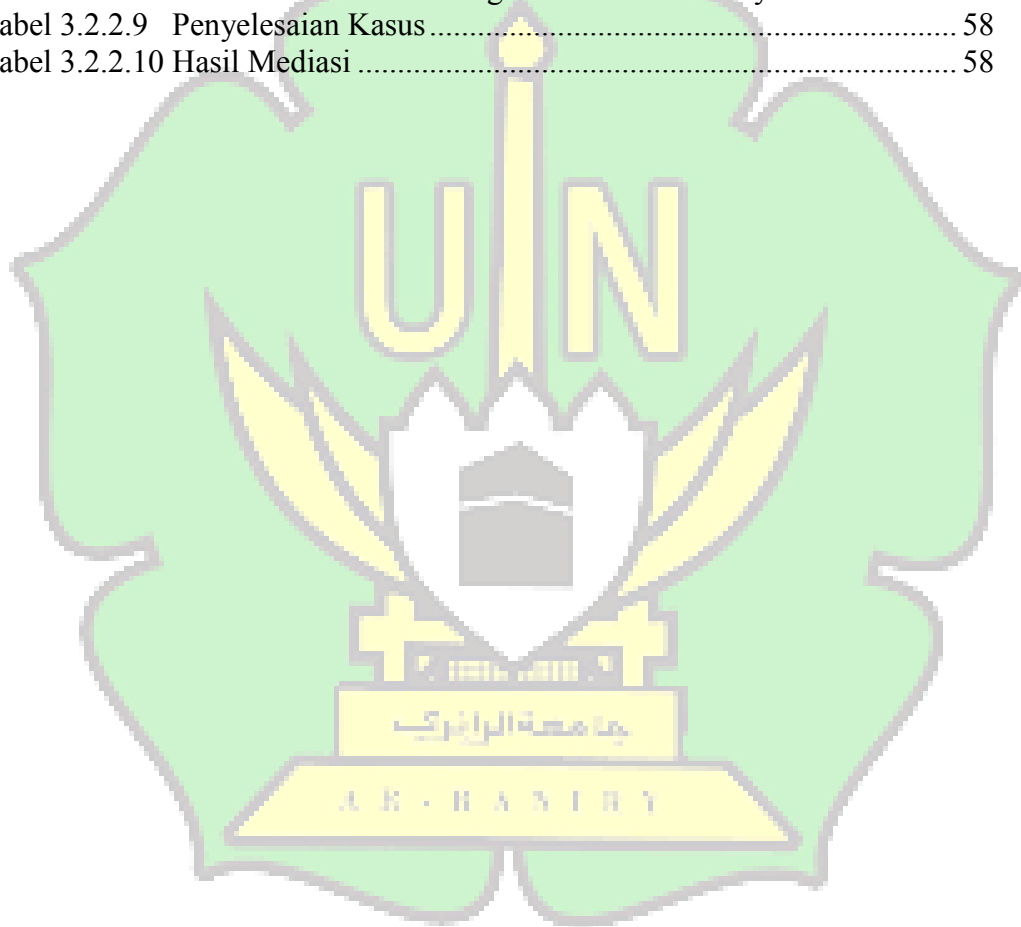
DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	i
PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SIDANG	iii
LEMBAR KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
ABSTARK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Penjelasan Istilah	8
1.5 Kajian Pustaka	9
1.6 Metode Penelitian	11
1.7 Sistematika Pembahasan	12
BAB II : PENGAWASAN LEMBAGA OMBUDSMAN	
TERHADAP DANA DESA	18
2.1 Pengawasan	18
2.1.1 Pengertian Pengawasan	18
2.1.2 Tujuan Pengawasan	20
2.1.3 Fungsi Pengawasan Dalam Islam	25
2.2 Lembaga Ombudsman Republik Indonesia	26
2.2.1 Sejarah dan Latar Belakang Pembentukan Ombudsman Republik Indonesi	26
2.2.2 Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia	29
2.2.3 Dasar Hukum Ombudsman Republik Indonesia	31
2.3 Gaji/Upah	34
2.3.1 Tinjauan Gaji/Upah Menurut Hukum Positif	34
2.3.2 Tinjauan Gaji/Upah Menurut Hukum Islam	40

BAB III:	TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA OMBUDSMAN DALAM PENYELESAIAN MASALAH PENUNDAAN PEMBAYARAN GAJI PEGAWAI DI BANDA ACEH	46
3.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	42
3.2	Proses Penyelesaian Kasus yang Dilakukan Ombudsman Perwakilan Aceh Terhadap Penundaan Pembayaran Gaji Pegawai di Banda Aceh.....	47
3.3	Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Ombudsman dalam Penyelesaian Masalah Penundaan Gaji Pegawai di Banda Aceh	49
3.4	Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Ombudsman dalam Penyelesaian Masalah Penundaan Gaji Pegawai di Banda Aceh	58
BAB IV:	PENUTUP.....	63
4.1	Kesimpulan.....	63
4.2	Saran	64
DAFTAR PUSTAKA.....		65
LAMPIRAN.....		69
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....		73

DAFTAR TABEL

Tabel 3.2.1.1	Indentitas Responden	49
Tabel 3.2.1.2	Tingkat Umur/Usia Responden.....	50
Tabel 3.2.2.1	Prosedur Pelaporan	50
Tabel 3.2.2.2	Persyaratan Pelaporan	52
Tabel 3.2.2.3	Kejelasan Petugas Penerima Laporan	53
Tabel 3.2.2.4	Kedisiplinan Petugas Penerima Laporan	54
Tabel 3.2.2.5	Tanggungjawab Petugas Penerima Laporan	54
Tabel 3.2.2.6	Kemampuan Petugas Penerima Laporan	55
Tabel 3.2.2.7	Kecepatan Penyelesaian Kasus yang telah dilaporkan	56
Tabel 3.2.2.8	Keadilan dalam Mendengarkan Keluhan Masyarakat	56
Tabel 3.2.2.9	Penyelesaian Kasus	58
Tabel 3.2.2.10	Hasil Mediasi	58



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : SK Pembimbing
- Lampiran 2 : Surat Permohonan Kesiediaan Data
- Lampiran 3 : Surat Izin Pemberian Data
- Lampiran 5 : Angket untuk Responden terkait Kepuasan terhadap Kinerja Ombudsman dalam Penyelesaian Masalah Penundaan Gaji PNS di Banda Aceh



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era saat ini, negara-negara modern yang ada dunia ini diklaim merupakan negara hukum yang menjadikan hukum sebagai suatu landasan agar terciptanya suatu negara yang aman, damai dan tentram. Menurut Mochtar Kusumaatmaja dalam buku Irfan Fachrudin disebutkan bahwa pengertian mendasar dari negara hukum adalah kekuasaan tumbuh pada hukum dan semua orang tunduk kepada hukum.¹

Indonesia merupakan negara hukum yang menjadikan hukum konstitusi sebagai hukum dasar dalam pembentukan suatu negara, mekanisme penyusunannya dibentuk agar dapat menyesuaikan dengan apa yang masyarakat butuhkan, sehingga mampu menentramkan masyarakat dan memberikan ketentraman, keadilan dan kedamaian dalam masyarakat. Sehingga dapat mewujudkan tatanan hukum yang dibutuhkan masyarakat baik untuk saat ini maupun untuk masa depan.

Ibn Taimiyah memberikan Kontribusi Pemikiran menarik dalam manajemen pemerintahan Islam. Beliau menjelaskan tentang fungsi dan tanggung jawab pemerintah dalam kehidupan bernegara. Pemerintah berkewajiban menjalankan segala program yang bisa mendatangkan kemashlahatan dan manfaat

¹Irfan Fachrudin, *Pengawasan Peradilan administrasi terhadap Tindakan pemerintah*, Alumni, Bandung, 2004, hlm. 125.

serta menolak segala bentuk kerusakan dan kemadharatan. Menegakkan keadilan dalam memenuhi hak-hak Allah (ibadah) dan hak-hak masyarakat.²

Di Indonesia Khususnya Aceh memiliki wewenang sendiri dalam mengatur daerahnya, pemerintah daerah dituntut agar mampu merealisasikan isi dari otonominya agar sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat. Disamping itu tuntutan untuk mewujudkan “*Good Governance*” dan “*Clean Government*”, pemerintah daerah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif, efisien dan akuntabel sebagai konsekuensi atas kewajiban masyarakat untuk membiayai pelayanan publik yang dituntut oleh masyarakat.³

Penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan efektif merupakan dambaan setiap warga negara dimanapun. Hal tersebut telah menjadi tuntutan masyarakat yang selama ini hak-hak sipil mereka kurang memperoleh perhatian dan pengakuan secara layak, sekalipun hidup di dalam negara hukum Republik Indonesia. Padahal pelayanan kepada masyarakat (Pelayanan Publik) dan penegakan hukum yang adil merupakan dua aspek yang tidak terpisahkan dari upaya menciptakan pemerintah demokratis yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, keadilan, kepastian hukum dan kedamaian (*Good governance*).

²Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen Syariah*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012, hlm. 17

³Shita Mariza S, *Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia dalam Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Kota Makassar*, (Skripsi, Prodi Administrasi Negara, Fakultas Hukum, Universitas Hasanuddin Makassar, 2016), Di Akses melalui <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/19014>, Tanggal 08 Februari 2017, hlm. 1

Sebelum adanya reformasi, penyelenggara negara diwarnai dengan praktek maladministrasi seperti korupsi, kolusi dan nepotisme. Maladministrasi merupakan perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara Negara dan Pemerintah yang menimbulkan kerugian materiil dan immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.⁴

Untuk menciptakan sistem pemerintah yang baik dan mengurangi tingkat praktek maladministrasi, maka dibutuhkannya lembaga pengawasan eksternal yang secara efektif mampu mengontrol tugas penyelenggara negara dan pemerintah. Dalam Islam falsafah dasar fungsi pengawasan dalam Islam muncul dari pemahaman tanggung jawab individu untuk menyampaikan amanah yang diembannya, jabatan (pekerjaan) merupakan bentuk amanah yang harus di jalankan. Allah berfirman: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil”(An-Nisa’ (4): 58).⁵

Pengawasan adalah pengamatan atas pelaksanaan seluruh kegiatan Unit Organisasi yang diperiksa (OBRIK) untuk menjamin agar semua pekerjaan yang

⁴ Undang-undang RI No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman. Di Akses Melalui www.Ombudsman.co.id. Tanggal 05 Februari 2017.

⁵ Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen Syariah: Sebuah Kajian Historis dan Kontemporer*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012, hlm. 180

sedang dilaksanakan sesuai dengan rencana dan peraturan atau yang disebut kriteria.⁶

Demi menata kembali tata negara yang *Good Governance* maka pemerintah telah melakukan perubahan-perubahan sistem ketatanegaraan dan sistem pemerintahan Republik Indonesia dengan membentuk lembaga-lembaga dan lembaga pemerintahan yang baru salah satunya ialah Ombudsman. Komisi lembaga Ombudsman dibentuk berdasarkan keputusan presiden No 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional kemudian mengalami perubahan dengan dikeluarkannya UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan anggaran pendapatan dan belanja daerah.⁷

Tujuan didirikannya lembaga ini sejatinya untuk membantu menciptakan dan atau mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan

⁶Sumardjo, *Menyikapi Fungsi Pengawasan dan Temuan*, Jakarta: BP. Banca Usaha, 2001, hlm. 3

⁷ Undang-Undang RI No 37 Tahun 2008 Pasal 1 Tentang Ombudsman. Di Akses Melalui www.Ombudsman.co.id. Tanggal 05 Februari 2017.

pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme. Dilain pihak, kedudukannya diharapkan bisa meningkatkan perlindungan hak-hak masyarakat agar memperoleh pelayanan umum, keadilan dan kesejahteraan secara lebih baik.⁸

Lembaga Ombudsman mempunyai fungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah baik pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.⁹

Adapun yang menjadi tugas Ombudsman ialah Ombudsman bertugas menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan pemeriksaan substansi atas laporan, menindaklanjuti yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan, membangun jaringan kerja, melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.¹⁰

⁸Murtir Jeddawi, *Hukum Administrasi Negara*, Yogyakarta: Total Media, 2012, hlm. 182

⁹Undang-Undang RI No 37 Tahun 2008 Pasal 6 Tentang Ombudsman. Di Akses Melalui www.Ombudsman.co.id. Tanggal 12 April 2017

¹⁰Undang-Undang RI No 37 Tahun 2008 Pasal 7 Tentang Ombudsman. Di Akses Melalui www.Ombudsman.co.id. Tanggal 12 April 2017

Dilihat dari segi Ombudsman sebagai lembaga yang mengawasi setiap penyelenggaraan negara, dalam hal ini juga telah dijalankan semenjak periode Rasulullah, beliau selalu mengawasi kinerja pegawai dan mendengarkan informasi tentang sepak terjang mereka dalam menjalankan pemerintahan. Rasulullah melengserkan Ala' bin al-Hadhrami, gubernur Bahrain dari jabatannya berdasarkan laporan dan pengaduan Abdul Qais dan menggantikannya dengan Aban bin Said dan berkata kepadanya: "Mintalah nasihat kepada Abu Qais tentang kebaikan dan kemuliaan." Rasulullah senantiasa melakukan pengawasan dan audit terhadap kinerja pegawainya. Terlebih jabatan yang terkait dengan keuangan negara. Rasul selalu mengaudit pendapatan dan pengeluaran keuangan negara dari para petugas zakat.¹¹

Dalam hal ini penulis mengambil beberapa data dengan melakukan penyebaran angket kepada 7 jiwa yang melakukan pelaporan kepada pihak Ombudsman terkait permasalahan penundaan gaji. Dari angket tersebut akan didapati data berupa kepuasan masyarakat terhadap ombudsman terkait penyelesaian kasus laporan yang diajukan masyarakat apakah masyarakat puas atau tidaknya.

