

**TINJAUAN *FIQH SIYĀSAH* TERHADAP TUGAS DAN
WEWENANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG TERKAIT
PENGADUAN MASYARAKAT MENGENAI
INFRASTRUKTUR JALAN BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN
2008 TENTANG OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
(Studi Pada Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung)**

SKRIPSI

Oleh:

**ARDHITA AL MEIDA PUTRI
NPM : 1921020031**



Program Studi : Hukum Tatanegara (*Siyasah Sar'iyah*)

**FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1445H/2023M**

**TINJAUAN FIQH SIYĀSAH TERHADAP TUGAS DAN
WEWENANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG TERKAIT PENGADUAN
MASYARAKAT MENGENAI INFRASTRUKTUR JALAN
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN
2008 TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
(Studi Pada Kantor Ombudsman Perwakilan
Provinsi Lampung)**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum
(S.H) Dalam ilmu Syariah**

Oleh:

Ardhita Al Meida Putri

NPM. 1921020031

Program Studi : Hukum Tata Negara (*Siyāsah Syar'iyah*)

Pembimbing I : Prof. Dr. Drs. H. M. Wagianto, S. H., M.H

Pembimbing II : Dr. Hervin Yoki Pradikta, M.H.I

**FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1445H/2023M**

PEDOMAN TRANSLITERASI

Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	-	16	ط	ṭ
2	ب	b	17	ظ	ẓ
3	ت	t	18	ع	‘
4	ث	ṡ	19	غ	g
5	ج	j	20	ف	f
6	ح	ḥ	21	ق	q
7	خ	kh	22	ك	k
8	د	d	23	ل	l
9	ذ	ẓ	24	م	m
10	ر	r	25	ن	n
11	ز	z	26	و	w
12	س	s	27	هـ	h
13	ش	sy	28	ء	‘
14	ص	ṡ	29	ي	y
15	ض	ḍ			

Vokal Pendek	Vokal Panjang	Diftong
كَتَبَ = kataba	قَالَ = qāla	كَيْفَ = kaifa
سُئِلَ = su'ila	قِيلَ = qīla	حَوْلَ = ḥaula
يَذْهَبُ = yaẓhabu	يَقُولُ = yaqūlu	

ABSTRAK

Penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Lampung belum berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan masyarakat Lampung yang tinggal di ruas Jalan Padat Karya Desa Sukamaju Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan belum bisa menikmati infrastruktur jalan dengan baik. Ombudsman adalah Lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Maka dalam penelitian ini, penulis menentukan rumusan masalah yakni bagaimana pelaksanaan tentang tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung terkait pengaduan masyarakat mengenai infrastruktur jalan berdasarkan Undang-Undang nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan bagaimana Tinjauan *Fiqh Siyāsah* terhadap pelaksanaan tentang tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung terkait pengaduan masyarakat mengenai infrastruktur jalan berdasarkan Undang-Undang nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan sifat penelitian deskriptif. Teori dalam penelitian ini menggunakan teori *Siyāsah Dustūriyah*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dan dokumentasi yang kemudian datanya dianalisis secara kualitatif. Adapun data primer diperoleh langsung dari 3 orang Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dan 5 Masyarakat dari Desa Sukamaju Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan.

Hasil penelitian ini adalah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung sudah melaksanakan Pasal 7 dan Pasal 8 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Hasil dari pengawasan Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung dalam perbaikan infrastruktur jalan yang ada di ruas Jalan Padat Karya Desa Sukamaju Kecamatan Natar Kabupaten Lampung, sejauh ini jalan-jalan yang rusak dan berlubang sudah banyak yang mengalami perbaikan. Namun, dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh PUPR ditemukan dugaan maladministrasi yaitu tidak menangani atau tidak memberikan pelayanan kepada laporan masyarakat.. Tinjauan *Fiqh Siyāsah* di dalamnya terdapat bentuk wilayah peradilan yaitu *Wilāyah al-ḥisbah*, yakni badan pemberi ingat dan badan pengawas. Atau yang berwenang mengingatkan anggota masyarakat tentang aturan-aturan yang harus diikuti, cara menggunakan dan mentaati peraturan serta tindakan yang harus dihindari karena pertentangan dengan peraturan dalam menegakkan *al-Amr bi al-Ma'rūf wa al-Nahy 'an al-Munkar*. Dalam ketatanegaraan Islam, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung secara kelembagaan memiliki kedudukan yang sama dengan *Wilāyah al-ḥisbah* yaitu sebagai lembaga peradilan yang berwenang melakukan pengawasan ke setiap instansi untuk memastikan aparat pemerintah melaksanakan tugasnya sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Kata Kunci: Ombudsman RI, *Fiqh Siyāsah Dustūriyah*, Jalan

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ardhita Al Meida Putri
NPM : 1921020031
Program Studi : Hukum Tata Negara (*Siyāsah Syar`iyah*)
Fakultas : Syar`iah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Tinjauan *Fiqh Siyāsah* Terhadap Tugas Dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Terkait Pengaduan Masyarakat Mengenai Infrastruktur Jalan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (Studi Pada Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

Demikian surat ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 30 Oktober 2023
Penulis,



Ardhita Al Meida Putri
NPM. 1921020031



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS SYARI'AH**

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Tlp. (0721)703289

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : “*Tinjauan Fiqh Siyāsah Terhadap Tugas Dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Terkait Pengaduan Masyarakat Mengenai Infrastruktur Jalan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (Studi Pada Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung)*”

Nama Mahasiswa : Ardhita Al Meida Putri

NPM : 1921020031

Program studi : Hukum Tata Negara

Fakultas : Syar'iah

MENYETUJUI

**Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam sidang Munaqosyah
Fakultas Syar'iah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung**

Pembimbing I

Prof. Dr. H. M. Wagianto, S.H., M.H

NIP. 196201111994031001

Pembimbing II

Dr. Hervin Yoki Pradikta, M.H.I

NIP. 198802182018011002

Mengetahui

Ketua Program Studi Hukum Tata Negara

Frenki, M.Si

NIP. 198603152009011017



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS SYARIAH**

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Tlp. (0721)703289

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “*Tinjauan Fiqh Siyāsah Terhadap Tugas Dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Terkait Pengaduan Masyarakat Mengenai Infrastruktur Jalan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (Studi Pada Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung)*” disusun oleh, Ardhita Al Meida Putri, NPM: 1921020031, Program Studi: Hukum Tata Negara (*Siyāsah Syar’iyyah*), Telah diujikan dalam sidang munaqosyah di Fakultas Syar’iah UIN Raden Intan Lampung pada hari/tanggal: **Selasa, 12 Desember 2023.**

TIM PENGUJI

Ketua : Marwin, S.H., M.H.

Sekretaris : Erik R Gumiri, M.H.

Penguji I : Prof. Dr. H. Yusuf Baihaqi, Lc., M.A

Penguji II : Prof. Dr. Drs. H. M. Wagianto, S.H., M.H

Penguji III : Dr. Hervin Yoki Pradikta, M.H.I

Mengetahui,

Dekan Fakultas Syar’iah



Dr. Efa Rodiah Nur.M.H,

NIP. 196908081993032002

MOTTO

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ
عَنِ الْمُنْكَرِ ^{قُلْ} وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

“Hendaklah ada di antara kamu segolongan orang yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang mungkar. Mereka itulah orang-orang yang beruntung.”

(Q.S Āli `Imrān [3] : 104).



PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala Puji dan syukur kehadiran Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikan kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan ilmu serta cinta. Atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Sebagai tanda bukti serta cinta dan juga kasih sayang yang sangat dalam, izinkan saya mempersembahkan skripsi ini kepada:

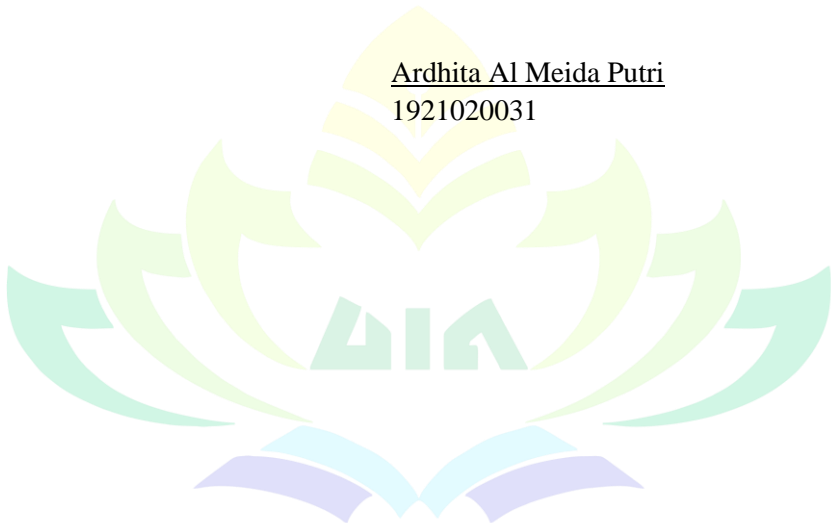
1. Cinta pertama dan panutan penulis, Ayahanda Sudarto dan Ibunda Sepa Marlina. Penulis persembahkan karya kecil ini kepada Ayah dan Ibu yang telah merawat, membesarkan, serta mendidik penulis dengan penuh cinta dan kasih sayang yang tidak mungkin dapat penulis balas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi Langkah awal untuk membuat ayah dan ibu bangga karena penulis sadar selama ini aku belum bisa berbuat yang lebih untuk ayah dan ibu. Meskipun ayah dan ibu tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun kalian mampu mendidik penulis dengan baik, selalu memberikan dukungan motivasi, dan do'a yang tak putus-putusnya untuk penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan studi sampai menjadi sarjana.
2. Untuk Adik penulis tersayang, Fadli Jaya Khusuma, Aji Santoso, dan Azahra Qanita Darlina yang menjadi sumber kekuatan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada sepupu penulis Rika Oktaviani, Leni, Novi Widiastuti, Ela Laviola, Fajria Utami, Sakeyla Alfia Rizki, Adella Azahra, Reyhan Pratama, Azka Arafif, Jeni Mutia devi, Carissa Alviena, M. Daffa Dery Pratama, Sakira, Sarah Chandini Happy Saputra, Bilal Atallah, Clemira Nawang Sari, Azam, dan Seluruh keluarga besar yang tidak dapat disebut satu-persatu namanya di skripsi ini
4. Kepada sahabatku Siti Sarah, S.H Terimakasih atas segala bantuan dan aku sangat berterimakasih telah bersedia menjadi sahabat sekaligus tempatku mencurahkan segala isi hatiku, bersedia

menjadi pundak tempat bersandar dikala tidak ada yang mengerti keadaanku.

5. Terakhir, diri saya Sendiri. Ardhita Al meida Putri. Atas segala kerja keras dan semangatnya, sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini, semoga saya tetap rendah hati, karena ini baru awal dari semuanya.

Bandar Lampung, 30 Oktober 2023

Ardhita Al Meida Putri
1921020031



RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Ardhita Al Meida Putri, lahir tanggal 11 Mei 2001 di Tangerang, Banten, bertempat tinggal di kecamatan Natar, kelurahan Bumisari, Anak pertama dari empat Bersaudara dari pasangan Bapak Sudarto dan Ibu Sepa Marlina.

Penulis mengawali Pendidikan dimulai dari Sekolah Dasar Negeri Bumisari Natar Lampung selatan pada tahun 2008 dan lulus pada tahun 2013, kemudian melanjutkan ke jenjang Sekolah Menengah Pertama di SMP Swadhipa Natar Lampung selatan pada tahun 2013 dan lulus pada tahun 2016. Selanjutnya melanjutkan Pendidikan ke jenjang Sekolah Menengah Atas di SMA Swadhipa Natar Lampung Selatan pada tahun 2016 dan lulus pada tahun 2019.

Pada Tahun 2019 penulis melanjutkan Pendidikan Perguruan Tinggi di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, mendaftar pada jenjang Strata Satu (S1) terdaftar sebagai Mahasiswa pada Fakultas Syari'ah Prodi Hukum Tata Negara (*Siyāṣah Syar'īyyah*). Selama menjadi Mahasiswa, penulis Aktif mengikuti ORMAWA pada tahun 2019 menjadi Anggota Aktif UKM Koperasi Mahasiswa (KOPMA) Uin Raden Intan Lampung dan Menjabat pengurus UKM KOPMA Uin Raden Intan Lampung sebagai Kepala Divisi Supervisor II pada tahun 2022.

Bandar Lampung, 30 Oktober 2023

Ardhita Al Meida Putri

1921020031

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT, yang telah yang telah melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya sehingga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, serta shalawat beserta salam senantiasa turunkan kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan berjudul: **“Tinjauan *Fiqh Siyāsah* Terhadap Tugas Dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Terkait Pengaduan Masyarakat Mengenai Infrastruktur Jalan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (Studi Pada Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung)”** Dalam rangka menyelesaikan persyaratan kegiatan perkuliahan terakhir, penulis menyusun Skripsi ini di Fakultas Syariah Prodi Hukum Tatanegara (*Siyāsah Syar’iyyah*) Program Strata Satu (S1) UIN Raden Intan Lampung.

Penulis karya ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang sangat berjasa sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, untuk itu rasa terima kasih penulis sampaikan atas bantuan berbagai pihak yang diantaranya adalah:

1. Prof. H. Wan Jamaluddin Z, M.Ag., Ph.D Selaku Rektor UIN Raden Intan Lampung.
2. Dr. Efa Rodiah Nur, M.H. Selaku Dekan Fakultas Syari’ah UIN Raden Intan Lampung.
3. Frenki, M.Si, selaku Ketua Program Studi Hukum Tata Negara, Prof. Dr. Drs. H.M. Wagianto, S.H., M.H Selaku Pembimbing I dan Dr. Hervin Yoki Pradikta, M.H.I Selaku Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, bimbingan, arahan, dan motivasinya kepada penulis sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Seluruh dosen Fakultas Syari’ah UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan.
5. Pimpinan perpustakaan beserta karyawan, baik perpustakaan pusat maupun perpustakaan Fakultas Syari’ah, yang telah menyediakan sumber bacaan dan pedoman dalam penulisan Skripsi.

