

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Gerakan reformasi itu digulirkan oleh berbagai lapisan elemen masyarakat yang dipelopori mahasiswa pada tahun 1998. Reformasi itu sendiri adalah untuk memperbaiki keadaan bangsa yang pada saat itu terpuruk dalam krisis ekonomi yang berkepanjangan. Hal itu membuat kehidupan masyarakat semakin menderita serta tidak puas terhadap kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh penguasa pada saat itu. Gerakan reformasi ini diharapkan dapat memberikan perubahan dalam penyelesaian masalah-masalah bangsa mulai dari kasus Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN), serta berbagai permasalahan yang dilakukan oleh elit-elit di pemerintahan di masa Orde Baru. Pemerintahan pada masa Orde Baru itu membuat kebijakan-kebijakan yang mengakibatkan Negara Indonesia masuk dalam krisis ekonomi yang berkepanjangan. Hal itu menyebabkan Pemerintahan Orde Baru runtuh oleh kekuatan rakyat yang dipelopori oleh mahasiswa yang merasa tidak puas dengan pemerintahan Orde Baru yang dipimpin oleh Presiden Soeharto.¹

Reformasi yang dilakukan membawa perbaikan bagi seluruh bagian di Negara Indonesia. Reformasi di segala bidang itu dimulai sejak berakhirnya rezim pemerintahan Soeharto. Hal ini merupakan suatu keadaan yang tepat untuk

¹ Agus Dwiyanto, dkk., 2012, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, hlm. ix.

memperbaiki pelayanan publik. Reformasi pelayanan publik itu menjadi wacana yang tidak dapat ditunda-tunda lagi. Reformasi terhadap pelayanan publik merupakan hal yang dinantikan oleh masyarakat yang menginginkan perbaikan dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Reformasi birokrasi pelayanan publik sangat berpengaruh bagi masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya. Masyarakat dalam menjalankan aktivitas kehidupan tidak lepas dari aktivitas birokrasi, semua sendi kehidupan itu selalu berhubungan dengan aktivitas birokrasi dengan melalui pelayanan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah pusat maupun daerah yang dilaksanakan oleh aparatur Pemerintah. Reformasi pelayanan publik itu harus mendapatkan perhatian yang besar karena reformasi pelayanan publik itu sangat penting menunjang aktivitas masyarakat. Pemerintah tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, akan tetapi untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan untuk setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitas untuk mencapai tujuan bersama.²

Penyelenggaraan pemerintah yang baik itu tidak terlepas dari baik atau tidaknya penyelenggaraan yang dilakukan aparatur pemerintah. Hal itu sangat berpengaruh bagi masyarakat, apabila penyelenggaraan itu tidak dilaksanakan dengan baik maka akan memberi dampak yang negatif kepada masyarakat, begitu

² Sirajuddin, dkk., 2012, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi & Keterbukaan Informasi*, Setara Press, Malang, hlm. 2.

pula sebaliknya apabila penyelenggaraan dilakukan dengan baik, bersih, dan terbuka itu akan membawa dampak baik pada masyarakat.

Upaya penyelenggaraan pemerintahan yang baik memerlukan dukungan dari berbagai komponen, dari masyarakat, pemerintah serta hukum. Ada tiga komponen yang harus saling mendukung satu sama lain. Pertama hubungan yang baik antara seluruh elemen masyarakat dengan birokrasi pemerintah. Kedua, adanya sistem hukum yang adil sehingga dapat melindungi kepentingan dari masyarakat. Terakhir, penyelenggaraan administrasi yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah, harus dilakukan secara terbuka agar dapat diketahui oleh masyarakat tentang kinerja dari aparatur pemerintah.