Ombudsman juga melakukan pengawasan terkait permasalahan yang terjadi pada pegawai terkait penundaan pembayaran gaji yang seharusnya gaji tersebut dibayarkan tepat waktu akan tetapi karena ada berbagai masalah terkait APBA makan gaji pegawai harus ditangguhkan terlebih dahulu. Ombudsman

¹¹Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen Syariah: Sebuah Kajian Historis dan Kontemporer*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012, hlm. 181

telah melakukan penyelesaian terkait kasus tersebut agar penundaan gaji pegawai tidak terlalu lama ditunda pembayarannya sehingga pemerintah dapat langsung membayarkan gaji tersebut kepada masing-masing pegawai.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis ingin mengkaji mengenai **“Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Ombudsman dalam Penyelesaian Masalah Penundaan Gaji Pegawai di Banda Aceh”**.

1.2. Rumusan Masalah

- 1.2.1 Bagaimana proses penyelesaian kasus yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Aceh terhadap penundaan pembayaran gaji pegawai di Banda Aceh?
- 1.2.2 Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap Ombudsman dalam menangani permasalahan penundaan pembayaran gaji pegawai di Banda Aceh?

1.3. Tujuan Masalah

- 1.3.1 Untuk mengetahui proses penyelesaian kasus yang dilakukan Ombudsman Perwakilan aceh terhadap penundaan pembayaran gaji pegawai di Banda Aceh?
- 1.3.2 Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Ombudsman dalam menangani permasalahan penundaan pembayaran gaji pegawai di Banda Aceh.

1.4. Penjelasan Istilah

Untuk mempermudah dalam memahami pembahasan ini maka memberikan penjelasan tentang beberapa istilah yang terdapat dalam judul yang penulis kaji, berikut merupakan istilah-istilah yang perlu dijelaskan:

1. Kepuasan

Kepuasan adalah puas atau merasa senang terhadap hal yang bersifat puas, kesenangan dan kelegaan. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

2. Kinerja

Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerja.

3. Ombudsman

Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan

pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.¹²

4. Penundaan pembayaran

Penundaan pembayaran adalah penangguhan pembayaran atas utang debitur yang sudah boleh ditagih untuk menghindari kepailitan, penangguhan itu terjadi atas permintaan debitur dengan persetujuan pengadilan dan dibawah pengawasan orang-orang yang diangkat oleh hakim.¹³

1.5.Kajian Pustaka

Dalam hal ini penulis melakukan penelusuran (Review) terhadap hasil penelitian ilmiah mahasiswa yang terkait dengan masalah yang diangkat penulis, maka telah ditemukan beberapa penelitian sebelumnya yang juga mengkaji tentang permasalahan berkaitan dengan Ombudsman maupun dana desa yaitu:

1. “Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia dalam Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Kota Makassar” oleh Shita Mariza S Mahasiswi Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin dalam skripsinya yang ia kaji berisi tentang pelaksanaan fungsi Ombudsman dalam mengawasi pelayanan publik di Kota Makassar dan

¹²Undang-Undang RI No 37 Tahun 2008 Pasal 1 Tentang Ombudsman. Di Akses Melalui www.Ombudsman.co.id. Tanggal 04 April 2017

¹³www.mediabpr.com, Di Akses Pada 29 Juli 2018

tindak lanjut rekomendasi Ombudsman dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Kota Makassar. (Online)¹⁴

2. “Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Terhadap Aparatur Pemerintah Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik Di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah” oleh Anrie Wiryawan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, dalam Skripsinya yang ia kaji berisi tentang pelaksanaan pengawasan Ombudsman daerah Provinsi Kalimantan Tengah dan pelaksanaan Ombudsman daerah Provinsi Kalimantan Tengah terhadap Aparatur Negara sebagai penyelenggara pelayanan publik di kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah. (Online)¹⁵
3. “Tinjauan Fiqh Siyasah Terhadap Kedudukan dan Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Analisis UU RI Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia) oleh Muhammad Isa Sya’roni Mahasiswa Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel dalam skripsi mengkaji masalah kedudukan dan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik menurut UU RI No. 37 Tahun 2008 dan tinjauan fiqh

¹⁴Shita Mariza S, “Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan Di Kota Makassar”, (Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Hasanuddin, 2016), Di Akses Melalui <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/19014>, Tanggal 08 Februari 2017.

¹⁵Anrie Wiryawan, “Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Terhadap Aparatur Pemerintah Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik Di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah”, (Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2014), Di Akses Melalui <http://e-journal.uaaj.ac.id/5064/1/0HK10353>, Tanggal 18 Februari 2017.

siyasah terhadap kedudukan dan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia. (Online)¹⁶

4. “Eksistensi Ombudsman Perwakilan Aceh Terhadap Pengawasan pelayanan Publik Di Kota Banda Aceh”, oleh Afwani Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Syiah Kuala, dalam skripsinya mengkaji tentang tugas dan fungsi ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik di kota Banda Aceh serta dampak positif keberadaan ombudsman pada pengawasan pelayanan publik di Kota Banda Aceh. (Online)¹⁷

Dalam beberapa paparan skripsi yang di kaji oleh masing-masing penulis diatas terdapat persamaan permasalahan yang hendak dikaji, namun juga terdapat perbedaan studi kasus yang hendak penulis teliti. Studi kasus yang hendak penulis teliti ialah tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja ombudsman, sedangkan paparan skripsi diatas lebih menekankan dari bidang pendidikan dan tentang Lembaga Ombudsman dari segi keberadaannya di Indonesia.

¹⁶Muhammad Isa Sya'roni, “Tinjauan Fiqh Siyasah Terhadap Kedudukan dan Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik”, (Skripsi, Fakultas Syariah, IAIN Sunan Ampel), Di Akses Melalui <http://digilib.uinsby.ac.id/7969/>, Tanggal 18 Februari 2018.

¹⁷Afwani, “Eksistensi Ombudsman Perwakilan Aceh Terhadap Pengawasan Pelayanan Publik Di Kota Banda Aceh”, (Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Syiah Kuala), Di Akses Melalui <http://etd.unsyiah.ac.id/baca/index.php?id=9069&page=3>, Tanggal 18 Februari 2017.

1.6. Metode Penelitian

Penelitian adalah suatu proses, yaitu suatu rangkaian langkah-langkah yang dilakukan secara terencana dan sistematis guna mendapatkan pemecahan masalah atau mendapatkan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan tertentu.¹⁸

Suatu keberhasilan penelitian ditentukan oleh metode penelitian yang digunakan, di dalam skripsi ini, penulis menggunakan metode diskriptif kuantitatif yaitu metode yang menyajikan dan menggambarkan suatu peristiwa tentang kejadian yang terjadi sesuai dengan apa adanya, untuk dapat dianalisis secara sistematis dan factual terhadap fakta serta kaitannya dengan fenomena yang ada di lapangan. Penelitian diskriptif analisis bertujuan untuk memperoleh fenomena-fenomena yang terjadi saat ini. Dengan metode ini penulis ingin mengkaji lebih lanjut tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Ombudsman dalam Penyelesaian Masalah Penundaan Pembayaran Gaji Pegawai di Banda Aceh.

1.6.1. Jenis Penelitian

Pengumpulan data adalah langkah yang sangat penting dalam penelitian ilmiah. Karena pada umumnya, data yang telah dikumpulkan akan digunakan sebagai referensi pada penelitian.¹⁹

1.6.1.1. Penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dilapangan untuk memperoleh data atau informasi secara

¹⁸Sumadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), hlm. 11

¹⁹Moh. Nasir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), hlm.174

langsung dengan mendatangi responden.²⁰ Dalam hal ini proses mengumpulkan data yaitu dengan mengadakan penelitian secara langsung pada Lembaga Pengawasan Ombudsman, serta Masyarakat menyangkut permasalahan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Ombudsman dalam penyelesaian masalah Penundaan Pembayaran Gaji Pegawai di Banda Aceh.

1.6.1.2. Penelitian kepustakaan (*library research*), yaitu dengan membaca buku-buku, jurnal, bahan kuliah, bahan-bahan yang di ambil dengan data online atau media elektronik (internet), surat kabar yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

1.6.2. Sumber Data

Sumber data yang dikumpulkan untuk meneliti objek kajian ialah sumber data primer dan sumber data sekunder.

- a. Data Primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu ataupun perorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.²¹ Dalam hal ini data primer digunakan dari penelitian lapangan.
- b. Sumber data sekunder adalah data-data yang berasal dari tangan kedua. Ketiga dan seterusnya. Artinya data tersebut satu atau lebih dari pihak

²⁰Rosadi Ruslan, *Metode Penelitian Publik Relation dan Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), hlm.32

²¹Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011)

yang bukan peneliti sendiri dan bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti, misalnya data yang berasal dari buku, majalah dan sebagainya.²² Dalam hal ini data sekunder yang dikumpulkan oleh penulis yaitu sumber yang berasal dari buku, koran, majalah, jurnal, serta informasi-informasi yang berasal dari media massa online

1.6.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk menghimpun data yang diperlukan penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Penelitian lapangan yakni mengadakan kegiatan menghimpun data dilapangan dengan menggunakan alat pengumpul data seperti:
 - 1) Interview yaitu mengadakan tanya jawab secara langsung dengan Lembaga Ombudsman dan masyarakat selaku responden yang diteliti menjadi sampel penelitian ini.
 - 2) Angket yaitu mengajukan daftar pertanyaan tertulis yang dilengkapi alternative jawaban menjadi sampel penelitian ini
- b. Penelitian perpustakaan yaitu mengadakan studi terhadap sejumlah literatur yang ada kaitannya dengan judul penelitian ini.

1.6.4. Instrumen Pengumpulan Data

Kedua teknik pengumpulan data yang penulis lakukan masing-masing menggunakan instrumen yang berbeda. Untuk teknik wawancara penulis

²²Bambang Sugono, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 114

menggunakan instrumen kertas, alat tulis, alat perekam (handphone). Sedangkan untuk teknik pengumpulan data secara angket peneliti hanya menyiapkan kertas yang berisi pertanyaan-pertanyaan beserta lembaran jawabannya.

1.6.5. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan satuan individu baik objek maupun subjek yang berada dalam wilayah atau waktu yang menjadi fokus penelitian sedangkan sampel yaitu bagian dari objek maupun subjek dari populasi yang akan dipilih untuk diteliti.²³

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat desa Gunung Mas Kabupaten Aceh Barat, sedangkan yang menjadi sampel penelitian ini melibatkan 22 jiwa yaitu beberapa Pegawai Pemerintah yang ada di Kota Banda Aceh.

1.6.6. Langkah-langkah Analisis Data

Dalam penelitian ini data yang telah terkumpul diolah secara sederhana dengan menggunakan rumus-rumus atau aturan-aturan yang ada, untuk lebih jelas tentang pengolahan data, maka digunakan rumus sebagai berikut:

$$p = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Di mana:

P= Jumlah Presentase

²³Saharsimi Arkanto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta. 2002

F= Jumlah Frekuensi Jawaban

N= Jumlah Sampel

100% = Bilangan Konstanta

Ada beberapa indikator-indikator sebagai pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yaitu:

- a) Sangat puas, bila presentase kinerja mencapai 76% s/d 100%
- b) Puas, bila presentase kinerja mencapai 51% s/d 75%
- c) Kurang puas, bila presentase kinerja mencapai 55% s/d 40%
- d) Tidak puas, bila presentase kinerja mencapai 39% s/d 15 %
- e) Sangat tidak puas, bila presentase kinerja kurang dari 14%

1.7. Sistematika Pembahasan

Agar memudahkan penulisan skripsi yang penulis teliti dan kaji ini, maka definisi akan diberikan beberapa gambaran secara keseluruhan mengenai sistematika pembahasan, yang terdiri dari empat bab sebagai berikut.