6. Keluarga besar yang selalu mendukung dan mendoakan.
7. Sahabat penulis Sasky Ayu Ningrum, Siti Sarah, S.H., Salma Salsabilla terimakasih cinta dan kehangatan yang selalu diberikan.
8. Ibu Atika Mutiara Oktakevina, S.I.P., M.H. bapak Tegar Adiwijaya, S.H., M.H serta bapak Muhammad Burhan, S.Pd., M.Si selaku Asisten Pemeriksaan Laporan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung yang telah meluangkan waktunya dan memberikan Ilmunya kepada penulis Untuk menunjang dalam menyelesaikan Skripsi ini.
9. Rekan-rekan seperjuangan Hukum Tata Negara Angkatan 2019 Kelas A yang telah mewarnai hari-hari penulis,yang selalu Bersama selama menempuh Pendidikan dan selalu memberikan semangat penuh.
10. Almamater tercinta UIN Raden Intan Lampung yang kubanggakan.
11. Kepada semua pihak yang Namanya tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak berjasa dalam hidup penulis sehingga skripsi ini dengan tuntas di selesaikan

Demikian, mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. Semoga Allah memberikan balasan pahala yang berlimpat atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Bandar Lampung, 30 Oktober 2023

Ardhita Al Meida Putri

1921020031

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PEDOMAN TRANSLITERASI	ii
ABSTRAK	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
RIWAYAT HIDUP	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah	4
C. Fokus dan Sub-Fokus Penelitian	8
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian.....	10
G. Kajian Terdahulu Yang Relevan	11
H. Metode Penelitian.....	17
I. Sistematika Pembahasan	22
BAB II LANDASAN TEORI	
A. <i>Fiqh Siyāsah Dusturiyyah</i>	
1. Pengertian <i>Fiqh Siyāsah</i>	25
2. Ruang Lingkup <i>Fiqh Siyāsah</i>	25
3. Pengertian <i>Fiqh Siyāsah Dustūriyyah</i>	27
4. Ruang Lingkup <i>Fiqh Siyāsah Dustūriyyah</i>	30

5. Peradilan Islam <i>Fiqh Siyāsah Dustūriyyah</i>	32
B. <i>Wilayah al- hisbah</i>	
1. Sejarah <i>al-hisbah</i>	33
2. Pengertian Wilayah <i>Al- Hisbah</i>	34
3. Dasar Hukum <i>Al- Hisbah</i>	38
4. Tugas dan Wewenang <i>Wilayah Al- Hisbah</i>	39
C. Pelayanan Publik	
1. Pengertian Pelayanan Publik	40
2. Asas Pelayanan Publik	42
3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	43
4. Standar Pelayanan Publik.....	44
D. Ombudsman RI	
1. Pengertian dan Kedudukan Ombudsman	45
2. Tujuan Ombudsman	47
3. Fungsi, Tugas dan Wewenang Ombudsman RI	47
4. Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan oleh Ombudsman.....	49
5. Pengertian Maladministrasi	51
6. Bentuk-bentuk Maladministrasi	52

BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek	
1. Sejarah Terbentuknya Lembaga Ombudsman	55
2. Ombudsman Republik Indonesia.....	55
3. Profil Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung.....	57
4. Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung.....	59
5. Tugas dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung.....	60
6. Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung.....	61
B. Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Terkait Pengaduan Masyarakat Mengenai Infrastruktur Jalan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.....	63

BAB IV ANALISIS PENELITIAN

- A. Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Terkait Pengaduan Masyarakat Mengenai Infrastruktur Jalan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia 73
- B. Tinjauan *Fiqh Siyāsah* Terhadap Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Terkait Perwakilan Provinsi Lampung Pengaduan Masyarakat Mengenai Infrastruktur Jalan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia 78

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan 85
- B. Rekomendasi 86

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1 Struktur Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung	61



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Izin Riset
Lampiran 2 : Surat Keterangan Penelitian
Lampiran 3 : Surat Telah Selesai Penelitian
Lampiran 4 : Surat Keterangan Wawancara
Lampiran 5 : Pedoman Wawancara
Lampiran 6 : Dokumentasi
Lampiran 7 : Surat Keterangan Rumah Jurnal
Lampiran 8 : Surat Keterangan Turnitin Perpustakaan UIN Raden
Intan Lampung



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Pada sebuah karya tulis ilmiah, judul ialah kunci dari isi yang terkandung di dalamnya. sebagai langkah awal untuk memahami judul skripsi ini, terlebih dahulu akan dijelaskan beberapa istilah yang terkandung dalam judul yang membahas tentang, “Tinjauan *Fiqh Siyāsah* Terhadap Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Terkait Pengaduan Masyarakat Mengenai Infrastruktur Jalan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (Studi Di Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung).”

Istilah-istilah yang terdapat dalam judul adalah sebagai berikut :

1. Tinjauan

Tinjauan adalah pemeriksaan yang teliti, penyelidikan, kegiatan pengumpulan data, pengolahan, analisis, dan penyajian data yang dilakukan secara sistematis dan objektif untuk memecahkan suatu persoalan.¹

2. *Fiqh Siyāsah*

Ilmu yang mempelajari suatu aspek hukum Islam yang membicarakan mengenai pengaturan dan pengurusan kehidupan manusia dalam bernegara guna mencapai tujuan dari kemaslahatan umat manusia itu sendiri. Secara sederhananya *Fiqh Siyāsah* adalah ilmu yang membahas tentang tata negara yang di dalamnya membahas mengenai beberapa aspek seperti politik, ekonomi, serta hubungan antar golongan.²

3. Tugas

Tugas adalah suatu hal yang wajib dikerjakan atau yang ditentukan untuk dilakukan, bisa jadi tugas adalah pekerjaan

¹ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Dan Penelitian Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004), 25.

² Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyāsah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 4.

yang menjadi tanggung jawab seseorang atau organisasi untuk diselesaikan.³

4. Wewenang

Kata kewenangan berasal dari kata dasar wewenang yang diartikan sebagai hal berwenang, hak dan kekuasaan yang dipunyai untuk melakukan sesuatu. Kewenangan adalah apa yang disebut kekuasaan formal, kekuasaan berasal dari kekuasaan legislative (diberi oleh undang-undang) atau dari kekuasaan eksekutif-administrative. Kewenangan yang biasanya terdiri dari beberapa wewenang adalah kekuasaan terhadap segolongan orang tertentu atau kekuasaan terhadap suatu bidang pemerintahan.⁴

5. Ombudsman

Ombudsman adalah Lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.⁵

6. Masyarakat

Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia, dikatakan bahwa masyarakat adalah pergaulan hidup manusia (sehimpuan orang yang hidup bersama di suatu tempat dengan ikatan-ikatan aturan yang tertentu).⁶

³ Ditjen Perbendaharaan Kemenkeu RI., "Tugas Dan Fungsi," 2022, <https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/manado/id/profil/visi-misi/114-profil/2570-tugas-dan-fungsi-2.html#:~:text=Tugas adalah suatu hal yang,seseorang atau organisasi untuk diselesaikan.>

⁴ Prajudi Atmosudirjo, *Hukum Administrasi Negara* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1994), 78.

⁵ Agus Dwiyanto, *Undang-Undang Pelayanan Publik* (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), 67.

⁶ Abuddin Nata, *Pemikiran Pendidikan Islam Dan Barat* (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2012), 131.

7. Pengaduan

Pengaduan adalah pernyataan secara lisan atau tertulis atau ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan. Pengaduan masyarakat merupakan solusi dari munculnya penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.⁷

8. Infrastruktur

Menurut Peraturan Presiden No. 38 Tahun 2015 Kerjasama Pemerintah Dengan Badan Usaha Dalam Penyediaan Infrastruktur, infrastruktur sebagai salah satu teknis, fisik, sistem, perangkat keras dan lunak yang diperlukan untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat serta mendukung jaringan kepada masyarakat dan mendukung jaringan struktur agar pertumbuhan ekonomi dan sosial masyarakat dapat berjalan dengan baik.⁸

9. Jalan

Jalan adalah seluruh bagian jalan, termasuk bangunan pelengkap dan perlengkapannya yang diperuntukan bagi lalu lintas umum, yang berada pada permukaan tanah, di atas permukaan tanah, di bawah permukaan tanah dan air, serta di atas permukaan air, kecuali jalan rel dan jalan kabel.⁹

⁷ Ni Putu. Dewi Pascarani, Ni Nyoman. Winaya, I Ketut Diah Sanjiwani, "Penanganan Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Mengenai Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung," *Citizen Charter* Volume 1 Nomor 2 (2014), <https://www.neliti.com/publications/28597/penanganan-pengaduan-masyarakat-dalam-pelayanan-publik-mengenai-izin-mendirikan>.

⁸ Peraturan Presiden No. 38 Tahun 2015 Kerjasama Pemerintah Dengan Badan Usaha Dalam Penyediaan Infrastruktur.

⁹ Undang-Undang RI No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

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

Bahwa Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia agar terwujud aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, perlu dibentuk lembaga Ombudsman Republik Indonesia.¹⁰

Jadi, berdasarkan uraian yang sudah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa judul skripsi ini yaitu, “Tinjauan *Fiqh Siyāsah* Terhadap Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Terkait Pengaduan Masyarakat Mengenai Infrastruktur Jalan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (Studi Pada Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung).”

B. Latar Belakang

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa negara memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan. Dan untuk membangun kepercayaan publik bahwa negara harus menerapkan aturan hukum yang kuat dan tegas sebagai upaya untuk melindungi hak-hak masyarakat dari tindakan penyalahgunaan wewenang (Maladministrasi) di dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan menjamin bahwa setiap hak-hak sipil terpenuhi.¹¹

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

¹⁰ “Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia” (n.d.).

¹¹ H. Dahlan Thaib, *Implementasi Sistem Ketatanegaraan Menurut UUD-1945* (Yogyakarta: Liberti, 1993), 67 .

publik. Peran tersebut dapat dijalankan oleh Ombudsman yang kedudukannya ditegaskan sebagai lembaga negara yang bersifat mandiri dan independen, tidak memiliki hubungan struktural dengan lembaga manapun, bahkan ditegaskan pula bahwa Ombudsman adalah lembaga negara yang bebas dari campur tangan kekuasaan manapun (eksekutif, legislatif, dan yudikatif).¹²

Ombudsman sebagai salah satu pengawas eksternal dalam mewujudkan sistem pemerintahan yang baik yang keberadaannya diharapkan mampu mengontrol tugas penyelenggara negara dan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan penegakan hukum. Ombudsman Republik Indonesia menangani pengaduan pelayanan publik yang dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.¹³

Ombudsman Republik Indonesia dibentuk berdasarkan Undang-Undang No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menjadi salah satu Lembaga yang dipercaya oleh masyarakat untuk menyelesaikan berbagai persoalan yang disebabkan oleh Lembaga pelayanan publik. Ombudsman dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik menurut kajian *Fiqh Siyāsah* keberadaan Lembaga pengawas sangat penting, hal ini merujuk kepada perintah Al-Qur'an yang secara implisit mengamanatkan adanya Lembaga pengawasan, yaitu firman Allah SWT dalam surat *Āli-Imrān* [3] Ayat 104 yang berbunyi :

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ
وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ ۗ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

¹² Hasanuddin Yusuf Adan, Zaiyad Zubaidi, and Iqbal Rahman, "Ombudsman Aceh Terhadap Pelayanan Setiap Warga Negara Berhak Untuk Mendapatkan Persamaan Perlakuan Yang Baik Dan Adil Dalam Hukum Maupun Pemerintahan . Reformasi Pemerintahan , Dengan Tujuan Menciptakan Suatu Pemerintahan Yang Baik , Bersih" 1, no. 2 (2022): 293–318.

¹³ Solechan, "Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia," *Administrative Law & Governance Journal* Volume 1, nomor 2 (2018): 67–89, <http://ir.obihiro.ac.jp/dspace/handle/10322/3933>.

Artinya : “Hendaklah ada di antara kamu segolongan orang yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang mungkar. Mereka itulah orang-orang yang beruntung.” (Q.S Ali `Imran [3] : 104).¹⁴

Di sini menunjukkan arti pentingnya sebuah lembaga pengawasan, dalam bahasa al-Qur`an “segolongan umat” yang menjalankan fungsi pengawasan yaitu *al-Amr bi al-Ma`rūf wa al-Nahy `an al-Munkar*. Nabi Muhammad SAW juga memerintahkan Umatnya untuk menegakkan *al-Amr bi al-Ma`rūf wa al-Nahy `an al-Munkar* beliau bersabda dalam hadis yang diriwayatkan oleh muslim yakni :

عَنْ أَبِي سَعِيدٍ الْخُدْرِيِّ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ : سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى مَنْ رَأَى مِنْكُمْ مُنْكَرًا فَلْيَعْبِرْهُ بِيَدِهِ، فَإِنْ لَمْ يَسْتَطِعِ اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ : فَبِلِسَانِهِ، فَإِنْ لَمْ يَسْتَطِعِ فَبِقَلْبِهِ وَذَلِكَ أَضْعَفُ الْإِيمَانِ

Dari Abu Sa`id Al-Khudri radhiyallahu `anhu, ia berkata, “Aku mendengar Rasulullah shallallahu `alaihi wa sallam bersabda, ‘Barangsiapa dari kalian melihat kemungkaran, ubahlah dengan tangannya. Jika tidak bisa, ubahlah dengan lisannya. Jika tidak bisa, ingkarilah dengan hatinya, dan itu merupakan selemah-lemahnya iman.’” (HR. Muslim).¹⁵

Menurut Ibnu Taimiyah dalam kitab *Siyāsah Syar`iyah* menyatakan bahwa Pengangkatan penguasa adalah *al-Amr bi al-Ma`rūf wa al-Nahy `an al-Munkar*. Karena kemaslahatan hamba tidak mungkin dicapai kecuali dengan *al-Amr bi al-Ma`rūf wa al-Nahy `an al-Munkar*. Juga karena kemaslahatan kehidupan dan hamba itu harus dengan taat kepada Allah dan Rasul-Nya. Dan itu hanya dapat dicapai dengan menegakkan *al-Amr bi al-Ma`rūf wa al-Nahy `an al-Munkar*. Oleh karena itu, dalam Islam seorang

¹⁴ Kementerian Agama RI, *Al-Qur`an Dan Terjemahannya* (Jakarta: PT. Kumudasmoro Grafindo Semarang, 1994), 1456.

¹⁵ Ibnu Taimiyah, *Siyāsah Syar`iyah : Etika Politik Islam* (Surabaya: Risalah Gusti, 2005), 44.

pemimpin wajib untuk membentuk suatu lembaga yang menangani *al-Amr bi al-Ma'rūf wa al-Nahy 'an al-Munkar*.¹⁶

Berdasarkan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 memberikan penegasan bahwa Ombudsman Republik Indonesia (Ombudsman) adalah lembaga negara yang mengawasi pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh institusi pemerintah, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Hukum Milik Negara, badan swasta maupun perseorangan yang mengembang misi negara.¹⁷

Penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan efektif merupakan dambaan setiap warga negara dimanapun. Hal tersebut telah menjadi tuntutan masyarakat yang selama ini hak-hak sipil mereka kurang memperoleh perhatian dan pengakuan secara layak, sekalipun hidup di dalam negara hukum Republik Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari masyarakat Lampung yang tidak bisa menikmati infrastruktur jalan dengan baik yang seharusnya menjadi hak masyarakat untuk bisa merasakannya. Namun, bertahun-tahun jalan yang ada di Provinsi Lampung masih rusak dan semakin parah, terlebih jika hujan mengguyur deras dan tidak ada drainase yang berfungsi untuk mengendalikan limpahan air hujan di permukaan jalan supaya konstruksi jalan tidak rusak tetapi yang terjadi, jalan Provinsi Lampung berubah menjadi kubangan air dengan lubang-lubang yang besar yang sulit untuk dilalui oleh kendaraan, selain itu, jalan rusak bisa menjadi penyebab kecelakaan lalu lintas. Padahal Jalan merupakan bagian sarana prasarana infrastruktur yang paling dasar dan sangat dibutuhkan dalam rangka pertumbuhan ekonomi di setiap daerah. Oleh karena itu, keberadaan infrastruktur jalan memiliki peranan dan fungsi yang sangat penting untuk kebutuhan manusia.

Pemerintah Daerah memiliki kekuasaan di daerahnya dan memiliki wewenang untuk bisa bertanggung jawab dalam menyelesaikan masalah tersebut. Kekuasaan tersebut perlu diawasi oleh masyarakat dan organ di luar pemerintahan yang dapat

¹⁶ *Ibid.*, 56.

¹⁷ Muhammad Agus Mauliddin, "Ombudsman Ri Perwakilan Aceh Dalam Fakultas Syariah Dan Hukum," Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh.

menjaga dan mengawasi setiap tindakan pemerintahan sehingga tindakan maladministrasi dapat dihindari.

Berdasarkan latar belakang ini penulis tertarik mengambil judul skripsi “Tinjauan *Fiqh Siyāsah* Terhadap Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Terkait Pengaduan Masyarakat Mengenai Infrastruktur Jalan Berdasarkan Undang-Undang No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Studi di kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung).”