Walaupun sudah terjadi reformasi birokrasi pemerintahan, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat itu tidak mengalami perubahan, karena masih ada nuansa Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), *maladministrasi* serta mis-manajemen di semua lini birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.³ Hal itu menunjukkan masih buruknya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, di mana masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang cepat, mudah, nyaman, murah, kepastian biaya, dan terbuka, menjadi suatu perilaku yang membudaya di setiap lini birokrasi pemerintah. Perilaku pemerintah tersebut mengakibatkan masyarakat menjadi kehilangan simpatinya terhadap pelayanan administrasi dan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah.

³ Siti Roswati Handayani, dkk., 2006, *Lembaga Ombudsman Daerah Yogyakarta Dan Pemerintahan Yang Baik*, PUSHAM UII Yogyakarta, Yogyakarta, hlm. 17

Masyarakat harus mengeluarkan biaya tambahan untuk mengurus kepentingannya kepada pemerintah. Penggunaan biaya lebih ini digunakan untuk mempercepat proses pengurusan kepentingan dari masyarakat kepada pemerintah, sehingga mengakibatkan munculnya suatu tindakan *maladministrasi* oleh aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Perilaku aparatur pemerintah di atas mengakibatkan masyarakat berada dalam posisi sebagai pihak yang melayani bukan dilayani, seharusnya masyarakat menjadi pihak yang dilayani bukan malah menjadi pihak yang melayani aparatur pemerintah.

Birokrasi menunjukkan pemerintah belum dapat memberikan pelayanan yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan buruknya pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah yang menjalankan penyelenggaraan pelayanan publik tersebut. Birokrasi masih belum bisa membangun kepercayaan publik tentang pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, dikarenakan lemahnya pengawasan terhadap pelayanan publik.

Lemahnya pengawasan terhadap birokrasi pemerintah itu menyebabkan buruknya kinerja dari aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini membuat aparatur pemerintah mengabaikan efisiensi dan juga efektivitas dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat yang mengakibatkan buruknya kualitas dari pelayanan publik. Masih ditemukannya praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) dalam birokrasi pemerintah menandakan lemahnya pengawasan terhadap birokrasi pemerintah.

Pada saat sekarang ini masyarakat sebagai pengguna layanan publik memerlukan tempat untuk dapat melakukan pengawasan dan menyampaikan keluhan-keluhan terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah. Oleh karena itu, dibutuhkan adanya suatu lembaga yang dapat menampung keluhan-keluhan serta menindaklanjuti keluhan dari masyarakat, dan melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah.

Guna menampung keluhan dari masyarakat mengenai tindakan *maladministrasi* oleh aparatur pemerintah, maka dibentuklah sebuah lembaga pengawasan yang disebut Ombudsman. Lembaga ombudsman didirikan berdasar pada keinginan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, dan menciptakan pemerintahan yang baik dan bersih.

Pembentukan Ombudsman Republik Indonesia itu terjadi pada masa pemerintahan Presiden Abdurrahman Wahid. Ombudsman Republik Indonesia itu berdiri pada tanggal 20 Maret 2000 berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Pembentukan Komisi Ombudsman Nasional, sedangkan undang-undang tentang Ombudsman Republik Indonesia itu sendiri baru ada pada tanggal 27 Oktober 2008. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang disahkan oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono ini, menjadi dasar Ombudsman Republik Indonesia untuk menjalankan kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh negara dan pemerintah, termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan Badan Hukum Milik Negara serta

badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN atau APBD.⁴

Dalam konteks otonomi daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, hampir semua kewenangan tentang administrasi itu diberikan kepada pemerintah daerah, di luar kewenangan politik luar negeri, pertahanan, keamanan, yustisi, moneter dan fiskal nasional serta agama yang merupakan kewenangan dari pemerintah pusat. Hal ini memungkinkan dibentuknya lembaga ombudsman di daerah untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah.

