

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara memiliki kewajiban yaitu salah satunya memberikan pelayanan publik untuk dapat memastikan terpenuhinya hak-hak dasar masyarakat, dan hal tersebut diatur oleh hukum. Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas.¹ Guna memastikan bahwa pelayanan publik dapat diakses tanpa diskriminasi oleh semua warga negara, prinsip keadilan, transparansi, dan akuntabilitas harus diterapkan dalam konteks ini. Tata kelola pelayanan yang baik di Indonesia diatur melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik). Indonesia sebagai negara yang menjunjung nilai-nilai hukum maka semua warga negara harus tunduk pada produk hukum yang dibuat oleh masyarakat itu sendiri melalui lembaga-lembaga hukum negara.² Pada kenyataannya, pelayanan publik sering menghadapi berbagai masalah, termasuk birokrasi yang lamban, ketidakpastian hukum, dan dugaan penyalahgunaan wewenang yang menyebabkan layanan buruk.

Kekacauan sistem birokrasi di Indonesia nyaris terjadi di setiap lini bidang kehidupan terutama dalam hal kepentingan pelayanan publik di Indonesia. Birokrasi yang salah pun mengakibatkan munculnya krisis kepercayaan yang besar dari masyarakat terhadap pemerintah. Krisis kepercayaan tersebut apabila dibiarkan akan menimbulkan bahaya dalam

¹ Agus Dwiyanto, 2014, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University, Yogyakarta, hlm. 136.

² Yogi Suprayogi Sugandi, 2011, *Administrasi Publik Konsep Dan Perkembangan Ilmu Di Indonesia*, Graha Ilmu, Yogyakarta. hlm. 70.

kehidupan bangsa, yang mana diantaranya dapat menghilangkan rasa nasionalisme dan menyisakan apatisme masyarakat Indonesia. Guna mengantisipasi hal tersebut, dibutuhkan lembaga independen yang mampu mengembalikan kepercayaan rakyat kepada pemerintah. Salah satu cara yang ditempuh ialah dengan melahirkan Ombudsman Republik Indonesia (Ombudsman RI) yang sebelumnya bernama Komisi Ombudsman Nasional dan namanya diubah menjadi Ombudsman Republik Indonesia pada tanggal 9 September 2008.³

Peran Ombudsman RI memiliki tanggung jawab strategis untuk memantau pelaksanaan pelayanan publik dari aspek hukum diantaranya sebagai pengawas independen yang memiliki otoritas untuk menerima laporan dan menindaklanjuti dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik. Ombudsman RI juga bertanggung jawab untuk merekomendasikan instansi terkait untuk memperbaiki kualitas layanan yang buruk. Ombudsman RI sangat penting karena lembaga ini memberikan jalur hukum bagi orang-orang yang merasa dirugikan oleh layanan publik yang buruk. Dalam menangani kasus maladministrasi, Ombudsman RI memiliki dua keasistenan: Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan dan Bidang Pemeriksaan Laporan. Bidang Penerimaan dan Verifikasi bertanggung jawab atas konsultasi, melakukan penerimaan laporan, dan melakukan pemeriksaan administratif dan substantif yang terkait dengan kewenangan Ombudsman RI untuk menentukan apakah laporan dapat dilanjutkan ke tahap pemeriksaan. Proses penyelesaian laporan Ombudsman RI terdiri dari beberapa tahapan: penerimaan, klarifikasi, investigasi, mediasi dan

³ Tim Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan, 2019, *Berani Laporan!*, Inspirasi Indonesia Ponorogo, hlm. 214.

rekomendasi. Pada tahap ini, Ombudsman RI menerima laporan maladministrasi seperti tidak memberikan pelayanan, permintaan imbalan, dan lainnya.⁴

Ombudsman RI dalam menangani suatu persoalan tidak hanya terpaku pada laporan yang diterima dari masyarakat tetapi juga menggali persoalan-persoalan yang terjadi di masyarakat dengan melakukan *own-motion investigation* atau yang dikenal dengan investigasi atas prakarsa sendiri yang mana tanpa adanya laporan resmi namun terdapat kesalahan. Melalui cara ini Ombudsman RI menindaklanjuti hal tersebut dengan meminta pihak media untuk bertanya siapa yang melapor. Ombudsman RI juga biasanya melakukan *systemic review terhadap* kasus yang bersifat residivis dan kompleks menyangkut kepentingan khalayak banyak.

