

**PERAN OMBUDSMAN PERWAKILAN ACEH DALAM  
MENCEGAH MALADMINISTRASI DI KOTA BANDA ACEH**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh:**

**YODI ARISTA**

**Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Jurusan Manajemen Dakwah  
NIM: 431307393**



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRRY  
BANDA ACEH  
1439 H/2018**

**SKRIPSI**

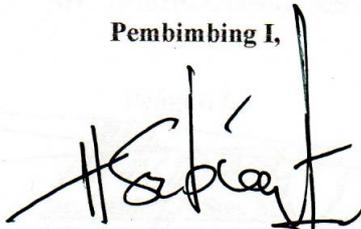
**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar (S-1)  
Dalam Ilmu Manajemen Dakwah**

**Diajukan Oleh:**

**Yodi Arista  
Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Jurusan Manajemen Dakwah  
NIM: 431307393**

**Disetujui Oleh:**

**Pembimbing I,**



**Dr. Hendra Syahputra, MM  
NIP.197610242009011005**

**Pembimbing II,**



**Raihan, S.Sos.I, MA  
NIP. 198111072006042003**

**SKRIPSI**

**Telah Dinilai oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry  
dan Dinyatakan Lulus Serta Disahkan Sebagai  
Tugas Akhir Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana S-1 Ilmu Dakwah  
Jurusan Manajemen Dakwah**

**Diajukan Oleh:**

**Yodi Arista  
NIM: 431307393**

Pada Hari/Tanggal

Selasa, 23 Januari 2018 M  
06 Jumadil Awal 1439 H

di

**Darussalam – Banda Aceh  
Dewan Penguji**

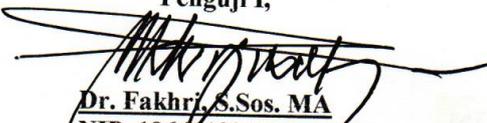
**Ketua,**

  
**Dr. Hendra Syahputra, MM  
NIP. 197610242009011005**

**Sekretaris,**

  
**Raihan, S.Sos.I, MA  
NIP. 198111072006042003**

**Penguji I,**

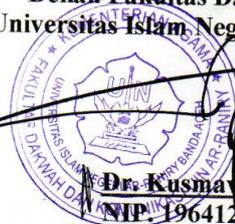
  
**Dr. Fakhri, S.Sos. MA  
NIP. 196411291998031001**

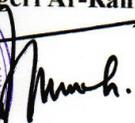
**Penguji II,**

  
**Fakhruddin, SE, MM  
NIP. 196406162014111002**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh**



  
**Dr. Kusmayati Hatta, M.Pd  
NIP. 196412201984122001**

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya:

Nama : Yodi Arista

Nim : 431307393

Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi/Manajemen Dakwah

Tempat/Tanggal Lahir : Ujung Pandang, 15 November 1995

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini yang berjudul “ *Peran Ombudsman Perwakilan Aceh dalam Mencegah Maladministrasi di Kota Banda Aceh*” adalah benar hasil penelitian lapangan dan karya sendiri. Jika di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, 02 Januari 2018

Yang Menyatakan



  
Yodi Arista

Nim. 431307393

## KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT, yang telah memberi kesehatan, kekuatan lahir dan batin serta kelapangan berfikir dan hanya kepadanya kita menghambakan diri dengan penuh tawadhu' dan kusyu'. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Peran Ombudsman Perwakilan Aceh dalam Mencegah Maladministrasi di Kota Banda Aceh”**. Shalawat beserta salam kepada Nabi besar Muhammad SAW, beserta sahabat beliau yang telah bersusah payah membimbing dan mengangkat derajat umat manusia dari alam jahiliyah ke alam Islamiyah dan dari alam kebodohan ke alam yang penuh ilmu pengetahuan.

Terimakasih yang teristimewa dan rasa hormat yang mendalam penulis ucapkan yang setulus-tulusnya kepada Ayahanda Tajuddin dan Ibunda Salmiah yang telah banyak memberikan bimbingan, biaya, dorongan serta do'a sehingga penulis tetap kuat menghadapi rintangan yang ada. Selanjutnya kepada Bapak Dr. Hendra Syahputra, MM selaku pembimbing utama, Ibu Raihan, S.Sos.I, MA selaku pembimbing kedua. Dimana keduanya telah banyak meluangkan waktu guna mengarahkan dan membimbing serta memotivasi penulis sampai terwujudnya penyusunan skripsi ini. Kemudian kepada Ibu Dekan Fakultas Dakwah UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan Bapak Pembantu Dekan, Ketua Jurusan, Penasehat Akademik, Sekretaris Jurusan dan para Dosen-dosen yang ada dilingkungan Fakultas Dakwah UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Kemudian kepada

sahabat-sahabat seperjuangan khususnya leting 2013, semoga persahabatan ini abadi selamanya dengan rentang waktu yang begitu lama telah kita lewati bersama demi mewujudkan sebuah mimpi/cita-cita menjadi nyata.

Akhirnya kepada Allah SWT, jualah penulis berserah diri karena tidak satupun yang terjadi jika tidak atas kehendaknya. Segala usaha telah dilakukan untuk menyempurnakan skripsi ini. Namun, terdapat kekurangan dan kekhilafan dalam segi (penulisan) dan segi penyajian skripsi ini penulis mohon maaf. Maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak. Akhir kata, semoga segala bantuan dan jasa yang telah diberikan mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT dan semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

*Amin ya rabbal'alam...*

Banda Aceh, 21 Desember 2017

Penulis

**Yodi Arista**  
**Nim : 431307393**

## **ABSTRAK**

### **PERAN OMBUDSMAN PERWAKILAN ACEH DALAM MENCEGAH MALADMINISTRASI DI KOTA BANDA ACEH**

**Oleh**

**YODI ARISTA**

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat sebagai perwujudan kewajiban aparatur pemerintah. Seiring berjalannya waktu penyelenggaraan pelayanan publik belum berjalan dengan baik dan agak terkesan mempersulit masyarakat. Pada tahun 2000 dibentuklah Komisi Ombudsman Nasional yang bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk memaksimalkan tugas dan wewenang Komisi Ombudsman Nasional dibentuklah undang-undang no.37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, maka Komisi Ombudsman Nasional berubah nama menjadi Ombudsman Republik Indonesia. Dalam perkembangannya Ombudsman Republik Indonesia mempunyai kantor perwakilan di Aceh. Ombudsman Perwakilan Aceh bertugas untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Aceh khususnya di Kota Banda Aceh yang merupakan Kabupaten/Kota yang paling sering dilaporkan tentang adanya praktik maladministrasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran tentang peran ombudsman dalam mencegah maladministrasi di Kota Banda Aceh. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa peran dan fungsi ombudsman di Kota Banda Aceh adalah mengawasi pelayanan publik, menerima laporan dari masyarakat dan menindak lanjutinya. Dalam upaya pencegahan maladministrasi di Kota Banda Aceh ombudsman banyak melakukan sosialisasi dan melakukan pertemuan berkala dengan berbagai unsur masyarakat di Kota Banda Aceh. Ombudsman dalam kinerjanya mendapat respon positif dari berbagai kalangan di Kota Banda Aceh khususnya dari Pemerintah Kota, DPRK, dan juga berbagai LSM. Tantangan yang dihadapi ombudsman adalah masih banyaknya masyarakat yang enggan untuk melapor ke ombudsman dan terkadang pemerintah Kota Banda Aceh tidak menjalankan apa yang menurut ombudsman itu baik untuk dilakukan.

Kata kunci: Banda Aceh, Maladministrasi, Mengawasi, Ombudsman, Pelayanan Publik

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Penjelasan Istilah.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Teori Peran.....	11
B. Teori Organisasi .....	13
1. Teori Organisasi Klasik.....	13
C. Pelayanan Publik .....	15
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	15
2. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	17
3. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	19
4. Pendekatan Pelayanan Publik dalam Islam.....	20
D. Maladministrasi.....	23
1. Pengertian Maladministrasi.....	23
2. Bentuk-Bentuk Maladministrasi .....	24
3. Hubungan Pelayanan Publik dan Maladministrasi .....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Lokasi penelitian .....	31
C. Sumber Data.....	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	32
E. Teknik Analisis Data.....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Ombudsman Perwakilan Aceh .....	35
B. Peran dan Fungsi Ombudsman Perwakilan Aceh di Kota Banda Aceh.....	44

C. Upaya Ombudsman Perwakilan Aceh dalam mencegah maladministrasi di Kota Banda Aceh .....	49
D. Peluang dan tantangan Ombudsman Perwakilan Aceh dalam mencegah maladministrasi di Kota Banda Aceh.....	55

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	60
B. Saran.....	62

**DAFTAR PUSTAKA .....64**

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- 1. Lampiran Surat Keterangan Pembimbing Skripsi**
- 2. Lampiran Surat Penelitian Ilmiah Mahasiswa**
- 3. Lampiran Surat Izin Penelitian Ilmiah Mahasiswa**
- 4. Lampiran Surat Telah Melakukan Penelitian Ilmiah**
- 5. Lampiran Alur Penyelesaian Laporan Ombudsman RI Perwakilan Aceh**
- 6. Lampiran Informasi Statistik Kabupaten/Kota Terlapor Tahun 2015-2017**
- 7. Lampiran Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi Untuk Wilayah Aceh Tahun 2015-2017**
- 8. Lampiran Status Laporan Masyarakat Tahun 2015-2017**
- 9. Foto-foto Dokumentasi**
- 10. Daftar Pedoman Wawancara**
- 11. Daftar Riwayat Hidup**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia sedang mengalami masa transisi, terlihat dengan tumbangnya rezim Soeharto setelah selama tiga puluh dua tahun lebih berkuasa dan kemudian digantikan B.J. Habibie (1998-1999). Hingar bingar politik saat itu kerap menjadi pemberitaan surat kabar dan majalah setiap hari. Surat kabar dan majalah memberitakan terpilihnya KH. Abdurrahman Wahid (Gus Dur) sebagai Presiden dan Megawati Soekarno Putri sebagai Wakil Presiden.<sup>1</sup>

Kepemimpinan KH. Abdurrahman Wahid dan Megawati saat itu menanggung beban politik dan sejarah masa lalu yang cukup berat. Korupsi masih tetap merajalela dan bahkan cenderung tanpa kendali. Penegak hukum juga mengalami kesulitan mewujudkan cita-cita reformasi hukum yang menjadi salah satu agenda reformasi.<sup>2</sup>

Sulitnya mewujudkan cita-cita reformasi hukum membuat masyarakat dan mahasiswa kembali melontarkan kritik atas ketidakmampuan pemerintah memberantas korupsi dan berbagai penyimpangan yang dilakukan penyelenggara negara. Pemerintah juga semakin kehilangan kewibawaan karena terus menerus

---

<sup>1</sup> Antonius Sujata, dkk, *Ombudsman Indonesia: Masa Lalu, Sekarang, dan Masa Mendatang*, (Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, 2002), hal.1

<sup>2</sup> Antonius Sujata, dkk, *Ombudsman Indonesia: Masa Lalu, Sekarang, dan Masa Mendatang....*, hal.1

terlibat polemik kontroversial sehingga tidak sempat mengurus kebutuhan dasar masyarakatnya.<sup>3</sup>

Dalam kondisi mendapat tekanan masyarakat yang menghendaki terjadinya perubahan menuju pemerintahan yang transparan, bersih dan bebas KKN, maka pemerintahan saat itu berusaha melakukan beberapa perubahan sesuai aspirasi yang berkembang di tengah-tengah masyarakat. Salah satunya adalah dengan membentuk sebuah lembaga pengawasan terhadap Penyelenggara Negara, bernama Komisi Ombudsman Nasional.<sup>4</sup>

Pada bulan Maret tahun 2000, K.H. Adurrahman Wahid mengeluarkan Keputusan Presiden No. 44 Tahun tentang Komisi Ombudsman Nasional, sehingga mulai saat itu, Indonesia memulai babak baru dalam sistem pengawasan. Demikianlah maka sejak ditetapkannya Keputusan Presiden No. 44 Tahun 2000 pada tanggal 10 Maret tahun 2000 berdirilah lembaga Ombudsman Indonesia dengan nama Komisi Ombudsman Nasional.<sup>5</sup>

Kemudian untuk lebih mengoptimalkan fungsi, tugas, dan wewenang Komisi Ombudsman Nasional, perlu dibentuk Undang-Undang tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai landasan hukum yang lebih jelas dan kuat. Hal ini sesuai pula dengan amanat ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor/MPR/2001 tentang rekomendasi arah kebijakan pemberantasan

---

<sup>3</sup> Antonius Sujata, dkk, *Ombudsman Indonesia: Masa Lalu, Sekarang, dan Masa Mendatang....*, hal.1

<sup>4</sup> Antonius Sujata, dkk, *Ombudsman Indonesia: Masa Lalu, Sekarang, dan Masa Mendatang....*, hal.2

<sup>5</sup> Galang Asmara, *Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*, (Yogyakarta: Laksbang Pressindo, 2005), hal.42

dan pencegahan korupsi, kolusi, dan nepotisme yang salah satunya memerintahkan dibentuknya Ombudsman dengan Undang-Undang.