Provinsi Kalimantan Tengah adalah salah satu provinsi yang bertekad untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan bersih serta bebas dari KKN (*clean government*). Komitmen Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah dalam menciptakan *good governance* dan *clean government* diterapkan dalam setiap kebijakan termasuk pelayanan publik yang mengedepankan transparansi, akuntabilitas dan peran serta masyarakat yang merupakan prinsip utama penyelenggaraan pemerintahan yang bersih. Langkah yang ditempuh oleh Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah dalam mewujudkan *good governance* dan *clean government* salah satunya adalah membentuk Ombudsman Daerah di Provinsi Kalimantan Tengah.⁵

⁴ Sirajuddin, dkk., *Op. Cit.*, hlm. 144.

⁵ A. Teras Narang (Gubernur Kalimantan Tengah), 2007, *Good Governance Dan Clean Government Dalam Implementasi Dprovinsi Kalimantan Tengah*, Makalah Ini disajikan pada

Dorongan untuk memperbaiki birokrasi itu tidak hanya dari internal pemerintah daerah saja tetapi juga berasal dari masyarakat Kalimantan Tengah yang menginginkan adanya perbaikan birokrasi dalam memberikan pelayanan publik. Berdasarkan pada Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 4 Tahun 2007 tentang Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah, maka dibentuklah Ombudsman Provinsi Kalimantan Tengah. Hal ini menunjukkan tekad dan komitmen Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah dalam mewujudkan *good governance* dan *clean government* serta memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat Kalimantan Tengah.

Ombudsman Provinsi Kalimantan Tengah berfungsi sebagai lembaga pengawasan masyarakat yang bersifat independen yang diberi kewenangan untuk klarifikasi dan monitoring terhadap laporan atau pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggaraan pemerintah daerah khususnya pelaksanaan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah termasuk lembaga peradilan yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Provinsi Kalimantan Tengah bertujuan untuk mewujudkan penyelenggaraan Pemerintahan Provinsi Kalimantan Tengah yang baik (*good governance*) dan bersih serta bebas dari KKN (*clean government*). Selain itu pengawasan oleh Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah bertujuan memberikan perlindungan hukum dan hak-hak masyarakat Provinsi Kalimantan Tengah dalam menerima pelayanan publik dari aparatur pemerintah yang sesuai dengan kepatutan dan peraturan yang berlaku.

Seminar Nasional Pergeseran Paradigma Kepemerintahan dari Government ke Governance : Teori Dan Praktek, hlm. 9.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pelaksanaan pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah terhadap aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah?
2. Apakah yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah terhadap aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah?
3. Bagaimanakah cara Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah mengatasi hambatan-hambatan tersebut?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah terhadap aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah terhadap aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah.

3. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam melakukan pelaksanaan pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah terhadap aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Bagi perkembangan ilmu hukum pada umumnya dan dan perkembangan bidang Hukum Administrasi Negara. Hasil penelitian ini nantinya dapat digunakan dijadikan referensi pelaksanaan pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah terhadap aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah.

2. Manfaat praktis

Bagi pemerintah yaitu memberikan informasi dan pengetahuan mengenai pelaksanaan pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah terhadap aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah.

Bagi masyarakat yaitu memberikan informasi dan pengetahuan mengenai pelaksanaan pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah terhadap aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian ini dengan judul “Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Dalam Terhadap Aparatur Pemerintah Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik” merupakan karya asli bukan duplikat atau plagiat dari skripsi sebelumnya dalam Program Kekhususan Hukum Ketatanegaraan dan Pemerintah. Berdasarkan penelusuran ada skripsi yang meneliti tema yang terkait tetapi ada perbedaannya, khususnya mengenai rumusan masalah, tujuan penelitian dan hasil penelitian, sebagai berikut :

Disusun oleh : Fransixus Yanuar. T

Judul : Peranan Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi DIY
Dalam Mewujudkan Pemerintahan Daerah Yang
Berdasarkan Pada Asas-Asas Umum Pemerintahan
Yang Baik Diprovinsi DIY

NPM : 05 05 09128

Instansi : Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Tahun : 2010

Rumusan Masalah :

1. Bagaimanakah Peranan Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi DIY dalam mewujudkan Pemerintah Daerah yang berdasarkan pada Asas-asas Umum Pemerintah yang Baik di Provinsi DIY ?
2. Apakah yang menjadi hambatan bagi Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi DIY dalam mewujudkan Pemerintah Daerah yang berdasarkan pada Asas-asas Umum Pemerintah yang Baik di Provinsi DIY?