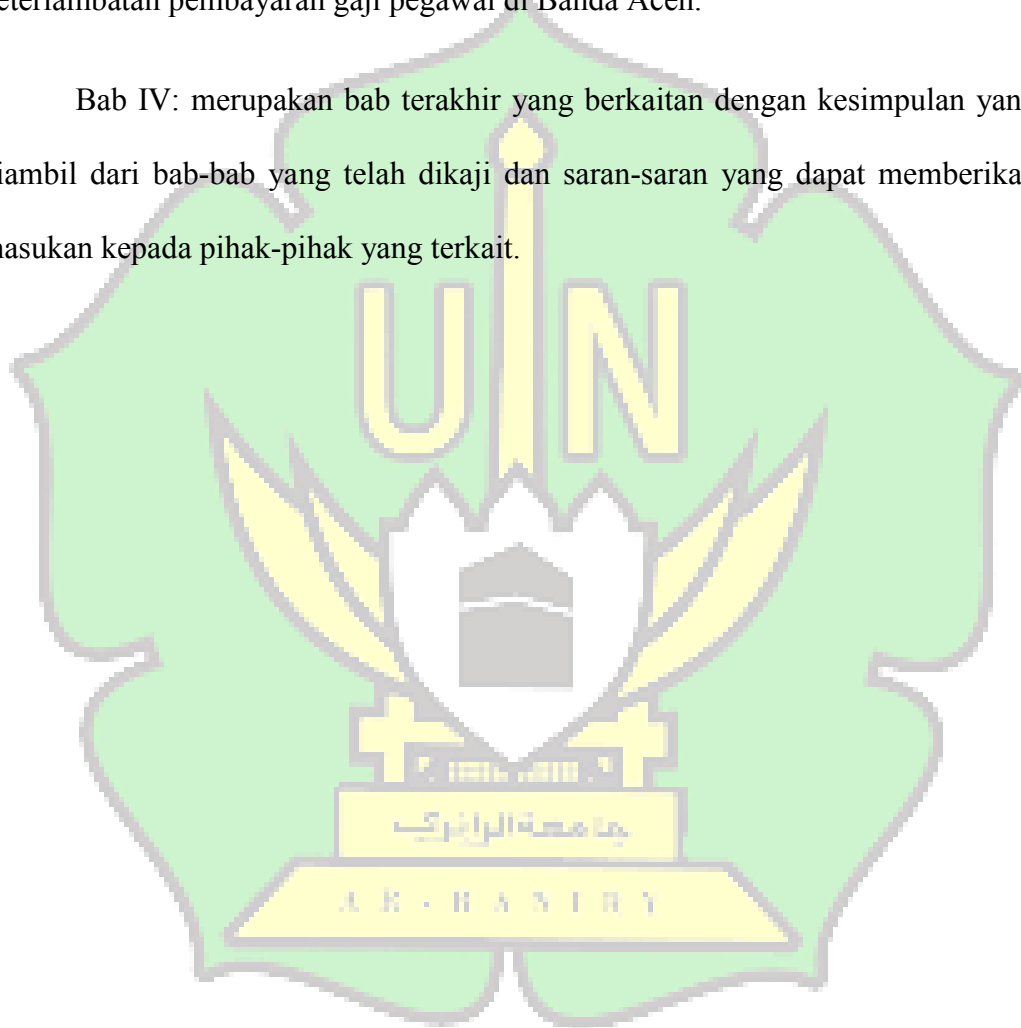
Bab I: meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan, penjelasan istilah, kajian pustaka, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II: membahas tentang pengertian pengawasan, tujuan, dan fungsi, membahas tentang sejarah dan latar belakang pembentukan Ombudsman Republik Indonesia, kewenangan Ombudsman Republik Indonesia dan Dasar Hukum

Ombudsman Republik Indonesia serta membahas terkait gaji yaitu tinjauan menurut hukum positif dan hukum Islam.

Bab III: merupakan pembahasan tentang hasil penelitian terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Ombudsman dalam penyelesaian masalah keterlambatan pembayaran gaji pegawai di Banda Aceh.

Bab IV: merupakan bab terakhir yang berkaitan dengan kesimpulan yang diambil dari bab-bab yang telah dikaji dan saran-saran yang dapat memberikan masukan kepada pihak-pihak yang terkait.



BAB II

LEMBAGA PENGAWASAN OMBUDSMAN TERHADAP DANA DESA

2.1. Pengawasan

2.1.1. Pengertian Pengawasan

Pengawasan yaitu salah satu fungsi manajemen untuk menjamin agar pelaksanaan kerja berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam perencanaan. Dengan pengawasan dapat diketahui sampai dimana penyimpangan, penyalahgunaan, kebocoran, emborosan, penyelewengan dan lain-lain kendala di masa yang akan datang. Jadi keseluruhan dari pengawasan adalah kegiatan membandingkan apa yang sedang atau yang sudah dikerjakan dengan apa yang direncanakan sebelumnya, karena itu perlu kriteria, norma, standar dengan ukuran tentang hasil yang ingin dicapai. Dari pengertian pengawasan diatas, terdapat hubungan yang erat antara pengawasan dan perencanaan, karena pengawasan dianggap sebagai aktivitas untuk menemukan, mengoreksi penyimpangan-penyimpangan dalam pelaksanaan dan hasil yang dicapai dari aktivitas-aktivitas yang direncanakan.¹

Istilah pengawasan dalam bahasa Indonesia asal katanya adalah “awas”, sehingga pengawasan merupakan kegiatan mengawasi saja, dalam arti melihat sesuatu dengan seksama. Sedangkan istilah pengawasan dalam bahasa Inggris disebut *controlling* yang diterjemahkan dengan istilah pengawasan dan

¹ Rahardjo Adisasmita, *Pengelolaan Pendapatan & Anggaran Daerah*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2001, hlm. 67

pengendalian, sehingga istilah *controlling* lebih luas artinya daripada pengawasan. Karena *controlling* pengertiannya lebih luas daripada pengawasan di mana dikatakan bahwa pengawasan adalah hanya kegiatan mengawasi saja atau hanya melihat sesuatu dengan seksama dan melaporkan saja hasil kegiatan mengawasi tadi, sedangkan *controlling* adalah disamping melakukan pengawasan juga melakukan kegiatan pengendalian, yakni: menggerakkan, memperbaiki dan meluruskan menuju arah yang benar.²

Sarwoto memberikan definisi tentang pengawasan yaitu pengawasan adalah kegiatan manajer yang mengusahakan agar pekerjaan-pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan dan atau hasil yang dikehendaki. Sedangkan S.P. SIAGIAN memberikan definisi pengawasan sebagai proses pengamatan daripada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar supaya semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.³

Dari uraian para ahli diatas dapat disimpulkan bahwasanya pengawasan merupakan pekerjaan yang penting untuk menunjang kedisiplinan setiap pekerjaan yang ditekuni sehingga mendapatkan hasil yang lebih baik dan efektif.

Pengawasan pada dasarnya diarahkan sepenuhnya untuk menghindari adanya kemungkinan penyelewengan atau penyimpangan atas tujuan yang akan dicapai. Melalui pengawasan diharapkan dapat membantu melaksanakan

²Victor M.Situmorang dan Jusuf Juhir, *Aspek Hukum Pengawasan Melekat*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 1994, hlm. 17-18

³Victor M.Situmorang dan Jusuf Juhir, *Aspek Hukum Pengawasan Melekat*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 1994, hlm. 19

kebijakan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan secara efektif dan efisien. Bahkan, melalui pengawasan tercipta suatu aktivitas yang berkaitan erat dengan penentuan atau evaluasi mengenai sejauhmana pelaksanaan kerja sudah dilaksanakan. Pengawasan juga dapat mendeteksi sejauhmana kebijakan pimpinan dijalankan dan sampai sejauhmana penyimpangan yang terjadi dalam pelaksanaan kerja tersebut.⁴

2.1.2. Tujuan Lembaga Pengawasan

Secara umum tujuan pengawasan adalah untuk menjamin agar pemerintah daerah berjalan sesuai dengan rencana dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku guna menciptakan aparatur pemerintah yang bersih, bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Sedangkan secara khusus menurut Abdul Halim yaitu:

- a. Menilai ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Menilai apakah kegiatan dengan pedoman akuntansi yang berlaku.
- c. Menilai apakah kegiatan dilaksanakan secara ekonomis, efisien dan efektif.
- d. Mendeteksi adanya kecurangan.

Pengawasan dilakukan dengan mengarah kepada tujuan yang hendak dicapai, menurut konsep sistem adalah membantu mempertahankan hasil output yang sesuai dengan syarat-syarat sistem. Maka pengawasan merupakan pengatur

⁴Sujatmo, *Beberapa pengertian di Bidang Pengawasan*, Jakarta: Balai Pustaka, 1986

jalannya kinerja komponen-komponen dalam sistem tersebut sesuai dengan fungsinya dengan tujuan untuk mencapai tujuan yang hendak dicapai.⁵

Pada prinsipnya pengawasan itu sangat penting dalam melaksanakan pekerjaan dan tugas pemerintah, sehingga pengawasan diadakan dengan maksud untuk:

- 1) Mengetahui jalannya pekerjaan, apakah lancar atau tidak
- 2) Memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dibuat oleh pegawai dan mengadakan pencegahan agar tidak terulang kembali kesalahan-kesalahan yang sama atau timbulnya kesalahan yang baru
- 3) Mengetahui apakah penggunaan budget yang telah ditetapkan dalam rencana terarah kepada sasarannya dan sesuai dengan yang telah direncanakan
- 4) Mengetahui pelaksanaan kerja sesuai dengan program (fase tingkat pelaksanaan) seperti yang telah ditentukan dalam planning atau tidak
- 5) Mengetahui hasil pekerjaan dibandingkan dengan yang telah ditetapkan dalam planning, yaitu standard.

Dari uraian tujuan pengawasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan tentang manfaat adanya lembaga pengawasan yaitu:

- a) Agar terciptanya aparatur pemerintah yang bersih dan berwibawa yang didukung oleh suatu sistem manajemen pemerintah yang berdaya guna dan berhasil guna serta ditunjang oleh partisipasi masyarakat yang kontruksi

⁵Abdul Halim dan Theresia Damayanti, *Teori dan Metode Pengawasan*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2007, hlm. 44

dan terkendali dalam wujud pengawasan masyarakat (kontrol sosial) yang obyektif, sehat serta bertanggung jawab.

- b) Agar terselenggaranya tertib administrasi di lingkungan aparatur pemerintah, tumbuhnya disiplin kerja yang sehat. Agar adanya kelugasan dalam melaksanakan tugas, fungsi atau kegiatan, tumbuhnya budaya malu dalam diri masing-masing aparat, rasa bersalah dan rasa berdosa yang lebih mendalam untuk berbuat hal-hal yang tercela terhadap masyarakat dan ajaran agama.

Dalam suatu negara berkembang atau membangun pengawasan merupakan sesuatu yang sangat penting baik pengawasan secara vertikal, horizontal, eksternal, internal, preventif maupun represif agar maksud dan tujuan yang telah ditetapkan tercapai. Untuk mencapai tujuan negara atau organisasi, maka dalam hal ini pengawasan dapat diklasifikasikan dalam macam-macam pengawasan berdasarkan berbagai hal. Adapun macam pengawasan yaitu:⁶

1. Pengawasan Langsung dan pengawasan tidak langsung
 - a. Pengawasan Langsung adalah pengawasan yang dilakukan secara pribadi oleh pimpinan atau pengawas dengan mengamati, meneliti, memeriksa, mengecek sendiri secara “on the spot” ditempat pekerjaan dan menerima laporan-laporan secara langsung pula dan pelaksana. Hal ini dilakukan dengan inspeksi.

⁶Viktor M.Situmorang dan Jusuf Juhir, *Aspek Hukum Pengawasan Melekat*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 1994, hlm. 27-45

- b. Pengawasan tidak langsung di adakan dengan mempelajari laporan-laporan yang diterima dan pelaksana baik lisan maupun tertulis, mempelajari pendapat-pendapat masyarakat yang sebagainya tanpa pengawasan “on the spot”.

2. Pengawasan Preventif dan represif

- a. Pengawasan Preventif dilakukan melalui preaudit sebelum pekerjaan dimulai. Misalnya dengan mengadakan pengawasan terhadap persiapan-persiapan, rencana kerja, rencana anggaran, rencana penggunaan tenaga dan sumber-sumber lain.
- b. Pengawasan Represif
Adapun pengawasan represif dilakukan melalui postaudit, dengan pemeriksaan terhadap pelaksanaan ditempat (inspeksi), meminta laporan pelaksanaan dan sebagainya.

3. Pengawasan Intern dan Pengawasan Ekstren

- a. Pengawasan intern adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat dalam organisasi itu sendiri. Pada dasarnya pengawasan harus dilakukan oleh pucuk pimpinan sendiri. Akan tetapi, di dalam praktek hal ini tidak selalu mungkin. Oleh karena itu, setiap pimpinan unit dalam organisasi pada dasarnya berkewajiban membantu pucuk pimpinan mengadakan pengawasan secara fungsional sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.

- b. Pengawasan Ektern adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat dari luar organisasi sendiri, seperti halnya pengawasan dibidang keuangan oleh badan Pemeriksa Keuangan sepanjang meliputi seluruh Aparatur Negara dan Direktorat Jenderal Pengawasan Keuangan Negara terhadap departemen dan instansi pemerintah lain.

Dalam Instruksi Presiden instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1989, ditegaskan mengenai macam-macam Pengawasan. Adapun macam-macam pengawasan menurut Instruksi Presiden tersebut adalah sebagai berikut:

- a) Pengawasan Melekat adalah serangkaian kegiatan yang bersifat sebagai pengendalian yang terus-menerus, dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya.
- b) Pengawasan Fungsional adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan secara fungsional baik intern pemerintah maupun ekstren pemerintah, yang dilaksanakan terhadap pelaksanaan tugas umum pemerintah dan bangunan agar sesuai dengan rencana dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c) Pengawasan Masyarakat adalah pengawasan yang dilakukan oleh warga masyarakat yang disampaikan secara lisan atau tertulis kepada aparat pemerintah yang berkepentingan berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun yang disampaikan baik secara langsung maupun melalui media.

- d) Pengawasan legislatif adalah pengawasan yang dilakukan oleh lembaga perwakilan rakyat terhadap kebijaksanaan dan pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintah dan pembangunan.