C. Fokus dan sub-Fokus Penelitian

1. Fokus

Fokus dari penelitian ini adalah mengkaji penelitian tentang tinjauan *Fiqh Siyāsah* terhadap pelaksanaan tugas dan wewenang Ombudsman dalam pengaduan masyarakat mengenai infrastruktur jalan yang ada di Provinsi Lampung.

2. Sub-Fokus

Sedangkan Sub Fokus dari penelitian ini yaitu pasal 7 dan pasal 8 Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung yang dikaji dari perspektif *Fiqh Siyāsah Dustūriyyah*.

Tugas Ombudsman diatur di dalam Pasal 7 Undang-undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yaitu :

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

h. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang.

Wewenang Ombudsman tercantum di dalam Pasal 8 Undang-undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yakni:

- a. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai Laporan yang disampaikan kepada Ombudsman;
- b. Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu Laporan;
- c. Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan Laporan dari instansi Terlapor;
- d. Melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan Laporan;
- e. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
- f. Membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian Laporan, termasuk Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan;
- g. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan Rekomendasi.

Kemudian dalam Pasal 8 ayat (2) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yakni sebagai berikut:

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

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung terkait pengaduan masyarakat mengenai infrastruktur jalan berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia?
2. Bagaimana tinjauan *fiqh siyāsah* terhadap pelaksanaan tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung terkait pengaduan masyarakat mengenai infrastruktur jalan berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung terkait pengaduan masyarakat mengenai infrastruktur jalan berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.
2. Untuk mengetahui tinjauan *fiqh siyāsah* terhadap pelaksanaan tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung terkait pengaduan masyarakat mengenai infrastruktur jalan berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian tentang tinjauan *fiqh siyāsah* terhadap tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung terkait pengaduan masyarakat mengenai infrastruktur jalan berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Studi Pada Kantor Ombudsman

Perwakilan Provinsi Lampung) diharapkan akan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis kepada berbagai pihak. Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Berguna untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan bagi penulis dan memberikan pemahaman kepada masyarakat untuk bisa melaporkan setiap tindakan maladministrasi yang ditemukan di setiap institusi kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung.

2. Secara Praktis

Penelitian ini bisa menjadi bahan referensi bagi peneliti lain yang ingin mengkaji persoalan bentuk maladministrasi yang ditemukan di instansi-instansi lain dalam ruang lingkup permasalahan yang berbeda.

3. Secara Akademis

Secara Akademis Penelitian skripsi ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dari segi bidang *Siyāṣah Syar'īyyah* dan juga sebagai untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) di fakultas Syariah UIN Raden Intan Lampung.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

1. Penelitian Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi (Di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat). Skripsi oleh Erna Sukmawati Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Mataram (2020). Ombudsman RI adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/ atau anggaran pendapatan dan belanja

daerah. Ada satu pokok permasalahan yaitu: Bagaimanakah pengawasan pelayanan publik oleh lembaga ombudsman RI dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi di kantor Ombudsman RI Perwakilan NTB. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif-kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Ombudsman RI Perwakilan NTB di tahun 2018 menyelesaikan laporan dengan rata-rata menggunakan klarifikasi. Ombudsman Republik Indonesia melakukan pencegahan dengan cara sosialisasi, kerjasama, workshop dan penilaian kepatuhan.¹⁸ Berdasarkan penelitian terdahulu, terdapat persamaan dalam penelitian yakni melakukan pengawasan pelayanan institusi yang dilakukan oleh Ombudsman. Dan perbedaan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan yaitu peneliti di atas membahas pengawasan pelayanan publik oleh lembaga ombudsman RI dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi di kantor Ombudsman RI Perwakilan NTB. Sedangkan peneliti membahas terkait pengaduan laporan masyarakat mengenai infrastruktur jalan di Provinsi Lampung.

2. Penelitian Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Menangani Maladministrasi Di Tengah Pandemi Covid-19. Skripsi Oleh Nurwaqiah Ismail Jurusan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (2021). Masalah penelitian ini adalah bagaimana efektivitas Ombudsman dalam menangani maladministrasi di tengah pandemi Covid-19 dan bagaimana hambatan serta upaya penanganannya. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif (*field research*) dengan pendekatan normatif dan empiris (yuridis-sosiologis). Adapun sumber data penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder yang

¹⁸ Erna Sukmawati, "Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi (Di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat)" (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Mataram, 2020), 8.

datanya diperoleh dengan melakukan wawancara atau interview dengan Asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan dan Kepala Asisten Pemeriksaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data dimana datanya dipilah-pilih lalu diklasifikasikan sesuai dengan topik pembahasan dengan memberikan penjelasan yang tersusun dan mudah dipahami kemudian akan ditarik suatu kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas dari penanganan maladministrasi yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan sejak pandemi Covid-19 itu berkurang. Dikarenakan adanya faktor penghambat yaitu pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) sehingga pihak terlapor ada yang bekerja dari rumah (Work from home) dan sebab itu Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan membutuhkan waktu yang lebih lama dari apa yang telah ditentukan sebelumnya dalam aturannya terhadap penyelesaian laporan maladministrasi. Adapun upaya yang dilakukan Ombudsman dalam menangani maladministrasi di tengah pandemi Covid-19 adalah hanya meminta klarifikasi tertulis dari terlapor. Selain itu, Ombudsman juga pernah membuka posko pengaduan Covid-19 di tahun 2020 yang dimana memberikan ruang kepada masyarakat agar tetap dapat melapor jika mendapati dugaan maladministrasi tanpa harus bertatap muka demi mencegah penularan Covid-19.¹⁹ Berdasarkan penelitian terdahulu, terdapat persamaan dalam penelitian yakni efektivitas penanganan maladministrasi oleh Ombudsman. Dan perbedaan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan yaitu peneliti di atas membahas Ombudsman dalam menangani maladministrasi di tengah pandemi Covid-19. Sedangkan peneliti membahas tugas dan wewenang Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung dalam hal menangani pengaduan masyarakat tentang infrastruktur jalan.

¹⁹ Nurwaqiah Ismail, "Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Menangani Maladministrasi Di Tengah Pandemi Covid-19" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2021), 15.

3. Penelitian Kualitas Pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Menangani Laporan Maladministrasi Di Sulawesi Selatan. Skripsi Oleh Fadillah Febrianti Jafar Program Studi Administrasi Publik Departemen Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin Makassar (2021). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Ombudsman Republik Indonesia dalam menangani laporan maladministrasi di Sulawesi Selatan. Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif. Fokus penelitiannya berdasarkan pada 4 dimensi kualitas pelayanan publik menurut *Goudarzi dan Guenoun* (2010) yaitu *reliability-transparency, relations, tangibles, dan ethics*. Instrumen pengumpulan data adalah wawancara, observasi, dan berdasarkan dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan sudah baik pada dimensi *relations* dan *ethics*, serta cukup baik pada dimensi *reliability transparency dan tangibles*.²⁰ Berdasarkan penelitian terdahulu, terdapat persamaan dalam penelitian yakni penanganan maladministrasi oleh Ombudsman. Dan perbedaan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan yaitu peneliti di atas menggunakan teori 4 dimensi kualitas pelayanan publik menurut *Goudarzi dan Guenoun*. Sedangkan peneliti menggunakan teori *Fiqh Siyāsah* dalam menganalisis data yang sudah diperoleh dari wawancara dengan pihak Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.
4. Penelitian Upaya Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Mengatasi Maladministrasi Pelayanan Publik Sektor Kesehatan Di Provinsi Lampung Tahun 2016. Skripsi oleh M Hasby Kurniawan Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Lampung Bandar Lampung (2018). Berdasarkan UUD 1945 Kesehatan merupakan kebutuhan bagi semua manusia, didalam UUD 1945 mengamanatkan bahwa jaminan kesehatan bagi masyarakat, adalah tanggung jawab pemerintah

²⁰ Fadillah Febrianti Jafar, “Kualitas Pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Menangani Laporan Maladministrasi Di Sulawesi Selatan” (Skripsi, Universitas Hasanuddin Makassar, 2021), 2.

pusat dan daerah. Namun, pada kenyataannya dalam pemberian pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah masih terdapat praktek maladministrasi. Dari data yang dimiliki oleh Ombudsman RI Perwakilan Lampung, sektor kesehatan merupakan sektor kedua terbanyak setelah kepolisian yang mendapatkan laporan dari masyarakat terkait maladministrasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Lampung serta pengawasan Ombudsman dalam mengatasi maladministrasi sektor pelayanan kesehatan di Provinsi Lampung dan juga untuk mengetahui kendala apa saja yang menjadi penghambat Ombudsman Perwakilan Lampung dalam mengatasi maladministrasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Lokasi penelitian di kantor Ombudsman RI Perwakilan Lampung. Jenis sumber data dari penelitian ini yaitu: sumber lisan dan sumber tertulis. Hasil penelitian ini menunjukkan upaya Ombudsman RI Perwakilan Lampung dalam mengatasi maladministrasi sektor kesehatan di Provinsi Lampung yaitu dengan cara pengawasan dan koordinasi serta kerja sama dengan unit pelayanan kesehatan dan juga masyarakat Provinsi Lampung. Efektifitas dalam upaya pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Lampung telah berjalan dengan baik dikarenakan prinsip-prinsip efektifitas pengawasan telah dapat dijalankan secara keseluruhan. Kendala-kendala Ombudsman RI Perwakilan Lampung dalam mengatasi maladministrasi sektor kesehatan yaitu: minimnya jumlah anggota Ombudsman RI Perwakilan Lampung serta kurangnya pemahaman serta kesadaran para pemberi pelayanan kesehatan mengenai maladministrasi.²¹ Berdasarkan penelitian terdahulu di atas, terdapat persamaan dalam penelitian yakni adanya tindakan maladministrasi pada pelayanan penyelenggaraan pemerintahan. Dan perbedaan dari penelitian sebelumnya

²¹ M Hasby Kurniawan, "Upaya Ombudsman Ri Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Mengatasi Maladministrasi Pelayanan Publik Sektor Kesehatan Di Provinsi Lampung Tahun 2016" (Skripsi, Universitas Lampung Bandar Lampung, 2018), 2.

dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan yaitu peneliti terdahulu membahas upaya yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Lampung serta pengawasan Ombudsman dalam mengatasi maladministrasi sektor pelayanan kesehatan di Provinsi Lampung. Sedangkan peneliti membahas penerapan Pasal 7 dan 8 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia dalam pengaduan masyarakat mengenai infrastruktur jalan yang masih rusak parah. Kemudian dianalisis menggunakan teori *Fiqh Siyāsah*.

5. Peran Ombudsman dalam Penyelesaian Pelayanan Publik di Kota Makassar. Skripsi oleh Nurmila Indah Sari Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makassar (2020). Pelayanan publik adalah sebuah tanggung jawab utama pemerintah kepada masyarakat, baik pelayanan dalam bentuk administrasi publik, jasa publik, maupun barang publik seperti yang telah diatur pada pasal 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mengatakan bahwa dalam melaksanakan suatu pelayanan publik penyelenggaraan pelayanan berkewajiban untuk menyediakan sarana, prasarana, serta fasilitas bagi pengguna pelayanan. Jenis penelitian ini adalah kualitatif yang menjelaskan kondisi objek secara ilmiah, dengan informan sebanyak 6 (enam) orang yang berdasarkan pandangan dari penulis bahwa informan tersebut memiliki pengetahuan mengenai masalah yang diteliti, antara lain: Wakil Komisioner Ombudsman Kota Makassar Bidang Penanganan Kasus, Wakil Komisioner Ombudsman Kota Makassar Bidang Pengawasan Internal, Asisten Komisioner Ombudsman Kota Makassar Bidang Penanganan Kasus, Bendahara Internal Ombudsman Kota Makassar, Kepala Bidang Humas DRPD Kota Makassar, dan Masyarakat. Data penelitian yang dikumpulkan dengan menggunakan instrument berupa observasi, dan dokumentasi serta ikembangkan dengan wawancara dari informan serta dari media review yang dapat membantu peneliti. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat yang melakukan pelayanan publik masih kerap terjadi di Kota Makassar, pemerintah perlu melakukan strategi

yang lebih lagi terkait pelayanan publik dengan teori menurut Soerjono Soekantor, 1981 mengenai teori peran dengan menggunakan beberapa indikator yaitu Konflik Peran (*Role Conflict*), Ekspektasi Peran (*Role Expectation*), Kinerja Peran (*Role Performance*), Pengambilan Peran (*Role Taking*), dan Kumpulan Peran (*Role Set*). Khususnya Kantor Ombudsman Kota Makassar yang memiliki peran penting dalam menyelesaikan pelayanan publik di Kota Makassar, hal ini dapat dilihat dari tahun 2019-2020 masih banyaknya laporan pengaduan yang masuk di Ombudsman Kota Makassar karena peranan dari para birokrat yang dinilai buruk akan pelayanan publik itu sendiri.²² Berdasarkan penelitian terdahulu, terdapat persamaan yakni peran Ombudsman dalam penyelesaian pelayanan publik akibat adanya maladministrasi. Dan perbedaan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan yaitu peneliti di atas membahas penyelesaian pelayanan publik. Sedangkan peneliti membahas pengaduan masyarakat terkait jalan yang rusak.

H. Metode Penelitian

Penelitian ini digunakan beberapa metode agar memperoleh hasil penelitian yang selengkap mungkin serta dapat dipertanggung jawabkan. Dan untuk mengumpulkan data tersebut penulis menggunakan metode sebagai berikut:

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian dengan meneliti secara langsung mengenai kehidupan social masyarakat.²³ Dan dilakukan secara sistematis dengan mengambil data dilapangan, seperti

²² Nurmila Indah Sari, "Peran Ombudsman Dalam Penyelesaian Pelayanan Publik Di Kota Makassar" (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2020), 10.

²³ Farida, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa* (Solo: Cakra Books, 2014), 48.

mengamati, mencatat atau mengambil data sesuai dengan bidang yang diteliti.²⁴

Dalam hal ini penulis akan melakukan penelitian yang akan berfokus pada Tinjauan *Fiqh Siyāsah* Terhadap Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Terkait Pengaduan Masyarakat Mengenai Infrastruktur Jalan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

b. Sifat penelitian

Sifat Penelitian ini bersifat deskriptif analisis yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang realitas pada objek yang diteliti secara objektif. Sedangkan deskriptif adalah suatu metode penelitian yang meneliti suatu objek yang bertujuan untuk memberikan deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis dan objektif mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, ciri-ciri, serta hubungan diantara Unsur-unsur yang ada dan Fenomena tertentu.²⁵

Berdasarkan sifat penelitian ini, maka penelitian deskriptif akan memaparkan bagaimana tinjauan *Fiqh Siyāsah* terhadap Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Terkait Pengaduan Masyarakat Mengenai Infrastruktur Jalan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Studi Pada Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung).

2. Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

²⁴ Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kualitatif Dan Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen* (Sleman: CV Budi Utama, 2020), 4.

²⁵ Susiadi AS, *Metode Penelitian* (Bandar Lampung: LP2M Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2015), 32.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil dari sumber pertama yang ada di lapangan atau data yang diperoleh langsung dari objek penelitian yang berasal dari observasi dan juga wawancara di lapangan dan yang berhubungan dengan objek yang diteliti.²⁶ Dalam penelitian ini, peneliti menggali informasi dari pihak Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dan 5 masyarakat.

b. Data sekunder

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh dari refrensi, buku-buku, jurnal-jurnal, atau tulisan-tulisan yang kajiannya mendukung untuk pembahasan penelitian ini.²⁷

3. Populasi & Sampel

a. Populasi

Populasi adalah totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap, objek atau nilai yang akan diteliti dalam populasi dapat berupa orang, lembaga, media dan sebagainya.²⁸ Populasi dari penelitian ini ialah keseluruhan yang ada di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung yang berjumlah 24 orang.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari sebuah populasi yang diambil dengan cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap dan dapat dianggap mewakili populasi.²⁹ Populasi yang diambil melalui teknik sampling (*Purposive Sampling*), yakni

²⁶ Mohammad Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 57.