Akhirnya pada tanggal 7 Oktober 2008 ditetapkanlah Undang-Undang Republik Indonesia No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Setelah berlakunya Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia, maka Komisi Ombudsman Nasional berubah menjadi Ombudsman Republik Indonesia. Perubahan nama tersebut mengisyaratkan bahwa ombudsman tidak lagi berbentuk komisi negara yang bersifat sementara, tapi merupakan lembaga negara yang permanen sebagaimana lembaga-lembaga negara yang lain, serta dalam menjalankan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.<sup>6</sup>

Sebelum ada Komisi Ombudsman Nasional pengaduan pelayanan publik hanya disampaikan kepada instansi yang dilaporkan dan penanganannya sering dilakukan oleh pejabat yang dilaporkan sehingga masyarakat belum memperoleh perlindungan yang memadai. Selain itu, untuk menyelesaikan persoalan pelayanan publik, selama ini dilakukan dengan mengajukan gugatan melalui pengadilan. Penyelesaian melalui pengadilan tersebut memerlukan waktu yang lama dan biaya yang tidak sedikit. Untuk itu, diperlukan lembaga tersendiri yakni Ombudsman Republik Indonesia yang dapat menangani pengaduan pelayanan publik dengan mudah dan tidak dipungut biaya. Ombudsman Republik Indonesia tersebut

---

<sup>6</sup> Galang Asmara, *Ombudsman Nasional....*, hal.43

merupakan lembaga negara yang dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.<sup>7</sup>

Tugas Ombudsman RI dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yaitu menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan pemeriksaan substansi atas laporan, menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan koordinasi dan kerjasama 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.<sup>8</sup>

Secara umum maladministrasi diartikan sebagai perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam suatu proses administrasi pelayanan publik, yakni meliputi penyalahgunaan wewenang/jabatan, kelalaian dalam tindakan dan pengambilan keputusan, pengabaian kewajiban hukum, melakukan penundaan berlarut, tindakan diskriminatif, permintaan imbalan, dan lain-lain yang dapat dinilai sekualitas dengan kesalahan tersebut.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Noor Sheila, “Peran Perwakilan Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kaltim Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik”. (eJournal Administrasi Negara Vol. 3 No. 2, 2014), hal.2

<sup>8</sup> Noor Sheila, “Peran Perwakilan Lembaga Ombudsman....”, hal.3

<sup>9</sup> Hendra Nurtjahjo, Yustus Maturbons, Diani Indah Rachmitasari, *Memahami Maladministrasi*, (Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia, 2013), hal.4

Maladministrasi merupakan perbuatan sikap maupun prosedur tidak terbatas pada hal-hal administrasi atau tata usaha saja. Hal-hal maladministrasi tersebut menjadi salah satu penyebab bagi timbulnya pemerintahan yang tidak efisien, buruk, dan tidak memadai. Dengan perkataan lain tindakan atau perilaku maladministrasi bukan sekedar merupakan penyimpangan dari prosedur atau tata cara pelaksanaan tugas pejabat atau aparat negara atau aparat penegak hukum tetapi juga dapat merupakan perbuatan melawan hukum.<sup>10</sup>

Dalam perkembangannya Ombudsman Republik Indonesia mempunyai perwakilan-perwakilan di setiap provinsi di seluruh Indonesia. Pembentukan kantor perwakilan ini tentu saja dengan tujuan mendekatkan fungsi ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik kepada masyarakat di daerah-daerah. Hal ini tidak terkecuali bahwa Ombudsman Republik Indonesia juga mempunyai kantor perwakilan di Aceh.

Khususnya di Kota Banda Aceh merupakan salah satu kota yang bertekad mewujudkan penyelenggara pemerintahan yang baik (*good governance*). Karena Banda Aceh adalah ibu kota provinsi Aceh dan menjadi panutan bagi Kabupaten/Kota lainnya yang ada di provinsi Aceh. Kehadiran Lembaga Ombudsman diharapkan mampu mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan Kota Banda Aceh yang bersih, demokratis, transparan dan akuntabel serta bebas dari KKN.

---

<sup>10</sup> Sadjjono, *Memahami Bab Pokok Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: Laksbang Persindo, 2008), hal.113

Namun pada kenyataannya, saat ini yang terjadi di Banda Aceh pelayanan publik belum berjalan dengan baik dan agak terkesan mempersulit warga masyarakat. Salah satu keluhan masyarakat yang sering terungkapkan adalah lambatnya waktu pelayanan, menunjukkan bahwa budaya pelayanan pada Pemerintahan Kota Banda Aceh masih belum berorientasi pada kepuasan masyarakat selaku pelanggannya.

Ombudsman banyak menerima laporan-laporan dari masyarakat tentang praktek maladministrasi. Pada tahun 2015 Banda Aceh menjadi Kabupaten/Kota yang paling sering dilaporkan dengan 80 laporan, disusul Aceh Selatan dan Pidie sebanyak 10 laporan, Bireun 9 laporan dan Aceh besar 8 laporan. Selanjutnya, Lhokseumawe dan Nagan Raya sama 6 laporan, kota Langsa dan Aceh Timur masing-masing 5 laporan.

Sedangkan 2016, dari 23 pemerintahan Kabupaten/Kota dan satu pemerintah provinsi Aceh, Pemerintah Kota Banda Aceh yang paling banyak di laporkan ke Kantor Ombudsman perwakilan Aceh sepanjang 2016. Jumlah laporan masyarakat terhadap Pemerintahan Kota Banda Aceh tercatat 129 laporan terkait pelayanan publik. Berarti terjadi peningkatan laporan yang ditujukan kepada Pemerintah Kota Banda Aceh, yang pada tahun 2015 dengan 80 laporan menjadi 129 laporan pada tahun 2016.

Atas dasar tersebut peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang **“Peran OMBUDSMAN Perwakilan Aceh dalam Mencegah Maladministrasi di Kota Banda Aceh”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana peran dan fungsi Ombudsman Perwakilan Aceh di Kota Banda Aceh?
2. Bagaimana upaya Ombudsman Perwakilan Aceh dalam mencegah maladministrasi di Kota Banda Aceh?
3. Apa saja peluang dan tantangan Ombudsman Perwakilan Aceh dalam mencegah maladministrasi di Kota Banda Aceh?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peran dan fungsi Ombudsman Perwakilan Aceh di Kota Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui upaya Ombudsman Perwakilan Aceh dalam mencegah maladministrasi di Kota Banda Aceh.
3. Untuk mengetahui peluang dan tantangan Ombudsman Perwakilan Aceh dalam mencegah maladministrasi di Kota Banda Aceh.

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang pelayanan publik, fungsi-fungsi lembaga Ombudsman, tentang maladministrasi, serta cara mencegah terjadinya maladministrasi dan menjadikan pelayanan publik yang bersih dan berkualitas Hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan bahan pertimbangan untuk meningkatkan langkah-langkah untuk melakukan pencegahan terhadap maladministrasi dalam pelayanan publik di Kota Banda Aceh, melalui fungsi Lembaga Ombudsman Perwakilan Aceh. Dengan demikian akan tercipta pemerintahan Kota Banda Aceh yang bersih, demokratis, transparan, dan akuntabel serta bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme.

## **E. Pengertian Istilah**

### **1. Peran**

Pengertian peran adalah dinamisasi status atau penggunaan hak-hak dan kewajiban, atau juga bisa disebut status subjektif. Kemudian ia mengatakan bahwa status adalah kedudukan seseorang yang terlepas dari individunya. Jadi, status adalah kedudukan subjektif yang memberikan hak dan kewajiban kepada orang yang mempunyai kedudukan tersebut. Hal ini senada dengan

pendapat soekanto yang mengatakan bahwa peran adalah aspek dinamis dari kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai kedudukannya, maka dia menjalankan suatu peran.<sup>11</sup>

## **2. Ombudsman**

Ombudsman memiliki arti yaitu seorang pejabat negara atau badan yang bertugas menyelidiki berbagai keluhan masyarakat, dan pertama kali lahir di Swedia. Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut 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 Daerah, dan badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh danannya bersumber dari anggaran pendapatan belanja negara atau anggaran pendapatan belanja daerah.<sup>12</sup>

## **3. Mencegah**

Menurut kamus besar bahasa indonesia mencegah adalah, menegahkan, merintang (melarang), menahan (menolak), mengikhtiarkan supaya jangan terjadi (melanda).<sup>13</sup>

## **4. Maladministrasi**

---

<sup>11</sup> Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, (Jakarta: Grasindo, 2005), hal.43

<sup>12</sup> Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Bab I Pasal I Ayat I

<sup>13</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hal.267-268

Maladministrasi merupakan perbuatan sikap maupun prosedur tidak terbatas pada hal-hal administrasi atau tata usaha saja. Hal-hal maladministrasi tersebut menjadi salah satu penyebab bagi timbulnya pemerintahan yang tidak efisien, buruk, dan tidak memadai.<sup>14</sup>

Adapun definisi keseluruhan judul ini secara operasional adalah sebuah kajian terhadap Ombudsman Perwakilan Aceh yang bersifat independen tanpa campur tangan pemerintah untuk mengetahui cara mencegah maladministrasi supaya terciptanya pelayanan publik yang memuaskan masyarakat di Kota Banda Aceh.

---

<sup>14</sup> Sadjjono, *Memahami Bab Hukum....*, hal.113

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Teori Peran**

Robert Linton (1936), telah mengembangkan teori peran. Teori peran menggambarkan interaksi sosial dalam terminologi aktor-aktor yang bermain sesuai dengan apa-apa yang di tetapkan pada budaya. Sesuai dengan teori ini harapan-harapan peran merupakan pemahaman bersama yang menuntun kita untuk berperilaku dalam kehidupan sehari-hari.

Peranan merupakan aspek yang dinamis dari kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak-hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dari peranan adalah suatu kepentingan ilmu pengetahuan keduanya tak dapat dipisah-pisahkan, oleh karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya juga demikian tidak ada peranan tanpa kedudukan kedudukan tanpa peranan. Sebagaimana halnya dengan kedudukan peranan juga mempunyai dua arti.<sup>1</sup>

Peranan yang melekat pada diri seseorang, harus dibedakan dengan posisi atau tempatnya dalam pergaulan kemasyarakatan. Posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat (*sosial-position*) merupakan unsur yang statis menunjukkan tempat individu dalam organisasi masyarakat. Peranan lebih banyak menunjuk pada fungsi, penyesuaian diri dan sebagai suatu proses. Dapat disimpulkan bahwa

---

<sup>1</sup> Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, (Jakarta: Rajawali, 1986), hal.220

setiap orang menduduki suatu posisi atau tempat dalam masyarakat serta menjalankan suatu peranan.<sup>2</sup>

Menurut Horton dan Hunt (1993), peran adalah perilaku yang diharapkan dari seseorang yang memiliki suatu status. Berbagai peran yang tergabung dan terkait pada satu status ini oleh Merton (1968) dinamakan perangkat peran. Dalam kerangka besar, organisasi kemasyarakatan, atau yang disebut sebagai struktur sosial, ditentukan oleh hakikat peran-peran ini, hubungan antara peran-peran tersebut, serta distribusi sumberdaya yang langka diantara orang-orang yang memainkannya. Masyarakat yang berbeda merumuskan mengorganisasikan, dan memberi imbalan (*reward*) terhadap aktivitas-aktivitas mereka dengan cara yang berbeda, sehingga setiap masyarakat memiliki struktur sosial yang berbeda pula. Bila yang diartikan dengan peran adalah perilaku yang diharapkan dari seseorang dalam suatu status tertentu, maka perilaku peran adalah perilaku yang sesungguhnya dari orang yang melakukan peran tersebut. Perilaku peran mungkin berbeda dari perilaku yang diharapkan karena beberapa alasan. Terori peran memberikan dua harapan, pertama harapan-harapan dari masyarakat terhadap pemegang peran. Kedua harapan-harapan yang dimiliki oleh pemegang peran terhadap orang lain yang mempunyai relasi dengannya dalam menjalankan perannya.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar....*, hal.221

<sup>3</sup> David Berry, *Pokok-pokok Pikiran dalam Sosiologi*, (Jakarta: Rajawali, 1983), hal.41

Parwoto dalam (Soehendy, 1997:28) mengemukakan bahwa peran serta mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

1. Keterlibatan dalam keputusan: mengambil dan menjalankan keputusan
2. Bentuk kontribusi: seperti gagasan, tenaga, materi dan lain sebagainya
3. Organisasi kerja: bersama setara (berbagi peran)
4. Penetapan tujuan: ditetapkan kelompok bersama pihak lain
5. Peran masyarakat: sebagai subyek

## **B. Teori Organisasi**

### **1. Teori Organisasi Klasik**

Beberapa teori organisasi perspektif dan sekelompok prinsip-prinsip pengorganisasian telah dikemukakan oleh orang-orang dari berbagai negara pada permulaan separuh abad ini, yakni “Manajemen Ilmiah” (Taylor, 1911), “Organisasi Birokrasi” (Weber, 1947), dan “Manajemen Administratif” (Fayol, 1929; Mooney and Reiley, 1929, Urwick, 1940). Teori-teori yang direkomendasikan oleh masing-masing teoritis organisasi tersebut agak berbeda, tetapi terdapat persamaan pandangan yang luas dalam bahasan-bahasan yang sangat umum.<sup>4</sup>

Pendekatan dasar yang disukai masing-masing teoritis tersebut adalah untuk mencapai efisiensi intern organisasi dengan membagi tugas-tugas kedalam peran-peran spesialis, melengkapi dengan prosedur-prosedur dan peraturan-peraturan yang terinci, serta menetapkan suatu hirarki kekuasaan dengan pengawasan yang sangat ketat untuk menjamin agar peraturan-

---

<sup>4</sup> Kenneth N. Wexley dan Gary A. Yuki, *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalita*, (Jakarta: PT RINEKA CIPTA, 2005), hal.40

peraturan dan prosedur dipatuhi. Sedangkan serangkaian prinsip-prinsip pengorganisasian yang mencerminkan pokok-pokok pandangan umum para teoritis klasik meliputi hal-hal sebagai berikut:<sup>5</sup>

a. Pembagian kerja

Keseluruhan tugas/pekerjaan dibagi-bagi kedalam fungsi-fungsi spesialis dan setiap bagian dari fungsi ini ditugaskan pada orang-orang yang memiliki kecakapan yang diperlukan.

b. Penetapan Tugas-tugas, Peraturan dan Tanggung Jawab dengan jelas

Setiap orang dalam organisasi seharusnya memiliki sejumlah tugas dan tanggung jawab yang ditetapkan dengan jelas. Pada jenjang-jenjang yang lebih bawah, pekerjaan seharusnya disederhanakan dan suatu prosedur yang “terbaik” untuk pelaksana setiap pekerjaan seharusnya ditetapkan dan terutama untuk para pekerja.

c. Kesatuan Komando

Seharunya terdapat suatu mata rantai komando yang jelas dari puncak sampai ke bawah dalam hirarki kekuasaan. Seharusnya tidak ada orang yang menerima perintah lebih dari seorang pimpinan dan seharusnya tidak terdapat tumpang tindih (*overlapping*) kekuasaan pada jenjang yang sama.

d. Kesatuan Arah

Pekerjaan-pekerjaan seharusnya dikelompokkan sedemikian rupa sehingga memungkinkan terarah pada tujuan yang sama, berdasarkan rencana yang sama dan diarahkan oleh seorang manajer.