2.1.3. Fungsi pengawasan dalam Islam

Berbicara masalah pengawasan, pengawasan telah diterapkan pada masa Rasulullah SAW. Falsafah dasar fungsi pengawasan dalam Islam muncul dari pemahaman tanggung jawab individu, amanah dan keadilan. Islam memerintahkan setiap individu untuk menyampaikan amanah yang diembannya, jabatan (pekerjaan) merupakan bentuk amanah yang harus dijalankan. Allah berfirman: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil” (An-Nisa:58).⁷

Pada pengawasan menurut Islam terdapat beberapa mekanisme fungsi pengawasan seperti yang pernah dijalankan oleh Khalifah Umar bin Khattab yaitu:

- 1) Pemimpin harus membuka diri untuk kepentingan rakyat (open house)
- 2) Mukhtar Tahunan pada musim haji
- 3) Inspeksi dan pengawasan publik
- 4) Pruden dalam mengawasi harta kaum Muslimin

⁷Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen syariah*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012, hlm. 180

Fungsi manajerial pengawasan adalah untuk mengukur dan mengoreksi prestasi kerja bawahan guna memastikan bahwa tujuan organisasi disemua tingkat dan rencana yang di desain untuk mencapainya, sedang dilaksanakan. Pengawasan membutuhkan prasyarat adanya perencanaan yang jelas dan matang serta struktur organisasi yang tepat. Dalam konteks ini, implementasi syariah diwujudkan melalui tiga pilar pengawasan, yaitu:

- a. Ketaqwaan individu. Seluruh personel SDM perusahaan dipastikan dan dibina agar menjadi SDM yang bertaqwa.
- b. Kontrol anggota. Dengan suasana organisasi yang mencerminkan formula TEAM, maka proses keberlangsungan organisasi selalu akan mendapatkan pengawasan dari para SDM-nya agar sesuai dengan arah yang telah ditetapkan.
- c. Penerapan (supremasi) aturan. Organisasi ditegakkan dengan aturan main yang jelas dan transparan serta tentu saja tidak bertentangan dengan syariah.⁸

2.2.Lembaga Ombudsman Republik Indonesia

2.2.1. Sejarah dan Latar Belakang Pembentukan Ombudsman

Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara,

⁸Muhammad Islam Yusanto, *Pengantar Manajemen Syariat*, Jakarta Selatan: Khairul bayan, 2003, hlm. 214

Badan Usaha Milik Daerah dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.⁹

Upaya pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia oleh pemerintah dimulai ketika Presiden B.J. Habibie berkuasa, kemudian dilanjutkan oleh penggantinya, yakni K.H. Abdurrahman Wahid. Pada masa pemerintahan K.H. Abdurrahman Wahid disebut sebagai tonggak sejarah pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia. Pemerintah pada waktu itu nampak sadar akan perlunya lembaga Ombudsman di Indonesia menyusul adanya tuntutan masyarakat yang amat kuat untuk mewujudkan pemerintah yang bersih dan penyelenggaraan negara yang baik atau *clean and good governance*. Presiden K.H. Abdurrahman Wahid segera mengeluarkan Keputusan Presiden No.55 Tahun 1999 tentang Tim Pengkajian Pembentukan Lembaga Ombudsman. Menurut pertimbangan keputusan tersebut, latar belakang pemikiran perlunya dibentuk lembaga Ombudsman Indonesia adalah untuk lebih meningkatkan pemberian perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat dari pelaku penyelenggaraan negara yang tidak sesuai dengan kewajiban hukumnya, dengan memberikan kesempatan kepada anggota masyarakat yang dirugikan untuk

⁹Undang-Undang RI No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Pasal 1. Di Akses Melalui www.Ombudsman.co.id. Tanggal 05 Februari 2017.

mengadu kepada suatu lembaga yang independen yang dikenal dengan nama Ombudsman.¹⁰

Pada bulan Maret 2000, K.H. Abdurrahman Wahid mengeluarkan Keputusan Presiden No. 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional, sehingga mulai saat itu, Indonesia memasuki babak baru dalam sistem pengawasan. Demikianlah maka sejak ditetapkan Keputusan Presiden No.44 Tahun 2000 pada tanggal 10 Maret 2000 berdirilah lembaga Ombudsman Indonesia dilatarbelakangi oleh tiga pemikiran dasar sebagaimana tertuang di dalam konsidernya, yakni:

- a. Bahwa pemberdayaan masyarakat melalui peran serta mereka melakukan pengawasan akan lebih menjamin penyelenggaraan negara yang jujur bersih, transparan, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme.
- b. Bahwa pemberdayaan pengawasan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan negara merupakan implementasi demokrasi yang perlu dikembangkan serta diaplikasikan agar penyalahgunaan kekuasaan, wewenang ataupun jabatan oleh aparatur dapat diminimalisasi.
- c. Bahwa dalam penyelenggaraan negara khususnya penyelenggaraan pemerintahan memberikan pelayanan dan perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat oleh aparatur pemerintah termasuk lembaga peradilan

¹⁰Galang Asmara, *Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*, Yogyakarta: Laksbang pressindo, hlm. 22

merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan keadilan dan kesejahteraan.¹¹

Sekilas perjalanan Undang-undang Ombudsman republik Indonesia:

a. Pada Tahun 1999

- 1) Rencana pembentukan Ombudsman oleh Presiden Abdurrahman Wahid
- 2) Dikeluarkannya Keputusan Presiden No. 155 Tahun 1999 tentang Tim Pengkajian Keputusan Lembaga Ombudsman.¹²

Menurut Satjipto Raharjo dalam Galang Asmara dijelaskan bahwasanya pentingnya memandang terbentuknya lembaga Ombudsman di Indonesia sebagai alat kontrol masyarakat terhadap pemerintah berkaitan dengan besarnya kemungkinan pemerintah untuk berbuat sekehendak hati sebagai konsekuensi penerapan ide Negara *Welfare state* yang membuka peluang sangat besar bagi pemerintah untuk ikut campur dalam urusan masyarakat dengan dalil demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat.¹³

2.2.2. Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman di Indonesia didukung oleh dua undang-undang sekaligus dalam melaksanakan tugas pokok dan kewenangannya yakni Undang-Undang No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam melaksanakan tugas, fungsi

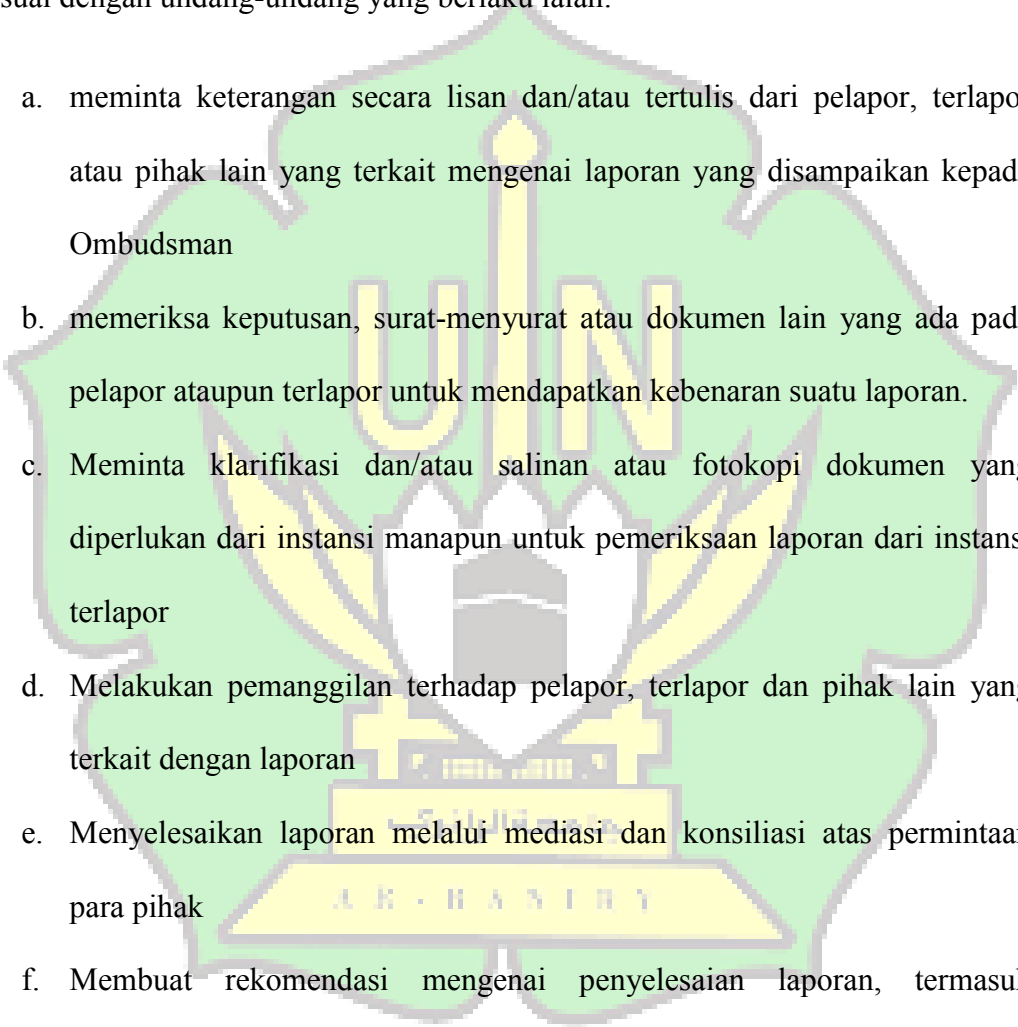
¹¹Galang Asmara, *Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*, Yogyakarta: Laksbang pressindo, hlm. 22

¹²Antonius Sujata, “*Suara Ombudsman Jalan Panjang Menuju Ombudsman Republik Indonesia*”, (Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, (9 September 2008).

¹³Galang Asmara, *Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintah Negara Republik Indonesia*, Yogyakarta: Laksbang, 20015, hlm. 11

dan wewenang, Ombudsman memiliki keistimewaan berupa kekebalan hukum (*Immunity*) yakni dalam menjalankan tugasnya tidak ditangkap, ditahan, diinterogasi, dituntut atau digugat di muka pengadilan oleh semua pihak.¹⁴

Adapun wewenang Ombudsman dalam menjalankan tugas dan fungsi sesuai dengan undang-undang yang berlaku ialah:¹⁵

- 
- 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 manapun 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

¹⁴Abdul halim dan Theresia Damayanti, *Teori dan Metode pengawasan*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, hlm. 89

¹⁵Undang-undang No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 8

- g. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan dan rekomendasi

2.2.3. Dasar Hukum Ombudsman Republik Indonesia

1) Ketetapan MPR No: VIII/MPR/2001

Pada sidang tahunan tahun 2001 Majelis permusyawaratan Rakyat telah menetapkan ketetapan MPR No: VII/MPR/2001 tentang rekomendasi arah kebijakan negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Pasal 2 ayat 6 pada ketetapan tersebut berbunyi:

Membentuk Undang-undang beserta peraturan pelaksanaannya untuk pencegahan korupsi yang muatannya meliputi:¹⁶

- a. Komisi Pemberantasan tindak pidana Korupsi
- b. Perlindungan saksi dan korban
- c. Kejahatan terorganisasi
- d. Kebebasan mendapatkan informasi
- e. Etika pemerintah
- f. Kejahatan pencurian uang
- g. Ombudsman

2) Kepres No. 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional

Kepres No. 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional merupakan dasar hukum bagi operasionalisasi Ombudsman di Indonesia.

¹⁶Ketetapan MPR No. VIII/MPR/2001 tentang Rekomendasi Arah Kebijakan Negara Yang bersih dan Bebas Dari Korupsi Kolusi dan Nepotisme Pasal 2 ayat 6

Pada Kepres ini banyak pengaturan yang masih bersifat umum. Pada Kepres ini kewenangan Ombudsman masih sangat terbatas sehingga ruang geraknya sangat sempit. Apalagi Komisi ini, hanya berada di Ibukota Jakarta padahal kewenangannya mencakup seluruh wilayah di Indonesia. Dari kepres No.44 tahun 2000 ini komisi ombudsman menyiapkan sebuah konsep Rancangan Undang-Undang Ombudsman nasional.

Pasal 2 menyatakan “Ombudsman Nasional adalah lembaga pengawasan masyarakat yang berasaskan Pancasila dan bersifat mandiri, serta berwenang melakukan klarifikasi, monitoring dan pemeriksaan atas laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan negara khususnya pelaksanaan oleh aparatur pemerintahan termasuk lembaga peradilan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”.¹⁷

3) Pasal I UU RI No. 37 Tahun 2008

UU RI No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia merupakan dasar hukum yang paling kuat daripada sebelumnya. Dalam pasal I disebutkan:

“Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai wewenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik 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

¹⁷Kepres No. 44 tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional Pasal 2.

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”.¹⁸

4) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Dalam UU tersebut dijelaskan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.¹⁹

Undang-Undang tersebut berkaitan dengan Ombudsman dikarenakan tugas utama lembaga Ombudsman ialah mengawasi setiap pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur negara agar tidak terjadinya maladministrasi yang dapat merugikan masyarakat.

5) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang tersebut dijelaskan bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 5 ayat 6, Pasal 9 ayat 2, Pasal 20 ayat 5, Pasal 30 ayat 3 dan Pasal 39 ayat 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan

¹⁸Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Pasal 1 ayat 1.

¹⁹Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 1.

Pemerintah tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.²⁰

- 6) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam keputusan tersebut dijelaskan bahwa untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur negara perlu disusun suatu pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang telah diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, perlu disesuaikan dengan perkembangan yang ada, sehingga perlu disempurnakan.²¹

2.3.Gaji/Upah

2.3.1. Pengupahan Menurut Hukum Positif

Gaji/Upah adalah suatu penerimaan sebagai imbalan dari pengusaha kepala pekerja/buruh atas prestasi berupa pekerjaan atau jasa yang telah atau akan dilakukan oleh pekerja dan dinyatakan atau dinilai dalam bentuk uang. Besarnya upah tersebut ditetapkan menurut suatu persetujuan atau perundang-undangan dan dibayarkan atas dasar suatu perjanjian antara pengusaha dengan pekerja.²²

²⁰Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

²¹Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

²²Darwan prinst, *Hukum Ketenagakerjaan Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1994), hlm. 53

Upah merupakan salah satu aspek sensitif dalam hubungan kerja. Berbagai pihak yang terkait melihat upah dari sisi masing-masing yang berbeda. Pekerja/buruh melihat upah sebagai sumber penghasilan guna memenuhi kebutuhan hidup pekerja/buruh dan keluarganya. Secara psikologis upah juga dapat menciptakan kepuasan bagi pekerja/buruh. Dilain pihak pengusaha melihat upah sebagai salah satu biaya produksi. Pemerintah melihat upah di satu pihak untuk tetap dapat menjamin terpenuhinya kehidupan yang layak bagi pekerja/buruh dan keluarganya, meningkatkan produktivitas pekerja/buruh dan meningkatkan daya beli masyarakat.²³

Sedangkan definisi upah menurut Undang-undang No 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan tercantum pada pasal 1 ayat 30 yang berbunyi, “upah adalah hak pekerja/buruh yang diterima dan dinyatakan dalam bentuk uang sebagai imbalan dari pengusaha atau pemberi kerja kepada pekerja/buruh yang ditetapkan dan dibayarkan menurut suatu perjanjian kerja, kesepakatan atau peraturan perundang-undangan, termasuk tunjangan bagi pekerja/buruh dan keluarganya atas suatu pekerja dan/jasa yang telah atau akan dilakukan.”