3. Bagaimanakah cara Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi DIY mengatasi hambatan-hambatan tersebut?

Tujuan Penelitian :

1. Untuk mengetahui Peranan Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi DIY dalam mewujudkan Pemerintah Daerah yang berdasarkan pada Asas-asas Umum Pemerintah yang Baik di Provinsi DIY.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dijumpai oleh Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi DIY dalam mewujudkan Pemerintah Daerah yang berdasarkan pada Asas-asas Umum Pemerintah yang Baik di Provinsi DIY.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan oleh Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi DIY dalam mewujudkan Pemerintah Daerah yang berdasarkan pada Asas-asas Umum Pemerintah yang Baik di Provinsi DIY.

Hasil Penelitian :

1. Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi DIY (LOD DIY) sudah berperan dengan baik dalam mewujudkan Pemerintah Daerah yang berdasarkan Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik. Pernyataan serupa, diungkapkan pula oleh Ibu Ariyanti Luhur selaku kasubag Supremasi Hukum Biro Hukum Sekretaris Daerah Provinsi DIY. Berdasarkan hasil penelitian Peran Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi DIY dalam mewujudkan Pemerintah Daerah yang berdasarkan Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik tercermin dalam pelaksanaan Tupoksi (Tugas

Pokok dan Fungsi) dan wewenang yang tercantum dalam Peraturan Gubernur DIY Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Daerah di Provinsi DIY sebagai landasan hukumnya. Pelaksanaan Tupoksi dan wewenang LOD DIY diwujudkan dalam bentuk pengawasan. Pengawasan yang dilakukan oleh LOD DIY dirasakan efektif dan memberi manfaat secara langsung pada hal yang bersifat kasuistik atau individual, hal itu berupa tindak lanjut dan penyesuaian suatu laporan dari warga masyarakat atas adanya dugaan tindak *maladministrasi* dari Aparatur Pemerintah Daerah dalam melakukan pelayanan publik.

2. Hambatan yang dijumpai LOD DIY dalam upaya untuk mewujudkan Pemerintah Daerah yang berdasarkan pada Asas-asas umum yang baik adalah dari :
 - a. Peraturan
 - b. Sumber Daya Manusia (SDM)
 - c. Kelembagaan
 - d. Sarana dan Prasaranan
 - e. Kesadaran Hukum Masyarakat.
3. Upaya yang dilakukan oleh LOD DIY dalam mengatasi hambatan tersebut adalah :
 - a. Hambatan dari segi peraturan : Guna mengatasi mengenai Peraturan Gubernur DIY Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Daerah di Provinsi DIY yang tidak memberi kekuatan hukum yang mengikat dari adanya rekomendasi LOD DIY

serta kewajiban bagi aparatur Pemerintah Daerah sebagai terlapor untuk menghormati undangan yang diberikan oleh LOD DIY, telah dilakukan pengembangan pola komunikasi yang baik dengan pihak terlapor.

- b. Hambatan dari segi Sumber Daya : melakukan sosialisasi untuk menumbuhkembangkan kesadaran pejabat administrasi daerah.
- c. Hambatan dari segi kelembagaan : Membuat *Memory Of Understanding* (MOU) bersama dengan lembaga negara lainnya yang mempunyai fungsi serupa dengan LOD DIY.
- d. Hambatan Dari segi Prasarana dan Sarana : Membangun dan memantapkan komitmen dalam setiap komitmen anggota LOD DIY untuk bertanggung jawab penuh dalam melaksanakan Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) dan wewenangnya walaupun dengan sarana dan prasaranan yang kurang memadai.
- e. Hambatan dari segi kesadaran hukum masyarakat : melakukan sosialisasi kepada masyarakat baik secara langsung maupun kepada berbagai media.