²⁷ Rusni Mayang Sari, “Tinjauan Fiqh Siyash Terhadap Implementasi Wewenang Badan Permusyawaratan Desa Menurut Peraturan Daerah Empat Lawang Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Badan Permusyawaratan Desa (Studi Di Desa Seleman Ilir Kabupaten Empat Lawang),” (Skripsi Uin Raden Intan Lampung, 2022).

²⁸ Susiadi AS, *Metodologi Penelitian* (Lampung: LP2M IAIN Raden Intan Lampung, 2014), 120.

²⁹ *Ibid.*, 120.

cara mereduksi objek penelitian dengan mengambil sebagian saja yang dapat dianggap representatif terhadap populasi. Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain 3 orang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dan 5 masyarakat Desa Sukamaju, Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga cara yaitu:

a. Observasi

Metode observasi ini digunakan untuk pengumpulan data dengan cara peninjauan langsung dilapangan atau lokasi yang akan diteliti. Hal ini dilakukan agar penulis mengetahui secara langsung kondisi di lapangan.

b. Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara lisan antara dua orang atau lebih secara langsung.³⁰ Penelitian ini menggunakan pertanyaan bebas dengan menyiapkan beberapa daftar pertanyaan yang telah ditentukan dan berkaitan dengan permasalahan. Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui fakta atau keterangan dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung. Hal ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana tinjauan mengenai Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 yang menjadi objek tempat penelitian. Metode Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara bebas (tidak berstruktur).

c. Dokumentasi

Mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis, terutama berupa arsip-arsip dan juga termasuk buku-buku tentang pendapat, teori, dalil, atau hukum-

³⁰ Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metode Penelitian Sosial* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), 57.

hukum sebagainya, yang berhubungan dengan masalah penyelidikan.³¹

5. Teknik Pengolahan Data

Metode pengolahan data menjelaskan prosedur pengolahan dan analisis data sesuai dengan pendekatan yang dilakukan. Karena penelitian ini menggunakan metode kualitatif, maka metode pengolahan data dilakukan dengan menguraikan data dalam bentuk kalimat teratur, runtun, logis, tidak tumpang tindih, dan efektif sehingga memudahkan pemahaman dan interpretasi data. Diantaranya melalui tahap:

- a. *Editing* adalah memeriksa kembali serta menyesuaikan data yang diperoleh, dan digunakan untuk langkah selanjutnya.
- b. Rekonstruksi data yaitu menyusun ulang data kemudian dikelompokkan sesuai dengan tema penelitian yang sedang dikaji.
- c. Sistemasi data yaitu menempatkan sistemasi data berdasarkan urutan masalah sehingga dapat dipahami oleh pembaca.³²

6. Teknik Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif, menurut Suharsimi Arikunto analisa kualitatif digambarkan dengan kata-kata atau kalimat yang dipisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan dan diangkat sekedar untuk mempermudah dua penggabungan dua variable yang selanjutnya dikualifikasi kembali. Setelah data tersebut diolah kemudian dapat dianalisis dengan menggunakan cara berfikir induktif yaitu berangkat dari fakta-fakta atau peristiwa-peristiwa yang konkrit kemudian dapat ditarik kesimpulan yang bersifat umum ke khusus.³³

³¹ Jalaludin Rahmat, *Metodologi Penelitian Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2000), 83.

³² Sujarweni V. Wiratama, *Metode Penelitian: Lengkap Praktis Dan Mudah Di Pahami* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), 29.

Adapun dalam penelitian ini peneliti memperoleh data dari hasil wawancara dengan Ibu Atika Mutiara Oktavevina, S.I.P., M.H. Bapak Tegar Adiwijaya, S.H., M.H. serta Bapak Muhammad Burhan, S.Pd., M.Si selaku anggota Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung. Hasil wawancara kemudian peneliti analisis menggunakan teori yang sudah diuraikan di Bab 2. Kemudian kesimpulan menjadi hasil akhir yang peneliti peroleh.

I. Sistematika Pembahasan

Penulisan skripsi ini dibagi dalam lima bab dan pada setiap bab terdiri dari beberapa sub bab, secara sistematika pembahasan tersebut adalah sebagai berikut:

Bab I pendahuluan. Dalam bab ini terdiri dari latar belakang masalah, penegasan judul, fokus penelitian dan sub fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori. Memuat tentang teori-teori yang menjelaskan Pengertian *Fiqh Siyāsah*, Ruang Lingkup *Fiqh Siyāsah*, Pengertian *Fiqh Siyāsah Dustūriyyah*, Ruang Lingkup *Fiqh Siyāsah Dustūriyyah*, Peradilan Islam *Fiqh Siyāsah Dustūriyyah*, Wilayah *al-hisbah*, Sejarah *al-hisbah*, Pengertian *al-hisbah*, Dasar Hukum Wilayah *al-hisbah*, Tugas dan Wewenang Wilayah *al-hisbah*, Pengertian Pelayanan Publik, Asas Pelayanan Publik, Prinsip-prinsip Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Publik, Pengertian dan Kedudukan Ombudsman, Tujuan Ombudsman, Fungsi, Tugas dan Wewenang Ombudsman RI, Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan oleh Ombudsman, Pengertian Maladministrasi, dan bentuk-bentuk Maladministrasi.

Bab III Deksripsi Objek Penelitian. Di dalamnya diuraikan tentang Profil Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung, Visi dan Misi Ombudsman

³³ Samiaji Sarosa, *Penelitian Kualitatif Dasar-Dasar* (Jakarta: PT. Indeks, 2012), 45.

Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung, Tugas dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung, dan Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung serta menjabarkan data tentang pelaksanaan Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Terkait Pengaduan Masyarakat Mengenai Infrastruktur Jalan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Bab IV Analisis Penelitian. Pada bab ini, penulis akan memaparkan tentang pelaksanaan Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Terkait Pengaduan Masyarakat Mengenai Infrastruktur Jalan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Tinjauan *Fiqh Siyāsah* terhadap Pelaksanaan Tentang Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Terkait Pengaduan Masyarakat Mengenai Infrastruktur Jalan berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Bab V penutup, Bab ini penulis memaparkan kesimpulan dan rekomendasi. Penulis dalam hal ini akan menyimpulkan sebagai inti dari keseluruhan isi dan juga akan diungkapkan beberapa rekomendasi sebagai saran yang diperlukan.

BAB II LANDASAN TEORI

A. *Fiqh Siyāsah Dustūriyyah*

1. Pengertian *Fiqh Siyāsah*

Fiqh Siyāsah berasal dari dua kata yaitu kata yaitu kata “*Fiqh*” yang secara bahasa adalah faham yang mendalam dan kata yang kedua yaitu “*Siyāsah*” yang berasal dari kata *sāsa*, berarti mengatur, mengurus, dan pemerintah; atau pemerintahan, politik dan pembuatan kebijaksanaan.³⁴

Secara istilah, *fiqh* adalah Ilmu atau pemahaman yang mempelajari tentang hukum-hukum syariat yang bersifat amaliah, yang digali dari dalil-dalilnya yang rinci (*Tafsīlī*). Jadi, *fiqh* adalah suatu pengetahuan tentang hukumhukum Islam yang bersumber kepada Al-Qur`an dan Sunnah yang disusun oleh para ulama (mujtahid) dengan jalan penalaran dan usaha sungguh-sungguh (*ijtihād*).³⁵

Berdasarkan uraian yang sudah dipaparkan bahwa *Fiqh Siyāsah* merupakan salah satu aspek hukum Islam yang membicarakan pengaturan dan pengurusan kehidupan manusia dalam bernegara demi tercapainya kemaslahatan bagi setiap manusia.

2. Ruang Lingkup *Fiqh Siyāsah*

Terjadinya perbedaan-perbedaan pendapat dikalangan ulama dalam menentukan ruang lingkup kajian *Fiqh Siyāsah*. Diantaranya ada yang membagi kedalam lima bidang, ada yang menetapkan empat bidang atau tiga bidang pembahasan bahkan ada Sebagian ulama yang membagi ruanglingkup kajian *fiqh siyāsah* menjadi ke dalam delapan bidang. Namun perbedaan ini tidaklah terlalu prinsip karena hanya bersifat teknis.³⁶

T. M. Hasbi Ash Shiddieqy sebagaimana yang dikutip dalam bukunya Muhammad Iqbal, membagi ruang lingkup *fiqh*

³⁴ Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam* (Jakarta: Prenamedia Group, 2014), 2-3.

³⁵ Suyuthi Pulungan, *Fiqh Siyasah, Ajaran Sejarah Dan Pemikiran* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002), 21.

³⁶ *Ibid.*, 14.

siyāsah menjadi delapan bidang, delapan bidang sebagai berikut:

- a. Kebijakan tentang peraturan perundang-undangan (*Siyāsah Dustūriyyah Syar`iyyah*).
- b. Kebijakan tentang penetapan hukum (*Siyāsah Tasyrī`iyyah Syar`iyyah*).
- c. Kebijakan peradilan (*Siyāsah Qadā`iyyah Syar`iyyah*).
- d. Kebijakan ekonomi dan moneter (*Siyāsah Māliyyah Syar`iyyah*).
- e. Kebijakan administrasi negara (*Siyāsah `Idāriyyah Syar`iyyah*).
- f. Kebijakan hubungan luar negeri atau internasional (*Siyāsah Dauliyyah/Siyāsah Khārijīyyah Syar`iyyah*).
- g. Politik pelaksanaan undang-undang (*Siyāsah Tanfīziyyah Syar`iyyah*).
- h. Politik peperangan (*Siyāsah Ḥarbiyyah Syar`iyyah*).³⁷

Sementara menurut Al-Mawardi, ruang lingkup kajian *fiqh siyāsah* (*Siyāsah Syar`iyyah*) mencakup:

- a. Kebijakan pemerintah tentang peraturan perundang-undangan (*Siyāsah Dustūriyyah*).
- b. Ekonomi dan moneter (*Siyāsah Māliyyah*).
- c. Peradilan (*Siyāsah Qadā`iyyah*).
- d. Hukum perang (*Siyāsah Ḥarbiyyah*).
- e. Administrasi negara (*Siyāsah `Idāriyyah*).³⁸

Sedangkan Ibnu Taimiyah meringkasnya menjadi empat bidang kajian, yaitu peradilan, administrasi negara, moneter serta hubungan internasional. Abdul Wahhab Khallaf membagi ruang lingkup kajian *fiqh siyāsah* (*siyāsah syar`iyyah*) menjadi tiga bidang kajian yaitu peradilan, hubungan internasional dan keuangan negara. Penjelasan singkat tentang cakupan pembahasan *fiqh siyāsah* (*siyāsah syar`iyyah*) di atas dapat dipahami bahwa pembahasan pokok *fiqh siyāsah* meliputi

³⁷ Bunyana Sholihin, *Kaidah Hukum Islam Dalam Tertib Dan Fungsi Legislasi Hukum Dan Perundang-Undangan* (Yogyakarta: Kreasi Total Media, 2016), 35.

³⁸ Djazuli, *Kaidah-Kaidah Fiqh Hukum Islam Dalam Menyelesaikan Masalah Yang Praktis* (Jakarta: Kencana, 2007).

berbagai bidang yang terkait erat dengan masalah politik dan kenegaraan. Bidang-bidang tersebut antara lain adalah masalah *dustūriyyah* yang mencakup *siyāsah* penetapan hukum, *siyāsah* peradilan, *siyāsah* administrasi dan *siyāsah* penerapan hukum. *Siyāsah dustūriyyah* adalah *siyāsah* yang berkaitan dengan peraturan dasar tentang bentuk pemerintahan, batas kekuasaan pemerintahan, cara pemilihan kepala negara, hubungan penguasa rakyat. Dengan kata lain *siyāsah dustūriyyah* membahas tentang sistem politik hukum menurut ajaran Islam, politik perundang-undangan, lembaga legeslatif, lembaga yudikatif dan birokrasi atau eksekutif.

Objek kajian *fiqh siyāsah* adalah tentang hubungan antara pemerintah dan rakyatnya dalam upaya menciptakan kesejahteraan dan kemaslahtan bersama. Hubungan ini meliputi masalah-masalah kebijakan perundang-undangan, hubungan luar negeri dalam masa damai dan masa perang serta kebijaksanaan keuangan dan moneter.

Sumber-sumber pokok *fiqh siyāsah* adalah wahyu Al-Qur`an dan *al-Sunnah*. Kedua sumber inilah yang menjadi acuan dalam menciptakan peraturan perundang-undangan dan mengatur kehidupan bernegara. Selain sumber Al-Qur`an dan *al-Sunnah*, Ahmad sukardja mengungkapkan sumber kajian *fiqh siyāsah* berasal dari manusia itu sendiri dan lingkungannya, seperti pandangan para pakar politik, kebiasaan masyarakat yang bersangkutan atau berasal dari manusia itu sendiri, adat istiadat setempat, pengalaman masa lalu dan aturan-aturan yang pernah dibuat sebelumnya.³⁹

Berdasarkan penjelasan beberapa pembagian ruang lingkup *Fiqh Siyāsah* di atas maka dapat diketahui dalam pembahasan skripsi ini masuk kedalam kajian *Fiqh Siyāsah Dustūriyyah*.

3. Pengertian *Fiqh Siyāsah Dustūriyyah*

Siyāsah Dustūriyyah merupakan bagian *fiqh siyāsah* yang membahas masalah perundang-undangan negara. Dalam

³⁹ Ahmad Sukardja, *Piagam Madinah Dan UUD 1945* (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1945), 12.

hal ini juga dibahas antara lain konsep-konsep konstitusi (undang-undang dasar negara dan sejarah lahirnya perundang-undangan dalam suatu negara), legislasi (bagaimana cara perumusan undang-undang), lembaga demokrasi dan syura yang merupakan pilar penting dalam perundang-undangan tersebut. Di samping itu, kajian ini juga membahas konsep negara hukum dalam *Siyāsah* dan hubungan timbal balik antara pemerintah dan warga negara serta hak-hak warga negara yang wajib dilindungi.⁴⁰

Secara bahasa *Siyāsah* berasal dari kata سياسة – (يسوس – ساس) *sāsa, yasūsu, siyāsatan*) yang berarti mengatur, mengurus dan memerintah atau pemerintahan, politik dan pembuatan kebijaksanaan. Pengertian secara kebahasaan ini mengisyaratkan bahwa tujuan *Siyāsah* adalah mengatur dan membuat kebijaksanaan atas sesuatu yang bersifat politis untuk mencapai sesuatu. Secara terminologis, Abdul Wahhab Khallaf mendefinisikan bahwa *Siyāsah* adalah pengaturan perundang-undangan yang diciptakan untuk memelihara ketertiban dan kemaslahatan.

Kata “*dūsturi*” berasal dari Bahasa Persia, semula artinya adalah seorang yang memiliki otoritas, baik dalam bidang politik maupun agama.⁴¹ Dalam perkembangan selanjutnya, kata ini digunakan untuk menunjukkan anggota kepadatan (pemuka agama) *Zoroaster* (majusi). Setelah mengalami penyerapan ke dalam Bahasa Arab, kata *dustury* berkembang pengertiannya menjadi asas dasar atau pembinaan. Secara istilah diartikan sebagai kumpulan kaidah yang mengatur dasar dan hubungan kerja sama antara sesama anggota masyarakat dalam sebuah Negara, baik secara tertulis (Konstitusi) maupun secara tidak tertulis (Konvensi).