Upah juga didefinisikan sebagai pembalas jasa atau sebagai pembayar tenaga kerja yang sudah dikeluarkan untuk mengerjakan sesuatu.²⁴ Pengertian lain juga dapat dilihat pada pembayaran Dewan Pengupahan Nasional yang juga mendefinisikan upah suatu penerimaan sebagai imbalan dari pemberi kepada penerima kerja untuk suatu pekerjaan atau jasa yang telah akan dilakukan, yang

²³Peraturan pemerintah No. 78 Tahun 2015

²⁴Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

berfungsi sebagai jaminan kelangsungan kehidupan yang layak bagi kemanusiaan dan produksi, dinyatakan atau dinilai dalam bentuk uang yang telah ditetapkan menurut suatu persetujuan, Undang-Undang dan peraturan-peraturan dan dibayarkan atas dasar suatu perjanjian kerja antara pemberi kerja dan penerima kerja.²⁵

Beberapa asas pengupahan yang telah diatur dalam Undang-Undang Ketenagakerjaan terinci sebagai berikut:

- a. Hak menerima upah timbul pada saat adanya hubungan kerja dan berakhir pada saat hubungan kerja putus.
- b. Pengusaha tidak boleh mengadakan diskriminasi upah bagi pekerja atau buruh laki-laki maupun wanita untuk jenis pkerja yang sama.
- c. Upah tidak dibayar apabila pekerja atau buruh tidak melakukan pekerjaan atau disebut asas *no work no pay*.
- d. Pengusaha dilarang membayar upah lebih rendah dari ketentuan upah minimum.
- e. Komponen upah terdiri dari upah pokok dan tunjangan tetap.
- f. Pelanggaran yang dilakukan oleh pekerja atau buruh karena kesengajaan atau kelalaian dapat dikenakan denda.
- g. Pengusaha yang karena kesengajaannya atau kelalaiannya mengakibatkan keterlambatan pembayaran upah, dikenakan denda sesuai dengan presentase tertentu dari upah pekerja atau buruh.

²⁵ Ahmad Ruky, *Manajemen Penggajian dan Pengupahan Karyawan Perusahaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), hlm. 7

- h. Dalam hal perusahaan dinyatakan pailit atau dilikuidasi berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, maka upah dan hak-hak lainnya dari pekerja atau buruh merupakan hutang yang didahulukan pembayarannya.²⁶

Sesuai dengan hak pekerja yaitu memperoleh penghasilan yang memenuhi penghidupan yang layak bagi kemanusiaan, maka untuk mewujudkannya pemerintah menetapkan kebijakan pengupahan yang melindungi pekerja antara lain meliputi:

- a. Upah minimum
- b. Upah kerja lembur
- c. Upah tidak masuk kerja karena berhalangan
- d. Upah tidak masuk kerja karena melakukan kegiatan lain di luar pekerjaannya
- e. Upah karena menjalankan hak waktu istirahat kerjanya
- f. Bentuk dan cara pembayaran upah
- g. Denda dan potongan upah
- h. Hal-hal yang dapat diperhitungkan dengan upah
- i. Struktur dan skala pengupahan yang proporsional
- j. Upah untuk pembayaran pesangon
- k. Upah untuk perhitungan pajak penghasilan

²⁶ Abdul Khakim, *Aspek Hukum Pengupahan Berdasarkan UU No.13 Tahun 2003*, (PT Citra Aditya Bakti, 2006), hlm. 16-17

Dalam menetapkan upah minimum berdasar kepada kebutuhan hidup layak dan dengan memperhatikan produktivitas dan pertumbuhan ekonomi.²⁷

Untuk diharapkan seorang pekerja yang menerima gaji/upah merasa puas, maka perlu diperhatikan prinsip-prinsip pemberian gaji sebagai berikut:

- a. Gaji/upah yang diberikan harus cukup untuk hidup pekerja dan keluarganya. Dengan kata lain besarnya gaji harus memenuhi kebutuhan pokok minimum
- b. Pemberian gaji/upah harus adil, artinya besar kecilnya gaji tergantung kepada berat ringannya kewajiban dan tanggung jawab yang dibebankan kepada pekerja yang bersangkutan. Pekerja yang pekerjaannya sulit, tanggung jawabnya berat, harus diberi gaji yang lebih banyak daripada pekerja lain yang kewajibannya dan tanggungjawabnya lebih ringan.
- c. Gaji/upah harus diberikan tepat pada waktunya. Gaji yang terlambat diberikan dapat mengakibatkan kemarahan dan rasa tidak puas pekerja, yang pada akhirnya akan dapat mengurangi produktivitas pekerja.
- d. Besar kecilnya gaji/upah harus mengikuti perkembangan harga pasar. Hal ini perlu diperhatikan karena yang penting bagi pekerja bukan banyaknya uang yang diterima, tetapi berapa banyak barang atau jasa yang dapat diperoleh dengan gajinya tersebut.
- e. Sistem pembayaran gaji/upah harus mudah dipahami dan dilaksanakan, sehingga pembayaran dapat dilakukan dalam waktu yang relatif singkat.

²⁷UU No. 13 Tahun 2003 Pasal 88

- f. Perbedaan dalam tingkat gaji/upah harus didasarkan atas evaluasi jabatan yang objektif.
- g. Struktur gaji/upah harus ditinjau kembali dan mungkin harus diperbaiki apabila kondisi berubah.²⁸

Di dalam hubungan kerja kewajiban yang utama dan terpenting bagi seorang pengusaha sebagai akibat langsung pelaksanaan perjanjian kerja adalah membayar upah tepat pada waktunya. Ketentuan ini jelas ditegaskan pada pasal 1602 KUHPerdara yang berbunyi: “Majikan wajib membayar upah kepada buruh pada waktu yang ditentukan”.²⁹

Menurut peraturan pemerintah pasal 18 ayat (1) disebutkan bahwa, “pengusaha wajib membayar upah pada waktu yang telah diperjanjikan antara pengusaha dengan pekerja/buruh”. Dalam pasal 20 pun ditegaskan, “upah pekerja/buruh harus dibayarkan seluruhnya pada setiap periode dan per tanggal pembayaran upah”. Untuk permasalahan denda telah dijelaskan dalam pasal 53-55.³⁰

Dari ketentuan-ketentuan tersebut, maka jelas bahwa perusahaan wajib membayar upah atau gaji karyawannya terlepas statusnya itu permanen atau kontrak, harus tepat pada waktunya. Apabila terjadi keterlambatan dalam

²⁸ Moekijat, *Administrasi Gaji dan Upah*, (Bandung: Mandar Maju, 1992), hlm. 17-18

²⁹ Djumadi, *Hukum Perbankan Perjanjian Kerja*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2006), hlm. 54

³⁰ PP No. 78 Tahun 2015

pembayaran upah atau gaji pekerja, maka peraturan Pemerintah tentang Pengupahan No.78 Tahun 2015 telah mengatur ancaman denda bagi pengusaha.³¹

2.3.2. Pengupahan Menurut Hukum Islam

Al-ijarah berasal dari kata *al- ajru* yang menurut bahasanya ialah *al- 'iwadh* yang arti dalam bahasa indonesianya ialah pengganti atau upah.³² Sedangkan menurut syara' Ijarah adalah “*Akad untuk mengambil manfaat dengan kompensasi*”. Dalam pengertian lain ijarah berarti perjanjian atau perikatan mengenai pemakaian dan pemungutan hasil dari manusia, benda atau binatang.³³

Dalam istilah fiqh, *al-ijarah* (rent, rental) berarti transaksi kepemilikan manfaat barang/harta dengan imbalan tertentu. Ada juga istilah *al-ijarah fi al dzimmah* (*reward, fair wage*) yaitu upah dalam tanggungan. Maksudnya adalah upah yang diberikan sebagai imbalan jasa pekerja tertentu.³⁴

Para ulama menyampaikan definisi ijarah sebagai berikut:

- a. Menurut Fuqaha Hanafiyah yaitu “Akad untuk membolehkan pemilikan manfaat yang diketahui dan disengaja dari suatu zat yang disewa dengan imbalanm.”
- b. Menurut Para Ulama Malikiyah yaitu “Nama bagi akad-akad untuk kemanfaatna yang bersifat manusiawi dan untuk sebagian yang dapat dipindahkan.”

³¹UU No. 13 Tahun 2003

³²Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), hlm.113

³³Abdul Rahman Ghazaly, dkk, *fiqh Muamalat* (Jakarta: Kencana Prenada Media group, 2010), hlm. 277

³⁴Sudarsino, *Pokok-pokok Hukum Islam*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2001), hlm. 422

- c. Menurut Fuqaha Syafi'iyah dan Hanabilah yaitu "Ijarah adalah transaksi terhadap manfaat yang dikehendaki secara jelas harta yang bersifat mubah dapat dipertukarkan dengan imbalan tertentu."
- d. Menurut Hasbi Ash-Shiddieqy dan Musthafa Ahmad al-Zarqa' yaitu "Akad yang obyeknya, ialah penukaran manfaat untuk masa tertentu, artinya: memilikkan manfaat dengan iwadh, sama dengan menjual manfaat."³⁵
- e. Menurut Sayyid Sabiq yaitu "Suatu jenis akad atau transaksi untuk mengambil manfaat dengan jalan memberi penggantian."³⁶

Meskipun istilah yang digunakan para ualam tentang pengertian ijarah diatas berbeda-beda, namum pada dasarnya mereka mempunyai maksud yang sama yaitu ijarah menitikberatkan pada suatu kemanfaatan suatu benda atau jasa atau hasil kerja, bukan kepemilikan kepada benda itu. Dapat disimpulkan disini bahwa upah ijarah adalah suatu perjanjian atau perikatan antara dua belah pihak untuk memiliki manfaat suatu barang atau jasa dengan memberikan penggantian upah/imbalan atas pemanfaatan barang atau jasa tersebut.³⁷

Adapun syarat dan rukun merupakan dua hal yang harus ada dalam sebuah akad. Tidak terpenuhinya salah satu syarat atau rukun dari suatu akad menjadikan akad tersebut batal. Dalam kaitan dengan akad ijarah, menurut ulama Hanafiyah

³⁵Teungku Muhammad Hasbi Ash-shiddieqy, *Pengantar Fiqh Muamalah*, (Semarang: PT. Pustaka Rizki Putra, 2001), hlm. 94

³⁶Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 114

³⁷Helmi Karim, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 1997), hlm. 29

rukun ijarah hanya ijab dan qabul. Sedangkan menurut jumhur ulama rukun ijarah ada empat yaitu:

- a. Adanya dua orang yang berakad (aqidain)
- b. Mu'jir adalah orang yang memberikan upah dan yang menyewakan. Mustajir adalah orang yang menerima upah untuk melakukan sesuatu.
- c. Sighat (ijab qabul)
- d. Upah (ujrah)
- e. Ma'qud alaihi (barang yang menjadi obyek) harus bernilai manfaat.³⁸

Upah dapat berbentuk uang yang dibagi menurut ketentuan yang seimbang, dapat juga berbentuk selain itu. Oleh karena itu upah dapat dibedakan dalam dua bentuk yaitu:

- a. Upah yang telah disebutkan dalam perjanjian dan dipersyaratkan. Ketika disebutkan harus ada kerelaan dari kedua belah pihak dengan upah yang telah ditetapkan tersebut dan tidak ada unsur paksaan. Upah ini disebut dengan *Ajrun Musamma*.
- b. Upah yang sepadan dengan kondisi pekerjaannya, baik sepadan dengan sepadan dengan jasa maupun dengan pekerjaannya saja. Upah ini disebut dengan *Ajrun Mitsil*.

Adapun beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam melaksanakan akad ijarah, antara lain:

³⁸Ridwan, *Fiqh perburuhan*, (Yogyakarta: Grafindo Litera Media, 2007), hlm.52

- a. Para pihak yang menyelenggarakan akad haruslah berbuat atas kemauan sendiri dengan penuh kerelaan, akadnya bersifat suka sama suka.

Sesuai dengan firman Allah dalam Al-qur'an Surat An-Nisa' ayat 29,

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu.”