Tahap klarifikasi dimulai dengan meminta terlapor untuk memberikan penjelasan dan keterangan tentang laporan yang dilaporkan. Proses klarifikasi ini tidak hanya melibatkan pelapor, tetapi juga melibatkan terlapor untuk memastikan kebenaran kasus yang dilaporkan dan membuat kesimpulan tentang laporan tersebut. Tahap investigasi ialah dimana penyelidikan, pencarian, pemeriksaan, dan pengumpulan data digunakan untuk mengetahui apa yang sebenarnya terjadi di lapangan. Ombudsman RI memanggil terlapor, pelapor, dan kedua belah pihak untuk meminta klarifikasi. Rekomendasi atau tahap kesimpulan adalah langkah terakhir yang dilakukan dimana Ombudsman RI menilai birokrasi publik untuk memperbaiki pelayanan yang telah diberikan kepada lembaga

⁴ Farah Fadila and Lince Magriasti, 2022, "Peran Ombudsman Ri Perwakilan Provinsi Sumatera Barat Dalam Penyelesaian Laporan Maladministrasi Bidang Pendidikan Di Kota Padang Tahun 2020," *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)* Volume 6, hlm. 10220.

terlapor.

Persoalan yang menarik untuk diteliti terkait Laporan yang ditangani oleh Ombudsman RI Perwakilan D.I.Yogyakarta salah satu diantaranya ialah Laporan yang disampaikan oleh masyarakat perwakilan warga Desa Bligo, Kecamatan Ngluwar, Kabupaten Magelang yang terdampak pembangunan Jalan Tol Jogja-Bawen dan merasa terganggu dengan rencana pembangunan *box pedestrian* pada struktur jalan tol dikarenakan akan berdampak pada aksesibilitas jalan desa yang selama ini ada. Jalan desa yang sebelumnya bisa dilewati truk dengan lebar 4 (empat) meter terancam tidak bisa karena *box pedestrian* yang dibangun mempunyai lebar kurang dari 4 (empat) meter. Pelapor menyampaikan aspirasi kepada Pemerintah Desa Bligo dan ditindaklanjuti dengan mengirimkan surat yang ditujukan kepada PT. Jasamarga Jogja-Bawen berkaitan dengan permohonan agar *underpass* yang akan dibangun untuk menggantikan jalan Desa yang terdampak pembangunan jalan tol Jogja-Bawen di Padukuhan Ngringin bisa menyesuaikan lebar jalan dan tinggi 4,5 (empat koma lima) meter karena *underpass* yang telah dibangun di tempat lain yang juga terdampak yaitu di Padukuhan Kedon Bakalan Kidul dipandang terlalu sempit.⁵

Laporan masyarakat terkait pengadaan barang *box pedestrian* dalam proyek jalan tol Jogja-Bawen merupakan implementasi dari fungsi Ombudsman RI sehingga penelitian dengan judul “Peran Ombudsman RI Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Penyelesaian Laporan Masyarakat (Studi Kasus Pengadaan Barang *Box Pedestrian* Proyek Jalan Tol Oleh PT. Jasamarga Jogja-Bawen)” menjadi perhatian penting karena

⁵ Ombudsman RI DIY, 2024, “LAHP PT. Jasamarga Jogja-Bawen”, Yogyakarta.

peran, keberadaan, dan fungsi Ombudsman RI dalam mengawasi pelayanan publik yang kerap kali tidak dipahami oleh masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang peran Ombudsman RI, mulai peka dengan pelanggaran pelayanan publik yang biasa ditemui maupun pernah dialami oleh masyarakat yang sama dengan Laporan yang dibahas oleh penulis, dan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana peran Ombudsman RI Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam menyelesaikan laporan masyarakat terkait pengadaan barang Box Pedestrian oleh PT. Jasamarga Jogja-Bawen?

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini, Penulis kemudian mempelajari ketentuan, aspek-aspek dan urgensi dari eksistensi penyelesaian laporan masyarakat, juga turut berkontribusi dalam perkembangan ilmu hukum khususnya yang berkaitan dengan Hukum Administrasi Negara. Penelitian ini juga menambah wawasan hukum bagi penulis untuk lebih dalam membahas dan mengetahui terkait Hukum Administrasi Negara.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Akademisi, harapannya hasil dari penelitian ini nantinya dapat menjadi sarana edukasi dalam kegiatan pembelajaran di kampus, khususnya yang berkaitan dengan penyelesaian laporan masyarakat oleh Ombudsman RI.
- b. Bagi Masyarakat, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan edukasi mengenai sarana perlindungan hukum terhadap adanya maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- c. Bagi Pemerintah/Instansi terkait, memberikan masukan untuk meningkatkan efektivitas penyelesaian maladministrasi yang diterima oleh Ombudsman RI.
- d. Bagi Ilmu Hukum khususnya Hukum Administrasi Negara, berkontribusi dalam memperkaya kajian akademik tentang peran dan fungsi Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelayanan publik dalam sistem hukum administrasi negara di Indonesia.