F. Batasan Konsep

Pelaksanaan adalah proses, cara, perbuatan melaksanakan rancangan, keputusan, dan sebagainya. Kegiatan yang salah satu Garis-Garis Besar Haluan Negara.⁶

Pengawasan adalah segala usaha atau kegiatan untuk mengetahui dan menilai kenyataan yang sebenarnya mengenai pelaksanaan tugas atau kegiatan, apakah sudah sesuai dengan yang semestinya atau tidak.⁷

Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah adalah lembaga yang bersifat independen dan diadakan untuk turut serta melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah.⁸

Aparatur pemerintah adalah alat kelengkapan pemerintah untuk menjalankan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan, baik di pusat maupun daerah termasuk aparatur perekonomian negara dan daerah.⁹

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

⁶ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Cetakan Pertama Edisi III, Balai Pustaka, Jakarta, hlm. 625.

⁷ Muchsan, 2007, *Sistem Pengawasan Terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah Dan Peradilan Tata Usaha Negara Di Indonesia*, Liberty, Yogyakarta, hlm. 37.

⁸ Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 4 Tahun 2007 Tentang Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah.

⁹ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 87 Tahun 2005 tentang Pedoman Pelaksanaan Efisiensi, Penghematan dan Disiplin Kerja Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.

bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁰

G. Metode Penelitian.

1) Jenis penelitian

Jenis penelitian hukum yang dilakukan yaitu penelitian hukum empiris, yaitu penelitian yang fokusnya pada perilaku masyarakat hukum (*law in action*). Penelitian ini memfokuskan penelitiannya pada Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah untuk mengkaji pelaksanaan pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah terhadap aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah.

2) Sumber data

Dalam penelitian empiris ini, penulis menggunakan data primer sebagai data utama dan data sekunder sebagai data pendukung. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden tentang objek yang diteliti. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dengan :

- a. Frenly Albertus, sebagai Anggota Komisioner Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Bidang Pencegahan tanggal 28 Oktober 2013 pukul 09.00 WIB.

¹⁰ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

- b. Kordias Nigel Kepala Bidang Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya tanggal 29 Oktober 2013 pukul 10.30 WIB.
- c. Gunawan Abel, sebagai Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Palangka Raya tanggal 30 Oktober 2013 pukul 09.40 WIB.
- d. Rudi Hartanta, Kepala Sub Bidang Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya tanggal 31 Oktober 2013 pukul 09.36 WIB.

Data sekunder adalah data yang berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

- a. Bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan. Dalam penelitian ini peraturan perundang-undangan yang digunakan adalah :
 - 1. Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945.
 - 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme, lembar Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75. Sekretariat Negara. Jakarta
 - 3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 69. Sekretariat Negara. Jakarta.

4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2008, Nomor 139. Sekretariat Negara. Jakarta.
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009, Nomor 112. Sekretariat Negara. Jakarta.
6. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 1983 Tentang Pelaksanaan Pengawasan.
7. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1989 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengawasan Melekat.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 67 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 87 Tahun 2005 Tentang Pedoman Pelaksanaan Efisiensi, Penghematan dan Disiplin Kerja Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Pedoman penilaian Unit Kerja Pelayanan Publik.

11. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 4 Tahun 2007
Tentang Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah.

b. Bahan hukum sekunder berupa buku, makalah, dan *website*. Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Buku

- (a) Agus Dwiyanto, dkk., 2012. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Cetakan Keempat, PSKK UGM berkerjasama dengan Kemitraan, Yogyakarta.
- (b) Antonius Sujata & R. M. Surachman, 2006. *Ombudsman Indonesia di Tengah Ombudsman Internasional*, Cetakan Kedua, Komisi Ombudsman Nasional (KON), Jakarta.
- (c) Antonius Sujata, dkk., 2002. *Ombudsman Indonesia : Masalalu, Sekarang Dan Masa Mendatang*, Komisi Ombudsman Nasional, Jakarta.
- (d) Antonius Sujata, dkk., 2005. *Peranan Ombudsman Dalam Pemberantasan Dan Pencegahan Serta Pelaksanaan Pemerintahan Yang Baik*, Komisi Ombudsman Nasional, Jakarta.
- (e) Budhi Masthuri, 2005. *Mengenal Ombudsman Indonesia*, Cetakan Pertama, Pradya Paramita, Jakarta.
- (f) C. F. G. Sunaryati Hartono, 2003. *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia*, Komisi Ombudsman Nasional (KON), Jakarta.