- b. Di dalam melakukan akad tidak boleh ada unsur penipuan, baik yang datang dari mu'jir ataupun musta'jir
- c. Sesuatu yang diakadkan mestilah sesuatu yang sesuai dengan realitas, bukan sesuatu yang tidak berwujud
- d. Manfaat atau jasa yang telah disepakati harus dijelaskan guna menghindari perselisihan
- e. Manfaat dari sesuatu yang menjadi objek transaksi ijarah mestilah berupa sesuatu yang mubah, bukan sesuatu yang haram
- f. Pemberian upah atau imbalan dalam ijarah mestilah berupa sesuatu yang bernilai, baik berupa uang ataupun jasa yang tidak bertentangan dengan kebiasaan yang berlaku.³⁹

Sedangkan syarat-syarat upah yang harus dipenuhi oleh pengusaha kepada pekerja, antara lain yaitu:

- a. Upah hendaknya jelas dengan bukti dan ciri yang bisa menghilangkan ketidakjelasan

³⁹Helmi Karim, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 1997), hlm. 35-36

- b. Upah harus dibayarkan sesegera mungkin atau sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam akad
- c. Upah tersebut bisa dimanfaatkan oleh pekerja untuk memenuhi kebutuhan kehidupannya dan keluarganya⁴⁰

Beberapa prinsip dasar pengupahan dalam relasi kerja antara pekerja dengan pengusaha, antara lain adalah:

- a. Upah dibayarkan setelah pekerjaan selesai
- b. Upah hendaknya dibayarkan secepatnya sesuai dengan perjanjian atau kontraknya
- c. Upah/gaji pekerja diberikan dengan ukuran yang patut dan tidak membebani mereka dengan pekerjaan yang secara fisik mereka tidak mampu mengerjakan
- d. Pengusaha menetapkan upah sebelum pekerja bekerja, sehingga hak upah yang dimiliki pekerja sejak awal sudah diketahui oleh kedua belah pihak⁴¹

Selain pekerja yang wajib amanat, pengusahapun harus demikian. Pengusaha yang amanat adalah yang menunaikan kewajibannya, diantaranya dalam masalah upah. Ketika ia mampu menunaikan tepat waktu sesuai waktu yang disepakati, itulah yang dikatakan amanat. Sedangkan menunda gaji saat mampu melakukannya adalah tindak kezaliman. Sesuai dengan firman Allah Q.S An-Nisa' ayat 58, yaitu:

⁴⁰Taqiyuddin An-Nahbani, *Sistem Ekonomi Islam*, (Bogor: Al-Azhar Press, 2009), hlm.102

⁴¹Ridwan, *Fiqh Perburuhan*, (Yogyakarta: Grafindo Litera Media, 2007), hlm. 87-88

“Sesungguhnya Allah memerintahkan kepada kalian untuk menunaikan amanat kepada yang berhak.”

Dari Abu Hurairah, Nabi Shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda, “Tunaikanlah amanat pada orang yang memberikan amanat padamu dan janganlah mengkhianati orang yang mengkhianatimu.”⁴² Bagi setiap pengusaha hendaklah tidak mengakhirkan gaji pekerjaan dari waktu yang telah dijanjikan sesuai dengan kesepakatan bersama. Karena jika diakhirkan tanpa ada udzur, hal tersebut termasuk bertindak zalim.⁴³



⁴²<http://www.citraislam.com/bayar-upah-sebelum-keringat-kering/>ddiakses pada 2 Agustus 2018

⁴³Resi Fitritama Laxsniky, Keterlambatan Gaji Pemain Sepak Bola Oleh Klub: Kajian UU No 13 Tahun 2003 dan Hukum Islam, (Skripsi Fakultas Syariah, UIN Maulana Malik Ibrahim, 2017), hlm. 50

BAB III

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA OMBUDSMAN DALAM PENYELESAIAN MASALAH PENUNDAAN GAJI PNS DI BANDA ACEH

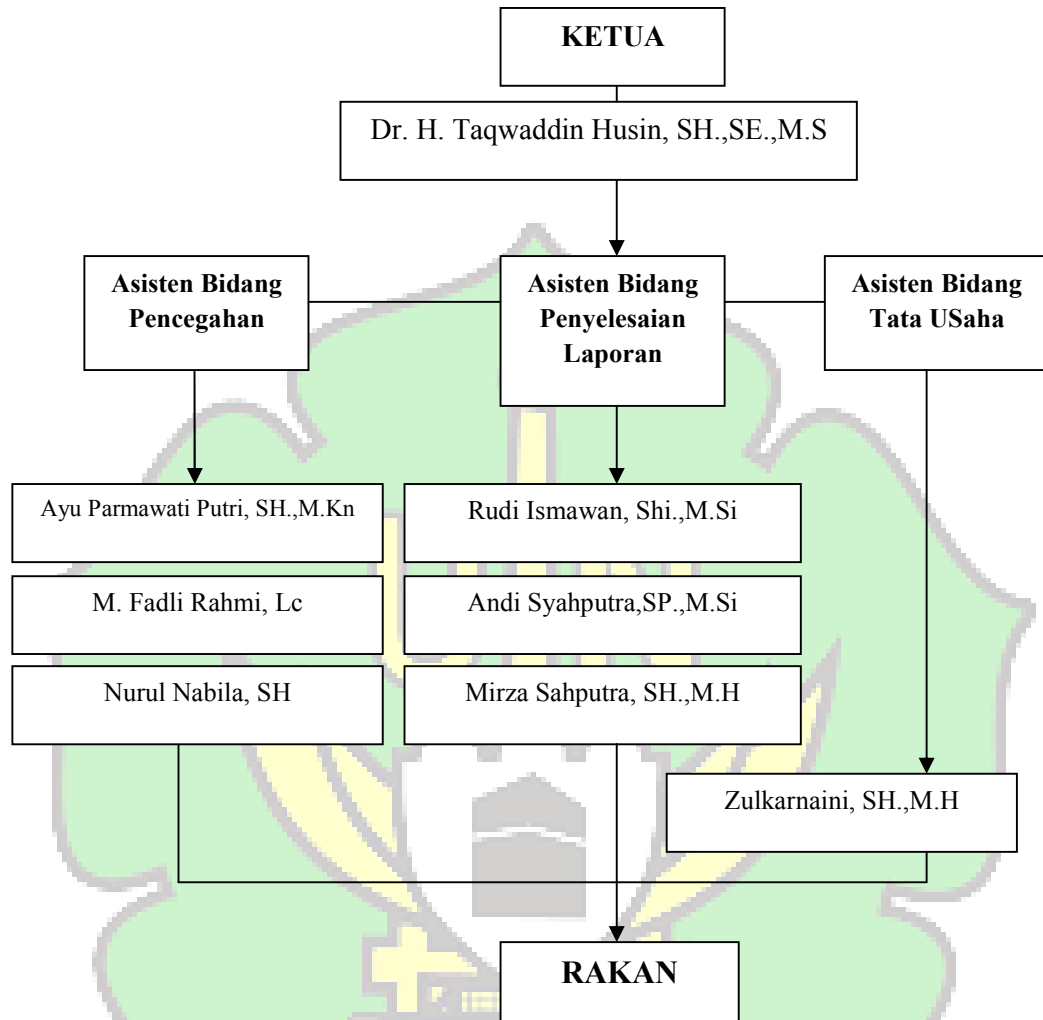
3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Adapun tempat penelitian Di Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Aceh yang berlokasi di Jl. T. Lamgugob No 17, Lamgugob, Banda Aceh dan di Pimpin oleh DR. H. Taqwaddin, SH.

Visi dan Misi Ombudsman:

1. Visi Ombudsman RI:
Ombudsman Republik Indonesia yang Berwibawa, Efektif dan Adil.
2. Misi Ombudsman RI:
 - a. Memperkuat kelembagaan.
 - b. Meningkatkan kualitas pelayanan Ombudsman RI.
 - c. Meningkatkan partisipasi masyarakat.
 - d. Mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik oleh penyelenggara pemerintah.
 - e. Memperkuat pemberantasan dan pencegahan maladministrasi dan korupsi.

Struktur Lembaga Perwakilan Ombudsman RI Prov. Aceh



3.2 Proses Penyelesaian Kasus yang Dilakukan Ombudsman Perwakilan Aceh Terhadap Penundaan Pembayaran Gaji Pegawai di Banda Aceh

Dalam proses penyelesaian kasus pengaduan masyarakat, Ombudsman memiliki aturan dan persyaratan khusus agar dapat diterima dan dibantu penyelesaiannya. Menurut informan yang diwawancarai peneliti, alur penyelesaian laporan atau pengaduan masyarakat terdiri dari beberapa tahap yakni dimulai dari registrasi yang dilakukan oleh pelapor terhadap insan Ombudsman.

Registrasi pelapor ini memiliki ketentuan dan persyaratan seperti mengisi formulir pelapor. Setelah pengaduan masuk mengenai pelayanan publik, kemudian dilakukan seleksi laporan/pengaduan untuk menentukan langkah-langkah hingga estimasi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan laporan tersebut. Setelah itu maka dilakukan klarifikasi tertulis terhadap laporan yang masuk untuk kemudian dilakukan investigasi lapangan pada kasus penundaan gaji yang diterima. Sampai pada akhirnya dilakukan pemanggilan terhadap pihak yang diadukan dalam kasus tersebut.¹

Sesuai Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor: 002 Tahun 2009 Tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan bahwa Ombudsman menerima laporan dari masyarakat yang melaporkan terkait kasus penundaan gaji yang disampaikan secara langsung, melalui telepon, faksimili, email atau jasa penerimaan/pos. Tahap selanjutnya Ombudsman melakukan pemeriksaan terkait laporan yang diajukan dan Ombudsman juga melakukan pemeriksaan kelengkapan untuk mengetahui lebih lanjut laporan yang diajukan benar keadaannya. Setelah dinyatakan terdapat kasus yang diajukan pelapor maka ombudsman mengambil keputusan untuk menghadirkan kedua belah pihak untuk dilakukan mediasi.

Menindaklanjuti pengaduan masyarakat terkait dugaan Maladministrasi penundaan pembayaran gaji PNS di Banda Aceh. Ombudsman melakukan

¹ Hasil Wawancara penulis dengan Nurul Nabila, SH (staf bidang penyelesaian laporan) Banda Aceh, 27 Juli 2018.

pemanggilan terhadap pelapor dan terlapor untuk proses mediasi. Mediasi yang dilakukan untuk mencari titik terang atas permasalahan yang dialami pelapor.

3.2 Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Ombudsman dalam Penyelesaian Masalah Penundaan Gaji PNS di Banda Aceh

3.2.1 Deskripsi Variabel

Untuk memperoleh informasi data penelitian penulis melakukan observasi, wawancara dan mengajukan daftar pertanyaan kepada masyarakat dengan sampel sebanyak 7 jiwa. Untuk mengidentifikasi responden, penulis mengklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, umur/usia. Penyajian hasil penelitian dan pembahasan ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

3.2.1.1 Jenis Kelamin

Tabel 3.2.1.1 Identitas Responden

No	RESPONDEN	IDENTITAS		JUMLAH
		LAKI-LAKI	PEREMPUAN	
1.	Masyarakat	3	4	7

Dari tabel di atas diketahui bahwa dari 8 responden dapat diketahui masyarakat yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 4 jiwa, sedangkan perempuan berjumlah 3 jiwa.

3.2.1.2 Tingkat Umur/ Usia Responden

Tabel 3.2.1.3 Tingkat Umur/Usia Responden

NO	RESPONDEN	TINGKAT UMUR RESPONDEN		JUMLAH
		20-25	26-40	
1	Masyarakat	2	5	7

Dari tabel diatas dapat diketahui dari 7 orang responden yang terdapat pada masyarakat di Banda Aceh yang di jadikan sampel dalam penelitian ini adapun yang berumur 20-25 tahun berjumlah 2 jiwa dan umur 26-40 tahun berjumlah 5 jiwa.

3.2.2 Hasil Penelitian

3.2.2.1 Prosedur Pelaporan

Tabel 3.2.2.1 a. Informasi mengenai prosedur pelaporan di Lembaga Perwakilan Ombudsman Banda Aceh mudah didapatkan

NO	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
a.	Sangat setuju	1	14,2%
b.	Setuju	3	42,8%
c.	kurang setuju	3	42,8%
d.	Tidak setuju	-	-
e.	Sangat Tidak setuju	-	-
	Jumlah	7	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa Masyarakat kota Banda Aceh menyatakan setuju terhadap pernyataan masyarakat merasa puas terhadap informasi mengenai prosedur pelaporan di Lembaga Perwakilan Ombudsman Banda Aceh, hal ini dibuktikan dengan 42,8% responden setuju, 42,8%

menyatakan kurangsetuju, 14,2% menyatakan setuju dan tidak ada yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 3.2.2.1b. Prosedur/tahapan alur pelaporan di Lembaga Perwakilan Ombudsman Banda Aceh mudah dipahami

NO	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
a.	Sangat Setuju	1	14,2%
b.	Setuju	4	57,1%
c.	KurangSetuju	2	28,5%
d.	Tidak Setuju	-	-
e.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	7	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa Masyarakat Aceh menyatakan setuju terhadap pernyataan Masyarakat merasa puas terhadap Prosedur/tahapan alur pelaporan di Lembaga Perwakilan Ombudsman Banda Aceh mudah dipahami, hal ini dibuktikan dengan 57,1% responden menyatakan setuju dan 28,5% menyatakan kurang setuju, 14,2% menyatakan sangat setuju dan tidak ada yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

3.2.2.2 Persyaratan Pelaporan

Tabel 3.2.2.2a. Persyaratan Pelaporan terkait kasus maladministrasi yang diminta oleh Lembaga Perwakilan Ombudsman Banda Aceh tidak berbelit-belit

NO	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
a.	Sangat Setuju	-	-
b.	Setuju	6	85,7%
c.	Kurang Setuju	1	14,2%
d.	Tidak Setuju	-	-
e.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	7	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa Masyarakat Aceh menyatakan setuju terhadap pernyataan Masyarakat merasa puas terhadap Persyaratan Pelaporan terkait kasus maladministrasi yang diminta oleh Lembaga Perwakilan Ombudsman Banda Aceh tidak berbelit-belit, sekitar 85,7% dan 14,2% yang menyatakan kurang setuju dan tidak ada yang menyatakan sangat setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

3.2.2.2 b. Persyaratan yang diminta sudah sesuai dengan pelaporan yang diajukan

NO	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
a.	Sangat Setuju	1	14,2%
b.	Setuju	3	42,8%
c.	Kurang Setuju	3	42,8%
d.	Tidak Setuju	-	-
e.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	7	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa Masyarakat Aceh menyatakan setuju terhadap pernyataan Masyarakat merasa puas terhadap Persyaratan yang diminta sudah sesuai dengan pelaporan yang diajukan, sekitar 42,8%, 42,8% yang menyatakan kurang setuju, 14,2% yang menyatakan sangat setuju dan tidak ada yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

3.2.2.3 Kejelasan Petugas Penerima Laporan

Tabel 3.2.2.3 Petugas Penerima Laporan di Lembaga Perwakilan Ombudsman selalu ada di loket pelaporan

NO	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
a.	Sangat Setuju	-	-
b.	Setuju	3	42,8%
c.	Kurang Setuju	3	42,8%
d.	Tidak Setuju	1	14,2%
e.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	7	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa Masyarakat Aceh menyatakan setuju terhadap pernyataan Masyarakat merasa puas terhadap Petugas Penerima Laporan di Lembaga Perwakilan Ombudsman selalu ada di loket pelaporan, sekitar 42,8%, 42,8% yang menyatakan kurang setuju, 14,2% yang menyatakan tidak setuju dan tidak ada yang menyatakan sangat setuju dan sangat tidak setuju.