Pembahasan syari’ah digunakan istilah *Fiqh Dustūriyyah*, yang dimaksud dengan *Dustūriyyah* adalah prinsip-prinsip pokok bagi pemerintahan Negara manapun,

⁴⁰ Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasa, Kontekstual Doktrin Politik Islam* (Jakarta: Prenada Media Grup, 2014), 177.

⁴¹ Jailani, Imam Amrusi, *Hukum Tata Negara Islam* (Surabaya: IAIN SA Press, 2013), 22.

seperti halnya dalam perundang-undangan, peraturan-peraturan, serta adat istiadatnya. Abu A'la al-Maududi menakrifkan *Dustūriyyah* dengan suatu dokumen yang memuat prinsip-prinsip pokok yang dijadikan landasan pengaturan suatu negara.⁴²

Siyāsah Dustūriyyah adalah bagian dari *Fiqh Siyāsah* yang membahas masalah perundang-undangan.⁴³ Kajian tentang *Fiqh Siyāsah Dustūriyyah* dalam negara Indonesia disebut dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 (UD NRI).⁴⁴

Undang-undang tersebut mengacu pada konstitusi yang tercermin dalam prinsip-prinsip islam dalam hukum-hukum syari'at yang disebutkan dalam Al-Qur'an dan dijelaskan oleh sunnah Nabi, baik mengenai akidah, ibadah, akhlak, muamalah maupun berbagai macam hubungan lainnya.

Prinsip-prinsip yang diletakkan dalam perumusan undang-undang dasar adalah menjamin atas setiap hak asasi manusia, setiap anggota masyarakat dan persamaan kedudukan setiap orang di mata hukum, tanpa membeda-bedakan status sosial, kekayaan, Pendidikan dan agama. Sehingga tujuan dibuatnya peraturan perundang-undangan untuk merealisasikan kemaslahatan manusia dan untuk memenuhi kebutuhan manusia yang merupakan prinsip *Fiqh Siyāsah* akan tercapai. Hal-hal inilah *Siyāsah Dustūriyyah* dikatakan sebagai bagian dari *Fiqh Siyāsah* yang membahas masalah perundang-undangan Negara.⁴⁵

⁴² F. Aminuddin Aziz, "Fiqh Siyāsah Politik Islam," Aminazizenter, 2019, <http://www.aminazizeenter.com/2009/artikel-62-september-2008-kuliah-fiqh-siyasa%3Eesah-politik-islam.html>.

⁴³ Rindy Mustika and Hervin Yoki Pradikta, "Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Penyandang Disabilitas: Perspektif Fiqih Siyāsah," *As-Siyasi: Journal of Constitutional Law* 1, no. 2 (2022): 14–33, <https://doi.org/10.24042/as-siyasi.v1i2.11368>.

⁴⁴ M Edwar Rinaldo and Hervin Yoki Pradikta, "Analisis Fiqh Siyāsah Dusturiyah Dalam Pembentukan Peraturan Tentang Trading in Influence Dalam Hukum Positif Di Indonesia," *As-Siyasi: Journal of Constitutional Law* 1, no. 1 (2021): 63–84, <https://doi.org/10.24042/as-siyasi.v1i1.8955>.

⁴⁵ Imam Amrusi dan Hasan Ubaidillah, *Hukum Tata Negara Islam* (Surabaya: IAIN Sunan Ampel Press, 2013), 22-23.

Dustūriyyah adalah suatu norma aturan perundang-undangan yang mendasar sehingga dijadikan landasan utama dalam rujukan semua tata aturan dalam hal bernegara agar sejalan dengan nilai-nilai syariat. Dengan demikian semua peraturan perundang-undangan haruslah mengacu pada konstitusinya masing-masing setiap negara yang tercermin dalam nilai-nilai Islam dalam hukum-hukum syariat yang telah dijelaskan oleh al-Quran dan Sunnah Nabi, baik mengenai akidah, akhlak, ibadah, muamalah, ataupun lainnya. Dengan demikian, *Siyāsah Dustūriyyah* adalah bagian *fiqh siyāsah* yang membahas masalah perundang-undangan negara agar sejalan dengan nilai-nilai syari`at.

4. Ruang Lingkup *Fiqh Siyāsah Dustūriyyah*

Siyāsah Dustūriyyah adalah bagian *fiqh siyāsah* yang membahas masalah perundang-undangan negara. Dalam hal ini juga dibahas antara lain konsep-konsep konstitusi (undang-undang dasar negara dan sejarah lahirnya perundang-undangan dalam suatu negara), legislasi (bagaimana cara perumusan undang-undang), lembaga demokrasi dan *syura* yang merupakan pilar penting dalam perundang-undangan tersebut. Di samping itu, kajian ini juga membahas konsep negara hukum dalam *Siyāsah* dan hubungan timbal balik antara pemerintah dan warga negara serta hak-hak warga negara yang wajib dilindungi.

Dusturi adalah prinsip pokok bagi pemerintahan negara manapun, seperti halnya yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan dan adat istiadatnya. Abu A'la al-Maududi mengartikan kata *dustur* dengan: Suatu dokumen yang memuat prinsip-prinsip pokok yang menjadi landasan pengaturan suatu negara.⁴⁶

Permasalahan di dalam *Siyāsah Dustūriyyah* adalah hubungan antara pemimpin di satu pihak dan rakyatnya di pihak lain serta kelembagaan yang ada di dalam masyarakatnya. Oleh

⁴⁶ Ulllynta Mona Hutasuhut et al., "Problematika Implementasi Kebijakan Kota Bandar Lampung Dalam Mewujudkan Ketentraman Dan Ketertiban Umum: Perspektif Siyāsah Dusturiyah," *As-Siyasi : Journal of Constitutional Law* 2, no. 2 (2022): 133–48, <https://doi.org/10.24042/as-siyasi.v2i2.12961>.

karena itu, di dalam *Siyāsah Dustūriyyah* biasanya dibatasi hanya membahas pengaturan dan perundangan-undangan yang dituntut oleh hal ihwal kenegaraan dari segi persesuaian dengan prinsip-prinsip agama dan merupakan realisasi kemaslahatan manusia serta memenuhi kebutuhannya.⁴⁷

Siyāsah Dustūriyyah mencakup bidang kehidupan yang sangat luas dan kompleks. Keseluruhan persoalan tersebut, dan persoalan siyasah dusturiyah umumnya tidak lepas dari dua hal pokok: pertama, dalil-dalil kulliy, baik ayat-ayat al-Quran maupun hadis, dan semangat ajaran Islam di dalam mengatur masyarakat, yang akan tidak akan berubah bagaimanapun perubahan masyarakat. Karena dalil-dalil kulliy tersebut menjadi unsur dinamisator dalam mengubah masyarakat. Kedua, aturan-aturan yang dapat berubah karena perubahan situasi dan kondisi, termasuk di dalamnya hasil ijtihad para ulama, meskipun tidak seluruhnya.⁴⁸

Siyāsah Dustūriyyah mencakup bidang kehidupan yang sangat luas dan kompleks. Sekalipun demikian secara umum, disiplin ini meliputi:⁴⁹

- a. Persoalan dan ruang lingkup (pembahasan).
- b. Persoalan *Imāmah*, hak dan kewajiban.
- c. Persoalan rakyat, statusnya dan hak-haknya.
- d. Persoalan Baiat.
- e. Persoalan *Walīyyūl - `Ahdī*.
- f. Persoalan perwakilan.
- g. Persoalan *Ahlul Ḥalli wal - `aqdi*.
- h. Persoalan *wizārah* dan perbandingannya.

Keseluruhan persoalan tersebut, dan persoalan *Siyāsah Dustūriyyah* umumnya tidak lepas dari dua hal pokok: Pertama, dalil-dalil *kulliy*, baik ayat-ayat *Al-Quran* maupun *hadis*, *maqāṣid syari`ah*, dan semangat ajaran Islam di dalam

⁴⁷ Atjep Djazuli, *Fiqh Siyasah: Implementasi Kemaslahatan Umat Dalam Rambu-Rambu Syari`ah* (Jakarta: Kencana), 47.

⁴⁸ H.A. Dzajuli, *Fiqh Siyasah Implementasi Kemaslahatan Umat Dalam Rambu-Rambu Syariah* (Jakarta: Kencana Media Grup, 2013), 47.

⁴⁹ H.A. Djazul, *Fiqh Siyasah: Implementasi Kemaslahatan Umat Dalam Rambu-Rambu Syariah* (Jaakarta: Kencana, 2013), 21.

mengatur masyarakat, yang tidak akan berubah bagaimanapun perubahan masyarakat. Karena dalil-dalil *kulliy* tersebut menjadi unsur dinamisator di dalam mengubah masyarakat. Kedua, aturan-aturan yang dapat berubah karena perubahan situasi dan kondisi, termasuk di dalamnya hasil ijtihad para ulama, meskipun tidak seluruhnya.

5. Peradilan Islam *Fiqh Siyāsah Dustūriyyah*

Sistem ketatanegaraan Islam erat kaitannya antara peradilan dan pengadilan, dimana pengadilan merupakan Lembaga yang menyelenggarakan peradilan, sedangkan peradilan merupakan cara ataupun sistem untuk menegakkan keadilan. Oleh karena itu Negara Islam sering disebut dengan *Wilāyah al- qadā'* yang berarti Lembaga peradilan atau tempat untuk mendapatkan dan menegakkan keadilan.⁵⁰

Peradilan menurut istilah *Fiqh* adalah :⁵¹

- a. Lembaga hukum (tempat dimana seseorang mengajukan permohonan keadilan).
- b. Perkataan yang harus dipatuhi yang disampaikan oleh seseorang yang memiliki wilayah hukum atau menerangkan hukum agama atas dasar harus mematuhi

Ada tiga bentuk wilayah peradilan di dalam *Fiqh* Islam yaitu :

- a. *Wilāyah al-qadā'*, yaitu Lembaga peradilan dengan kekuasaan menyelesaikan berbagai kasus, yang kemudian disebut sebagai peradilan biasa.
- b. *Wilāyah al-Mazālim*, yaitu Lembaga peradilan yang menangani berbagai kasus penganiayaan penguasa terhadap rakyat dan penyalahgunaan wewenang oleh penguasa dan perangkatnya.
- c. *Wilāyah al-ḥisbah*, yaitu Lembaga peradilan yang menangani berbagai kasus pelanggaran moral dalam rangka *al-Amr bi al-Ma'rūf wa al-Nahy 'an al-Munkar*.⁵²

⁵⁰ Sam'un, *Hukum Peradilan Islam* (Surabaya: IAIN Sunan Ampel Press, 2014), 8.

⁵¹ H. A. Basiq Djalil, *Peradilan Islam* (Jakarta: Amzah, 2012), 4.

⁵² Alaidin dan Koto, *Sejarah Peradilan Islam* (Jakarta: Rajawali Press, 2012), 12.

Berdasarkan penjelasan yang sudah diuraikan bahwa konsep Lembaga Negara Ombudsman sama halnya dengan konsep *Wilāyah al-ḥisbah* dalam Ketatanegaraan Islam.

B. *Wilāyah al-ḥisbah*

1. Sejarah *al-ḥisbah*

al-ḥisbah (الحسبه) yang berarti imbalan, pengujian, melakukan sesuatu perbuatan baik dengan penuh perhitungan.⁵³ Sistem *al-ḥisbah* muncul ada beberapa periode pertama Islam di samping sistem peradilan biasa atau institusi *al-Mazālim*. Sistem *al-ḥisbah* adalah salah satu sistem administrasi Islam yang orisinal yang terlahir dari sistem khilafah yang pada hakikatnya sistem khilafah merupakan perwakilan pemilik syara' dalam menjaga agama dan mengatur dunia.⁵⁴ Secara konseptual, Lembaga *al-ḥisbah* itu merupakan bentuk peradilan yang dirumuskan kemudian (masa mujtahiddin), meskipun secara praktis telah dikenal dan berlangsung sejak masa Rasulullah.

Keseharian di dalam kehidupan Rasulullah SAW memang tidak pernah lepas dengan kegiatan melaksanakan *al-Amr bi al-Ma'rūf wa al-Nahy 'an al-Munkar*. Munculnya Lembaga *al-ḥisbah* itu sendiri diilhami oleh suatu Riwayat yang menyatakan bahwa Rasulullah menemukan suatu makanan yang mengandung aib tersembunyi.⁵⁵

Menyaksikan kejadian tersebut seakan-akan Rasulullah terangsang untuk bertanya kepada salah seorang sahabat dan kemudian berkata: “*Apakah aib itu tidak tampak, sehingga banyak orang dapat mengetahuinya.*” Kemudian Rasulullah mengamati tumpukan makanan yang dijual di pasar Madinah tersebut, kemudian mencelupkan jari tangannya ke dalam

⁵³ Arifin dan Jaenal, *Peradilan Agama Islam Dalam Bingkai Reformasi Hukum Di Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2008), 169.

⁵⁴ Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu Jilid 8* (Jakarta: Gema Insani, 2011), 380.

⁵⁵ Oyo Sunaryo Mukhlis, *Perkembangan Peradilan Islam* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 23.

tumbukan tepung tersebut, ternyata pada saat Rasulullah mencabutnya, terlihat jari tangannya basah.

Hal ini menunjukkan bahwa tepung yang terlihat dari luar itu kering, justru basah sehingga jelas menandakan adanya gejala-gejala yang tidak sehat, yaitu penipuan. Pada masa Rasulullah SAW, tugas *al-hisbah* tersebut belum melembaga.⁵⁶ Lembaga *al-hisbah* lahir dan mulai berkembang setelah kehidupan kaum muslimin semakin menyebar luas dan pekat. Umar bin Khattab adalah tokoh yang pertama yang mengembangkan dan menjadikan Lembaga *al-hisbah* itu.⁵⁷ Bahwa pelembagaan dan perkembangan *al-hisbah* sejalan dengan berkembangnya Islam ke berbagai pejuruan dunia, meskipun dalam penerapannya terdapat banyak kendala. Pada saat Khalifah Umar memposisikan diri sebagai *muhtasib*, yaitu orang berwenang menerima keluhan dan juga mediator dalam mengupayakan perselisihan (antara masyarakat dengan pejabat pemerintah). Adapun tugas sebagai *muhtasib* di zaman Khalifah Umar bin Khattab dengan cara melakukan penyamaran, mendatangi berbagai wilayah secara diam-diam guna mendengar langsung keluhan dari rakyat terhadap pemerintah. Khalifah Umar Bin Khattab kemudian membentuk Ketua Hakim Agung dengan tugas khusus melindungi warga masyarakat dari tindakan sewenang-wenang dan penyalahgunaan kekuasaan oleh pejabat pemerintah.⁵⁸

2. Pengertian *Wilayah al-hisbah*

Wilayah al-hisbah ولاية الحسبه secara etimologi berasal dari Bahasa Arab yang terdiri dari dua suku kata, yaitu *Wilayah* (ولاية) dan *al-hisbah* (الحسبه). *Wilayah* berarti kekuasaan dan kewenangan.⁵⁹ Sedangkan kata *al-hisbah* (الحسبه) dalam Bahasa Arab berasal dari kata *hasaba yahsibu ihsaban* yang memiliki

⁵⁶ *Ibid.*, 25.

⁵⁷ Saifullah, "Kelembagaan Wilayah Al-Hisbah Dalam Konteks Penerapan Syariat Islam Di Provinsi Aceh," *Ilmiah Peuradeun* Volume II Nomor 2 (2014): 287–300, <https://journal.scadindependent.org/index.php/jipeuradeun/article/view/35>.

⁵⁸ M. Makhfudz, *Hukum Administrasi Negara* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 132.

