

Peran Ombudsman Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Telaah Siyasah Syariah

Dermina Dalimunthe¹, Al Ihwal¹

¹IAIN Padangsidimpuan, Indonesia

email: dermina@iain-padangsidimpuan.ac.id

Abstract : This study aims to analyze the role of the Ombudsman in increasing supervision of the awareness of users of public services, to analyze the application of the Ombudsman's legal sanctions against public service institutions that commit maladministration and to analyze the position of the ombudsman institution in sharia siyasah. The type of this research is a literature study, this research approach uses a juridical normative approach and a statutory approach, the data analysis used is a non-numeric qualitative approach. The results of this study explain that the role of the ombudsman has been effective because if you look at the function of the ombudsman as a supervisory agency, it is in line with what is instructed by the legislation. The ombudsman institution when dealing with a violation case regarding maladministration does not take sides with anyone and really considers the opinions of the reporting party and the reported party. The Ombudsman in the case of effectiveness when carrying out his duties is considered appropriate and accurate because in taking a stance on various reports regarding maladministration cases, they are directly processed and completed with statutory regulations. Ombudsman where the process of applying sanctions has been going well, starting from conducting an examination to providing corrective action against perpetrators of maladministration. The Ombudsman regarding his position and authority as a supervisory institution takes the principle of supervisory institutions in Islam to achieve good deeds and prevent evil in accordance with those carried out by wilayat al-Muzalim and wilayat al-Hisbah in Islamic administration.

Keywords : Ombudsman, Maladministration, Public Services, Siyasah Syariah

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran lembaga Ombudsman dalam meningkatkan pengawasan terhadap kesadaran pengguna pelayanan publik, untuk menganalisis penerapan sanksi hukum lembaga Ombudsman terhadap lembaga pelayanan publik yang melakukan maladministrasi dan untuk menganalisis kedudukan lembaga ombudsman dalam siyasah syariah. Adapun jenis penelitian ini adalah studi pustaka, pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan normatif yuridis dan pendekatan perundang-undangan, analisis data yang digunakan adalah metode pendekatan kualitatif bersifat non numerik. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa peran ombudsman telah efektif sebab apabila melihat dari fungsi ombudsman sebagai sebuah lembaga pengawasan telah searah dengan yang diinstruksikan oleh peraturan perundang-undangan. Lembaga ombudsman ketika mengatasi sebuah kasus pelanggaran mengenai maladministrasi tidak memihak kepada siapapun dan benar-benar mempertimbangkan pendapat dari pihak pelapor dan terlapor. Ombudsman dalam perkara keefektifan ketika melaksanakan tugasnya dinilai telah sesuai dan akurat sebab dalam mengambil sikap terhadap berbagai ragam laporan tentang perkara maladministrasi langsung diproses serta dituntaskan dengan peraturan perundang-undangan. Ombudsman dimana proses penerapan sanksinya telah berjalan dengan baik yang dimulai dari melakukan pemeriksaan hingga pemberian tindakan korektif terhadap pelaku maladministrasi. Ombudsman mengenai kedudukan dan kewenangannya

sebagai lembaga pengawasan mengambil prinsip dari lembaga pengawasan dalam Islam untuk mencapai perbuatan baik dan mencegah yang mungkar sesuai dengan yang dijalankan oleh wilayah al-Muzalim dan wilayah al-Hisbah dalam ketatanegaraan Islam.

Kata Kunci : Ombudsman, Maladministrasi, Pelayanan Publik, Siyasa Syariah

PENDAHULUAN

Ombudsman Republik Indonesia adalah salah satu lembaga penunjang yang lahir tidak dengan tiba-tiba namun lembaga ini berkembang hampir diseluruh negara dengan versinya tersendiri yang berbeda-beda. Galang Asmara menjelaskan bahwa lembaga ombudsman suatu negara manapun tidak memiliki terikatan dengan sistem hukum yang berlaku atau yang terikat dengan sistem pemerintahan yang dianut sebuah lembaga. Lembaga Ombudsman dibentuk berdasarkan Undang-undang RI No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang disahkan dalam Rapat Paripurna DPR RI pada tanggal 07 Oktober 2008¹.

Tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga pengawasan eksternal dimana keberadaannya diharap bisa mengontrol tugas penyelenggaraan pelayanan publik dan penegakan hukum. Lembaga ombudsman Indonesia menangani pengaduan pelayanan publik dimana dalam menjalankan tugas dan wewenangnya terbebas dari campur tangan kekuasaan lainnya dan bekerja berdasarkan laporan masyarakat untuk menelusuri permasalahan pelayanan atau suatu lembaga hukum yang melakukan maladministrasi bagi masyarakat.

Pembentukan ombudsman Indonesia untuk mengurangi dan mencegah terjadinya maladministrasi pelayanan publik. Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan baik itu BUMN, BUMD, badan hukum milik negara, badan usaha milik swasta yang dikelola oleh kelompok maupun perseorangan yang merugikan masyarakat baik secara materil maupun immateril.

Pengawasan oleh ombudsman Republik Indonesia adalah hal yang wajib dilakukan dalam mengawasi kegiatan pelayanan publik baik itu diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dan pemerintahan agar meminimalisir terjadinya suatu maladministrasi yang tidak diinginkan oleh masyarakat. Seperti permasalahan yang banyak terjadi mengenai pelanggaran maladministrasi khususnya di kota Makassar dimana contoh kasusnya yang terjadi pada tanggal 19 Oktober 2020 yaitu Ombudsman temukan maladministrasi produk izin penggunaan jalan polrestabes Makassar². dan ombudsman RI perwakilan Sul-Sel memaparkan salah satu laporan yaitu maladministrasi yang paling banyak ditujukan kepada sejumlah instansi dibawah naungan Pemkab dan Pemkot di Sul-Sel. Adapun laporan yang diterima sebanyak 86 laporan maladministrasi dimana 36 instansi di bawah naungan Pemkab dan Pemkot, 28 laporan untuk BUMN/BUMD dan 22 laporan untuk PemProv Sul-Sel. Laporan tersebut menyangkut masyarakat yang merasa dirugikan secara langsung atas tindakan atau perilaku pelayanan publik yang tidak sesuai dengan prosedur dan maladministrasi yang umumnya terjadi adalah

¹ Diperoleh dari <http://ombudsman.go.id/regulasi/PO>. Pada hari Rabu 09 juni 2021. Pukul. 10.30

² Diperoleh dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--ombudsman-temukan-maladministrasi-produk-izin-penggunaan-jalan-polrestabes-Makassar>. Pada hari Jumat 06 Agustus 2021. Pukul. 14.30

pelanggaran penerapan di luar peraturan resmi yang sederhananya disebut dugaan pungutan liar (pungli)³.

METODE PENELITIAN

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan ialah studi pustaka (*library research*). Penelitian ini mengacu pada data atau bahan-bahan yang berkaitan langsung dengan topik permasalahan yang diangkat. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan normatif yuridis dan pendekatan perundang-undangan. Penelitian ini digunakan sebagai usaha mendekatkan masalah yang diteliti dengan sifat hukum normatif.

2. Jenis dan Sumber Data

Adapun yang digunakan oleh peneliti adalah sumber data sekunder terdiri dari bahan hukum primer dan bahan sekunder. Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah QS. Al-Hajj/22:41, QS. Al-Imran/3:104 dan Undang-undang No.37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Undang-undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, keputusan Presiden Republik Indonesia No. 44 Tahun 2000 serta Peraturan Ombudsman No.26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan. Sedangkan bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah publikasi-publikasi bidang hukum, jurnal-jurnal hukum, artikel atau berita, website dan hasil penelitian yang berhubungan sebagai bahan pendukung dari data yang digunakan pada penelitian ini.

3. Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ialah studi kepustakaan yang dilakukan dengan cara menelusuri, mendapatkan data yang diperlukan dan menganalisis lembaga ombudsman dalam melakukan pengawasan pelayanan publik. Analisis data yang digunakan adalah teknik pendekatan kualitatif yang bersifat non numerik atau data yang tidak bisa diangkakan dan tahap pengolahan data yang digunakan oleh penulis yaitu *display* data dan *editing* data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Lembaga Ombudsman dalam Meningkatkan Pengawasan terhadap Lembaga Pelayanan Publik

Terdapat 2 dasar hukum yang mengatur tentang ombudsman di Indonesia yaitu keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional, pada Pasal 2 menjelaskan lembaga pengawasan masyarakat berasaskan Pancasila, bersifat mandiri dan berwenang melakukan klarifikasi, monitoring atau pemeriksaan laporan masyarakat perihal penyelenggara negara khususnya pelaksana oleh aparatur pemerintah termasuk lembaga peradilan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian Undang-undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dibentuk untuk lebih memperkuat dan mengoptimalkan fungsi, tugas dan wewenang komisi ombudsman nasional dan dengan berlakunya undang-undang tersebut komisi nasional ombudsman berubah menjadi ombudsman Republik Indonesia.

Lembaga ombudsman berkaitan dengan keluhan dari masyarakat akibat malpraktik yang dijalankan oleh lembaga penyelenggara pemerintahan untuk melaksanakan penyelidikan

³ Diperoleh dari <https://www.jawapos.com>. Pada hari Jumat 06 Agustus 2021. Pukul. 15.00

terhadap keluhan masyarakat tentang administrasi pemerintahan. Ombudsman pun memiliki kewenangan untuk menjalankan penyelidikan meski tidak adanya pengaduan dengan inisiatif ombudsman sendiri. Ombudsman ketika menjalankan fungsi pengawasannya bisa bekerjasama dengan lembaga lain yang memiliki wewenang seperti DPR dan KPK. Kewenangan ombudsman difokuskan lebih terhadap masalah pelayanan kepada masyarakat.

Ombudsman memiliki perbedaan dengan lembaga pengawasan eksternal lainnya yaitu:

- a. keputusan ombudsman RI yang dinyatakan dengan sebuah rekomendasi keputusannya tidak mengikat, tidak dapat dipaksakan untuk dieksekusi.
- b. Ombudsman RI melakukan pengawasan terhadap perilaku aparat administrasi utamanya memiliki keterkaitan dengan pelayanan publik.
- c. Ombudsman RI melingkupi seluruh institusi penyelenggara negara dan pemerintahan bahkan individu dan swasta serta bersifat eksternal.

Pasal 35 Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa tugas ombudsman ketika mengawasi pelayanan publik terdapat dua yaitu:

- a. Pengawasan internal apabila kita mengharapkan pelayanan publik menjadi lebih baik untuk kedepan oleh sebab itu pengawasan internal adalah hal yang begitu penting agar diselenggarakan kepada pelayanan publik dengan cara kinerja-kinerja penyelenggara pelayanan publik dievaluasi yang dilaksanakan oleh instansi yang berkaitan. RB No. 17 Tahun 2017 tentang pedoman penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik menjelaskan bahwa yang di evaluasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah sumber daya manusia sistem informasi pelayanan publik, sarana prasarana, pengaduan, profesionalisme dan kebijakan pelayanan.
- b. Pengawasan eksternal dilaksanakan masyarakat dengan mengajukan sebuah laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan publik terhadap sebuah instansi terlapor atau atasan yang terlapor kemudian apabila tidak mendapatkan tanggapan boleh mengajukan pengaduan tersebut kepada lembaga ombudsman RI. Dalam Undang-Undang No.25 tentang pelayanan publik eksternal meliputi masyarakat, DPR RI, DPRD Provinsi, DPRD Kabupaten atau Kota dan ombudsman RI. Apabila pengawasan ini diselenggarakan dengan cara gabungan maka pelayanan publik yang bermutu dan baik mampu dengan ringan dan lancar diwujudkan secara beriringan. Pengawas eksternal sangat diperlukan untuk saling bekerja sama agar penyelenggara pelayanan publik berjalan dengan gesit dalam menjalankan upaya-upaya perbaikan dari semua rekomendasi yang di sampaikan dari pengawas eksternal.

Upaya Lembaga Ombudsman dalam Penanganan Maladministrasi Pelayanan Publik

Ombudsman RI Nomor 4 Tahun 2010 tentang organisasi dan tata kerja di lingkungan ombudsman Republik Indonesia masing-masing mempunyai tugas dan tanggung jawab. Lembaga ombudsman dalam menangani kasus maladministrasi memiliki tanggung jawab yaitu sebagai pihak penerima konsultasi dan verifikasi, sebagai pihak yang melakukan investigasi lapangan dan klarifikasi, sebagai pihak yang menindaklanjuti proses penyelesaian laporan serta sebagai pihak yang melakukan proses monitoring dan kepatuhan.