3.2.2.4 Kedisiplinan Petugas Penerima Laporan

Tabel 3.2.2.4 Petugas Penerima Laporan sangat disiplin dalam menerima laporan dari masyarakat

NO	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
a.	Sangat Setuju	-	-
b.	Setuju	4	57,1%
c.	Kurang Setuju	1	14,2%
d.	Tidak Setuju	2	28,5%
e.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	7	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa Masyarakat Aceh menyatakan setuju terhadap pernyataan Masyarakat merasa puas terhadap Petugas Penerima Laporan sangat disiplin dalam menerima laporan dari masyarakat, hal ini dibuktikan sekitar 57,1% responden yang menyatakan hal tersebut, 28,5% yang menyatakan tidak setuju, 14,2% yang menyatakan kurang setujudan tidak ada yang menyatakan sangat setuju dan sangat tidak setuju.

3.2.2.5 Tanggungjawab Petugas Penerima Laporan

Tabel 3.2.2.5 Petugas Penerima Laporan sangat bertanggungjawab dalam menerima laporan dari masyarakat

NO	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
a.	Sangat Setuju	1	14,2%
b.	Setuju	4	57,1%
c.	Kurang Setuju	2	28,5%
d.	Tidak Setuju	-	-
e.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	7	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa Masyarakat Aceh menyatakansetuju tehadaap pernyataan Masyarakat merasa puas terhadap Petugas Penerima Laporan sangat bertanggungjawab dalam menerima laporan dari masyarakat sekitar 57,1%, yang menyatakan kurang setuju sekitar 28,5, 14,2% yang menyatakan sangat setuju dan tidak ada yang meenytakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

3.2.2.6 Kemampuan Petugas Penerima Laporan

Tabel 3.2.2.6 Petugas Penerima Laporan memiliki keahlian dan kecakapan dalam menerima setiap laporan dari masyarakat

NO	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
a.	Sangat Setuju	-	-
b.	Setuju	4	57,1%
c.	Kurang Setuju	3	42,8%
d.	Tidak Setuju	-	-
e.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	7	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa Masyarakat Aceh menyatakan setuju terhadap pernyataan Masyarakat merasa puas terhadap Petugas Penerima Laporan memiliki keahlian dan kecakapan dalam menerima setiap laporan dari masyarakat sekitar 57,1%, yang menyatakan kurang setuju sekitar 42,8%, dan tidak ada yang menyatakan sangat setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

3.2.2.7 Kecepatan Penyelesaian Kasus yang telah dilaporkan

Tabel 3.2.2.7 Kecepatan Penyelesaian Kasus sesuai dengan laporan yang diajukan

NO	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
a.	Sangat Setuju	1	14,2%
b.	Setuju	4	57,1%
c.	Kurang Setuju	1	14,2%
d.	Tidak Setuju	1	14,2%
e.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	7	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa Masyarakat Aceh menyatakan setuju terhadap pernyataan Masyarakat merasa puas terhadap Kecepatan Penyelesaian Kasus sesuai dengan laporan yang diajukan sekitar 57,1%, yang menyatakan sangat setuju sekitar 14,2%, yang menyatakan kurang setuju sekitar 14,2%, yang menyatakan tidak setuju sekitar 14,2% dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju.

3.2.2.8 Keadilan dalam Mendengarkan Keluhan Masyarakat

Tabel 3.2.2.8 a. Lembaga Perwakilan Ombudsman menerima setiap laporan yang diajukan dan menyelesaikan secara adil dan bijaksana

NO	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
a.	Sangat Setuju	-	-
b.	Setuju	3	42,8%
c.	Kurang Setuju	4	57,1%
d.	Tidak Setuju	-	-
e.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	7	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa Masyarakat Aceh menyatakan kurang setuju terhadap pernyataan Masyarakat merasa puas terhadap Lembaga Perwakilan Ombudsman menerima setiap laporan yang diajukan dan menyelesaikan secara adil dan bijaksana sekitar 57,1%, yang menyatakan setuju sekitar 42,8% dan tidak ada yang menyatakan sangat setuju, kurang setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 3.2.2.8 b. Lembaga Perwakilan Ombudsman menyelesaikan kasus sesuai dengan kasus yang diajukan

NO	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
a.	Sangat Setuju	3	42,8%
b.	Setuju	1	14,2%
c.	Kurang Setuju	3	42,8%
d.	Tidak Setuju	-	-
e.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	7	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa Masyarakat Aceh menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan Masyarakat merasa puas terhadap Lembaga Perwakilan Ombudsman menyelesaikan kasus sesuai dengan kasus yang diajukan sekitar 42,8%, yang menyatakan kurang setuju sekitar 42,8%, yang menyatakan setuju sekitar 14,2% dan tidak ada yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

3.2.2.9 Penyelesaian Kasus

Tabel 3.2.2.9 Penyelesaian Kasus yang dilakukan oleh Ombudsman melalui mediasi sangat memudahkan

NO	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
a.	Sangat Setuju	5	71,4%
b.	Setuju	2	28,5%
c.	Kurang Setuju	-	-
d.	Tidak Setuju	-	-
e.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	7	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa Masyarakat Aceh menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan Masyarakat merasa puas terhadap Penyelesaian Kasus yang dilakukan oleh Ombudsman melalui mediasi sangat

memudahkan sekitar 71,4%, yang menyatakan setuju sekitar 28,5%, dan tidak ada yang menyatakan kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

3.2.2.10 Hasil Mediasi

Tabel 3.2.2.10 Hasil Mediasi yang dilakukan pihak Ombudsman memiliki hasil yang positif sehingga kasus penundaan gaji dapat terselesaikan dengan baik

NO	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
a.	Sangat Setuju	3	42,8%
b.	Setuju	1	14,2%
c.	Kurang Setuju	3	42,8%
d.	Tidak Setuju	-	-
e.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	7	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa Masyarakat Aceh menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan Masyarakat merasa puas terhadap Hasil Mediasi yang dilakukan pihak Ombudsman memiliki hasil yang positif sehingga kasus penundaan gaji dapat terselesaikan dengan baik sekitar 42,8%%, yang menyatakan kurang setuju sekitar 42,8%, yang menyatakan setuju sekitar 14,2% dan tidak ada yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

3.4 Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Ombudsman Dalam Penyelesaian Masalah Penundaan Gaji PNS di Banda Aceh

Penyelesaian masalah adalah sebuah proses dimana suatu situasi diamati kemudian bila ditemukan ada masalah dibuat penyelesaiannya dengan cara

menentukan masalah, mengurangi atau menghilangkan masalah atau mencegah masalah tersebut terjadi.

Setiap warga negara mempunyai hak untuk memonitor dan mengevaluasi kualitas kinerja yang mereka terima sangat sulit untuk menilai kualitas suatu kinerja tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima kualitas kerja tersebut.

Oleh itu, penulis menjelaskan atau memaparkan setiap unsur pelaporan dan penyelesaian berdasarkan jawaban dari pengguna layanan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan.

1. Unsur Prosedur Pelaporan

Tingkat kepuasan masyarakat mengenai kemudahan prosedur pelaporan sebesar 42,8% dengan kategori puas sedangkan pemahaman terhadap alur pelaporan sebesar 57,1% dengan kategori puas juga. Hasil tabulasi jawaban responden tersebut menunjukkan bahwa prosedur pelaporan yang dilaksanakan oleh pihak Ombudsman mudah dan dapat dipahami.

2. Unsur Persyaratan Pelayanan

Tingkat kepuasan masyarakat mengenai persyaratan pelaporan tidak berbelit-belit sebesar 85,7% dengan kategori puas sedangkan persyaratan yang diminta sudah sesuai sebesar 42,8% dengan kategori puas juga. Hasil tabulasi jawaban responden tersebut menunjukkan bahwa persyaratan pelaporan yang diajukan tidak berbelit-belit dan sudah sesuai dengan pelaporan yang diajukan.

3. Unsur Kejelasan Petugas Penerima Laporan

Tingkat kepuasan masyarakat mengenai kejelasan petugas penerima laporan sebesar 42,8% dengan kategori puas. Hasil tabulasi jawaban responden tersebut menunjukkan bahwa kejelasan petugas penerima laporan selalu siaga ditempat sehingga saat ada pelapor yang akan mengajukan pihak penerima selalu berada diloket laporan.

4. Unsur Kedisiplinan Petugas Penerima Laporan

Tingkat kepuasan masyarakat mengenai kedisiplinan petugas penerima laporan sebesar 57,1% dengan kategori puas. Hasil tabulasi jawaban responden tersebut menunjukkan bahwa petugas penerima laporan di Ombudsman begitu disiplin dalam menerima setiap laporan dari masyarakat sehingga masyarakat merasa nyaman saat mengajukan laporan.

5. Unsur Tanggungjawab Petugas Penerima Laporan

Tingkat kepuasan masyarakat mengenai kedisiplinan petugas penerima laporan sebesar 57,1% dengan kategori puas. Hasil tabulasi jawaban responden tersebut menunjukkan bahwa petugas sangat bertanggung jawab dalam menerima setiap laporan yang diajukan oleh pelapor.

6. Unsur Kemampuan Petugas Penerima Laporan

Tingkat kepuasan masyarakat mengenai kemampuan petugas penerima laporan sebesar 57,1% dengan kategori puas. Hasil tabulasi jawaban responden

tersebut menunjukkan bahwa petugas begitu ahli dan cakap dalam menerima setiap laporan dari masyarakat.

7. Unsur Kecepatan Penyelesaian Kasus yang telah dilaporkan

Tingkat kepuasan masyarakat mengenai kecepatan penyelesaian kasus yang telah dilaporkan sebesar 57,1% dengan kategori puas. Hasil tabulasi jawaban responden tersebut menunjukkan bahwa setiap kasus diselesaikan secara cepat setelah masyarakat melaporkan kasusnya.

8. Unsur Keadilan dalam Mendengarkan Keluhan Masyarakat

Tingkat kepuasan masyarakat mengenai keadilan dalam mendengarkan keluhan masyarakat sebesar 57,1% dengan kategori puas dilihat dari segi adil dan bijaksananya dan 42,8% dengan kategori sangat puas apabila dilihat dari kesesuaian penyelesaian kasus. Hasil tabulasi jawaban responden tersebut menunjukkan bahwa setiap kasus diselesaikan secara adil, bijaksana dan sesuai dengan laporan yang diajukan.

9. Unsur Penyelesaian Kasus

Tingkat kepuasan masyarakat mengenai penyelesaian kasus sebesar 71,4% dengan kategori sangat puas. Hasil tabulasi jawaban responden tersebut menunjukkan bahwa penyelesaian kasus yang dilakukan oleh Ombudsman sangat memudahkan pihak pelapor sehingga pelapor sangat puas dengan hasil penyelesaian kasus yang dilakukan Ombudsman.

10. Unsur Hasil Mediasi

Tingkat kepuasan masyarakat mengenai hasil mediasi sebesar 42,8% dengan kategori sangat puas. Hasil tabulasi jawaban responden menunjukkan bahwa mediasi yang dilakukan pihak Ombudsman memiliki hasil yang positif dan mendapat titik terang sehingga kasus yang diajukan cepat terselesaikan.

Dari setiap jawaban responden terkait kasus laporan Penundaan gaji diatas ialah rata-rata masyarakat merasa puas dengan kinerja Ombudsman, karena Ombudsman melakukan penyelesaian kasus yang diajukan masyarakat sehingga Penundaan gaji yang dilakukan pihak pemerintah tidak berlanjut panjang sehingga gaji PNS dapat dibayarkan secara cepat tanpa ditunda terlalu lama. Adapun hasil mediasi yang dilakukan Ombudsman terkait penundaan gaji bukan karena pihak pemerintah yang menunda akan tetapi karena ada permasalahan terkait dana APBA yang tersendat sehingga dampaknya terjadi kepada gaji PNS, maka dari itu gaji PNS ditunda sementara waktu sampai dana APBA tersebut cair.²

²Hasil Wawancara penulis dengan Nurul Nabila, SH (staf bidang penyelesaian laporan) Banda Aceh, 27 Juli 2018.