- (g) Eko Prasetyo, dkk., 2003. *Ombudsman Daerah Mendorong Terwujudnya Pemerintahan Yang Bersih*, Cetakan Pertama, PUSHAM UII, Yogyakarta.
- (h) Jonathan Sarwono, 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Cetakan Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- (i) Muchsan, 2007, *Sistem Pengawasan Terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah Dan Peradilan Tata Usaha Negara Di Indonesia*, Liberty, Yogyakarta.
- (j) Revrisond Baswir, 2000, *Akutansi Pemerintah Indonesia*, BPFE Yogyakarta, Yogyakarta.
- (k) Sirajuddin, dkk., 2012. *Hukum Pelayanan Publik : Berbasis Keterbukaan Informasi dan partisipasi*, Cetakan Kedua, Setara Press, Malang.
- (l) Siti Roswati Handayani, dkk., 2006. *Lembaga Ombudsman Daerah Yogyakarta Dan Pemerintahan Yang Baik*, Cetakan Pertama, PUSHAM UII, Yogyakarta.

2. Makalah

A. Teras Narang (Gubernur Kalimantan Tengah), 2007, *Good Governence Dan Clean Goverment Dalam Implementasi Dprovinsi Kalimantan Tengah*, Makalah Ini disajikan pada Seminar Nasional Pergeseran Paradigma Kepemerintahan dari Government ke Governance : Teori Dan Praktek.

3. Website

- (a) <http://rifq1.wordpress.com/2008/02/04/komisi-ombudsman-daerah-sebuah-tawaran-mewujudkan-good-governance-di-daerah>, M.Rifqinizamy, *Komisi Ombudsman Daerah Sebuah Tawaran Mewujudkan Good Governance di Daerah*, diunduh tanggal 10 september 2012 pukul 19.30 WIB.
- (b) <http://triwidodowutomo.blogspot.com/2010/08/lembaga-administrasi-negara-dan.html>, Tri Widodo W.Utomo, *Lembaga Adaminitrasi Negara Dan Aparatur Negara*, dikutip tanggal 14 september 2012 pukul 13.58 WIB
- (c) <http://itjen-depdagri.go.id/article-25-pengertian-pengawasan.html>, Yosa, *Pengertian Pengawasan*, dikutip tanggal 28 september 2012 pukul 21.27 WIB.
- (d) <http://www.palangkaraya.go.id/sekilas-kota-palangkaraya/sejarah-kota-palangkaraya.html>, Pemerintah Kota Palangka Raya, *Sejarah Kota Palangka Raya*, di unduh tanggal 28 November 2013, pukul 19.00 WIB.
- (e) <http://www.palangkaraya.go.id/sekilas-kota-palangkaraya/geografis.html>, Pemerintah Kota Palangka Raya, *Geografis Kota Palangka Raya*, di unduh tanggal 28 November 2013, pukul 20.30 WIB.
- (f) <http://www.palangkaraya.go.id/sekilas-kota-palangkaraya/kependudukan.html>, Pemerintah Kota Palangka Raya,

Penduduk Kota Palangka Raya, di unduh tanggal 28 November 2013, pukul 20.45 WIB.

- c. Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum untuk memperjelas bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum tersier yang digunakan dalam penelitian ini berupa : Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Cetakan Pertama Edisi III, Balai Pustaka, Jakarta.