D. Keaslian Penelitian

Skripsi dengan judul penelitian “Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Penyelesaian Laporan Masyarakat (Studi Kasus Pengadaan Barang *Box Pedestrian* Proyek Jalan Tol Oleh PT. Jasamarga Jogja-Bawen)” merupakan karya orisinal milik penulis dan bukan merupakan plagiasi.

Tulisan ini merupakan hal yang baru dan berbeda dengan tulisan terdahulu.

Adapun keaslian dari bentuk penelitian ini merupakan bentuk penghargaan terhadap penelitian terdahulu yang memiliki kemiripan dengan dengan penelitian yang sedang penulis teliti. Terdapat beberapa tulisan yang cukup memiliki keterkaitan dengan tulisan yang diajukan oleh penulis serta memiliki perbedaan yang mendasar:

1. Skripsi yang ditulis oleh Annisa Meyliza, Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Antasari dengan judul *“Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Penyelesaian Laporan Kasus Maladministrasi Pada Bidang Pertanahan”*. Rumusan masalahnya membahas: Bagaimana proses penyelesaian laporan kasus maladministrasi di bidang pertanahan oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan? Penelitian yang dilakukan bertujuan mendalami peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam menyelesaikan laporan maladministrasi pada bidang pertanahan dan kendala apa yang dihadapi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam menyelesaikan laporan maladministrasi di bidang pertanahan.⁶

Hasil dari penelitian ini ialah menyatakan bahwa penyelesaian pelaksanaan penyelesaian laporan masyarakat kasus maladministrasi di bidang pertanahan telah dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 (UU Ombudsman RI) dan Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun

⁶ M F Alfaridzi, 2023, *“Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Bidang Pendidikan”*, Universitas Islam Negeri Antasari, Banjarmasin.

2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan. Namun untuk pelaksanaannya masih kurang maksimal dan penyelesaian laporan kurang efektif sehingga sehingga belum menghasilkan perubahan. Laporan terkait kasus maladministrasi di bidang pertanahan terus meningkat. Kendala yang dialami oleh Ombudsman RI ialah masalah anggaran dan Sumber Daya Masyarakat (SDM) Ombudsman RI.

Perbedaan penelitian yang akan dilakukan penulis dengan penelitian ini terletak pada fokus analisis yang terdapat pada penelitian ini lebih luas karena mencakup bidang pertanahan sedangkan yang menjadi fokus analisis penulis lebih sempit dengan hanya mengarah kepada salah satu kasus yang ditangani oleh Ombudsman RI. Perbedaan selanjutnya terletak pada lingkup penelitian yang dilakukan oleh peneliti skripsi ini terbatas di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan sedangkan lingkup penelitian akan dilakukan oleh penulis terbatas di Ombudsman RI Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Skripsi yang ditulis oleh Meylin Wulandari, Fakultas Ilmu Politik dengan judul "*Efektivitas Penyelesaian Laporan Pertanahan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung*" yang dalam rumusan masalahnya membahas: Bagaimana efektivitas penyelesaian laporan pertanahan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung? Penelitian ini lebih mendalami efektivitas penyelesaian laporan pertanahan di

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.⁷

Hasil dari penelitian mengungkapkan efektivitas penyelesaian laporan Pertanahan di Ombudsman RI Provinsi Lampung sudah efektif, pada indikator produktivitas Ombudsman RI dapat menyelesaikan permasalahan pertanahan secara tepat waktu, dan sesuai tahapan yang ada di Peraturan Ombudsman.

Indikator kemampuan Ombudsman RI Lampung meliputi kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan *Work From Home*, dan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan peraturan yang terus berkembang yang berkaitan dengan masalah pelayanan publik, kemampuan untuk beradaptasi dari kepala perwakilan hingga asisten, kemampuan untuk menyesuaikan beradaptasi dengan dengan lingkungan sosial politik lokal. Indikator kepuasan kerja Ombudsman RI Lampung menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas karena Ombudsman RI Lampung telah menyelesaikan masalah masyarakat sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya, dan masyarakat merasa puas atas laporan yang membantu penyelesaian masalah tersebut. Indikator pencarian sumber daya asisten Ombudsman RI termasuk termasuk asisten yang berpengalaman dan telah menerima pelatihan. Jumlah asisten telah memenuhi standar, tetapi masih membutuhkan asisten karena banyaknya laporan masyarakat yang harus diselesaikan.

Perbedaan penelitian pada skripsi ini dengan penelitian

⁷ Meylin Wulandari, 2022, "*Efektivitas Penyelesaian Laporan Pertanahan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung*", Universitas Lampung, Lampung.

yang akan dilakukan oleh penulis terletak pada fokus analisis yang diangkat oleh peneliti sebelumnya yang lebih luas karena mencakup laporan bidang pertanahan yang diterima oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung sedangkan untuk fokus penelitian yang akan dilakukan oleh penulis mengarah pada fokus analisis yang lebih sempit dengan cara menganalisis studi kasus salah satu laporan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman RI Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta.

3. Skripsi yang ditulis oleh Regita Kurnia Kanikova, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Lampung dengan judul "*Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Penyelesaian Laporan Dugaan Maladministrasi Pelayanan Publik*" yang dalam rumusan masalahnya membahas: Bagaimana kinerja Ombudsman dalam penyelesaian laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik? dan Apa faktor beberapa laporan tersebut melewati jangka waktu penyelesaian laporan? Penelitian ini bertujuan untuk mendalami mengenai kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan dalam penyelesaian laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik serta mengetahui faktor penyebab beberapa laporan yang diselesaikan tersebut melewati jangka waktu penyelesaian laporan.⁸

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung telah memenuhi keempat kriteria

⁸ Regita Kurnia Kanikova, 2023, "*Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Penyelesaian Laporan Dugaan Maladministrasi Dalam Pelayanan Publik*", Universitas Lampung, Lampung.

kinerja dalam penyelesaian laporan dugaan maladministrasi pelayanan publik. Faktor internal Ombudsman RI termasuk kemampuan pegawai yang buruk untuk menangani laporan yang kompleks, keterbatasan jumlah pegawai, dan keterbatasan sarana transportasi. Faktor eksternal Ombudsman RI termasuk pelapor yang bodoh, tidak memiliki data pendukung, dan pelapor tidak kompeten dan tidak bisa diajak bekerja sama.

Perbedaan penelitian pada skripsi ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah fokus analisisnya yang lebih luas karena berfokus pada kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam menyelesaikan laporan maladministrasi yang diterima sedangkan fokus analisis penulis berfokus pada bagaimana eksistensi Ombudsman RI Perwakilan D.I. Yogyakarta dalam menyelesaikan laporan masyarakat pada salah satu kasus yang diterima. Perbedaan selanjutnya terdapat pada lingkup penelitian yang dilakukan peneliti pada skripsi ini mencakup wilayah Provinsi Lampung sedangkan yang lingkup penelitian yang akan dilakukan oleh penulis mencakup wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.

E. Batasan Konsep

1. Peran

Peran yang dimaksud dalam hal ini adalah pengaruh yang diharapkan dari seseorang dalam dan antar hubungan sosial tertentu, dalam hal ini atas ada atau tidaknya pengaruh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Perwakilan Ombudsman

Perwakilan Ombudsman yang selanjutnya disebut Perwakilan adalah kantor Ombudsman di Provinsi atau Kabupaten/Kota yang mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman (Peraturan Ombudsman No. 58 Tahun 2023). Maka dari itu, Ombudsman RI Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta adalah kantor Ombudsman yang berada di Daerah Istimewa Yogyakarta.

3. Laporan

Berdasarkan Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 tentang Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan, Laporan adalah pengaduan atau penyampaian fakta yang diselesaikan atau ditindaklanjuti oleh Ombudsman yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban Maladministrasi.

4. Pengadaan Barang /Jasa Pemerintah

Berdasarkan Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 TAHUN 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, Pengadaan barang/jasa pemerintah yang selanjutnya disebut Penyedia adalah cara memperoleh barang/jasa yang disediakan Pelaku Usaha.

5. *Box Pedestrian*

Box Pedestrian adalah jembatan pada jalan tol yang dibangun melintang di atas jalan raya di desa Bligo, Kabupaten Magelang.⁹

⁹Ombudsman RI DIY, 2024, "LAHP PT. Jasamarga Jogja-Bawen", Yogyakarta.

6. Jalan Tol

Jalan Tol berdasarkan Pasal 1 angka 3 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2024 adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan yang sebagai jalan nasional yang untuk penggunaannya wajib dilakukan pembayaran.