⁵⁹ Al Bustani, *Al Muallim Butros, Muhithul Al Mahith* (Beirut: Makhtabah sahal Al shaleh, 1997), 43.

makna antara lain menghitung, dan melakukan suatu perbuatan baik dengan penuh perhitungan.⁶⁰

Secara bahasa bahwa *Wilāyah al-hisbah* itu adalah kewenangan atau kekuasaan yang diberikan kepada seseorang untuk melaksanakan suatu perbuatan baik (*ma'ruf*) dan mencegah perbuatan yang *mungkar* dengan penuh perhitungan mengharap pahala dan ridha dari Allah SWT. Adapun secara terminology terdapat beberapa definisi *Wilāyah al-hisbah* yang di kemukakan oleh para ulama dan pakar sebagaimana berikut:

a. Imam al-mawardi

Imam al-Mawardi memberikan definisi tentang *al-hisbah* yakni suatu perintah untuk mengerjakan yang *ma'ruf* ketika ia sudah jelas-jelas ditinggalkan orang dan mencegah yang *mungkar* ketika ia sudah terang-terangan dikerjakan.⁶¹

Berdasarkan definisi tersebut bahwa suatu perkara dapat menjadi kompetensi *Wilāyah al-hisbah* manakala yang *ma'ruf* mulai ditinggalkan oleh masyarakat dan kemungkinan mulai dikerjakan. Titik poinnya adalah ketika perkara tersebut dilakukan secara terang-terangan. Sehingga apabila yang *ma'ruf* ditinggalkan secara sembunyi-sembunyi dan yang *mungkar* juga dilakukan secara sembunyi-sembunyi maka hak tersebut bukan masuk kedalam kewenangan *Wilāyah al-hisbah*, akan tetapi menjadi ranah atau kewenangan aparat penegak hukum lainnya seperti pengadilan, kepolisian, bahkan dewan madhalim.⁶²

b. Ibnu Khaldun

Ibnu Khaldun memberikan definisi tentang *al-hisbah* ialah kewajiban atau tugas keagamaan yang merupakan salah satu bab yang berkaitan dengan menyeru berbuat kebaikan (*ma'ruf*) dan melarang berbuat *mungkar* yang merupakan kewajiban pemerintah untuk menentukan (mengangkat) orang yang melaksanakan tugas tersebut sesuai dengan keahlian dan kelayakan Batas-batas

⁶⁰ Ibnu Manzhur dan Abu Fadhli Jamaluddin, *Lisan Al-Arab*, Cet. 3 (Beirut: Dar Shabir Bairut, 1994), 25.

⁶¹ Al Mawardi, *Al-Ahkam Al-Sulthaniyah* (Beirut: Dar Al-kutub, 2006), 232.

⁶² *Ibid.*, 235.

kewenangannya ditentukan oleh pemerintah demikian juga diberikan wewenang untuk mengambil pembantunya guna melaksanakan tugas tersebut. Ia berwenang menyelidiki kemungkar, memberi peringatan, dan mendidik orang yang melakukan kemungkar tersebut sesuai dengan kemampuannya dan membimbing masyarakat untuk memelihara kemaslahatan umum di perkotaan.⁶³

Definisi *Wilāyah al-ḥisbah* yang dikemukakan oleh Ibnu Khaldun merupakan institusi negara yang diberi tugas dan wewenang melaksanakan *al-Amr bi al-Ma'rūf wa al-Nahy 'an al-Munkar* yang dilakukan oleh *al-muhtasib* (orang yang diberi amanah untuk menjalankan *Wilāyah al-ḥisbah*) yang ditunjukkan langsung oleh pemerintah. Peranan negara sangat jelas dalam melaksanakan kewajiban menegakkan *amar ma'ruf nahi mungkar* dan berwenang untuk membentuk sebuah Lembaga yang khusus menangani semua *al-Amr bi al-Ma'rūf wa al-Nahy 'an al-Munkar* dalam kehidupan masyarakat.

Berdasarkan ketentuan ini maka memperjelas bahwa ada perbedaan personal *al-ḥisbah* yang dilaksanakan atas kesadaran diri sendiri yang terpanggil untuk melakukannya tanpa ditunjuk oleh pemerintahan yang sering disebut *al mutathawwi'* dengan sebuah Lembaga khusus yang menangani perkara tersebut yang diberi wewenang dan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku yang sering disebut dengan istilah *al- muhtasib*.

c. Nicola Ziadeh

Nicola Ziadeh memberikan definisi *al-ḥisbah* ialah sebuah kantor pemerintah atau Lembaga yang berfungsi untuk mengawasi dan mengontrol moral secara umum. Berdasarkan definisi tersebut yang dimaksud dengan *al-ḥisbah* lebih mengarah kepada sebuah Lembaga yang mempunyai tugas khusus untuk mengawasi dan mengontrol sehingga dapat berjalan sesuai dengan syari'at. Dilihat dari berbagai definisi yang dikemukakan bahwa tidak ada

⁶³ Ibnu Khaldun, *Muqaddimah Ibn Khaldun* (Beirut: Dar Al-kutub, 1993).

perbedaan yang mencolok dalam memberikan pemahaman tentang maksud dari *wilayah al-hisbah* sebagai pelaksanaan *al-Amr bi al-Ma'rūf wa al-Nahy 'an al-Munkar*.⁶⁴

Berkaitan dengan definisi yang berbeda-beda mengenai *Wilāyah al-hisbah* terdapat perbedaan pada aspek-aspek tertentu, seperti halnya Imam al-Mawardi mengemukakan bahwa wewenang *Wilāyah al-hisbah* yaitu melakukan *amal ma'ruf* terhadap perbuatan yang diperintahkan oleh Agama agar dilakukan oleh masyarakat, apabila hal tersebut dilakukan secara terang-terangan dimuka umum.⁶⁵

Sedangkan Khaldun mengemukakan bahwa wewenang *al-hisbah* merupakan kewajiban pemerintah, sehingga perlu penunjukan dan tugas yang jelas untuk dikerjakan oleh *al-muhtasib*. Adapun Ibnu Nicola Ziadeh lebih menekankan bahwa *Wilāyah al-hisbah* itu Lembaga yang diberikan wewenang khusus oleh negara untuk mengawasi aktivitas yang dilakukan oleh manusia agar tidak menyimpang dari ketentuan-ketentuan syariat Islam.⁶⁶

Berdasarkan yang sudah dipaparkan bahwa pengawasan menjadi tugas penting *Wilāyah al-hisbah* namun *Wilāyah al-hisbah* memiliki kewenangan atau kekuasaan yang lain seperti kekuasaan pengawasan, mendengar tuduhan, mendengar dakwaan, menasehati atau menegur dan menghukum. Demikian pula kekuasaan tersebut hanya terbatas kepada hal tertentu saja. Oleh karena itu untuk menjaga dan mencegah terjadinya tumpeng tindih kewenangan antara tugas *al-muhtasib* dengan hakim.

Apabila *Wilāyah al-hisbah* hanya dapat menyelesaikan kemungkaran yang nyata serta adanya tuntutan yang jelas. Akan tetapi bagi kemungkaran yang dilakukan sembunyi-sembunyi serta perkara yang

⁶⁴ Manwir Sjadzali, *Islam Dan Tatanegara* (Jakarta: Universitas Indonesia, 1993), 46.

⁶⁵ Ali bin Muhammad Al-Mawardi, *Al-Ahkam Al-Shulthaniyah, Penerjemah : Fadli Bahari* (Jakarta: Darul Falah, 2006), 79.

⁶⁶ *Ibid.*, 88.

mengandung dakwaan dan membutuhkan kesaksian, maka hal tersebut termasuk kewenangan *Wilāyah al- qadā'*. Selain itu *al- muhtasib* dapat bertindak tanpa permintaan atau pengaduan, berbeda halnya dengan *Wilāyah al-qadā'* yang hanya dapat bertindak jika ada pengaduan atau dakwaan.

3. Dasar Hukum *Wilāyah al-ḥisbah*

Pada dasarnya setiap ajaran Islam, setiap muslim wajib untuk melaksanakan *al-Amr bi al-Ma'rūf wa al-Nahy 'an al-Munkar*. Namun dalam masalah-masalah tersebut harus terdapat badan-badan khusus yang menanganinya. Dalam Islam badan tersebut dikenal dengan sebutan *Wilāyah al-ḥisbah*. Adapun dasar hukum dibentuknya Lembaga tersebut ialah:

- a. Firman Allah SWT dalam Qur'an Surah Āli Imrān [3] ayat 104 yang berbunyi :

وَأَتَكُنَّ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ
وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

Artinya : "Hendaklah ada di antara kamu segolongan orang yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang mungkar. Mereka itulah orang-orang yang beruntung."
(Q.S Āli `Imrān [3] : 104).⁶⁷

Maksud dari ayat tersebut menunjukkan bentuk perintah, jika dilihat dari kaidah dasarnya hakikat perintah menunjukkan kepada sesuatu yang bersifat wajib dan bukan menunjukkan kepada *fardu ain* (wajib dilakukan oleh setiap orang) akan tetapi *fardu khifayah* (apabila telah dikerjakan oleh Sebagian orang maka lepaslah kewajibannya).Maka dalam melaksanakan perintah tersebut di pandang perlu dibentuk suatu badan atau institusi Negara yang dikenal sebagai *Wilāyah al-ḥisbah*.

- b. Sabda Nabi

⁶⁷ RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*.

Pada hadis yang diriwayatkan oleh Muslim, ia mendengar bahwa Rasulullah Salallahu alaihi wasallam bersabda: “*Barang siapa diantara kamu melihat suatu kemunkaran, maka hendaklah ia cegah dengan tangannya, jika tidak mampu mencegah dengan tangannya maka dengan perkataannya, jika tidak mampu mencegah dengan perkataannya, maka hendaklah ia mencegah dengan hatinya. Dan itulah selemah-lemahnya iman.* (H.R.Muslim).⁶⁸

4. Tugas dan Wewenang *Wilāyah al-ḥisbah*

Wilāyah al-ḥisbah secara umum memiliki tugas dan wewenang dalam melaksanakan *al-Amr bi al-Ma'rūf wa al-Nahy 'an al-Munkar*, para *Fuqaha'* bersepakat bahwa wewenang *Wilāyah al-ḥisbah* meliputi seluruh pelanggaran terhadap prinsip *al-Amr bi al-Ma'rūf wa al-Nahy 'an al-Munkar* yang berada di luar wewenang *Wilāyah al- qadā'* dan *Wilāyah al-Mazalim*, baik yang berkaitan dengan pelanggaran syari'at di bidang pasar, di bidang ekonomi, sosial ataupun pelaksanaan ibadah.

Kekuasaan dan hukuman secara langsung yang dilakukan oleh *muhtasib* dilakukan secara bertingkat yang mana berawal dari nasihat, jika dengan nasihat tidak diindahkan, barulah *muhtasib* mengambil Langkah seterusnya berbentuk hukuman. *Wilāyah al-ḥisbah* memiliki kewenangan atau kekuasaan yang lain seperti kekuasaan pengawasan, mendengar tuduhan, mendengar dakwaan, menasihati dan menegur serta menghukum. Demikian pula kekuasaan tersebut hanya terbatas kepada hal-hal tertentu saja. Oleh karena itu untuk mencegah terjadinya tumpang tindih kewenangan antara tugas *al-muhtasib* dengan hakim. Apabila *Wilāyah al-ḥisbah* hanya dapat menyelesaikan kemungkaran yang nyata serta adanya serta tuntutan yang jelas. Akan tetapi bagi kemungkaran yang dilakukan secara tersembunyi serta perkara yang mengandung dakwaan dan membutuhkan kesaksian, maka hal tersebut

⁶⁸ Zainudin, *Hadist Shahih Muslim* (Kabupaten Sidoarjo: CV. Turats Nabawi Press, 2021), 67.

termasuk ke dalam kewenangan *Wilāyah al- qadā'*. Selain itu *al- muhtasib* dapat bertindak tanpa permintaan atau pengaduan. Berbeda halnya dengan *Wilāyah al- qadā'* yang hanya dapat bertindak jika ada pengaduan atau dakwaan. Lebih jelasnya al-Ghazali memaparkan tingkatan dalam mengambil tindakan yang dilakukan oleh *muhtasib*:⁶⁹

- a. Menyadarkan atas buruk baiknya suatu perbuatan, metode yang digunakan adalah nasihat
- b. Mengingatkan agar mengerjakan perbuatan yang ma'ruf dan menjauhi perbuatan yang munkar
- c. Mengancam dengan hukuman, baik dengan menyebutkan hukuman-hukuman tuhan maupun hukuman-hukuman Negara
- d. Mengingatkan dengan Lantang bila perlu menghardiknya agar ia sadar bahwa yang dilakukannya salah dan menyimpang
- e. Menyuruh dan melarang dengan tangan, jika pihak yang bersalah tidak dapat disadarkan dengan ancaman
- f. Mengenakan berbagai hukuman *ta'zir*, hukuman ini boleh dilaksanakan dengan bentuk memukul, memenjarakan, menyingkirkan, menjatuhkan, atau mengumumkan kesalahan kepada khalayak ramai.

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik berasal dari dua suku kata yaitu pelayanan dan publik. Kata pelayanan berakar pada kata layan yang kemudian ditambah dengan awalan `pe` dan akhiran `an` yang berarti:

- a. Perihal atau cara melayani;
- b. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), jasa;

⁶⁹ Abu hamid Muhammad bin Muhammad Al-Ghazali Imam, *Ihya Ulum Al-Din Jilid 2* (Bairut: Daar Al-Fikhri, 1991), 357-360.

- c. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual-beli barang atau jasa. Sementara itu, publik berarti umum atau masyarakat.⁷⁰

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan atau kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.⁷¹

Pelayanan publik berdasarkan yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana definisi mengenai Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁷²

Pemerintah telah membuat aturan tentang pelayanan publik dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan agar menjadi baik, yakni dengan cara melakukan pengawasan aparat pelayanan publik.

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu pertama, pengawasan intern yang dilakukan oleh atasan dan aparat pengawasan fungsional dan kedua, pengawas eksternal yang dilakukan masyarakat secara langsung dan pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman untuk memberikan perlindungan hak-hak masyarakat, keadilan, dan kesejahteraan memperoleh pelayanan publik yang baik.⁷³

Ada beberapa ahli yang berpendapat tentang pelayanan publik, antara lain adalah :

- a. Ratminto dan Winarsih

⁷⁰ Philipus Ngorang, *Etika Pelayanan Publik Sebuah Pengantar* (Depok: Rajawali Pers, 2020), 13.

⁷¹ Lijan Poltak Sinambela, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik-Teori, Kebijakan, Dan Implementasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 5.

⁷² Pasal 1 Ayat 1 UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

⁷³ Andi Anas Chaerul M., "Penerapan Ajudikasi Khusus Oleh Ombudsman Republik Indonesia Terhadap Penyelenggara Negara Yang Maladministrasi," *Jurisprudentie : Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syariah Dan Hukum* Volume 7 Nomor 1 (2020): 144, <https://doi.org/10.24252/jurisprudentie.v7i1.14601>.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Wasistiono

Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

c. LAN

Pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan.⁷⁴

2. Asas Pelayanan Publik

Asas merupakan suatu pernyataan fundamental atau kebenaran umum yang dapat dijadikan pedoman pemikiran dan tindakan. menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 4 menjelaskan asas Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

- a. Kepentingan umum, artinya kepentingan yang didahulukan dari kepentingan lainnya.
- b. Kepastian hukum, artinya pemerintah harus mengandalkan hukum dalam dan peraturan yang berlaku dalam menyediakan pelayanan.
- c. Kesamaan hak, yaitu Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

⁷⁴ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik, Edisi Revisi. Aplikasi IPusnas*, 2021, 15.

- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan, yaitu Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif, yaitu Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan, yaitu Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas, yaitu Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu, yaitu Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.⁷⁵

3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Selain asas-asas yang di perlu dipatuhi, prinsip pelayanan publik juga harus diperhatikan dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut antara lain :

- a. Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak rumit atau cepat, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan yang terdiri dari beberapa hal yaitu diantaranya sebagai berikut:
 - 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
 - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

⁷⁵ Pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian dan tepat waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.
 - d. Akurasi : produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
 - e. Tidak diskriminatif : tidak membedakan suku, ras, agama, dan golongan, gender, dan status ekonomi.
 - f. Bertanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - g. Kelengkapan sarana dan prasarana : tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
 - h. Kemudahan akses : tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.
 - i. Kejujuran : cukup jelas.
 - j. Kecermatan : hati-hati, teliti, telaten.
 - k. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.
 - l. Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman, dan kepastian hukum.⁷⁶

4. Standar Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak terlepas dari standarisasi pelayanan. Standar pelayanan tersebut yang menjadi tolok ukur untuk nantinya wajib dipatuhi oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

⁷⁶ Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik* (Bandung: Reifika Aditama, 2012), 65.

- a. Dasar Hukum
- b. Persyaratan
- c. Prosedur Pelayanan didistribusikan kepada penyedia dan penerima layanan, termasuk pengaduan.
- d. Waktu Penyelesaian diatur dari saat pengajuan permohonan hingga penyelesaian layanan termasuk pengaduan.
- e. Biaya Pelayanan pelayanan termasuk rinciannya yang akan ditentukan dalam proses pemberian pelayanan.
- f. Produk Pelayanan yakni hasil pelayanan diperoleh sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- g. Sarana dan prasarana yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
- h. Kompetensi pelaksana
- i. Pengawasan internal
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- k. Jumlah pelaksana
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko keragu-raguan ;
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.⁷⁷

D. Ombudsman RI

1. Pengertian dan Kedudukan Ombudsman

Mengenai definisi dari Ombudsman, terdapat di dalam UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu

⁷⁷ *Ibid.*, 68.

yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.⁷⁸

Sebuah lembaga negara dibuat untuk menjalankan suatu tugas dan fungsi tertentu yang menjadi ukuran mengenai eksistensi lembaga negara di masyarakat. Lembaga Ombudsman adalah lembaga negara yang awalnya lahir dari tranformasi paham negara hukum yang demokratis ke negara hukum yang bertanggung jawab. Tranformasi tersebut terjadi dikarenakan untuk mengembangkan warga negara dan penduduk yang kini lebih tergantung pada pemerintah daripada sebelumnya kemudian selama abad ke-20 terjadinya perkembangan dan pertumbuhan lembaga-lembaga birokrasi secara kolektif, secara individu yang mampu menimbulkan ketidakseimbangan dalam hubungan antara warga negara yang lemah dan lembaga negara yang kuat, oleh sebab itu mudah terjadinya penyalahgunaan wewenang oleh pemerintah terhadap masyarakat.⁷⁹

Kedudukan Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik sangatlah penting. Hal ini merujuk pada salah satu ayat al-Qur'an yang mengatur tentang adanya otoritas pengawas yakni firman Allah Subhanahu wata'ala dalam QS. Āli-'Imrān [3] ayat 104, yang berbunyi :

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ
وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

Artinya : *"Hendaklah ada di antara kamu segolongan orang yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang mungkar. Mereka itulah orang-orang yang beruntung."* (Q.S Āli-'Imrān [3] : 104).⁸⁰

⁷⁸ Ismail, "Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Menangani Maladministrasi Di Tengah Pandemi Covid-19.", 22.

⁷⁹ Tim Penyusunan Buku Ombudsman Republik Indonesia, *Ombudsprudensi* (Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia, 2009), 9-13.

⁸⁰ RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*.

Berdasarkan ayat tersebut menunjukkan bahwa “segolongan umat” diperintahkan membentuk atau menyiapkan satu kelompok khusus yang bertugas untuk mencegah dari yang mungkar dalam hal ini penyimpangan terhadap pelayanan publik yang dapat merugikan masyarakat atau yang biasa disebut maladministrasi.⁸¹ Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik ialah pertama, mencegah kemungkaran dengan tangan (kekuasaan). Dalam kehidupan masyarakat, kekuasaan mempunyai arti penting bagi hukum karena kekuasaan bukan hanya merupakan instrumen pembentukan hukum (*law making*), tapi juga instrumen penegakan hukum (*law enforcement*).⁸²

2. Tujuan Ombudsman

Tujuan dibentuknya lembaga Ombudsman Republik Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam Pasal 4 antara lain ialah:⁸³

- a. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera.
- b. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.
- c. Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa, aman, dan kesejahteraan yang semakin baik.
- d. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktik-praktik maladministrasi, diskriminasi, korupsi, kolusi, serta nepotisme.

3. Fungsi, Tugas dan Wewenang Ombudsman RI

Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggaraan

⁸¹ *Ibid*, 23.

⁸² Andi Safriani, *Hukum Administrasi Negara* (Makassar: Alauddin University Press, 2013), 206.

⁸³ Pasal 4 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.⁸⁴ Tugas Ombudsman diatur di dalam Pasal 7 Undang-undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yaitu :⁸⁵

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

Berikutnya kewenangan Ombudsman tercantum di dalam Pasal 8 Undang-undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yakni:⁸⁶

- a. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari Pelapor, Terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai Laporan yang disampaikan kepada Ombudsman;
- b. Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada Pelapor ataupun Terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu Laporan;

⁸⁴ Pasal 6 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

⁸⁵ Pasal 7 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008.

⁸⁶ Pasal 8 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

- c. Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan Laporan dari instansi Terlapor;
- d. Melakukan pemanggilan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan Laporan;
- e. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
- f. Membuat Rekomendasi mengenai penyelesaian Laporan, termasuk Rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan;
- g. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan Rekomendasi.

Di samping berwenang dalam hal menindaklanjuti laporan masyarakat yang dilaporkan terkait maladministrasi dalam pelayanan publik, juga terdapat kewenangan lain, hal ini dijelaskan dalam Pasal 8 ayat (2) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yakni sebagai berikut:⁸⁷

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

4. Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan oleh Ombudsman

Tugas dan wewenang Ombudsman untuk menerima laporan dugaan maladministrasi yang disampaikan oleh masyarakat (pelapor). Namun sebelum pelapor menyampaikan laporannya kepada Ombudsman, harus mengetahui alur-alur

⁸⁷ Pasal 8 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

dalam penyampaian laporan. Ada empat alur penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat di Ombudsman antara lain :

a. Penerimaan Laporan (*Input*)

Pada tahapan ini, laporan/pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat terlebih dahulu harus melengkapi persyaratan formil seperti identitas yang memuat nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, alamat, uraian peristiwa, tindakan atau keputusan yang dilaporkan secara terperinci.

Pelapor sebelumnya telah menyampaikan laporan kepada pihak terlapor atau atasannya, namun tidak ada solusi atas laporan tersebut. Penting diketahui juga bahwa peristiwa yang dilaporkan kepada Ombudsman itu belum lewat dari 2 tahun sejak peristiwa tersebut terjadi. Jika semua persyaratan sudah lengkap, maka Ombudsman akan memeriksa laporan tersebut (*verifikasi*).⁸⁸

Laporan yang terdapat kekurangan, pelapor akan diberikan waktu selambat-lambatnya 30 hari untuk melengkapi berkas laporannya, lewat dari jangka waktu yang telah ditentukan maka pelapor dianggap mencabut laporannya. Apabila laporannya sudah lengkap, maka Ombudsman akan melakukan pemeriksaan substantif.

b. Proses Pemeriksaan

Tahapan ini, jika laporan yang disampaikan masyarakat tidak termasuk dalam kategori maladministrasi, maka Ombudsman akan menyampaikan secara tertulis kepada pelapor selambat-lambatnya dalam waktu 7 hari sejak Ketua Ombudsman menandatangani hasil pemeriksaan laporan. Namun jika laporan tersebut termasuk kategori maladministrasi yang tentu sudah menjadi kewenangan dari Ombudsman, maka Ombudsman akan melakukan pemanggilan secara tertulis kepada pihak-pihak terkait seperti terlapor, saksi, ahli, dan/atau penerjemah untuk

⁸⁸ Andi Anas Chaerul M., "Penerapan Ajudikasi Khusus Oleh Ombudsman Republik Indonesia Terhadap Penyelenggara Negara Yang Maladministrasi," *Jurisprudentie : Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syariah Dan Hukum* Volume 7 Nomor 1 (2020): 144, <https://doi.org/10.24252/jurisprudentie.v7i1.14601>.

nantinya dimintai keterangan lalu meminta penjelasan tertulis kepada terlapor (klarifikasi) dan/atau melakukan pemeriksaan lapangan/ investigasi.

Selanjutnya, mekanisme penyelesaian laporan pengaduan oleh Ombudsman untuk tahap konsiliasi dapat dilaksanakan pada tiap tahapan pemeriksaan laporan sementara untuk penyelesaian laporan masyarakat yang melalui mediasi dilakukan setelah tahapan pemeriksaan menemukan tindakan/perbuatan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara layanan dan/atau pelaksana pelayanan publik dan penyelesaian laporan melalui mekanisme adjudikasi khusus dilakukan bilamana proses penyelesaian melalui konsiliasi dan mediasi para pihak tidak menemui kesepakatan.⁸⁹

c. *Output*

Pada tahap ini, maka Ombudsman akan memberikan kesimpulan berupa rekomendasi atau saran. Dalam pasal 1 angka 7 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dijelaskan definisi dari rekomendasi: *“Rekomendasi adalah kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman, kepada atasan Terlapor untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik.”*

d. *Monitoring dan Evaluasi*

Hasil Keputusan pada tahap ini, Ombudsman melakukan pemantauan atau pengawasan terhadap pihak terlapor maupun pelapor, apakah mereka melaksanakan keputusan yang telah dicapai. Untuk memastikan bahwa semua keputusan terlaksana demi perbaikan pelayanan publik.

5. Pengertian Maladministrasi

Istilah maladministrasi merupakan kata serapan dari bahasa Inggris, yaitu *maladministration* yang berarti pemerintahan yang buruk. Maladministrasi secara umum

⁸⁹ *Ibid.*

diartikan sebagai perbuatan atau perbuatan yang bertentangan dengan hukum dan etika dalam suatu proses administrasi pelayanan publik yang melibatkan penyalahgunaan wewenang / jabatan, kelalaian dalam tindakan dan putusan, pengabaian kewajiban hukum, penundaan yang berkepanjangan, tindakan diskriminatif dan Permintaan imbalan termasuk kompensasi dan sebagainya.⁹⁰

Menurut Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia definisi Maladministrasi dijelaskan bahwa, “maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam Penyelenggara Negara dan Pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.”⁹¹

Berdasarkan definisi maladministrasi yang sudah dipaparkan, maka dapat disimpulkan bahwa maladministrasi adalah suatu perilaku atau perbuatan yang melanggar hukum dengan melakukan penyalahgunaan wewenang dalam ruang lingkup penyelenggaraan pemerintahan yang berakibat pada kerugian materil atau immaterial bagi masyarakat.

6. Bentuk-bentuk Maladministrasi

Buku Saku Memahami Maladministrasi membagi enam klasifikasi bentuk-bentuk maladministrasi diantaranya sebagai berikut:⁹²

- a. Bentuk-bentuk maladministrasi terkait dengan ketepatan waktu dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terdiri dari tindakan penundaan berlarut, tidak menangani dan pengabaian kewajiban.
- b. Bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan keberpihakan sehingga mengarah pada ketidakadilan dan

⁹⁰ Hendra Nurtjahoj dkk, *Memahami Maladministrasi* (Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia, 2013), 4.

⁹¹ Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

⁹² Nurtjahoj, *Memahami Maladministrasi*, 14-18.

diskriminasi. Kelompok ini terdiri dari persekongkolan, kolusi dan nepotisme, perilaku tidak adil, dan berpihak secara nyata.

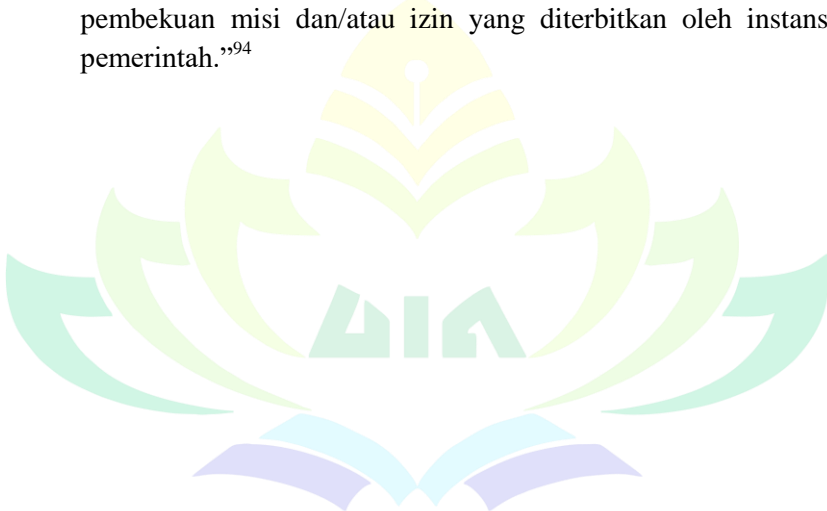
- c. Bentuk-bentuk maladministrasi yang lebih cenderung mencerminkan beberapa bentuk pelanggaran hukum dan peraturan perundang-undangan. Kelompok ini terdiri dari pemalsuan, pelanggaran hukum, dan tindakan melawan hukum.
- d. Bentuk-bentuk maladministrasi terkait kewenangan/kompetensi atau regulasi yang mempengaruhi kualitas pelayanan umum pejabat publik kepada masyarakat. Kelompok ini terdiri dari tindakan di luar yurisdiksi, pejabat yang tidak kompeten menjalankan tugasnya, intervensi yang mempengaruhi proses pemberian pelayanan umum, dan tindakan yang menyimpang dari prosedur tetap.
- e. Bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan sikap arogansi seorang pejabat publik dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat. Kelompok ini terdiri dari tindakan sewenang-wenang, penyalahgunaan wewenang, dan tindakan yang tidak pantas.
- f. Bentuk-bentuk maladministrasi yang mencerminkan bentuk aktif korupsi. Kelompok ini terdiri dari tindakan pemerasan atau permintaan imbalan uang (korupsi), tindakan penguasaan harta benda orang lain tanpa hak dan penggelapan barang bukti.

Secara eksplisit, kewenangan Ombudsman mutlak bukanlah sebagai lembaga yang dapat memberikan sanksi, namun hanya sebatas memberikan saran kepada pihak terlapor (penyelenggara negara) agar bisa memperbaiki kinerjanya. Ombudsman hanya bisa menyampaikan kepada atasan atau Presiden serta Dewan Perwakilan Rakyat untuk menindaklanjuti jika dalam rekomendasi yang diberikan itu tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Undang-Undang No. 37 Tentang Ombudsman Republik Indonesia mengatur mengenai sanksi pidana atau ganti kerugian pada pasal 44 yang berbunyi: “setiap orang yang menghalangi

Ombudsman dalam melakukan pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau denda paling banyak Rp 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).”⁹³

Sedangkan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur mengenai sanksi administrasi pada pasal 54 berupa: “teguran tertulis, pembebasan dari jabatan, penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun, penurunan pangkat yang setingkat lebih rendah untuk paling lama 1 (satu) tahun, pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri, pemberhentian dengan tidak hormat, dan pembekuan misi dan/atau izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.”⁹⁴



⁹³ Pasal 44 Undang-Undang No. 37 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

⁹⁴ Pasal 54 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

DAFTAR RUJUKAN

Al-Qur`an:

RI, Kementerian Agama. *Al-Qur`an Dan Terjemahannya*. Jakarta: PT. Kumudasmoro Grafindo Semarang, 1994.