3) Metode pengumpulan data

a. Studi Kepustakaan

Cara pengumpulan datanya dilakukan dengan melakukan studi kepustakaan dengan mempelajari buku dan internet yang berkaitan atau membahas tentang Ombudsman Republik Indonesia.

b. Wawancara

Wawancara yang dilakukan secara langsung kepada Anggota Komisioner Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Bidang Pencegahan. Wawancara ini dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab dengan Friendly Albertus, sebagai Anggota Komisioner Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Bidang Pencegahan.

Tanya jawab yang dilakukan adalah dengan cara terbuka dengan Friendly Albertus, sebagai Anggota Komisioner Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah.

4) Lokasi penelitian

Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah.

5) Populasi dan sampel

a. Populasi

Populasi dari penelitian ini adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Palangka Raya yang diawasi oleh Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah.

b. Sample

Pengambilan sampel yang digunakan adalah *random sampling* atau secara acak. Dalam penelitian ini, dari 27 (dua puluh tujuh) Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kota Palangka Raya yang diawasi oleh Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah, dipilih secara acak, di mana setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kota Palangka Raya mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Dari pengambilan sampel yang dilakukan, terpilih 3 (tiga) instansi pemerintah daerah Kota Palangka Raya yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Palangka Raya, dan Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Kota Palangka Raya.

6) Narasumber

Narasumber dalam penelitian ini adalah Bapak Agus Mulyawan, Dosen Hukum Tata Negara Fakultas Hukum Universitas Palangka Raya pada tanggal 1 November 2013 pukul 09.50 WIB yang mengetahui dengan jelas permasalahan dalam penelitian ini.

7) Responden

Responden adalah subyek yang memberi jawaban atas pertanyaan penulis dalam wawancara yang berkaitan langsung dengan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- (a) Frenly Albertus, sebagai Anggota Komisioner Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Bidang Pencegahan tanggal 28 Oktober 2013 pukul 09.00 WIB.
- (b) Kordias Nigel Kepala Bidang Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya tanggal 29 Oktober 2013 pukul 10.30 WIB.
- (c) Gunawan Abel, sebagai Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Palangka Raya tanggal 30 Oktober 2013 pukul 09.40 WIB.
- (d) Rudi Hartanta, Kepala Sub Bidang Tata Usaha Kantor Pertanahan Kota Palangka Raya tanggal 31 Oktober 2013 pukul 09.36 WIB.

8) Metode analisis data

Dalam penulisan ini menggunakan metode analisis kualitatif. Analisis kualitatif merupakan analisis yang didasarkan pada adanya hubungan semantis antar variabel yang sedang diteliti. Tujuannya ialah agar peneliti mendapatkan makna hubungan variabel-variabel sehingga dapat digunakan untuk menjawab masalah yang dirumuskan dalam penelitian. Hubungan antar sematis sangat penting karena dalam analisis kualitatif, peneliti tidak menggunakan angka-angka.¹¹

Dalam proses penarikan kesimpulan, proses berpikir atau prosedur penalaran digunakan secara induktif. Pengambilan suatu kesimpulan berdasarkan metode berpikir secara induktif yaitu, data dan informasi yang bersifat khusus dikaji dan diolah dengan mengacu pada peraturan perundang dan ketentuan umum.

H. Sistematika Skripsi

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab I terdiri atas Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Keaslian Penelitian, Batasan Konsep, Metode Penelitian, dan Sistematika skripsi.

¹¹ Jonathan Sarwono, 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Graha Ilmu, Yogyakarta, hlm 239.

2. BAB II PEMBAHASAN.

Bab II tentang Pembahasan, terdiri atas Tinjauan Pustaka berisi A. Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah B. Aparatur Pemerintah Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah. C berisi hasil penelitian tentang Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Terhadap Aparatur Pemerintah Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah.

3. BAB III PENUTUP.

Bab III Penutup, terdiri atas Kesimpulan dan Saran. Kesimpulan berisi jawaban dari Rumusan Masalah dan Saran berkaitan dengan hasil temuan yang harus ditindaklanjuti.