7. PT. Jasamarga Jogja-Bawen

PT. Jasamarga Jogja-Bawen adalah Badan Usaha Jalan Tol pemegang konsesi Jalan Tol Ruas Yogyakarta-Bawen, sesuai dengan yang tertuang dalam Perjanjian Pengusahaan Jalan Tol (PJJT) Nomor: 01/PPJ/BPJT/2020.¹⁰

F. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris dengan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif adalah metode yang berupa pemahaman dan pengelolaan data untuk menganalisis hasil wawancara dengan narasumber. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta menjadi lokus penelitian ini karena merupakan lembaga pengawas eksternal yang memiliki tugas dan kewenangan melakukan penyelesaian laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris mengkaji hukum yang telah dikonsepsikan sebagai perilaku nyata (*actual behavior*) sebagai

¹⁰ PT. Jasamarga Jogja-Bawen, 2025, "Profil PT. Jasamarga Jogja-Bawen," Jasamarga Jogja-Bawen, 2025, <https://jjb.co.id/>, diakses pada 4 Januari 2025.

gejala sosial yang sifatnya tidak tertulis, yang dialami setiap orang dalam hubungan hidup bermasyarakat.

a. Sumber Data

1) Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden dan/atau narasumber sebagai data utama.

2) Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada, atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum. Data sekunder terdiri atas:

a) Bahan hukum primer

Bahan hukum primer yaitu berupa perundang-undangan yang terdiri dari:

- (1) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- (3) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang.

(4) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah.

(5) Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan.

b). Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder berupa penjelasan mengenai bahan hukum primer yang diperoleh dari jurnal, buku, internet, hasil penelitian, serta data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan narasumber.

2. Pengumpulan Data

a. Studi Kasus

Data dikumpulkan oleh penulis melalui teknik studi kasus. Dokumen tersebut mencakup Laporan Hasil Pemeriksaan Pengadaan Barang *Box* Pedestrian Proyek Jalan Tol Oleh PT. Jasamarga Jogja-Bawen, Laporan Pembangunan Jalan Tol Yogyakarta-Bawen Seksi 1 oleh PT. Jasamarga Jogja-Bawen.

b. Studi Pustaka

Data dikumpulkan oleh Penulis melalui teknik studi pustaka. Dokumen tersebut mencakup undang-undang, buku, jurnal, referensi yang memiliki keterkaitan dengan Hukum Administrasi Negara yang secara terkhusus memiliki keterkaitan dengan Ombudsman Republik Indonesia.

c. Wawancara dengan Narasumber

Data dikumpulkan oleh penulis melalui teknik tanya jawab dengan narasumber yang memiliki pengetahuan, kapasitas serta kapabilitas untuk menjawab permasalahan Penulis terkait Pengadaan Barang *Box* Pedestrian Proyek Jalan Tol Oleh PT. Jasamarga Jogja-Bawen. Narasumber dalam penelitian ini adalah Bapak Jaka Susila Wahyuana, S.H. selaku Kepala Tim Penyelesaian Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta, Pelapor yang merupakan warga Desa Bligo, Bapak Rifki Taufikurrahman, S.IP. dan Bapak M. Bagus Sasmita, S.S., M.Pd., selaku Asisten Tim Pemeriksaan Laporan. PT. Jasamarga Jogja-Bawen selaku Terlapor dalam permasalahan ini tidak diwawancarai karena sudah menyampaikan klarifikasi serta dokumen-dokumen pendukung yang dibutuhkan untuk menjelaskan mengenai proses penyelesaian perubahan ukuran *box* pedestrian.

3. Analisis Data

Penulis menggunakan teknik analisis data kualitatif dalam melakukan penelitian ini. Metode yang digunakan ialah berfokus

dalam menyoroti masalah serta upaya yang dilakukan untuk menyelesaikannya berdasarkan cara menyelesaikan suatu permasalahan tersebut. Dari hasil pemecahan terhadap unsur-unsur yang dimaksud maka akan dilakukan penarikan terhadap suatu kesimpulan secara umum.

4. Proses Berpikir

Proses berpikir yang digunakan dalam penelitian ini untuk menarik kesimpulan adalah dengan penggunaan metode berfikir deduktif. Penalaran deduktif yang dimaksud dalam hal ini ialah prosedur penalaran yang asalnya dari yang sifatnya umum lalu akan dilakukan penarikan kesimpulan sifatnya khusus.