---

<sup>5</sup> Kenneth N. Wexley dan Gary A. Yuki, *Perilaku Organisasi....*, hal.40-41

e. Rentang Pengendalian Yang Sempit

Setiap manajer seharusnya bertanggung jawab untuk mengawasi hanya jumlah yang sedikit dari bawahannya untuk menjamin pengendalian dan koordinasi yang efektif terhadap aktivitas para bawahannya.

f. Perimbangan Kekuasaan dan tanggung Jawab

Kekuasaan yang didelegasikan kepada setiap manajer seharusnya memudahkan untuk melaksanakan tugasnya.

### C. Pelayanan Publik

#### 1. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam perspektif ekonomi, pelayanan publik adalah semua bentuk pengadaan barang dan jasa oleh pemerintah (sektor publik yang diperlukan oleh warga negara sebagai konsumen). Sementara dari optik politik, dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan refleksi dari pelaksanaan negara dalam melayani warga negaranya berdasarkan kontrak sosial pembentukan negara oleh elemen-elemen warga negara.<sup>6</sup>

Dalam sisi sosial budaya, pelayanan publik merupakan sarana pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat demi mencapai kesejahteraan yang didalam pelaksanaannya kental akan nilai-nilai, sistem kepercayaan dan bahkan unsur religi yang merupakan refleksi dari kebudayaan dan kearifan lokal yang berlaku. Sedangkan dari perspektif hukum, pelayanan publik dapat dilihat sebagai suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi atau peraturan

---

<sup>6</sup> Sirajuddin, Didik Sukriono, dan Winardi, *Hukum Pelayanan Publik: Berbasis Keterbukaan Informasi dan Partisipasi*, (Malang: Setara Press, 2012), hal.11

perundang-undangan kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara atau penduduknya atas suatu pelayanan.<sup>7</sup>

Sejak berlakunya Undang-Undang RI No. 22 tentang Pemerintah Daerah yang selanjutnya diubah menjadi Undang-Undang RI No. 32 Tahun 2004, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.<sup>8</sup>

Pengertian umum pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah sebagai kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya, dinyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah. Sedangkan memberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat instansi pemerintah, dan badan hukum.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Sirajuddin, Didik Sukriono, dan Winardi, *Hukum Pelayanan Publik....*, hal.12

<sup>8</sup> Ladzi Safroni, *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia*, (Surabaya: Aditya Media Publishing, 2012), hal.50

<sup>9</sup> Ladzi Safroni, *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik....*, hal.50

## 2. Asas-Asas Pelayanan Publik

Secara umum pedoman pelaksanaan norma-norma pelayanan publik tersebut dapat didasarkan pada asas-asas yang relevan digunakan dalam rangka pelayanan publik, sekaligus sebagai upaya pembatasan dan uji keabsahan pelayanan publik, di samping tentunya mendasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara Nomor 63/KEPMEN/PAN/17/2009. Selanjutnya mengenai asas-asas yang dapat digunakan untuk mendasari pelayanan publik sebagai berikut:

### a. Asas Transparansi

Asas ini dimaksudkan sebagai asas yang menghendaki bahwa dalam pelaksanaan tugas dan kegiatan pelayanan publik harus dilakukan secara dan bersifat terbuka bagi masyarakat yang dimulai dari proses pengambilan keputusan tentang kebijakan, perencanaan, sampai dengan pelaksanaan dan pengawasan atau pengendaliannya, dan tentunya tidak ditinggalkan adanya keharusan bahwa pelayanan publik tersebut dapat dengan mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Transparansi (keterbukaan) pemerintah merupakan sesuatu hal yang substansial, sebab dengan transparansi tersebut masyarakat dapat mendapatkan lebih banyak pengertian tentang rencana-rencana kebijakan yang dijalankan.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Husni Thamrin, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*, (Jakarta: Aswaja Pressindo, 2013), hal.38

b. Asas Keadilan

Harapan masyarakat agar semua aturan hukum mencerminkan rasa keadilan adalah sebagai sebuah kondisi ideal yang diharapkan, walaupun dalam kenyataannya masih terdapat aturan hukum yang tidak mencerminkan nilai-nilai keadilan. Dalam konteks keadilan hukum hal tersebut dipandang sebagai deviasi dari yang seharusnya. Oleh karena itu hukum harus dibuat atau dirumuskan secara seadil-adilnya. Dalam konteks keadilan hukum ini pula, maka ada pula yang menyatakan bahwa hukum yang tidak adil dianggap bukan hukum yang dapat dipahami, sebab bagaimana mungkin penegakan hukum bisa mewujudkan keadilan jika dalam aturan hukum itu sendiri berisi ketidakadilan.<sup>11</sup>

c. Asas Good Governance

Good governance menunjuk pada pemaknaan bahwa kekuasaan tidak lagi semata-mata dimiliki atau menjadi urusan pemerintahan. Good governance menekankan pada pelaksanaan fungsi governing secara bersama-sama oleh pemerintah dan institusi-institusi lain, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), swasta maupun negara. Bahkan institusi non pemerintah, dapat saja memegang peran dominan dalam *governance* atau bahkan lebih dari itu pemerintah tidak mengambil peran apapun (*governance without government*).

Meskipun perspektif *governance* mengimplementasikan terjadinya pengurangan peran atau intervensi pemerintah namun pemerintah secara eksistensial sebagai suatu intitusi tidak dapat dinafikan begitu saja. Dalam

---

<sup>11</sup> Husni Thamrin, *Hukum Pelayanan Publik...*, hal.43

kerangka ini pemerintah dituntut memposisikan keberdayaannya atau bersikap dalam hal keberlangsungan suatu proses *governance*.<sup>12</sup>

### 3. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam kaitannya dengan pelayanan, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan adanya beberapa pola pelayanan, yaitu:<sup>13</sup>

- a. Fungsional
- b. Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya
- c. Terpusat
- d. Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan
- e. Terpadu

Sedangkan pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu dibedakan menjadi dua, yaitu:<sup>14</sup>

- a. Terpadu satu atap: Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatukan.

---

<sup>12</sup> Husni Thamrin, *Hukum Pelayanan Publik...*, hal.46-47

<sup>13</sup> Ismet Sulila, *Implementasi Dimensi Pelayanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2012), hal.81

<sup>14</sup> Ismet Sulila, *Implementasi Dimensi Pelayanan Publik...*, hal.81

- b. Terpadu satu pintu: Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

#### 4. Pendekatan Pelayanan Publik Dalam Islam

Dalam pelayanan publik ada 2 hal yang perlu diperhatikan sebagai alat pendekatan yang berhubungan dengan etika yaitu “pendekatan *teleogi* dan pendekatan *deontologi*”. Pendekatan *Teleologi* yaitu bertolak dari pemahaman bahwa apa yang baik dan apa yang buruk atau apa yang seharusnya dilakukan oleh pejabat publik berdasarkan pada nilai kemanfaatan yang akan diperoleh atau dihasilkan, yaitu baik atau buruk dilihat dari konsekuensinya keputusan atau tindakan yang diambil secara komprehensif. Tinjauan menurut Islam dalam hal ini sebagai Firman Allah dalam Al-Qur’an surat At-Taubah ayat 105:

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ

الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: *dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.*

Demikian pula Allah berfirman dalam surat Fushilat ayat 46:

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا فَلِنَفْسِهِ ۖ وَمَنْ أَسَاءَ فَعَلَيْهَا ۗ وَمَا رَبُّكَ بِظَلَّامٍ لِلْعَبِيدِ ﴿٤٦﴾

Artinya: “Barangsiapa yang mengerjakan amal yang saleh Maka (pahalanya) untuk dirinya sendiri dan Barangsiapa mengerjakan perbuatan jahat, Maka (dosanya) untuk dirinya sendiri; dan sekali-kali tidaklah Rabb-mu Menganiaya hamba-hambanya.”

Dalam konteks pelayanan publik, pendekatan ini diukur antara lain pencapaian sasaran kebijakan-kebijakan publik seperti pertumbuhan ekonomi, pelayanan kesehatan, kesempatan mengikuti pendidikan, kualitas pelayanan, pemenuhan pilihan-pilihan publik ataupun perwujudan organisasi. Pendekatan ini bermuara pada cara mengembangkan kebaikan bagi diri pejabat dan nilai guna atau mengusahakan yang terbaik bagi publik.<sup>15</sup>

Pendekatan deontologi didasarkan atas prinsip-prinsip moral yang harus ditegakkan karena kebenaran yang ada dalam dirinya dan tidak terkait dengan akibat atau konsekuensi dari keputusan atau tindakan yang telah dilakukan. Pendekatan ini berdasarkan dan berlandaskan pada nilai-nilai moral yang mengikat. Dalam dunia empiris, memasukkan nilai-nilai moral kedalam manajemen pelayanan publik adalah hal yang tidak mudah, karena berkaitan

---

<sup>15</sup> Jailani, “Pelayanan Publik: Kajian Pendekatan Menurut Perspektif Islam”, (Jurnal Al-Bayan, Vol. 19 No. 27, 2013), hal.98-99

dengan upaya untuk merubah pola pikir birokrat yang telah menjiwai sebagai pejabat birokrasi.<sup>16</sup>

Namun demikian hal tersebut bukan berarti tidak mungkin dan sangat bergantung kepada pejabat itu sendiri. Dalam mengambil kebijakan-kebijakan diharapkan selalu mengedepankan aspek moral sehingga kebijakan tersebut mampu menjadi karakter dan membawa dampak positif bagi masyarakat. Apabila hal ini telah melembaga dalam diri pejabat, maka kemungkinan mereka tidak akan melakukan sesuatu yang sifatnya dapat merugikan negara seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah selama ini sering kali mengabaikan dan mengecewakan rakyat. Secara konseptual, rakyat kecewa pada birokrasi, karena mereka tidak ditempatkan selayaknya sebagai pelanggan yang pantas mendapatkan jasa pelayanan, padahal mereka merasa telah membayar para birokrat itu baik melalui pajak dan lainnya.<sup>17</sup>

Namun pada kenyataannya para birokrat kurang *concern* terhadap kebutuhan dan kepentingan warga negara. Untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja mereka seringkali dihadapkan pada proses yang berbelit-belit bahkan antrian yang cukup panjang dan bahkan memakan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan sebuah pelayanan. Lebih dari itu, masyarakat dalam menerima pelayanan harus mengeluarkan biaya pelicin agar dapat cepat selesai. Begitu juga para pegawai lebih suka membaca koran daripada melayani, merupakan pandangan yang dapat dijumpai sehari-hari, sehingga

---

<sup>16</sup> Jailani, "*Pelayanan Publik....*", hal.99

<sup>17</sup> Jailani, "*Pelayanan Publik....*", hal.99

muncul stigma negatif yang melekat pada aparatur publik (pegawai negeri). ”Bahwa berhubungan dengan birokrasi berarti berhadapan dengan berbagai prosedur yang berbelit, tidak transparan, memakan waktu lama dan mungkin juga menyebalkan karena sikapnya yang angkuh dan cuek.”<sup>18</sup>

## **D. Maladministrasi**

### **1. Pengertian Maladministrasi**

Menurut Widodo, maladministrasi adalah “suatu praktek yang menyimpang dari etika administrasi, atau suatu praktek administrasi”. Secara umum, ketentuan maladministrasi sudah ada dan tersebar di sejumlah peraturan perundang undangan yang dibuat oleh pemerintah dan DPR. Ketentuan perundangan yang memuat tentang berbagai perilaku, pembuatan kebijakan, dan peristiwa yang menyalahi hukum dan etik maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara dan pemerintah, pegawai, pengurus, pengurus perusahaan milik swasta dan pemerintah, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah untuk membantu pelayanan.<sup>19</sup>

Ketentuan tentang bentuk maladministrasi itu memang disebutkan secara literal (secara langsung) sebagai maladministrasi, ketentuan bentuk maladministrasi tersebut di dalam berbagai undang undang lebih lanjut hanya dikaitkan dengan tugas pokok dan fungsi kelembagaan yang menjadi penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>20</sup> Secara umum maladministrasi diartikan

---

<sup>18</sup> Jailani, “*Pelayanan Publik....*”, hal.99

<sup>19</sup> Joko Widodo, *Good Governance: Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, (Surabaya: Insan Cendikia, 2001), hal.259

<sup>20</sup> Joko Widodo, *Good Governance: Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas....*, hal.259

sebagai perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam suatu proses administrasi pelayanan publik, yakni meliputi penyalahgunaan wewenang/jabatan, kelalaian dalam tindakan dan pengambilan keputusan, pengabaian kewajiban hukum, melakukan penundaan berlarut, tindakan diskriminatif, permintaan imbalan, dan lain-lain yang dapat dinilai sekualitas dengan kesalahan tersebut.<sup>21</sup>

## **2. Bentuk-Bentuk Maladministrasi**

Menurut Sunaryati, dkk, bentuk-bentuk maladministrasi terdiri dari dua puluh katagori.<sup>22</sup>

### **a. Penundaan Berlarut**

Dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, seorang pejabat publik secara berkali-kali menunda atau mengulur-ulur waktu tanpa alasan yang jelas dan masuk akal sehingga proses administrasi yang sedang dikerjakan menjadi tidak tepat waktu sebagaimana ditentukan (secara patut) mengakibatkan pelayanan umum yang tidak ada kepastian.

### **b. Tidak menangani**

Seorang pejabat publik sama sekali tidak melakukan tindakan yang semestinya wajib dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan umum kepada masyarakat.