Tindakan Korektif Ombudsman Republik Indonesia

Tindakan korektif dilaksanakan dengan secara bertahap mulai dari yang paling ringan hingga paling berat. Dan terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan dalam memberikan tindakan korektif yaitu apabila karyawan yang diberikan tindakan korektif wajib diberitahu

mengenai pelanggaran atau kesalahan apa yang sudah diperbuatnya, lalu yang bersangkutan diberi kesempatan untuk membela diri dan pengenaan tindakan korektif yang terberat adalah pemberhentian. Pemberian tindakan korektif yang efektif berpusat terhadap perilaku atau sikap seseorang dalam kelompok kerja yang melaksanakan kesalahan dalam menjalankan kegiatan kerja dan bukan sebab kepribadiannya. Dan pemberian tindakan korektif wajib mengikuti prosedur dengan benar agar tidak berdampak negatif terhadap moral kerja anggota kelompok.

Beberapa tindakan korektif yang dikeluarkan oleh ombudsman yaitu teguran dimana pihak ombudsman memberikan tanggapan terhadap pihak terkait yang melakukan maladministrasi dan pihak ombudsman meminta kepada pihak yang melakukan maladministrasi baik itu perseorangan atau kelompok agar melaksanakan evaluasi tugas dan fungsi pejabat.

Sistem Pengawasan dan Kedudukan Ombudsman dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Fungsi ombudsman RI yang tertuang pada Undang-undang RI No. 37 Tahun 2008 Pasal 6 menjelaskan ombudsman adalah salah satu unsur dalam sistem pengawasan di Indonesia yaitu bentuk pengawasan lembaga negara bersifat independen atau mandiri tidak mempunyai hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, ombudsman melaksanakan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya⁴.

Pengawasan adalah suatu kegiatan yang ditunjukkan agar menjamin penyelenggaraan kegiatan sesuai dengan rencana. Apabila dikaitkan dengan hukum pemerintahan pengawasan bisa diartikan sebagai suatu kegiatan yang ditunjukkan untuk menjamin sikap tindak pemerintahan/aparat administrasi yang berjalan sesuai dengan hukum berlaku. Ketika dikaitkan dengan hukum tata negara pengawasan adalah suatu kegiatan yang ditunjukkan untuk menjamin terlaksananya penyelenggaraan negara oleh lembaga-lembaga kenegaraan sesuai dengan hukum berlaku⁵. Pada dasarnya kewajiban pemerintah/penyelenggara negara terhadap masyarakat kaitannya dengan pelayanan publik adalah untuk meningkat kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan koorpirasi yang baik serta untuk memberi perlindungan setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik⁶. Sebab itu berbagai upaya yang sudah dilaksanakan oleh pemerintah yaitu membentuk Undang-undang RI No. 37 Tahun 2008 tentang ombudsman Republik Indonesia yang disahkan pada tanggal 07 Oktober 2008 dan Undang-undang RI No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Melihat tugas dari ombudsman yaitu memiliki wewenang menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasar laporan tersebut ombudsman berhak melaksanakan investigasi kepada perbuatan aparat yang dilaporkan atau yang dikeluhkan atas dasar hasil investigasi kemudian ombudsman mengeluarkan rekomendasi. Menurut Undang-undang RI No. 37 Tahun 2008 Pasal 8 Ayat (2) menjelaskan bahwa ombudsman berwenang dalam menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, pimpinan penyelenggara negara lainnya untuk perbaikan dan penyempurnaan organisasi atau prosedur pelayanan publik serta juga dalam menyampaikan saran kepada DPRD atau kepada daerah agar terhadap Undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka untuk mencegah maladministrasi.