BAB IV

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang telah dilakukan mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Ombudsman dalam penyelesaian masalah penundaan gaji PNS di Banda Aceh dapat disimpulkan bahwa:

1. Proses penyelesaian kasus yang dilakukan Ombudsman perwakilan Aceh terhadap penundaan Pembayaran gaji pegawai di Banda Aceh adalah dengan cara menerima laporan dari masyarakat terkait kasus yang diajukan dan memeriksa atau menyeleksi laporan yang diajukan untuk menentukan langkah-langkah dan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan laporan. Lalu selanjutnya Ombudsman melakukan investigasi lapangan terkait kasus penundaan gaji dan memanggil pihak terkait guna untuk melakukan tahap mediasi dalam penyelesaian kasus.
2. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Ombudsman dalam menangani permasalahan penundaan gaji pegawai di Banda Aceh adalah pihak pelapor yang mengajukan pengaduan kepada pihak Ombudsman merasa puas dengan kinerja Ombudsman dalam menyelesaikan masalah. Ini dapat dilihat dari presentase jawaban pihak pelapor sebesar 57,1% yang menjawab puas terhadap kinerja Ombudsman.

1.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang peneliti kemukakan, maka peneliti mengajukan memberikan saran yang sekiranya dianggap perlu untuk dapat dipertimbangkan sebagai bahan masukan pada Instansi Pelayanan Publik dan juga Ombudsman RI Perwakilan Aceh di kota Banda Aceh:

- a. Untuk pihak pemerintah agar setiap permasalahan yang terjadi agar diberitahu kepada berbagai pihak agar tidak menimbulkan permasalahan kedepannya.
- b. Untuk Ombudsman agar terus meningkatkan kinerja lebih efisien lagi agar kasus-kasus maladministrasi yang terjadi semakin berkurang sehingga kedepannya tidak ada lagi kasus maladministrasi yang terjadi.
- c. Untuk pihak masyarakat agar setiap kasus yang terjadi dapat segera dilaporkan kepada pihak Ombudsman sehingga Ombudsman dapat dengan cepat menyelesaikan kasus yang diajukan agar kasus-kasus terkait maladministrasi dapat semakin berkurang.
- d. Untuk Universitas Islam Negeri Arraniry agar pelayanan pendidikan yang diajukan oleh mahasiswa lebih ditingkatkan lagi pada bidang pelayanan saat mahasiswa akan mengajukan data, dan agar pihak kampus dapat memberikan sedikit kemudahan kepada mahasiswa dalam menyelesaikan syarat administrasi agar mahasiswa tidak kesulitan atau terbebani dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi.

DAFTAR PUSTAKA

Abubakar, Marzuki. *Metodologi Penelitian (Sistematika Proposal)*. Banda Aceh. 2013

Afwani, “*Eksistensi Ombudsman Perwakilan Aceh Terhadap Pengawasan Pelayanan Publik Di Kota Banda Aceh*”, (Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Syiah Kuala), Di Akses Melalui <http://etd.unsyiah.ac.id/baca/index.php?id=9069&page=3>, Tanggal 18 Februari 2017

Arkanto, Saharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta. 2002

Asmara, Galang. *Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*. Yogyakarta: Laksbang Presindo.

Ditjenpp. Kemenkumham.go.id di akses 22 juni 2018

Fachruddin, Irfan. *Pengawasan Peradilan Administrasi Terhadap Tindakan Pemerintah*. Alumni. Bandung. 2004

Halim, Abdul dan Theresia Damayanti. *Teoti dan Metode Pengawasan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka. 2007

Jeddawi, Murtir. *Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta: Total Media. 2012.

Kepres No. 44 tahun 2000 tentang Komisis Ombudsman Nasional.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Di Akses Melalui www.Ombudsman.co.id. Tanggal 05 Februari 2017

Ketetapan MPR No. VIII/MPR/2001 tentang Rekomendasi Arah Kebijakan Negara Yang bersih dan Bebas Dari Korupsi Kolusi dan Nepotisme.

Mariza S, Shita. “*Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan Di Kota Makassar*”.(Skripsi. Fakultas Hukum. Universitas Hasanuddin. 2016). Di Akses Melalui <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/19014>. Tanggal 08 Februari 2017.

Moloong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya. 1997

M.Situmorang, Victor dan Jusuf Juhir. *Aspek Hukum Pengawasan Melekat*. Jakarta: PT Rineka Cipta. 1994

Nasir. Moh. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 2003

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Di Akses Melalui www.Ombudsman.co.id. Tanggal 05 Februari 2017.

Prinst, Darwin. *Hukum Ketenagakerjaan Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. 1994

Riadi, Muchlisin. *Pengertian, Indikator dan Faktor yang Mempengaruhi Kinerja*, Di Akses Melalui <http://www.kajianpustaka.com/2014/01/pengertian-indikator-faktor-mempengaruhi-kinerja.html?m=1>, Tanggal 17 April 2017

Rofiq, Ahmad. *Hukum Islam di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo. 2003

SANKRI, Edisi III, Lembaga Administrasi Negara, 2006

Sugono, Bambang. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2003

Sujata, Antonius. “*Suara Ombudsman Jalan panjang Menuju Ombudsman Republik Indonesia*.” Jakarta: Komisis Ombudsman Nasional. (9 Spetember 2008).

Sujatmo. *Beberapa Pengertian di Bidang Pengawasan*. Jakarta: Balai Pustaka. 1986

- Sumadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers. 2009
- Sumardjo. *Menyikapi Fungsi Pengawasan dan Temuan*. Jakarta: BP. Banca Usaha. 2001.
- Sya'roni, Muhammad Isa. "*Tinjauan Fiqh Siyasah Terhadap Kedudukan dan Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik*". (Skripsi. Fakultas Syariah. IAIN Sunan Ampel). Di Akses Melalui <http://digilib.uinsby.ac.id/7969/>, Tanggal 18 Februari 2018.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers. 2011
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Di Akses Melalui www.Ombudsman.co.id. Tanggal 05 Februari 2017
- Undang-undang RI No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman. Di Akses Melalui www.Ombudsman.co.id. Tanggal 05 Februari 2017
- Wiryawan, Anrie. "*Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Daerah Kalimantan Tengah Terhadap Aparatur Pemerintah Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik Di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah*". (Skripsi. Fakultas Hukum. Universitas Atma Jaya Yogyakarta. 2014). Di Akses Melalui <http://e-journal.uajy.ac.id/5064/1/0HK10353>. Tanggal 18 Februari 2017.
- Yusanto, Muhammad Islam. *Pengantar Manajemen Syariah*. Jakarta Selatan: Khairul Bayan. 2003



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

Jl. SyekhAbdurRaufKopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7557442 Email : fsh@ar-raniry.ac.id

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

Nomor: 1076 /Un.08/FSH/PP.00.9/03/2017

T E N T A N G

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan KKU Skripsi pada Fakultas Syari'ah 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 dilingkungan Departemen Agama RI;
8. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
10. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor 01 Tahun 2015 tentang Pemberi Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Para Dekan dan Direktur Program Pasca Sarjana dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

M E M U T U S K A N

Menetapkan :

Pertama :

Menunjuk Saudara (i) :
a. Dr. H. Nurdin Bakri, M.Ag
b. Syarifah Rahmatillah, S.HI., MH
untuk membimbing KKU Skripsi Mahasiswa (i) :

Sebagai Pembimbing I
Sebagai Pembimbing II

N a m a : Iga Putri Arza

N I M : 121310059

Prodi : HES

J u d u l : Efektivitas Ombudsman Dalam Penyelesaian Ketidakpuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Banda Aceh Ditinjau Menurut Hukum Islam

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 2017;

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 : 08 Maret 2017
Dekan,

Tembusan :

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



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

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

Nomor : 3950/Un.08/FSH.I/12/2017

09 Desember 2017

Lampiran : -

Hal : Permohonan Kesiediaan Memberi Data

Kepada Yth.

Kepala / Staf Lembaga Ombudsman RI

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Iga Putri Arza
NIM : 121310059
Prodi / Semester : Hukum Ekonomi Syariah / IX (Sembilan)
Alamat : Jln. Melati No.6B Desa Lampulo

adalah benar mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh terdaftar pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2017/2018, dan sedang menyusun Skripsi yang berjudul "**Kinerja Ombudsman Pada Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik**", maka kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat memberikan data-data serta penjelasan seperlunya yang berhubungan dengan Judul tersebut diatas.

Demikian, atas bantuan dan kerja sama yang baik kami haturkan terimakasih.

Wassalam

dan Dekan

Wakil Dekan I,



Ridwan Nurdin



**OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI ACEH**

No : S.146/PW-01/ST/XII/2017
Lampiran : -
Hal : Izin Pengambilan Data

Banda Aceh, 28 Desember 2017

Kepada Yth :
Dekan Fakultas Syaria'ah dan Hukum
Universitas UIN Ar-Raniry
Di
Tempat

Dengan Hormat,
Sehubungan dengan surat saudara nomor : 3950/Un.08/FSH.I/12/2017 Tanggal 09 Desember 2017
Perihal Permohonan Kesiediaan Memberi Data, Maka dengan ini Ombudsman Republik Indonesia
Perwakilan Aceh mengizinkan kepada mahasiswa di bawah ini :

Nama : Iga Putri Arza
NIM : 121310059
Prodi / Semester : Hukum Ekonomi Syariah /IX (Sembilan)

untuk melakukan pengambilan data yang diperlukan dalam rangka penyusunan Skripsi yang
berjudul "Kinerja Ombudsman Pada Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan
Publik".

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROPINSI ACEH

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

KUESIONER INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Perhatian:

1. Tujuan survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Ombudsman dalam pelayanan publik
2. Nilai yang diberikan masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan
3. Survey ini tidak ada hubungan dengan pajak ataupun publik
4. Berilah tanda silang (X) atau Checklist (√) pada jawaban yang anda pilih.
5. Alternatif jawaban yang tersedia adalah

SP = Sangat Puas

P = Puas

CP = Cukup Puas

STP = Sangat Tidak Puas

TP = Tidak Puas

IDENTITAS RESPONDEN:

1. Nama Responden :
2. Umur : tahun
3. Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
4. Pendidikan Terakhir : a. SD kebawah d. Diploma
b. SMP e. S1
c. SMA/SMK f. S-2 Keatas
5. Pekerjaan Utama : a. PNS/TNI/POLRI d. Petani/Buruh
b. Pegawai Swasta e. Pelajar/Mahasiswa
c. Wirausaha f. Lainnya.....

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				
		SP	P	CP	TP	STP
Indikator : Prosedur Pelaporan						
1	Informasi mengenai prosedur pelaporan di Lembaga Perwakilan Ombudsman Banda Aceh mudah saya dapatkan					
2	Prosedur /Tahapan alur pelaporan di Lembaga Perwakilan Ombudsman Banda Aceh mudah untuk saya pahami					
Indikator : Persyaratan pelaporan						
3	Persyaratan Pelaporan terkait kasus maladministrasi yang diminta oleh Lembaga Perwakilan Ombudsman Banda Aceh mungkin tidak berbelit-belit					
4	Persyaratan yang diminta sudah sesuai dengan pelaporan yang saya ajukan					
Indikator: Kejelasan Petugas Penerima Laporan						
5	Petugas Penerima Laporan di Lembaga Perwakilan Ombudsman selalu ada di loket					

	pelaporan					
Indikator: Kedisiplinan Petugas Penerima Laporan						
6	Petugas Penerima Laporan sangat disiplin dalam menerima laporan dari masyarakat					
Indikator: Tanggungjawab Petugas Penerima Laporan						
7	Petugas Penerima Laporan sangat bertanggungjawab dalam menerima laporan dari masyarakat					
Indikator: Kemampuan Petugas Penerima Laporan						
8	Petugas Penerima Laporan memiliki keahlian dan kecakapan dalam menerima setiap laporan dari masyarakat					
Indikator: Kecepatan Penyelesaian Kasus yang telah dilaporkan						
9	Kecepatan Penyelesaian Kasus sesuai dengan laporan yang saya ajukan					
Indikator: Keadilan dalam Mendengarkan Keluhan Masyarakat						
10	Lembaga Perwakilan Ombudsman menerima setiap laporan yang diajukan dan menyelesaikan secara adil dan bijaksana					
11	Lembaga Perwakilan Ombudsman menyelesaikan kasus sesuai dengan kasus yang saya ajukan					
Indikator: Penyelesaian Kasus						
12	Penyelesaian Kasus yang dilakukan Oleh Ombudsman melalui mediasi sangat memudahkan					
Indikator: Hasil Mediasi						
13	Hasil Mediasi yang dilakukan pihak Ombudsman memiliki hasil yang positif sehingga kasus penundaan gaji dapat terselesaikan dengan baik					

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Iga Putri Arza

Tempat/Tanggal Lahir : Meulaboh, 27 Mei 1994

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Status : Belum Kawin

Kebangsaan/Suku : Indonesia/Aceh

Alamat : Jl. Teuku Dibrang, Lr. Melati Kec. Kuta Alam,
Banda Aceh

Email : iga.arza272@gmail.com

Data Orang Tua

- a. Ayah : Muhammad Arsyad
- b. Pekerjaan : PNS
- c. Ibu : Nuraizar
- d. Pekerjaan : PNS
- e. Alamat : Jl. Malem Diwa No. 35 Kec. Johan Pahlawan,
Meulaboh

Riwayat Pendidikan

- a. MIN 1 Meulaboh, (2000-2006)
- b. SMP N 21 Bandar Lampung, (2006-2009)
- c. SMK N 1 Meulaboh, (2010-2013)
- d. Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Prodi Hukum
Ekonomi Syariah (HES), (2013-2018)