---

<sup>21</sup> Hendra Nurtjahjo, Yustus Maturbons, Diani Indah Rachmitasari, op.cit hal.4

<sup>22</sup> Sunaryati Hartono, Dkk, *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia*, (Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, 2003), hal.18-22

c. Persekongkolan

Beberapa pejabat publik yang bersekutu dan turut serta melakukan kejahatan, kecurangan, melawan hukum dalam memberikan pelayanan umum kepada masyarakat.

d. Pemalsuan

Perbuatan meniru suatu secara tidak sah atau melawan hukum untuk kepentingan menguntungkan diri sendiri, orang lain dan/atau kelompok sehingga menyebabkan tidak dapat dilaksanakannya pelayanan umum kepada masyarakat secara baik.

e. Diluar Kompetensi

Dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik memutuskan sesuatu yang bukan menjadi wewenangnya sehingga masyarakat tidak memperoleh pelayanan secara baik.

f. Tidak Kompeten

Dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik tidak mampu atau tidak cakap dalam memutuskan sesuatu sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi tidak memadai (tidak cukup baik).

g. Penyalahgunaan Wewenang

Seorang pejabat publik menggunakan wewenangnya (hak dan kekuasaan untuk bertindak) untuk keperluan yang tidak sepatutnya

sehingga menjadikan pelayanan umum yang diberikan tidak sebagaimana mestinya.

h. Bertindak Sewenang-wenang

Seorang pejabat publik menggunakan wewenangnya (hak dan kekuasaan untuk bertindak) melebihi apa yang sepatutnya dilakukan sehingga tindakan dimaksud bertentangan dengan ketentuan yang berlaku dan mengakibatkan pelayanan umum tidak dapat diberikan secara memadai.

i. Permintaan Imbalan Uang/Korupsi

- 1) Dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, seorang pejabat publik meminta imbalan uang dan sebagiannya atas pekerjaan yang sudah semestinya dia lakukan (secara cuma-cuma) karena merupakan tanggung jawabnya.
- 2) Seorang pejabat publik menggelapkan uang negara, perusahaan (negara), dan sebagainya untuk kepentingan pribadi atau orang lain sehingga menyebabkan pelayanan umum tidak dapat diberikan kepada masyarakat secara baik.

j. Kolusi dan Nepotisme

Dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, seorang pejabat publik melakukan tindakan tertentu untuk mengutamakan sanak famili sendiri tanpa kriteria objektif dan tidak dapat dipertanggungjawabkan (tidak akuntabel), baik dalam memperoleh

pelayanan maupun untuk dapat duduk dalam jabatan atau posisi lingkungan pemerintahan.

k. Penyimpangan Prosedur

Dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik tidak mematuhi tahapan kegiatan yang telah ditentukan dan secara patut.

l. Melalikan Kewajiban

Dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik bertindak kurang hati-hati dan tidak mengindahkan apa yang semestinya menjadi tanggungjawabnya.

m. Bertindak Tidak Layak/Tidak Patut

Dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik melakukan sesuatu yang tidak wajar, tidak patut, dan tidak pantas sehingga masyarakat tidak mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya.

n. Penggelapan Barang Bukti

Seorang pejabat publik terkait dengan proses penegakan hukum telah menggunakan barang, uang dan sebagainya secara tidak sah, yang merupakan alat bukti suatu perkara sehingga mengakibatkan pelayanan umum yang semestinya diterima pihak yang berperkara menjadi terganggu.

o. Penguasaan Tanpa Hak

Seorang pejabat publik menguasai sesuatu yang bukan milik atau kepunyaannya secara melawan hak, mengakibatkan pelayanan umum terkait dengan hak tersebut tidak diperoleh sipemilik hak.

p. Bertindak Tidak Adil

Dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik melakukan tindak memihak, melebihi atau mengurangi dari yang sewajarnya, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan tidak sebagaimana mestinya.

q. Intervensi

Seorang pejabat publik melakukan campur tangan terhadap kegiatan yang bukan menjadi tugas dan kewenangannya sehingga mempengaruhi proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat.

r. Nyata-nyata Berpihak

Dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik bertindak berat sebelah dan lebih mementingkan salah satu pihak tanpa memperhatikan ketentuan berlaku sehingga keputusan yang diambil merugikan pihak lainnya.

s. Pelanggaran Undang-Undang

Dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik secara sengaja melakukan tindakan menyalahi atau tidak mematuhi

ketentuan perundangan yang berlaku sehingga masyarakat tidak memperoleh pelayanan secara baik.

t. Perbuatan Melawan Hukum

Dalam proses pemberian pelayanan umum, seorang pejabat publik melakukan perbuatan bertentangan dengan ketentuan berliku dan kepatutan sehingga merugikan masyarakat yang semestinya memperoleh pelayanan umum.

### **3. Hubungan Pelayanan Publik dan Maladministrasi**

Pengertian umum pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah sebagai kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>23</sup>

Sedangkang maladministrasi diartikan sebagai perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam suatu proses administrasi pelayanan publik, yakni meliputi penyalahgunaan wewenang/jabatan, kelalaian dalam tindakan dan pengambilan keputusan, pengabaian kewajiban hukum, melakukan penundaan berlarut, tindakan diskriminatif, permintaan imbalan, dan lain-lain yang dapat dinilai sekualitas dengan kesalahan tersebut.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> Ladzi Safroni, op.cit hal.50

<sup>24</sup> Hendra Nurtjahjo, Yustus Maturbons, Diani Indah Rachmitasari, op.cit hal.4

Jadi, apabila penyelenggara pelayanan publik tidak melakukan pelayanan sesuai aturan yang tercantum didalam perundang-undangan dan melawan hukum maka itu disebut maladministrasi.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Dalam hal ini disebut kualitatif karena sifat data yang dikumpulkan adalah data kualitatif, karena metode kualitatif adalah penelitian yang tidak menggunakan prosedur analisa statistik atau data kuantifikasi lainnya. Metode kualitatif menghasilkan data deskriptif, baik berupa kata-kata ungkapan tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.<sup>1</sup>

#### **B. Lokasi Penelitian**

Berhubung karena judul yang diajukan oleh penulis yaitu **PERAN OMBUDSMAN PERWAKILAN ACEH DALAM MENCEGAH MALADMINISTRASI DI KOTA BANDA ACEH**, maka penulis melakukan penelitian di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh yang berlokasi di Jl. T. Lamgugob, No. 17, Kecamatan Syiah Kuala, Provinsi Aceh. Tlp: (0651) 7557476-Fax: (0651) 755 7477, Email: oriaceh@yahoo.com dan Website: [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id). Alasan penulis melakukan penelitian di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh karena lembaga ini berwenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan juga berwenang untuk menindak lanjuti laporan-laporan maladministrasi yang dilaporkan oleh masyarakat.

---

<sup>1</sup> Lexy J Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), hal.3

### C. Sumber Data

1. Sumber data primer adalah sumber data yang didapat oleh penulis dari objek penelitian sebagai informasi yang diteliti. Menurut Muhammad Teguh, data primer disebut juga dengan data asli atau baru yang memiliki sifat *up to date*. Data primer merupakan jenis data yang diperoleh dan digali dari sumber utamanya (sumber asli), berupa data kualitatif.<sup>2</sup> Sumber data primer dalam penelitian ini adalah diperoleh langsung dari Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh dan Bidang pencegahan Ombudsman Perwakilan Aceh.
2. Sumber data sekunder adalah data yang mendukung atau data tambahan bagi data primer. Data sekunder merupakan data tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitian.<sup>3</sup> Data sekunder dalam penelitian ini berupa undang-undang tentang ombudsman, buku-buku dan literatur yang berhubungan dengan Ombudsman Perwakilan Aceh, dan dokumen serta arsip-arsip yang berhubungan dengan pencegahan maladministrasi yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Aceh khususnya di kota Banda Aceh.

### D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dilakukan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

#### 1. Observasi

Observasi atau pengamatan yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan sengaja, diawali dengan mengadakan pengamatan atas

---

<sup>2</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Surabaya: Erlangga, 2001), hal.128

<sup>3</sup> Saifuddin Azwar, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998), hal.91

gejala yang sudah diteliti dengan melibatkan diri dalam latar yang sedang diteliti.<sup>4</sup> Dalam penelitian ini menggunakan metode observasi langsung yaitu ke Kantor Ombudsman Perwakilan Aceh.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu.<sup>5</sup> Adapun informan dalam penelitian ini adalah Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh dan juga Bidang pencegahan Ombudsman Perwakilan Aceh.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dari sumber noninsani, sumber ini terdiri dari dokumen, dan rekaman seperti surat kabar, buku harian, naskah pribadi, foto-foto, catatan kasus, dan lain sebagainya.<sup>6</sup> Adalah penulis memakai metode ini menelaah catatan-catatan dan dokumen-dokumen guna mengetahui visi misi, struktur organisasi, laporan-laporan tentang maladministrasi di Kota Banda Aceh.

## E. Teknik Analisis Data

Analisi data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara dan catatan lapangan, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.<sup>7</sup> Huberman dan

---

<sup>4</sup> Imron Arifin, *Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Kalimasahada Presss, 1996), hal.10

<sup>5</sup> Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), hal.180

<sup>6</sup> Imron Arifin, *Penelitian....*, hal.82

<sup>7</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian....*, hal.130

Miles mengungkapkan model analisis data yang disebutnya sebagai model interaktif<sup>8</sup>, antara lain:

1. Reduksi data diartikan sebagai merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting yang muncul dari catatan lapangan.
2. Penyajian data adalah sebagai kumpulan informasi yang tersusun dalam pola hubungan sehingga mudah dipahami apa yang terjadi.
3. Menarik kesimpulan atau verifikasi

Jadi analisis data yang digunakan oleh penulis adalah reduksi data dimana analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola. Memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Setelah semua data terkumpul melalui observasi dan wawancara serta dokumentasi maka semua data diperoleh selanjutnya akan dianalisis dengan cara mendengar kembali hasil rekaman, setelah itu ditulis dan dianalisis agar data yang diinginkan dapat terjawab dengan baik sesuai yang diharapkan. Kegiatan yang dilakukan dalam analisis data ini adalah mendeskripsikan data secara bertahap.

---

<sup>8</sup> Muhammad Idrus, *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: Erlangga, 2009), hal.147

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Ombudsman Perwakilan Aceh**

##### **1. Sejarah Lembaga Ombudsman di Indonesia**

Pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia oleh pemerintah dimulai ketika Presiden B.J. Habibie berkuasa, kemudian dilanjutkan oleh penggantinya, yakni K.H. Abdurrahman Wahid. Masa pemerintahan K.H. Abdurrahman Wahid dapat disebut sebagai tonggak sejarah pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia, sedangkan pada masa pemerintahan B.J. Habibie dapat disebut sebagai masa rintisan dalam pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia.<sup>1</sup>

Pada awal November 1999, Presiden Republik Indonesia K.H. Abdurrahman Wahid memanggil Jaksa Agung Marzuki Darusman untuk mendiskusikan tentang konsep pengawasan baru terhadap penyelenggara negara. Diskusi tersebut juga melibatkan calon ketua yang diusulkan Presiden yaitu Antonius Sujata. Akhirnya pada tanggal 17 November 1999 diadakan pertemuan antara Jaksa Agung Marzuki Darusman, Antonius Sujata dan Presiden RI KH. Abdurrahman Wahid guna membahas gagasan tentang konsep pengawasan terhadap penyelenggara negara dalam rangka memberantas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme. Secara lebih kongkrit konsep tersebut diwujudkan dengan membentuk Lembaga Ombudsman di Indonesia.

---

<sup>1</sup> Galang Asmara, *Ombudsman Nasional....*, hal.15-16

Pada tanggal 18 Nopember 1999, Antonius Sujata diminta oleh Wakil Sekretariat Kabinet memberikan bahan pemikiran mengenai Lembaga Ombudsman untuk persiapan penerbitan Keputusan Presiden. Selanjutnya pada tanggal 16 Desember 1999 Presiden Republik Indonesia mengeluarkan Keputusan Nomor 155 Tahun 1999 Tentang Tim Pengkajian Pembentukan Lembaga Ombudsman tertanggal 8 Desember 1999.<sup>2</sup>

Setelah dipelajari, Keppres Nomor 155 Tahun 1999 tidak sesuai dengan hasil diskusi yang telah disepakati sebelumnya antara Presiden Republik Indonesia, Jaksa Agung Marzuki Darusman dan Antonius Sujata. Sebab, dalam diskusi terbatas tersebut, hasilnya merekomendasikan agar Presiden Republik Indonesia segera membentuk Ombudsman sebagai lembaga pengawasan terhadap penyelenggara negara dalam rangka memberantas KKN, tetapi ternyata Kepres Nomor 155 Tahun 1999 hanya membentuk Tim Pengkajian Ombudsman. Jadi lembaganya sendiri belum dibentuk secara konkrit.<sup>3</sup>

Pada tanggal 22 Desember 1999 disusunlah konsep Keputusan Presiden yang baru tentang pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia. Pada awal Januari 2000 Konsep Keputusan Presiden tersebut dibahas bersama-sama dengan Asisten Sekretaris Kabinet. Untuk memastikan tidak akan ada lagi perubahan substansi Keputusan Keppres sebagaimana terjadi sebelumnya, pada tanggal 18 Januari 2000, Antonius Sujata sebagai salah satu penggagas

---

<sup>2</sup> Antonius Sujata, dkk, *Ombudsman Indonesia: Masa Lalu, Sekarang, dan Masa Mendatang....*, hal.2

<sup>3</sup> Antonius Sujata, dkk, *Ombudsman Indonesia: Masa Lalu, Sekarang, dan Masa Mendatang....*, hal.2

pembentukan Ombudsman menemui Sekretaris Kabinet Marsilam Simanjuntak.<sup>4</sup>

Setelah konsep Keputusan Presiden disepakati, pada tanggal 27 Januari 2000 diadakan pertemuan dengan para calon Anggota Ombudsman yaitu Prof. C.F.G. Sunaryati Hartono, Teten Masduki, Baihaki Hakim, Surachman, APU dan Pradjoto. Dalam pertemuan tersebut dibicarakan antara lain tentang apa dan bagaimana tugas serta wewenang Lembaga Ombudsman di Indonesia.<sup>5</sup>

Hasil diskusi dengan beberapa figur calon Anggota Ombudsman tersebut kemudian disampaikan kepada Presiden melalui Sekretaris Kabinet. Pada tanggal 10 Maret 2000 Presiden resmi menerbitkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang pembentukan Komisi Ombudsman Nasional, dengan mengangkat Antonius Sujata sebagai Ketua merangkap Anggota.<sup>6</sup>

Salinan Keppres tersebut diterima Antonius Sujata tiga hari kemudian tanggal 13 Maret 2000. Selain Antonius Sujata, Presiden juga mengangkat Prof. Sunaryati Hartono sebagai Wakil Ketua merangkap Anggota, Teten Masduki sebagai Anggota, KH. Masdar F Masudi sebagai Anggota, RM Surahman, APU sebagai Anggota, Prof. Bagir Manan sebagai Anggota, Pradjoto sebagai Anggota, dan Sri Urip sebagai Anggota.<sup>7</sup>

---

<sup>4</sup> Antonius Sujata, dkk, *Ombudsman Indonesia: Masa Lalu, Sekarang, dan Masa Mendatang....*, hal.3

<sup>5</sup> Antonius Sujata, dkk, *Ombudsman Indonesia: Masa Lalu, Sekarang, dan Masa Mendatang....*, hal 4

<sup>6</sup> Antonius Sujata, dkk, *Ombudsman Indonesia: Masa Lalu, Sekarang, dan Masa Mendatang....*, hal.4

<sup>7</sup> Antonius Sujata, dkk, *Ombudsman Indonesia: Masa Lalu, Sekarang, dan Masa Mendatang....*, hal.4

Sejak ditetapkannya Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 pada tanggal 10 Maret 2000 berdirilah lembaga Ombudsman Indonesia dengan nama Komisi Ombudsman Nasional. Menurut Kepres Nomor 44 Tahun 2000, pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia dilatarbelakangi oleh tiga pemikiran dasar sebagaimana tertuang di dalam Kepres Nomor 44 tahun 2000, yaitu:

- a. Bahwa pemberdayaan masyarakat melalui peran serta 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 merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan keadilan dan kesejahteraan.