⁴ Pasal 2 UU RI No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

⁵ Asmara, Galang. *Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*. Yogyakarta : Laksbang. 2005. h. 125

⁶ Konsideran Undang-undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Analisis Fiqih Siyasah Syariah terhadap Kedudukan dan Kewenangan Ombudsman

Sistem pada sebuah ketatanegaraan Islam menegaskan bahwa dalam bidang hukum tidak boleh ada sebuah diskriminasi dimana seluruh orang yang ada didepan hukum mempunyai letak dan posisi sama tanpa membedakan dari status social yang dimiliki setiap orang. Dan letak kedudukan manusia pada pandangan Islam pun juga sama hanya membedakan adalah ketakwaan setiap manusia kepada Allah swt.⁷ oleh karena itu dibutuhkan adanya lembaga pengawas yang mampu mengawasi pemerintah agar tidak berlaku semena-mena.

Sebagaimana yang diperintahkan oleh Allah swt. secara implisit mengamanatkan adanya lembaga pengawasan dalam QS. Ali-Imran/3:104 yang berbunyi :

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

Terjemahnya:

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

Berdasarkan ayat diatas menjelaskan bahwa arti perlunya sebuah lembaga pengawasan, dalam bahasa al-qur’an “*Segolongan umat*” melaksanakan kegiatan pengawasan adalah *al-Amr bi wa al-ma’ruf wa al-nahy ‘an al-munkar*, walaupun al-qur’an tidak menjelaskan lebih lanjut mengenai bagaimana bentuk dari lembaga pengawasan tersebut.

Lembaga yang menjalankan tugas *al-amr bi al-ma’ruf wa al-nahy ‘an al-munkar* dalam kajian *fiqih siyasah* dikenal dengan *wilayat al-muzalim* dan *wilayat al-hisbah* dimana melaksanakan tugas pengawasan ketika adanya penyelewengan pejabat dan pelanggaran disebabkan dari rakyat secara umum.

Ombudsman adalah sebuah lembaga negara memiliki tugas dalam melakukan pengawasan terhadap suatu penyelenggaraan pelayanan publik dimana yang dijalankan oleh penyelenggara negara dan pemerintah pusat serta di daerah yang diberikan tugas dalam menyelenggarakan pelayanan publik tertentu⁸.

Ombudsman mempunyai wewenang dalam menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan dari laporan ombudsman memiliki hak untuk melaksanakan penyidikan terhadap kelakuan aparat yang dilaporkan dari hasil penyidikan tersebut ombudsman kemudian membuat dan memberikan rekomendasi. Dan ombudsman pun mempunyai wewenang dalam melaksanakan penyidikan atas inisiatif sendiri terhadap dugaan atas maladministrasi pada penyelenggaraan pelayanan publik tanpa perlu ada suatu laporan dan keluhan dari masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut ombudsman mengambil prinsip-prinsip lembaga pengawasan dalam Islam dimana kewenangan dan posisi yang dilaksanakan oleh ombudsman adalah pengawasan dengan cara *Wilayat al-Muzalim* dan *wilayat al-Hisbah* dalam sistem sebuah ketatanegaraan Islam. Ombudsman dalam posisi kelembagaan adalah lembaga pengawasan negara yang otonom dimana mempunyai kemiripan dengan *Wilayat al-Muzalim* dan *wilayat al-Hisbah* sebagai halnya lembaga peradilan Islam yang otonom dari kekuasaan Khalifah. Namun

⁷ Nidasoliah Zalika, Andi dan Rahmiati. *Pemenuhan Hak Pilih Penyandang Disabilitas Netra pada Pemilihan Gubernur Kota Makassar Perspektif Siyasah Syariah*. Vol. 3. No. 1. 2021. h.1. <http://journal.uin-alauddin.ac.id> (Diakses dari internet pada tanggal 25 Februari 2021)

⁸ Pasal 6 Undang-undang RI No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

yang membedakannya adalah ombudsman merupakan lembaga negara yang mandiri di Indonesia sedang *Wilayat al-Muzalim* dan *wilayat al-Hisbah* berada pada lembaga peradilan Islam.

Ombudsman secara wewenang dan sistem kerjanya mempunyai kemiripan dengan *wilayat al-Hisbah* dimana ombudsman berwenang untuk menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik lalu melaksanakan investigasi kepada perbuatan aparat yang dilaporkan atau dikeluhkan kemudian mengeluarkan rekomendasi. Dan *wilayat al-Hisbah* pun demikian yaitu *muhtasib* menerima pengaduan dari masyarakat atas pelanggaran terhadap suatu peraturan lalu memberikan sanksi *ta'zir* (sanksi disiplin). Ombudsman dan *wilayat al-Hisbah* pun memiliki fungsi dan kewenangan yang serupa dalam berinisiatif sendiri untuk melaksanakan sebuah pengawasan terhadap dugaan maladministrasi atau pelanggaran peraturan yang terdapat dalam kompetensinya.