Hadist:

An-Nawawi, Al-imam Abu Zakariya bin Syarifuddin. *Riyadhus Shalihin*. Al-Haramain, 2005.

Zainudin. *Hadist Shahih Muslim*. Kabupaten Sidoarjo: CV. Turats Nabawi Press, 2021.

Buku:

Akbar, Husaini Usman dan Purnomo Setiady. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara, 2001.

Al-Mawardi, Ali bin Muhammad. *Al-Ahkam Al-Shulthaniyah, Penerjemah : Fadli Bahari*. Jakarta: Darul Falah, 2006.

An-Nawawi, Al-imam Abu Zakariya bin Syarifuddin. *Riyadhus Shalihin*. Al-Haramain, 2005.

AS, Susiadi. *Metode Penelitian*. Bandar Lampung: LP2M Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2015.

———. *Metodologi Penelitian*. Lampung: LP2M IAIN Raden Intan Lampung, 2014.

Atmosudirjo, Prajudi. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 1994.

Az-Zuhaili, Wahbah. *Fiqh Islam Wa Adillatuhu Jilid 8*. Jakarta: Gema Insani, 2011.

Bustani, Al. *Al Muallim Butros, Muhithul Al Mahith*. Beirut: Makhtabah sahad Al shaleh, 1997.

Djalil, H. A. Basiq. *Peradilan Islam*. Jakarta: Amzah, 2012.

Djazul, H.A. *Fiqh Siyasah: Implementasi Kemaslahatan Umat Dalam*

- Rambu-Rambu Syariah*. Jaakarta: Kencana, 2013.
- Djazuli. *Kaidah-Kaidah Fiqh Hukum Islam Dalam Menyelesaikan Masalah Yang Praktis*. Jakarta: Kencana, 2007.
- Djazuli, Atjep. *Fiqh Siyasah: Implementasi Kemaslahatan Umat Dalam Rambu-Rambu Syari"ah*. Jakarta: Kencana.
- Dokumen Visi Dan Misi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung.
- Dwiyanto, Agus. *Undang-Undang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika, 2014.
- Dzajuli. *Fiqh Siyasah Implementasi Kemaslahatan Umat Dalam Rambu-Rambu Syariah*. Jakarta: Kencana Media Grup, 2013.
- Farida. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Solo: Cakra Books, 2014.
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik, Edisi Revisi. Aplikasi IPusnas*, 2021.
- Hatmawan, Slamet Riyanto dan Aglis Andhita. *Metode Riset Penelitian Kualitatif Dan Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Sleman: CV Budi Utama, 2020.
- Imam, Abu hamid Muhammad bin Muhammad Al-Ghazali. *Ihya Ulum Al-Din Jilid 2*. Bairut: Daar Al-Fikhri, 1991.
- Indonesia, Tim Penyusunan Buku Ombudsman Republik. *Ombudsprudensi*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia, 2009.
- Iqbal, Muhammad. *Fiqh Siyasah Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*. Jakarta: Prenamedia Group, 2014.
- Jaenal, Arifin dan. *Peradilan Agama Islam Dalam Bingkai Reformasi Hukum Di Indonesia*. Jakarta: Kencana, 2008.
- Jailani, Imam Amrusi, Dkk. *Hukum Tata Negara Islam*. Surabaya: IAIN SA Press, 2013.

- Jamaluddin, Ibnu Manzhur dan Abu Fadhli. *Lisan Al-Arab, Cet. 3*. Beirut: Dar Shabir Bairut, 1994.
- Khaldun, Ibnu. *Muqaddimah Ibn Khaldun*. Beirut: Dar Al-kutub, 1993.
- Koto, Alaidin dan. *Sejarah Peradilan Islam*. Jakarta: Rajawali Press, 2012.
- Lijan Poltak Sinambela, Dkk. *Reformasi Pelayanan Publik-Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Makhfudz, M. *Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Mawardi, Al. *Al-Ahkam Al-Sulthaniyah*. Beirut: Dar Al-kutub, 2006.
- Muhammad, Abdul Kadir. *Hukum Dan Penelitian Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004.
- Muhammad Iqbal. *Fiqh Siyasah, Kontekstual Doktrin Politik Islam*. Jakarta: Prenada Media Grup, 2014.
- Mukhlis, Oyo Sunaryo. *Perkembangan Peradilan Islam*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Nata, Abuddin. *Pemikiran Pendidikan Islam Dan Barat*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2012.
- Ngorang, Philipus. *Etika Pelayanan Publik Sebuah Pengantar*. Depok: Rajawali Pers, 2020.
- Nurtjahoj, Hendra. *Memahami Maladministrasi*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia, 2013.
- Pulungan, Suyuthi. *Fiqh Siyasah, Ajaran Sejarah Dan Pemikiran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002.
- Rahmat, Jalaludin. *Metodologi Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya, 2000.
- Safriani, Andi. *Hukum Administrasi Negara*. Makassar: Alauddin

- University Press, 2013.
- Sam'un. *Hukum Peradilan Islam*. Surabaya: IAIN Sunan Ampel Press, 2014.
- Sarosa, Samiaji. *Penelitian Kualitatif Dasar-Dasar*. Jakarta: PT. Indeks, 2012.
- Sholihin, Bunyana. *Kaidah Hukum Islam Dalam Tertib Dan Fungsi Legislasi Hukum Dan Perundang-Undangan*. Yogyakarta: Kreasi Total Media, 2016.
- Sjadzali, Manwir. *Islam Dan Tatanegara*. Jakarta: Universitas Indonesia, 1993.
- Sukardja, Ahmad. *Piagam Madinah Dan UUD 1945*. Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1945.
- Surjadi. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reifika Aditama, 2012.
- Taimiyah, Ibnu. *Siyasah Syar'iyah : Etika Politik Islam*. Surabaya: Risalah Gusti, 2005.
- Thaib, H. Dahlan. *Implementasi Sistem Ketatanegaraan Menurut UUD-1945*. Yogyakarta: Liberti, 1993.
- Tika, Mohammad Pabundu. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Ubaidillah, Imam Amrusi dan Hasan. *Hukum Tata Negara Islam*. Surabaya: IAIN Sunan Ampel Press, 2013.
- Wiratama, Sujarweni V. *Metode Penelitian: Lengkap Praktis Dan Mudah Di Pahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014.
- Zainudin. *Hadist Shahih Muslim*. Kabupaten Sidoarjo: CV. Turats Nabawi Press, 2021.

Jurnal :

- Adan, Hasanuddin Yusuf, Zaiyad Zubaidi, and Iqbal Rahman.
"OMBUDSMAN ACEH TERHADAP PELAYANAN Setiap

Warga Negara Berhak Untuk Mendapatkan Persamaan Perlakuan Yang Baik Dan Adil Dalam Hukum Maupun Pemerintahan . Reformasi Pemerintahan , Dengan Tujuan Menciptakan Suatu Pemerintahan Yang Baik , Bersih” 1, no. 2 (2022): 293–318.

Adan, Hasanuddin Yusuf, Zaiyad Zubaidi, and Iqbal Rahman. “Ombudsman Aceh Terhadap Pelayanan Setiap Warga Negara Berhak Untuk Mendapatkan Persamaan Perlakuan Yang Baik Dan Adil Dalam Hukum Maupun Pemerintahan . Reformasi Pemerintahan , Dengan Tujuan Menciptakan Suatu Pemerintahan Yang Baik , Bersih” 1, no. 2 (2022): 293–318.

Aziz, F. Aminuddin. “Fiqh Siyasah Politik Islam.” Aminazizenter, 2019. <http://www.aminazizeenter.com/2009/artikel-62-september-2008-kuliah-fiqh-siya%3Eesah-politik-islam.html>.

Chaerul M., Andi Anas. “Penerapan Ajudikasi Khusus Oleh Ombudsman Republik Indonesia Terhadap Penyelenggara Negara Yang Maladministrasi.” *Jurisprudentie : Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syariah Dan Hukum 7*, no. 1 (2020): 144. <https://doi.org/10.24252/jurisprudentie.v7i1.14601>.

Diah Sanjiwani, Ni Putu. Dewi Pascarani, Ni Nyoman. Winaya, I Ketut. “Penanganan Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Mengenai Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung.” *Citizen Charter* 1, no. 2 (2014). <https://www.neliti.com/publications/28597/penanganan-pengaduan-masyarakat-dalam-pelayanan-publik-mengenai-izin-mendirikan>.

Heryana, Ade. “Informan Dan Pemilihan Informan Dalam Penelitian Kualitatif.” *Sistem Informasi Akuntansi: Esensi Dan Aplikasi 25*, no. December (2018): 11. eprints.polsri.ac.id.

Hutasuhut, Ullynta Mona, Zuhraeni Zuhraeni, Agus Hermanto, and Triono Triono. “Problematika Implementasi Kebijakan Kota Bandar Lampung Dalam Mewujudkan Ketentraman Dan Ketertiban Umum: Perspektif Siyasah Dusturiyah.” *As-Siyasi : Journal of Constitutional Law* 2, no. 2 (2022): 133–48. <https://doi.org/10.24042/as-siyasi.v2i2.12961>.

Mustika, Rindy, and Hervin Yoki Pradikta. "Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Penyandang Disabilitas: Perspektif Fiqih Siyasah." *As-Siyasi : Journal of Constitutional Law* 1, no. 2 (2022): 14–33. <https://doi.org/10.24042/as-siyasi.v1i2.11368>.

Rinaldo, M Edwar, and Hervin Yoki Pradikta. "Analisis Fiqh Siyasah Dusturiyah Dalam Pembentukan Peraturan Tentang Trading in Influence Dalam Hukum Positif Di Indonesia." *As-Siyasi : Journal of Constitutional Law* 1, no. 1 (2021): 63–84. <https://doi.org/10.24042/as-siyasi.v1i1.8955>.

Saifullah. "Kelembagaan Wilayah Al-Hisbah Dalam Konteks Penerapan Syariat Islam Di Provinsi Aceh." *Ilmiah Peuradeun* II, no. 2 (2014): 287–300. <https://journal.scadindependent.org/index.php/jipeuradeun/article/view/35>.

Sultan, Lomba. "Kekuasaan Kehakiman Dalam Islam Dan Aplikasinya Di Indonesia." *Jurnal Al-Ulum* 13, no. 2 (2013): 435–52. <https://journal.iaingorontalo.ac.id/index.php/au/article/view/195>.

Solechan. "Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia." *Administrative Law & Governance Journal* 1, no. 2 (2018): 67–89. <http://ir.obihiro.ac.jp/dspace/handle/10322/3933>.

Skripsi :

Cempaka, Sinta. "Pengawasan Ombudsman Terhadap Pengelolaan B3 Vaksinasi Covid-19 Tahun 2021 Di Provinsi Lampung (Studi Kasus Ombudsman RI Perwakilan Lampung)." Skripsi, Universitas Lampung, 2023.

Ismail, Nurwaqiah. "Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Menangani Maladministrasi Di Tengah Pandemi Covid-19." Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2021.

Jafar, Fadillah Febrianti. "Kualitas Pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Menangani Laporan Maladministrasi Di

Sulawesi Selatan.” Skripsi, Universitas Hasanuddin Makassar, 2021.

Kurniawan, M Hasby. “Upaya Ombudsman Ri Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Mengatasi Maladministrasi Pelayanan Publik Sektor Kesehatan Di Provinsi Lampung Tahun 2016.” Skripsi, Universitas Lampung Bandar Lampung, 2018.

Mauliddin, Muhammad Agus, Prodi Hukum, and Tata Negara. “Ombudsman Ri Perwakilan Aceh Dalam Fakultas Syariah Dan Hukum.” Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh, 2022.

Rusni Mayang Sari. “Tinjauan Fiqh Siyasah Terhadap Implementasi Wewenang Badan Permusyawaratan Desa Menurut Peraturan Daerah Empat Lawang Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Badan Permusyawaratan Desa (Studi Di Desa Seleman Ilir Kabupaten Empat Lawang).” Skripsi Uin Raden Intan Lampung, 2022.

Sari, Nurmila Indah. “Peran Ombudsman Dalam Penyelesaian Pelayanan Publik Di Kota Makassar.” Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2020.

Sukmawati, Erna. “Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi (Di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat).” Skripsi, Universitas Muhammadiyah Mataram, 2020.

Wawancara :

Atika Mutiara Oktakevina (Anggota Keasistenan Pemeriksaan Laporan). “Efektivitas Pelaksanaan Ombudsman Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat.” In *Wawancara Dengan Penulis*, 2023.

_____. “Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Infrastruktur Jalan.” In *Wawancara Dengan Penulis*, 2023.

Adiwijaya, Tegar (Anggota Keasistenan Pemeriksaan Laporan). “Upaya Ombudsman Dalam Melakukan Upaya Pencegahan Dan

Pengawasan Terhadap Tindakan Maladministrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.” In *Wawancara Dengan Penulis*, 2023.

Burhan, Muhammad (Anggota Keasistenan Pemeriksaan Laporan). “Faktor Hambatan Dalam Perbaikan Infrastruktur Jalan.” In *Wawancara Dengan Penulis*, 2023.

———. “Infrastruktur Jalan Yang Rusak Di Provinsi Lampung.” In *Wawancara Dengan Penulis*, 2023.

“Dokumen Visi Dan Misi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung,” n.d.

Febri Panca Wulan Sari (Masyarakat). “Pendapat Masyarakat Terkait Infrastruktur Jalan Yang Rusak Di Desa Sukamaju Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan.” In *Wawancara Dengan Penulis*, 2023.

Lisa (Masyarakat). “Pendapat Masyarakat Terkait Infrastruktur Jalan Yang Rusak Di Desa Sukamaju Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan.” In *Wawancara Dengan Penulis*, 2023.

Rosmala, Dewi (Masyarakat). “Pendapat Masyarakat Terkait Infrastruktur Jalan Yang Rusak Di Desa Sukamaju Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan.” In *Wawancara Dengan Penulis*, 2023.

Suparti (Masyarakat). “Pendapat Masyarakat Terkait Infrastruktur Jalan Yang Rusak Di Desa Sukamaju Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan.” In *Wawancara Dengan Penulis*, 2023.

Tegar Adiwijaya (Anggota Keasistenan Pemeriksaan Laporan). “Upaya Ombudsman Dalam Melakukan Upaya Pencegahan Dan Pengawasan Terhadap Tindakan Maladministrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.” In *Wawancara Dengan Penulis*, 2023.

Widodo, Rahayu. “Pendapat Masyarakat Terkait Infrastruktur Jalan Yang Rusak Di Desa Sukamaju Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan.” In *Wawancara Dengan Penulis*, 2023.

Sumber Online :

Aziz, F. Aminuddin. "Fiqh Siyasah Politik Islam." Aminazizeenter, 2019. <http://www.aminazizeenter.com/2009/artikel-62-september-2008-kuliah-fiqh-siya%3Esah-politik-islam.html>.

RI., Ditjen Perbendaharaan Kemenkeu. "Tugas Dan Fungsi," 2022. <https://djp.kemenkeu.go.id/kppn/manado/id/profil/visi-misi/114-profil/2570-tugas-dan-fungsi-2.html#:~:text=Tugas adalah suatu hal yang,seseorang atau organisasi untuk diselesaikan.>

Undang-undang :

Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Pasal 1 ayat 1 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pasal 4 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pasal 44 Undang-Undang No. 37 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Pasal 54 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pasal 6 & 7 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008.

Pasal 6 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Pasal 8 ayat (2) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

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

Peraturan Presiden No. 38 Tahun 2015 Kerjasama Pemerintah Dengan
Badan Usaha Dalam Penyediaan Infrastruktur.

Undang-undang RI No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan
Angkutan Jalan.