Kemudian untuk lebih mengoptimalkan fungsi, tugas, dan wewenang komisi Ombudsman Nasional, perlu dibentuk Undang-undang tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai landasan hukum yang lebih jelas dan kuat. Hal ini sesuai pula dengan amanat ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor/MPR/2001 tentang rekomendasi arah kebijakan pemberantasan

dan pencegahan korupsi, kolusi, dan nepotisme yang salah satunya memerintahkan dibentuknya Ombudsman dengan Undang-undang.

Akhirnya keinginan untuk mempunyai undang-undang tersebut terwujud pada tanggal 7 Oktober 2008 yaitu terbentuknya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Setelah berlakunya Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia, maka Komisi Ombudsman Nasional berubah menjadi Ombudsman Republik Indonesia. Perubahan nama tersebut mengisyaratkan bahwa Ombudsman tidak lagi berbentuk Komisi Negara yang bersifat sementara, tapi merupakan lembaga negara yang permanen sebagaimana lembaga-lembaga negara yang lain, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

## **2. Perwakilan Ombudsman di Daerah**

Demi memperluas jangkauan sampai ke daerah, Ombudsman RI menempatkan perwakilan-perwakilan di setiap provinsinya di Indonesia. Keberadaan Ombudsman RI di setiap provinsi berfungsi sebagai wadah bagi masyarakat yang mempunyai keluhan ataupun masalah tentang pelayanan publik agar bisa melakukan pengaduan kepada Ombudsman RI terkait dengan dugaan maladministrasi. Sejauh ini sudah ada 33 kantor perwakilan Ombudsman di daerah, antara lain:

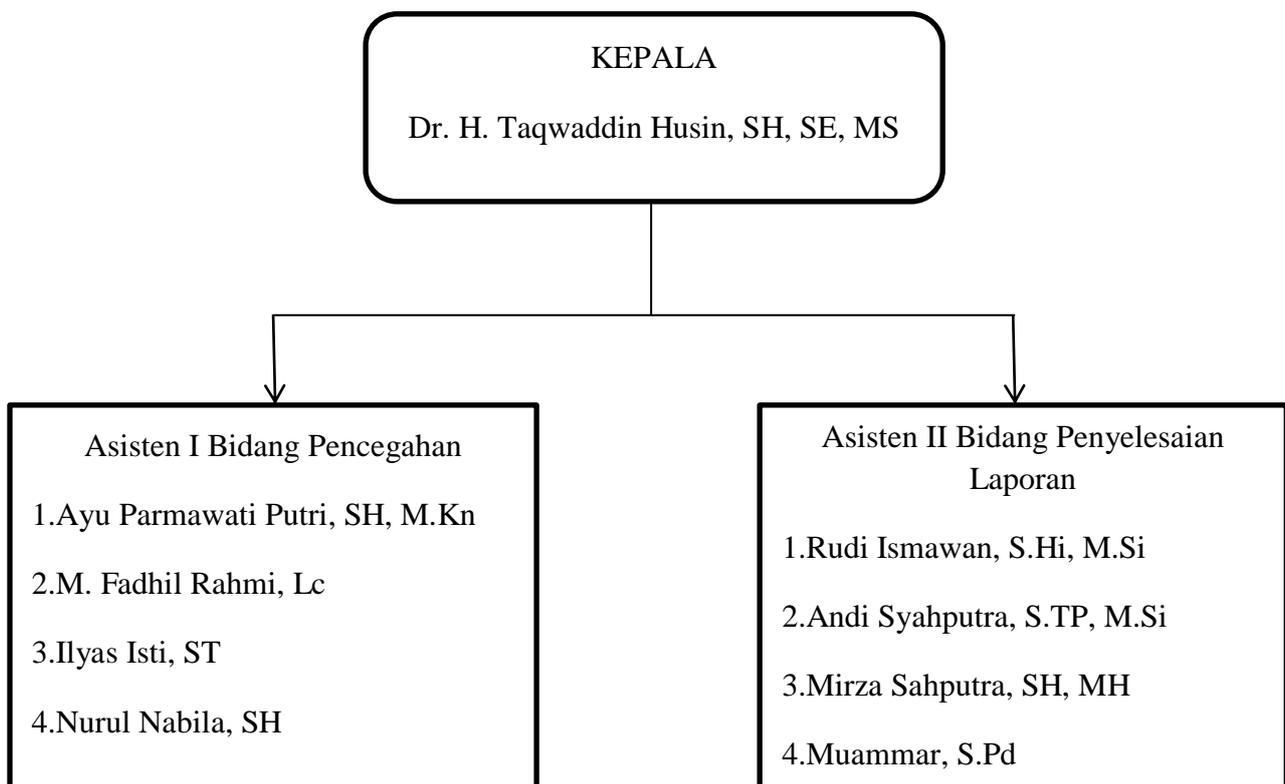
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Aceh
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sumatera Utara
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Riau

- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Kepulauan Riau
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sumatera Barat
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Jambi
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sumatera Selatan
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Bangka Belitung
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Bengkulu
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Lampung
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Banten
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Jawa Barat
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Jawa Tengah
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi D.I Yogyakarta
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Jawa Timur
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Kalimantan Barat
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Kalimantan Tengah
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Kalimantan Selatan
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Kalimantan Timur
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Kalimantan Utara
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Bali
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sulawesi Utara
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sulawesi Tengah
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sulawesi Barat
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sulawesi Tenggara
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sulawesi Selatan

- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Gorontalo
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Nusa Tenggara Barat
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Nusa Tenggara Timur
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Maluku
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Maluku Utara
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Papua Barat
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Papua

Khususnya Kantor Ombudsman Perwakilan Aceh berlokasi di Jl. T. Lamgugob, No. 17, Kecamatan Syiah Kuala, Banda Aceh. Di kantor Ombudsman RI Perwakilan Aceh terdiri dari satu kepala perwakilan dan 8 orang asisten Ombudsman, yang melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Aceh.

Adapun Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Aceh adalah:



### **3. Visi dan Misi Ombudsman Perwakilan Aceh**

#### Visi

- Mewujudkan Pelayanan Publik Prima yang Menyejahterakan dan Berkeadilan bagi seluruh rakyat Indonesia

#### Misi

- Melakukan tindakan pengawasan, menyampaikan saran dan rekomendasi serta mencegah maladministrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik
- Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintah agar lebih efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme
- Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supermasi hukum yang berintikan pelayanan, kebenaran serta keadilan
- Mendorong terwujudnya sistem pengaduan masyarakat yang terintegrasikan berbasis teknologi informasi

### **4. Tugas, dan Wewenang Ombudsman Perwakilan Aceh**

#### **a. Tugas Ombudsman Perwakilan Aceh:**

- Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- Melakukan pemeriksaan substansi laporan
- Menindak lanjuti laporan 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
- Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang

**b. Wewenang Ombudsman Perwakilan Aceh**

- Meminta keterangan secara lisan dan tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkiat mengenai laporan yang di sampaikan kepada Ombudsman
- Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau fotokopi dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan
- Meminta klarifikasi atau salian fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi manapun untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor
- Melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan
- Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak

- Membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan
- Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi

## **B. Peran dan Fungsi Ombudsman Perwakilan Aceh di Kota Banda Aceh**

### **1. Peran Ombudsman Perwakilan Aceh di Kota Banda Aceh**

Awal terbentuknya Ombudsman di Aceh yakni tanggal 8 Oktober 2012, dan mulai maksimal beroperasi pada tahun 2013. Sudah 7 tahun Ombudsman RI berada di Aceh dan telah banyak hal yang dilakukan demi memperbaiki kualitas pelayanan publik khususnya di Kota Banda Aceh

Kehadiran Ombudsman di Aceh di harapkan dapat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan yang baik, jujur, berkeadilan, dan tidak memandang jabatan dan status sosialnya. Ketika masyarakat mengeluhkan terjadinya praktek maladministrasi dalam pelayanan publik dapat melaporkannya ke Ombudsman sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Ombudsman perwakilan Aceh bertempat di ibu kota provinsi yakni Banda Aceh.

Dengan adanya Ombudsman di Aceh perlu adanya pemahaman yang lebih mendalam tentang peran dan fungsi Ombudsman selama ini khususnya di Kota Banda Aceh.

Menurut Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh bahwa:

“Sesuai dengan kewenangan kita peran Ombudsman Perwakilan Aceh khususnya di Kota Banda Aceh adalah mengawasi pelayanan publik, menerima laporan dari masyarakat, dan menindak lanjutinya.”<sup>8</sup>

Berdasarkan pernyataan yang di ungkap oleh Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh di atas, peran Ombudsman khususnya di Kota banda Aceh adalah sebagai pengawas pelayanan publik, Menerima laporan tentang tindak maladministrasi dari masyarakat, serta menindak lanjuti laporan tersebut. Yang berarti Ombudsman Perwakilan Aceh mengawasi semua penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh Aceh dan khususnya di Kota Banda Aceh.

## **2. Fungsi Ombudsman Perwakilan Aceh di Kota Banda Aceh**

Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh menyatakan bahwa:

“Fungsi Ombudsman Perwakilan Aceh di Kota Banda Aceh yaitu mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang di selenggarakan oleh Pemerintah daerah kota Banda Aceh, sesuai dengan yang tercantum dalam UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman.”<sup>9</sup>

Fungsi Ombudsman Perwakilan Aceh di Kota Banda Aceh adalah mengawasi segala pelayanan publik yang di selenggarakan oleh Pemerintah daerah Kota Banda Aceh. Merujuk pada Pasal 6 ayat 1 UU No 37 Tahun 2008 tentang fungsi Ombudsman, berarti Ombudsman Perwakilan Aceh berhak mengawasi segala bentuk penyelenggaraan pelayanan publik yg diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan usaha Milik Daerah,

---

<sup>8</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Taqwaddin Husin, selaku Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh, pada tanggal 3 November 2017

<sup>9</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Taqwaddin Husin, selaku Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh, pada tanggal 3 November 2017

serta badab swasta atau perseorangan yang diberi tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik.

Kepala Ombudsman Menambahkan bahwa:

“Adapun laporan dapat melakukan pengaduan langsung ke kantor Ombudsman dan juga bisa berupa laporan melalui e-mail dan via telfon. Nama beserta identitas si pelapor ini dirahasikan serta tidak dipungut biaya, gratis”<sup>10</sup>

Ombudsman menerima laporan-laporan dari masyarakat tentang adanya dugaan praktik maladministrasi yang di lakukan oleh oknum-oknum pemberi pelayanan publik. Dan setiap warga berhak untuk menyampaikan laporannya kepada Ombudsman Perwakilan Aceh, hal itu untuk menjamin terwujudnya kualitas pelayan publik yang berkualitas agar dapat menyejahterakan masyarakat khususnya di Kota Banda Aceh.

Kemudian Ombudsman akan menindak lanjuti laporan-laporan yang telah di sampaikan oleh masyarakat. Adapaun syarat laporan agar laporan dapat di tindak lanjuti oleh Ombudsman telah di atur dalam pasal 24 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman, yakni:

- a. Memuat nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan alamat lengkap pelapor
- b. Memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci
- c. Sudah menyampaikan laporan langsung kepada pihak terlapor atau atasannya, tetapi lapaoran tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya.

---

<sup>10</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Taqwaddin Husin, selaku Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh, pada tanggal 3 November 2017

Asisten Ombudsman Perwakilan Aceh Bidang Penyelesaian Laporan mengatakan bahwa:

“Laporan yang masuk ke ombudsman akan di registrasi dan akan di verifikasi terlebih dahulu untuk melihat apakah ombudsman berwenang atau tidak untuk menindak lanjuti laporan tersebut. Apabila Ombudsman berwenang menindak lanjuti laporan tersebut maka Ombudsman akan meminta klarifikasi dari pelaporan, kemudian melakukan investigasi, dan solusinya adalah melakukan mediasi antara kedua belah pihak.”<sup>11</sup>

Berdasarkan pernyataan yang diungkap oleh Asisten Ombudsman Bidang Penyelesaian Laporan, segala bentuk laporan yang masuk akan di saring dan lihat apakah Ombudsman bias menindak lanjutin laporan tersebut atau tidak. Apabila Ombudsman berwenang untuk menindak lanjuti maka akan di minta klarifikasi atau pemanggilan kepada pelapor.

Setelah meminta klarifikasi Ombudsman akan melakukan investigasi apakah laporan tersebut benar-benar terindikasi adanya dugaan praktik maladministrasi. Apabila benar terindikasi adanya dugaan praktik maladministrasi Ombudsman akan melakukan mediasi antar kedua belah pihak.

Asisten Ombudsman Perwakilan Aceh Bidang Penyelesaian Laporan menambahkan bahwa:

“Apabila dalam mediasi kedua belah pihak tidak menemui titik terang ataupun kesepakatan yang terjalin maka Ombudsman berhak memberikan rekomendasi berupa surat yang dikirimkan ke instansi ataupun oknum yang terlapor. Rekomendasi tersebut yaitu berupa saran yang ditujukan kepada terlapor. Kemudian Ombudsman akan melakukan monitoring untuk melihat apakah saran tersebut dilaksanakan. Jika rekomendasi itu tidak di jalankan maka Ombudsman akan menerbitkan rekomendasi baru

---

<sup>11</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Mirza Sahputra, selaku Asisten Ombudsman Perwakilan Aceh Bidang Penyelesaian Laporan, pada tanggal 3 November 2017

ataupun melakukan publikasi ke media, dan DPR atau Presiden tentang maladministrasi yang dilakukan.”<sup>12</sup>

Banyak tahap-tahap yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Aceh dalam memproses ataupun menyelesaikan sebuah laporan. Mulai dari registrasi, verifikasi, klarifikasi, investigasi, mediasi, rekomendasi, dan melakukan publikasi ke media, DPR, atau Presiden. Dalam UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI pasal 39 dan 44 menyatakan bahwa terlapor dan atasan terlapor yang melanggar ketentuan di kenai sanksi administratif sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Setiap orang yang mehalangi Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan dikenai pidana penjara paling lama 2 tahun atau denda paling banyak Rp. 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh, bapak Taqwaddin Husin dan bapak Mirza Sahputra selaku Asisten Ombudsman Perwakilan Aceh Bidang Penyelesaian Laporan dapat dikatakan peran dan fungsi Ombudsman Perwakilan Aceh di Kota Banda Aceh sangat membantu masyarakat-masyarakat di Kota Banda Aceh yang mengalami parktik dugaan maladministrasi untuk melakukan pelaporan ke kantor Ombudsman Perwakilan Aceh dan juga bisa melakukan pelaporan melalui email dan via telfon. Hal tersebut untuk mempermudah peran dan fungsi Ombudsman dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Banda Aceh.

---

<sup>12</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Mirza Sahputra, selaku Asisten Ombudsman Perwakilan Aceh Bidang Penyelesaian Laporan, pada tanggal 3 November 2017

Peran dan Fungsi Ombudsman Perwakilan Aceh di Kota Banda Aceh adalah mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi-instansi yang ada di Kota Banda Aceh. Selain mengawasi, Ombudsman Perwakilan Aceh juga menerima laporan-laporan dugaan maladministrasi dan menindak lanjutin laporan tersebut sampai dengan selesai.

### **C. Upaya Ombudsman Perwakilan Aceh dalam Mencegah Maladministrasi di Kota Banda Aceh**

#### **1. Bentuk-bentuk Maladministrasi Yang Terjadi di Kota Banda Aceh**

Menurut Asisten Ombudsman Bidang Penyelesaian Laporan menyatakan bahwa maladministrasi yang sering terjadi di Kota banda Aceh yaitu:<sup>13</sup>

- a. Penundaan berlarut masih mendominasi pelaporan masyarakat Kota Banda Aceh tentang penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Banda Aceh. Hal itu terjadi di karenakan masih kurangnya disiplin waktu aparatur kepegawaian yang menjadi penyebab tinggi maladministrasi penundaan berlarut.
- b. Pengutipan atau permintaan iuran tanpa dasar hukum yang jelas. Seperti pungutan liar pada saat penerimaan peserta didik baru di sekolah-sekolah di Kota Banda Aceh
- c. Kinerja buruk dan kurang cepatnya respon keluhan-keluhan yang diajukan masyarakat.

---

<sup>13</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Mirza Sahputra, selaku Asisten Ombudsman Perwakilan Aceh Bidang Penyelesaian Laporan, pada tanggal 3 November 2017

## **2. Upaya Dalam Mencegah Maladministrasi di Kota Banda Aceh**

Dalam beberapa hal, sering kita dengarkan pernyataan bahwa mencegah lebih baik dari pada mengobati. Dalam konteks kesehatan, mencegah berarti melakukan serangkaian kegiatan dengan tujuan agar terhindar dari suatu penyakit. Namun dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik yang harus dilakukan adalah menyusun sebuah strategi pencegahan supaya menghindarkan agar tidak terjadi tindakan maladministrasi

Dalam upaya pencegahan maladministrasi, Ombudsman Perwakilan Aceh memiliki bidang tersendiri yaitu Bidang Pencegahan. Bidang Pencegahan ini terdiri dari 4 orang asisten. Perlu diketahui dahulu Ombudsman memiliki 3 (tiga) bidang yaitu Bidang Pencegahan, Bidang Pengawasan, dan Bidang Penyelesaian Laporan. Semenjak pimpinan pusat Ombudsman RI diganti, Bidang Pengawasan masuk ke Bidang Pencegahan khusus Ombudsman Perwakilan.

Upaya pencegahan praktik maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Banda Aceh harus dilakukan sejak awal dan sedini mungkin. Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh menyatakan bahwa:

“Kalau mencegah pastinya kita melakukan sosialisasi dengan pemerintah daerah Kota Banda Aceh dan juga kepada masyarakat. Apa sih sebenarnya Ombudsman itu dan bagaimana kewenangannya. Tetap kita lakukan sosialisasi.”<sup>14</sup>

Dalam mencegah maladministrasi di Kota Banda Aceh, Ombudsman melakukan sosialisasi-soaliasi dan pendekatan kepada Pemerinta Daerah Kota

---

<sup>14</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Taqwaddin Husin, selaku Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh, pada tanggal 3 November 2017

Banda Aceh dan masyarakatnya. Ombudsman memberikan pengetahuan dini tentang apa itu lembaga Ombudsman, bagaimana tugas dan fungsinya, serta bagaimana kewenangan Ombudsman tersebut.

Supaya Pemerintah Kota Banda Aceh dan juga masyarakatnya paham bahwa Ombudsman adalah sebuah lembaga pengawas pelayanan publik yang bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Dan apabila ada masyarakat yang mengalami dugaan praktik maladministrasi bisa melaporkan langsung kepada Ombudsman Perwakilan Aceh

Asisten Ombudsman Perwakilan Aceh Bidang Pencegahan menjelaskan lebih rinci bagaimana upaya Ombudsman Perwakilan Aceh dalam mencegah maladministrasi di Kota Banda Aceh, beliau menyatakan bawah adapun upaya Ombudsman Perwakilan Aceh dalam mencegah maladministrasi di Kota Banda Aceh, antara lain:<sup>15</sup>

a. Kerjasama

Yaitu melakukan kerja sama ataupun MoU dengan Pemerintah Daerah Kota Banda Aceh dan Instansi-instansi terkait yang ada di Kota Banda Aceh

b. Partisipasi Masyarakat

- 1) Melakukan sosialisasi dengan masyarakat, melakukan pelatihan-pelatihan tentang Ombudsman kepada masyarakat di Kota Banda Aceh.
- 2) Melakukan pertemuan berkala dengan Komunitas Perempuan dan masyarakat adat yang ada di Kota Banda Aceh.

---

<sup>15</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Ayu Parmawati Putri, selaku Asisten Ombudsman Perwakilan Aceh Bidang Pencegahan, pada tanggal 3 November 2017

- 3) Memberikan pengetahuan tentang Ombudsman kepada Komunitas pemuda dan Organisasi pemuda yang ada di Kota Banda Aceh
- 4) Memberikan *field trip* atau kuliah lapangan kepada mahasiswa dengan memberikan materi-materi tentang bagaimana cara mengawasi pelayanan publik ataupun pihak Ombudsman yang datang ke kampus untuk memberikan materi
- 5) Pada hari jum'at Ombudsman Perwakilan Aceh melakukan *Saweuh Masjid* dimana Ombudsman Perwakilan Aceh membuka gerai pengaduan untuk masyarakat yang ingin mengadukan tentang dugaan praktik maladministrasi dan juga Ombudsman RI Perwakilan Aceh meminta khatib untuk memberikan khutbah jum'at dengan tema pelayanan publik yang Islami menurut Islam dan dikaitkan dengan kondisi saat ini
- 6) Tidak terlupa Ombudsman Perwakilan Aceh membuat pertemuan dengan para penyandang disabilitas untuk melakukan diskusi tentang pelayanan publik
- 7) Ombudsman Perwakilan Aceh membentuk Forum Waratawan Peduli Pelayanan Publik (FWP3) untuk membantu Ombudsman dalam mengawasi pelayanan publik khususnya di Kota Banda Aceh .

c. Observasi Kepatuhan

Ombudsman Perwakilan Aceh melakukan observasi standar pelayanan publik yang ada di banyak instansi di Kota Banda Aceh. Dimana Ombudsman Perwakilan Aceh melakukan observasi kepada SKPK (Satuan Kerja Perangkat

Kabupaten/Kota) Banda Aceh yang berhubungan dengan perizinan karena disana itu untuk pencegahan pungutan liar (pungli).

Standar pelayanan publik sudah tercantum dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Seharusnya setiap instansi yang ada di Kota Banda Aceh memampangkan agar masyarakat tau bagaimana standar pelayanan publik di instansi tersebut. Di standar pelayanan tersebut harus jelas berapa hari jangka waktunya, berapa jumlah tarif iuran biayanya, apabila tidak ada tarif iuran biaya maka pihak instansi wajib ditulis atau diberitahu kepada masyarakat.

Dan Ombudsman Perwakilan Aceh juga melakukan observasi pada sarana prasarana pendukung seperti ruang tunggu, toilet, dan sebagainya. Itu yang di observasi oleh Ombudsman Perwakilan Aceh di instansi-instansi yang ada di Kota Banda Aceh.

#### d. Pengawasan

Ombudsman Perwakilan Aceh dilibatkan dalam pengawasan PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru) khususnya di Kota Banda Banda Aceh. Mulai dari SD, SMP, dan SMA ketika adanya penerimaan peserta didik baru Ombudsman Perwakilan Aceh melakukan pengawasan untuk pencegahan maladministrasi seperti pungutan liar (pungli).

Ombudsman Perwakilan Aceh dalam mencegah maladministrasi di Kota Banda Aceh perlu di lakukannya kerjasama dengan pihak-pihak terkait yang ada di pemerintahan Kota Banda Aceh. Hal tersebut bertujuan untuk

memperlancar kerja Ombudsman Perwakilan Aceh dan mendapat dukungan dari pemerintah Kota Banda Aceh dalam mencegah maladministrasi.

Ombudsman Perwakilan Aceh merangkul semua elemen masyarakat dengan melakukan sosialisasi di berbagai tempat yang ada di Kota Banda Aceh dalam upaya mencegah terjadinya maladministrasi. Seperti yang kita ketahui masyarakat adalah salah satu pengawas eksternal dalam pelayanan publik sama seperti Ombudsman.

Pengawasan itu bisa berupa pengawasan internal dan pengawasan eksternal. Pengawasan internal itu di dalam institusi itu sendiri seperti Inspektorat, Irwasda, POM itu adalah pengawas internal yang ada di institusi itu sendiri. Sedangkan pengawas eksternal itu yang paling utama itu dari masyarakat, Ombudsman, kemudian legislatif seperti DPR-RI, DPRA, dan DPRK.

Ombudsman Perwakilan Aceh merupakan salah satu pengawas eksternal itu. Ketika sosialisasi dilakukan Ombudsman Perwakilan Aceh mengharapkan masyarakat bisa mencegah maladministrasi tersebut dengan melaporkan dugaan maladministrasi ke Ombudsman. Dengan masyarakat melapor ke Ombudsman maka maladministrasi itu tercegah.

Kemudian Ombudsman Perwakilan Aceh melakukan observasi ke instansi-instansi yang ada di Kota Banda Aceh. Guna untuk melihat apakah standar pelayanan di instansi tersebut sudah jelas, seperti alur penyelesaiannya, jangka waktu, dan apakah di punggut biaya ataupun tidak itu harus di

beritahukan kepada masyarakat agar masyarakat tidak bingung dan heran ketika ada hal yang berbenturan dengan standar pelayanan di instansi tersebut.

Ombudsman Perwakilan Aceh juga melakukan pengawasan terhadap penerimaan siswa baru baik itu SD, SMP, dan SMA yang ada di Kota Banda Aceh. Di karenakan pada saat penerimaan siswa baru banyak sekali oknum-oknum yang melakukan pungutan liar (pungli) untuk meloloskan siswa di sekolah tersebut. Hal ini sangat rawan terjadi pada saat penerimaan siswa baru, oleh karena itu Ombudsman Perwakilan Aceh di libatkan dalam pengawasan penerimaan peserta didik baru.

#### **D. Peluang dan Tantangan Ombudsmna Perwakilan Aceh dalam Mencegah Maladministrasi di Kota Banda Aceh**

##### **1. Peluang Ombudsman Perwakilan Aceh dalam Mencegah Maladministrasi di Kota Banda Aceh**

Ombudsman Perwakilan Aceh dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Banda Aceh, ada peluang-peluang yang di dapatkan oleh Ombudsman Perwakilan Aceh dalam melaksanakan fungsi dan wewenangnya. Peluang ini sangat membantu dan memperlancar Ombudsman dalam melakukan pengawasan dugaan maladministrasi di Kota Banda Aceh.

Menurut Asisten Ombudsman Perwakilan Aceh Bidang Pencegahan, Peluang Ombudsman Perwakilan Aceh dalam mencegah maladministrasi di Kota Banda Aceh adalah mendapat respon positif dan apresiasi dari LSM, Pemerintah Kota Banda Aceh, dan juga DPRK Kota Banda Aceh. Di

karenakan Ombudsman melakukan pertemuan berkala ataupun FGD (*focus group discussion*) yang menghadirkan langsung Walikota Banda Aceh, Ketua DPRK Kota Banda Aceh, LSM, Ketua Ombudsman Perwakilan Aceh.<sup>16</sup>

Diforum tersebut semua LSM diberikan hak untuk bersuara terkait masalah pelayanan publik yang ada di Kota Banda Aceh. Mereka bisa mengeluhkan semua hal tentang penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Banda Aceh langsung dengan aparatnya seperti Walikota dan DPRK Kota Banda Aceh sebagai legislatif. Dan keluhan-keluhan tersebut langsung ditanggapi oleh pihak Pemerintah Kota Banda Aceh dan DPRK Kota Banda Aceh.<sup>17</sup>

Seperti LSM mengeluhkan masalah air PDAM, masalah listrik, dan sebagainya dan kekurangan-kekurangan tersebut langsung di tanggap oleh Pemerintah Kota Banda Aceh dan DPRK Kota Banda Aceh, seperti kekurangan anggaran dan sebagainya. Dengan adanya pertemuan berkala tersebut Ombudsman Perwakilan Aceh mendapat apresiasi dan respon positif dari LSM, Pemerintah Kota Banda Aceh, dan terutama DPRK Kota Banda Aceh.<sup>18</sup>

Dari pada mengkritik dengan tidak jelas dan marah-marah, melalui forum ini para LSM bisa menyampaikan segala keluhan kesah mereka terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Banda Aceh. Pertemuan ini pun

---

<sup>16</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Ayu Parmawati Putri, selaku Asisten Ombudsman Perwakilan Aceh Bidang Pencegahan, pada tanggal 3 November 2017

<sup>17</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Ayu Parmawati Putri, selaku Asisten Ombudsman Perwakilan Aceh Bidang Pencegahan, pada tanggal 3 November 2017

<sup>18</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Ayu Parmawati Putri, selaku Asisten Ombudsman Perwakilan Aceh Bidang Pencegahan, pada tanggal 3 November 2017

dianggap sangat konstruktif dan membangun dan semoga bisa memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Banda Aceh. Dan ini menjadi sebuah peluang yang sangat berharga bagi Ombudsman Perwakilan Aceh dalam mencegah maladministrasi di Kota Banda Aceh.

Pendapat yang sama juga di sampaikan oleh Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh, beliau mengatakan bahwa peluang Ombudsman Perwakilan Aceh dalam mencegah maladministrasi di Kota Banda Aceh adalah tingginya animo dukungan dari LSM, Pemerintah Kota, DPRK Kota Banda Aceh, dan tidak lupa kepercayaan masyarakat Kota Banda Aceh yang sangat membantu demi kelancara kerja Ombudsman Perwakilan Aceh.<sup>19</sup>

## **2. Tantangan Ombudsman Perwakilan Aceh dalam Mencegah Maladministrasi di Kota Banda Aceh**

Sebagai lembaga negara yang bersifat independen dan tidak tergantung dengan lembaga lain tidak dapat dipungkiri bahwa dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Banda Aceh banyak terdapat tantangan-tantangan dalam menjalankan tugas dan kewenangannya sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Asisten Ombudsman Perwakilan Aceh Bidang Pencegahan menjelaskan bahwa tantangan yang di hadapai Ombudsman Perwakilan Aceh dalam mencegah maladministrasi di Kota Banda Aceh yakni:.

---

<sup>19</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Taqwaddin Husin, selaku Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh, pada tanggal 3 November 2017

- a. Masih banyak masyarakat khususnya Kota Banda Aceh yang takut ataupun malas melapor ke Ombudsman Perwakilan Aceh. Masyarakat beranggapan bahwa percuma saja melapor ke Ombudsman pasti hasilnya akan sama saja dan karna pemikiran tersebut masyarakat merasa takut dan malas untuk melapor ke Ombudsman terkait adanya dugaan maladministrasi
- b. Ada sebagian masyarakat yang belum mengetahui dan merasa asing dengan istilah Ombudsman, kemungkinan masih di rasa masih minimnya sosialisasi, padahal Ombudsman Perwakilan Aceh terus menerus melakukan sosialisasi agar masyarakat paham tentang Ombudsman.
- c. Terkadang Pemerintah Daerah Kota Banda Aceh tidak melakukan apa yang menurut Ombudsman Perwakilan Aceh harus di perbaiki. Dan juga kurang kooperatifnya instansi-instansi terlapor dalam memberikan klarifikasi sehingga penyelesaian laporan dari masyarakat agak sedikit lamban.<sup>20</sup>

Dalam uraian di atas dapat dipahami bahwa dalam mencegah maladministrasi di Kota Banda Aceh, Ombudsman Perwakilan Aceh mendapat peluang dan tanggapan positif dari berbagai elemen di Kota Banda Aceh seperti Pemkot, DPRK, dan juga LSM yang ada di Kota Banda Aceh.

---

<sup>20</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Ayu Parmawati Putri, selaku Asisten Ombudsman Perwakilan Aceh Bidang Pencegahan, pada tanggal 3 November 2017

Itu menjadi suatu pendorong bagi Ombudsman Perwakilan Aceh untuk terus meningkatkan kinerja dalam mencegah maladministrasi di Kota Banda Aceh.

Di samping itu juga dalam upaya mencegah maladministrasi di Kota Banda Aceh, tentu Ombudsman Perwakilan Aceh mendapat tantangan-tantangan yang dapat menghambat kinerja mereka. Kita sebagai masyarakat Aceh dan khususnya Kota Banda Aceh harus mendukung dan membantu Ombudsman Perwakilan Aceh dalam mencegah maladministrasi. Agar penyelenggaraan pelayanan publik yang bersihm adil, jujur dan bermartabat dapat terwujud.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan:

1. Peran dan fungsi Ombudsman Perwakilan Aceh di Banda Aceh
  - a. Peran Ombudsman Perwakilan Aceh di Kota Banda Aceh adalah mengawasi pelayanan publik di Kota Banda Aceh, menerima laporan-laporan yang berkenaan dengan dugaan praktik maladministrasi di Kota Banda Aceh, serta menindak lanjuti laporan-laporan tersebut sampai tuntas.
  - b. Sedangkan fungsi Ombudsman Perwakilan Aceh di Kota Banda Aceh yaitu mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Banda Aceh termasuk yang diselenggarakan Oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan swasta maupu perseorangan yang diberikan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik.
2. Upaya Ombudsman Perwakilan Aceh dalam mencegah maladministrasi di Kota Banda Aceh
  - a. Melakukan kerjasama dengan pihak-pihak atau lembaga terkait yang ada di Kota Banda Aceh,
  - b. Melakukan partisipasi masyarakat yaitu berupa sosialisasi, melakukan pertemuan secara berkala dengan LSM dan berbagai unsur masyarakat yang ada di Kota Banda Aceh

- c. Melakukan investigasi instansi-instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik yang ada di Kota Banda Aceh tentang bagaimana standar pelayanan publik di instansi tersebut apakah sudah sesuai dengan UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan di mengerti dan membuat masyarakat Kota Banda Aceh mendapat pelayanan publik yg adil, jujur, dan berkeadilan.
  - d. Ikut terlibat dalam pengawasan terhadap dugaan praktik maladministrasi yang terjadi pada pada saat penerimaan peserta didik baru baik itu di SD, SMP, maupun SMA. Karena sangat rawan terjadi aksi pungli yang dilakukan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab.
3. Peluang dan tantangan Ombudsman Perwakilan Aceh dalam mencegah maladministrasi di Kota Banda Aceh
- a. Peluang yang di dapat oleh Ombudsman Perwakilan Aceh dalam mencegah maladministrasi di Kota Banda Aceh adalah mendapat dukungan positif serta apresiasi baik dari pihak Pemerintah Kota Banda Aceh, LSM, dan juga DPRK Kota Banda Aceh. Itu membuat Ombudsman Perwakilan Aceh lebih bersemangat dan memperlancar kinerja Ombudsman Perwakilan Aceh dalam mencegah maladministrasi di Kota Banda Aceh
  - b. Adapaun tantangan yang di hadapi oleh Ombudsman Perwakilan Aceh dalam mencegah maladministrasi di Kota Banda adalah masih banyak masyarakat Kota Banda Aceh yang masih takut dan ragu untuk

melaporkan dugaan praktik maladministrasi dikarenakan pemahaman masyarakat yang kurang mendalam serta pengetahuan tentang apa itu Ombudsman dan apa itu maladministrasi dan akibat yang di timbulkan oleh maladministrasi. Dan terkadang Pemerintah Kota Banda Aceh tidak menjalankan apa yang menurut Ombudsman Perwakilan Aceh harus dilakukan dan tidak kooperatifnya terlapor ataupun instansi terlapor dalam memberikan informasi dan klarifikasi sehingga membuat laporan lambat selesai.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian ini, maka saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya Ombudsman Perwakilan Aceh dalam mengawasi pelayanan publik di Kota Banda Aceh agar lebih maksimal lagi dalam memberikan sosialisasi dan mengedukasi masyarakat tentang keberadaan Ombudsman Perwakilan Aceh supaya masyarakat lebih tahu mengenai Ombudsman Perwakilan Aceh.
2. Sebaiknya penyelenggara pelayanan publik di Kota Banda Aceh lebih memperhatikan standar pelayanan publik sebagaimana yang telah tertera di UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, supaya masyarakat dapat memperoleh hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas.

3. Sebaiknya masyarakat Kota Banda Aceh lebih peka dan peduli serta ikut serta dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dengan melaporkan adanya dugaan praktik maladministrasi
4. Diharapkan Ombudsman Perwakilan Aceh melakukan perubahan sistem maupun peraturan yang terkait supaya tantangan yang dihadapi oleh Ombudsman Perwakilan Aceh dapat teratasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Imron. 1996. *Penelitian Kualitatif*. Bandung: Kalimasahada Presss.
- Asmara, Galang. 2005. *Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo.
- Azwar, Saifuddin. 1998. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Berry, David. 1983. *Pokok-pokok Pikiran dalam Sosiologi*. Jakarta: Rajawali.
- Bungin, Burhan. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Erlangga.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa.
- Hartono, Sunaryati dkk. 2003. *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Erlangga.
- Jailani. 2013. *Pelayanan Publik: Kajian Pendekatn Menurut Perspektif Islam*. Jurnal Al-Bayan, Vol. 19 No. 27.
- Mardiasmo. 2002. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: ANDI.
- Moloeng, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nogi S Tangkilisan, Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Nurtjahjo, Hendra, Yustus Maturbons, dan Diani Indah Rachmitasari. 2013. *Memahami Maladministrasi*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.
- Sadjijono. 2008. *Memahami Bab Pokok Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta: Laksbang Persindo
- Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Surabaya: Aditya Media Publishing.

- Sheila, Noor. 2014. *Peran Perwakilan Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kaltim Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. eJournal Administrasi Negara Vol. 3 No. 2.
- Soekanto, Soerjono. 1986. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali.
- Sirajuddin, Didik Sukriono, dan Winardi. 2012. *Hukum Pelayanan Publik: Berbasis Keterbukaan Informasi dan Partisipasi*. Malang: Setara Press.
- Sujata, Antonius Sujata dkk. 2002. *Ombudsman Indonesia: Masa Lalu, Sekarang, dan Masa Mendatang*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional.
- Sulila, Ismet. 2012. *Implementasi Dimensi Pelayanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Thamrin, Husni. 2013. *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Aswaja Pressindo.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance: Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendikia.
- Wexley, Kenneth N, dan Gary A. Yuki. 2005. *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personal*. Jakarta: Rineka Cipta.





**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telepon : 0651- 7552548, www.dakwah arraniry.ac.id

Nomor : B.3654/Un.08/FDK.I/PP.00.9/10/2017

23 Oktober 2017

Lamp : -

Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada

Yth, **1. Kepala Ombudsman R.I Perwakilan Aceh**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama /Nim : **Yodi Arista/ 431307393**  
Semester/Jurusan : **XI / Manajemen Dakwah (MD)**  
Alamat sekarang : **Meunasah Papeun Aceh Besar**

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul : **"Peran Ombudsman Perwakilan Aceh Dalam Mencegah Maladministrasi di Kota Banda Aceh"**

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

Wassalam

Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
dan Kelembagaan,



*Juhari*  
**Juhari**



**OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
PERWAKILAN PROVINSI ACEH**

No : S. 0132/PW-01/BNA/XI/2017  
Lampiran : -  
Hal : Izin Penelitian Ilmiah Mahasiswa

Banda Aceh, 02 November 2017

Kepada Yth :  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Ar-Raniry  
Di  
Tempat

Dengan Hormat,  
Sehubungan dengan surat saudara nomor : B.3654/Un.08/FDK.I/PP.00.9/10/2017 Tanggal 23 Oktober 2017 Perihal Penelitian Ilmiah Mahasiswa, maka dengan ini Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh mengizinkan kepada mahasiswa yang tertera namanya pada surat tersebut untuk melakukan penelitian ilmiah dan pengambilan data yang diperlukan dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul : "Peran Ombudsman Perwakilan Aceh Dalam Mencegah Maladministrasi di Kota Banda Aceh

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih

  
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
PERWAKILAN PROPINSI ACEH

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



**OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
PERWAKILAN ACEH**

**SURAT KETERANGAN**  
NOMOR : 0140/PW.01/XI/2017

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Dr. Taqwaddin Husin, S.H., S.E., M.S.  
Jabatan : Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Aceh

dengan ini menerangkan bahwa

Nama : Yodi Arista  
NIM : 431307393  
Prodi : S1 Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry

Telah melakukan penelitian dan pengumpulan data di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Aceh dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul **"Peran Ombudsman RI Perwakilan Aceh Dalam Mencegah Maladministrasi di Kota Banda Aceh"**

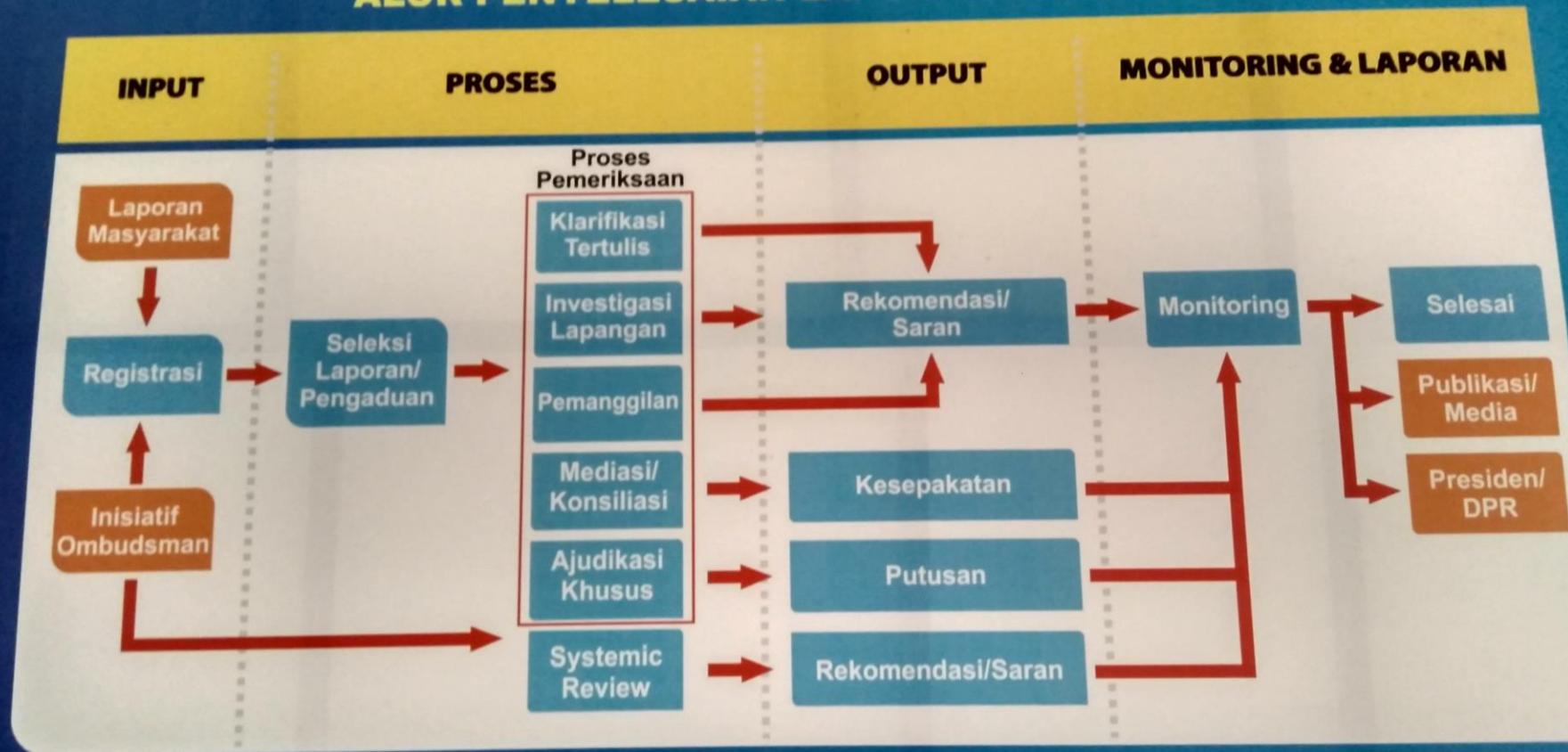
Demikian surat keterangan dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Banda Aceh, 17 November 2017  
Kepala Ombudsman RI  
Perwakilan Aceh

Dr. Taqwaddin Husin, S.H., S.E., M.S. ✍

# ALUR PENYELESAIAN LAPORAN/PENGADUAN



INFO STATISTIK KABUPATEN KOTA TERLAPOR 2015

No	Aspek	Jumlah
1	ACEH BARAT	4
2	ACEH BARAT DAYA	4
3	ACEH BESAR	8
4	ACEH JAYA	3
5	ACEH SELATAN	10
6	ACEH SINGKIL	4
7	ACEH TAMIANG	2
8	ACEH TENGAH	1
9	ACEH TENGGARA	2
10	ACEH TIMUR	5
11	ACEH UTARA	2

12	BENER MERIAH	2
13	BIREUEN	9
14	GAYO LUES	2
15	KOTA BANDA ACEH	80
16	KOTA LANGSA	5
17	KOTA LHOKSEUMAWE	6
18	KOTA SABANG	2
19	KOTA SUBULUSSALAM	3
20	NAGAN RAYA	6
21	PIDIE	10
22	PIDIE JAYA	4
23	SIMEULU	1

INFO STATISTIK KABUPATEN KOTA TERLAPOR 2016

No	Aspek	Jumlah
1	ACEH BARAT	4
2	ACEH BARAT DAYA	12
3	ACEH BESAR	23
4	ACEH JAYA	3
5	ACEH SELATAN	4
6	ACEH SINGKIL	8
7	ACEH TAMIANG	5
8	ACEH TENGAH	4
9	ACEH TENGGARA	3
10	ACEH TIMUR	3
11	ACEH UTARA	6

12	BENER MERIAH	2
13	BIREUEN	17
14	GAYO LUES	2
15	KOTA BANDA ACEH	129
16	KOTA LANGSA	3
17	KOTA LHOKSEUMAWE	6
18	KOTA SABANG	4
19	KOTA SUBULUSSALAM	2
20	NAGAN RAYA	9
21	PIDIE	7
22	PIDIE JAYA	4
23	SIMEULU	1

INFO STATISTIK KABUPATEN KOTA TERLAPOR 2017

No	Aspek	Jumlah
1	ACEH BARAT	4
2	ACEH BARAT DAYA	4
3	ACEH BESAR	20
4	ACEH JAYA	2
5	ACEH SELATAN	3
6	ACEH SINGKIL	4
7	ACEH TAMIANG	2
8	ACEH TENGAH	2
9	ACEH TENGGARA	1
10	ACEH TIMUR	7
11	ACEH UTARA	6

12	BENER MERIAH	1
13	BIREUEN	8
14	GAYO LUES	1
15	KOTA BANDA ACEH	80
16	KOTA LANGSA	3
17	KOTA LHOKSEUMAWE	1
18	KOTA SABANG	13
19	KOTA SUBULUSSALAM	1
20	NAGAN RAYA	5
21	PIDIE	6
22	PIDIE JAYA	2
23	SIMEULU	4

## Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi untuk Wialyah Aceh tahun 2015

No.	Aspek	Jumlah
1	Diskriminasi	11
2	Konflik Kepentingan	1
3	Penundaan Berlarut	35
4	Penyalahgunaan Wewenang	8
5	Penyimpangan Prosedur	43
6	Permintaan Imbalan Uang, Barang dan Jasa	9
7	Tidak Kompeten	5
8	Tidak Memberikan Pelayanan	29
9	Tidak Patut	34
	Total	175

## Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi untuk Wialyah Aceh tahun 2016

No.	Aspek	Jumlah
1	Berpihak	4
2	Diskriminasi	22
3	Penundaan Berlarut	55
4	Penyalahgunaan Wewenang	4
5	Penyimpangan Prosedur	33
6	Permintaan Imbalan Uang, Barang dan Jasa	36
7	Tidak Kompeten	7
8	Tidak Memberikan Pelayanan	41
9	Tidak Patut	59
	Total	261

**Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi untuk Wialyah Aceh tahun 2017**

<b>No.</b>	<b>Aspek</b>	<b>Jumlah</b>
1	Berpihak	4
2	Diskriminasi	13
3	Penundaan Berlarut	33
4	Penyalahgunaan Wewenang	2
5	Penyimpangan Prosedur	19
6	Permintaan Imbalan Uang, Barang dan Jasa	6
7	Tidak Kompeten	2
8	Tidak Memberikan Pelayanan	50
9	Tidak Patut	51
<b>Total</b>		<b>180</b>

Status Laporan Masyarakat tahun 2015

<b>No.</b>	<b>Aspek</b>	<b>Jumlah</b>
1	Proses	34
2	Selesai	141
Total		175

Status Laporan Masyarakat tahun 2016

<b>No.</b>	<b>Aspek</b>	<b>Jumlah</b>
1	Proses	64
2	Selesai	197
Total		261

Status Laporan Masyarakat Tahun 2017

<b>No.</b>	<b>Aspek</b>	<b>Jumlah</b>
1	Proses	83
2	Selesai	97
Total		180

## Lampiran Foto Sidang Munaqasyah Selasa 23 Januari 2018





## **Daftar Wawancara Dengan Kepala Ombudsman RI Perwakilan Aceh**

1. Mohon Bapak jelaskan, bagaimana profil Ombudsman Perwakilan Aceh secara umum?
2. Mohon Bapak jelaskan, bagaimana sejarah berdirinya Ombudsman Perwakilan Aceh?
3. Mohon Bapak sebutkan, apa visi dan misi Ombudsman Perwakilan Aceh?
4. Mohon Bapak jelaskan, apa tujuan Ombudsman Perwakilan Aceh?
5. Mohon Bapak jelaskan, program-program Ombudsman Perwakilan Aceh?
6. Mohon Bapak jelaskan, aktivitas apa saja yang dilakukan di Ombudsman Perwakilan Aceh?
7. Mohon Bapak jelaskan, bagaimana struktur organisasi Ombudsman Perwakilan Aceh?
8. Mohon Bapak jelaskan, bagaimana peran Ombudsman Perwakilan Aceh di Kota Banda Aceh?
9. Mohon Bapak jelaskan, bagaimana fungsi Ombudsman Perwakilan Aceh di Kota Banda Aceh?
10. Mohon Bapak jelaskan, bagaimana pola pelayanan/mechanisme kerja yang diterapkan Ombudsman perwakilan Aceh?
11. Mohon Bapak jelaskan, bagaimana upaya Ombudsman Perwakilan Aceh dalam mencegah maladministrasi di Kota Banda Aceh?
12. Mohon Bapak jelaskan, apa saja yang menjadi peluang Ombudsman Perwakilan Aceh dalam mencegah maladministrasi di Kota Banda Aceh?

13. Mohon Bapak jelaskan, apa saja yang menjadi tantangan Ombudsman perwakilan Aceh dalam mencegah maladministrasi di Kota Banda Aceh?

## **Daftar Wawancara Dengan Bidang Pencegah Ombudsman RI**

### **Perwakilan Aceh**

1. Bagaimana mekanisme kerja Bidang Pencegahan Ombudsman Perwakilan Aceh?
2. Jenis maladministrasi apa sajakah yang pernah dilakukan penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Banda Aceh?
3. Bagaimana peran Bidang Pencegahan Ombudsman Perwakilan Aceh dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi di Kota Banda Aceh?
4. Bentuk upaya pencegahan seperti apa yang telah Bidang Pencegahan Ombudsman Perwakilan Aceh lakukan untuk pencegahan maladministrasi di Kota Banda Aceh?
5. Peluang apa sajakah yang didapat Bidang pencegahan Ombudsman Perwakilan Aceh dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi?
6. Tantangan apa sajakah yang di alami Bidang Pencegahan Ombudsman Perwakilan Aceh dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi?
7. Upaya apa sajakah yang telah Bidang Pencegahan Ombudsman Perwakilan Aceh lakukan untuk mengatasi tantangan dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi di Kota Banda Aceh?

## **RIWAYAT HIDUP**

Nama Lengkap : Yodi Arista  
Tempat/Tanggal Lahir : Ujung Pandang, 15 November 1995  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Agama : Islam  
Kebangsaan : Indonesia  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : Meunasah Papeun  
No. Hp : 081362302519

Nama Orang Tua

- a. Ayah : Tajuddin
- b. Pekerjaan : TNI-AD
- c. Ibu : Salmiah
- d. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
- e. Alamat : Kota Fajar, Kec. Kluet Utara, Kab. Aceh Selatan

### **Riwayat Pendidikan**

- a. SD Negeri 3 Meulaboh Tahun 2007
- b. SMP Negeri 3 Meulaboh Tahun 2010
- c. SMA Negeri 1 Meulaboh Tahun 2013
- d. UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Penulis

Yodi Arista

FORM-B



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**  
**UPT. PERPUSTAKAAN**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922  
Web : [www.library.ar-raniry.ac.id](http://www.library.ar-raniry.ac.id), Email : [library@ar-raniry.ac.id](mailto:library@ar-raniry.ac.id)

**FORM PENYERAHAN SOFT COPY**  
**KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Yodi Arista  
NIM : 431307393  
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi/Manajemen Dakwah  
E-mail : [yodi.arista15@gmail.com](mailto:yodi.arista15@gmail.com)

dengan ini menyerahkan soft copy dalam CD karya ilmiah saya ke UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang berjudul:

PERAN OMBUDSMAN PERWAKILAN ACEH DALAM MENCEGAH  
MALADMINISTRASI DI KOTA BANDA ACEH.

Saya juga memberikan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Dengan Hak tersebut UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih media formatkan, mengelola, mendesiminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain:

secara *fulltext*.  
untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh  
Pada tanggal : 21 Maret 2018

Mengetahui:

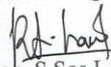
Penulis

  
( Yodi Arista )  
nama terang dan tanda tangan

Pembimbing I

  
(Dr. Hendra Syahputra,  
MM)  
nama terang dan tanda tangan

Pembimbing II

  
(Raihan, S.Sos.I, MA)  
nama terang dan tanda tangan

Dibuat rangkap 2: untuk penulis dan UPT Perpustakaan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**  
**UPT. PERPUSTAKAAN**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922  
Web : [www.library.ar-raniry.ac.id](http://www.library.ar-raniry.ac.id), Email : [library@ar-raniry.ac.id](mailto:library@ar-raniry.ac.id)

FORM-D

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Yodi Arista  
NIM : 431307393  
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi/Manajemen Dakwah  
E-mail : [yodi.arista15@gmail.com](mailto:yodi.arista15@gmail.com)

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah :

Tugas Akhir  KKKU  Skripsi  ..... (tulis jenis karya ilmiah)

yang berjudul (tulis judul karya ilmiah yang lengkap):

PERAN OMBUDSMAN PERWAKILAN ACEH DALAM MENCEGAH MALADMINISTRASI DI KOTA BANDA ACEH.

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain

secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh  
Pada tanggal : 21 Maret 2018

Mengetahui:

Penulis

(Yodi Arista )  
nama terang dan tanda tangan

Pembimbing I

(Dr. Hendra Syahputra,  
MM)  
nama terang dan tanda tangan

Pembimbing II

(Raihan, S.Sos.I, MA)  
nama terang dan tanda tangan

Dibuat rangkaiap 2: (1) untuk penulis dan (2) UPT Perpustakaan