Ombudsman yang dibentuk di Indonesia telah pantas dan tidak memiliki pertentangan dalam prinsip pengawasan pada *fiqih siyasah* dimana prinsip *al-amr bi al-ma'ruf wa al-nahy 'an al-munkar* untuk mewujudkan kedamaian, keamanan serta ketertiban umum dan untuk mengurangi terjadinya hak asasi manusia seperti fungsi yang dipunyai oleh *Wilayat al-Muzalim* dan *wilayat al-Hisbah* dalam Ketatanegaraan Islam.

KESIMPULAN

Peran ombudsman telah efektif sebab apabila melihat dari fungsi ombudsman sebagai sebuah lembaga pengawasan telah searah dengan yang diinstruksikan oleh peraturan perundang-undangan. Lembaga ombudsman ketika mengatasi sebuah kasus pelanggaran mengenai maladministrasi tidak memihak kepada siapapun dan benar-benar mempertimbangkan pendapat dari pihak pelapor dan terlapor. Ombudsman dalam perkara keefektifan ketika melaksanakan tugasnya dinilai telah sesuai dan akurat sebab dalam mengambil sikap terhadap berbagai ragam laporan tentang perkara maladministrasi langsung diproses serta dituntaskan dengan peraturan perundang-undangan.

Ombudsman dimana proses penerapan sanksinya telah berjalan dengan baik yang dimulai dari melakukan pemeriksaan hingga pemberian tindakan korektif terhadap pelaku maladministrasi. Apabila setiap yang menjadi pihak dilaporkan dan atasan yang dilaporkan telah terbukti melakukan maladministrasi dalam pelayanan publik maka wajib untuk menjalankan rekomendasi dari ombudsman RI. Dan ketika sanksi tidak dilaksanakan maka sanksi administratif akan diberikan sesuai dengan peraturan dan hukum yang berlaku sebagaimana tertuang pada Pasal 39 UU No. 37 Tahun 2008 tentang ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman mengenai kedudukan dan kewenangannya sebagai lembaga pengawasan mengambil prinsip dari lembaga pengawasan dalam Islam untuk mencapai perbuatan baik dan mencegah yang mungkar sesuai dengan yang dijalankan oleh *wilayat al-Muzalim* dan *wilayat al-Hisbah* dalam ketatanegaraan Islam.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmara, Galang. *Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*. Yogyakarta : Laksbang. 2005. h. 125
- Desiana, Ayu. "Analisis Konsep Pengawasan Ombudsman terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Hukum* 6. No.2. (2013). 7.

Diantha, Pasek I Made. *Metodologi Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum*. Jakarta: Prenada Media Group, 2016.

Diperoleh dari <http://ombudsman.go.id/regulasi/PO>. Pada hari Rabu 09 juni 2021. Pukul. 10.30

Diperoleh dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--ombudsman-temukan-maladministrasi-produk-izin-penggunaan-jalan-polrestabes-Makassar>. Pada hari Jumat 06 Agustus 2021. Pukul. 14.30

Diperoleh dari <https://www.jawaposcom>. Pada hari Jumat 06 Agustus 2021. Pukul. 15.00

Kadarsih, Setiajeng. *Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia dalam Pelayanan Publik Menurut Undang-undang No. 37 Tahun 2008*. Jawa Tengah: Fakultas Hukum Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto, 2010.

Konsideran Undang-undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Nidasoliah Zalika, Andi dan Rahmiati. *Pemenuhan Hak Pilih Penyandang Disabilitas Netra pada Pemilihan Gubernur Kota Makassar Perspektif Siyasah Syariah*. Vol. 3. No. 1. 2021. h.1. <http://journal.uin-alauddin.ac.id> (Diakses dari internet pada tanggal 25 Februari 2021)

Pasal 6 Undang-undang RI No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Pasal 2 UU RI No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia