



---

**PENGAWASAN MAL ADMINISTRASI OLEH  
OMBUDSMAN ACEH TERHADAP PELAYANAN  
PUBLIK ATAU PELAYANAN KEMASYARAKATAN  
PADA BPBD BIREUEN**

Hasanuddin Yusuf Adan <sup>(a,1)</sup>, Zaiyad Zubaidi <sup>(b,2)</sup>, Muhammad  
Iqbal Rahman <sup>(c,3)</sup>

UIN Ar-Raniry Banda Aceh 23111 Indonesia

1. hasanuddinyusufadan@gmail.com; 2. zaiyad.zubaidi@ar-raniry.ac.id;  
3. rahman.iqbal64rr@gmail.com

**Abstact** *The implementation of a clean and effective government aspired to by the community, public services and law enforcement are two inseparable aspects of efforts to create a democratic government that aims to improve people's welfare, justice, legal certainty, clean and transparent government (clean government and good governance). In fact, there are still many maladministration carried out by public services. The formulation of the problem in this research is how is the Islamic perspective related to supervision and how is the process of public supervision and what factors are the obstacles experienced by the Aceh Ombudsman. This type of research is classified as field research, which is descriptive in nature, namely research that describes and describes data sourced from primary data through interviews, observations and reports in the form of documents and secondary data by conducting library research in the form of Al- Qur'an, Hadith, opinions of scholars, laws and regulations, documents and books and other scientific works. Based on the results of the study, it can be concluded that there is maladministration in Bireuen Regency regarding the misuse of public service facilities in the field of BPBD damkar, so that the Ombudsman conducts an investigation of the service. Fiqh Siyasa's review of the supervision carried out by the Ombudsman does not conflict with the Shari'a, but the supervised service is not responsible for its service to the needs of the community.*

**Keywords:** *Public service, Supervision, Ombudsman, Administrative mall*

**Abstrak** Penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan efektif yang dicita-citakan oleh masyarakat, pelayanan publik dan penegakan hukum merupakan dua aspek yang tidak terpisahkan dari upaya menciptakan pemerintahan yang demokratis yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, keadilan kepastian hukum, pemerintah yang bersih dan transparan (clean government and good governance). Kenyataannya masih banyak terjadi maladministrasi yang dilakukan oleh pelayanan publik. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana perspektif Islam terkait pengawasan dan bagaimana proses pengawasan publik serta faktor apa saja yang menjadi hambatan yang dialami oleh Ombudsman Aceh. Jenis penelitian ini tergolong penelitian lapangan (field research), yang bersifat deskriptif analisis yaitu penelitian yang menuturkan dan menguraikan data yang bersumber dari data primer melalui wawancara, observasi maupun laporan dalam bentuk dokumen dan data sekunder dengan mengadakan studi kepustakaan (library research) berupa Al-Qur'an, Hadist, pendapat para ulama, peraturan perundang-undangan, dokumen serta buku dan karya ilmiah lainnya. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa adanya maladministrasi di Kabupaten Bireuen tentang penyalahgunaan sarana pelayanan publik dibidang BPBD damkar, sehingga pihak Ombudsman melakukan penyidikan terhadap dinas tersebut. Tinjauan Fiqh Siyash mengenai pengawasan yang dilaksanakan oleh Ombudsman tidak bertentangan dengan syariat, melainkan dinas yang diawasi tidak bertanggung jawab atas pelayannya terhadap kebutuhan masyarakat.

**Katakunci:** Pelayanan Publik, Pengawasan, Ombudsman, Mal administrasi

## PENDAHULUAN

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

dan efisien guna mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh warga Negara, namun dalam kenyataannya, dalam praktek penyelenggaraan Pelayanan Publik masih banyak ditemui penyimpangan, dimana masih ada warga masyarakat yang tidak mendapatkan apa yang menjadi haknya yaitu perlakuan yang sama dan adil. Misalnya adanya pungutan liar, Mal administrasi, Nepotisme dalam pengurusan surat-surat tertentu, penyalahgunaan Kewenangan oleh aparaturnegara dan lain sebagainya.

Peningkatan kualitas demi terciptanya Pelayanan Publik yang lebih bersih, transparan, efektif dan efisien tentu menjadi tujuan dan harapan Pemerintah dan juga Masyarakat Indonesia. Pelayanan yang baik dan prima akan berdampak pada terciptanya kepuasan Masyarakat terhadap jasa yang diperoleh oleh Masyarakat itu sendiri dan juga akan meningkatkan kepercayaan Masyarakat terhadap kinerja suatu Lembaga Pemerintahan. Penyelenggaraan Negara mempunyai peran yang sangat menentukan terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas umum Pemerintah, Pembangunan dan tugas-tugas Pelayanan kepada Masyarakat dalam mewujudkan tujuan dan sasaran Pembangunan Nasional yang berkesinambungan.

Untuk itulah, dalam mendukung terciptanya proses Pelayanan Publik yang bersih, transparan, efektif dan efisien, maka dibentuklah Lembaga pengawas proses Pelayanan Publik yaitu Lembaga Ombudsman. Sebelum Lembaga Ombudsman lahir, Pengaduan Pelayanan Publik hanya disampaikan kepada Instansi yang dilaporkan dan penanganannya sering dilakukan oleh pejabat yang dilaporkan sehingga Masyarakat belum memiliki perlindungan yang benar-benar memadai. Selain hal yang demikian, ada hal yang lain yaitu untuk menyelesaikan pengaduan Pelayanan Publik itu, yang selama ini dilakukan dengan mengajukan gugatan Pengadilan. Hal yang

disayangkan bahwa ini adalah penanganan yang lama dan lagi-lagi butuh uang yang cukup banyak dikeluarkan untuk proses penanganan gugatan itu sendiri.

Disebabkan hal-hal inilah maka harus dilahirkan Ombudsman Republik Indonesia untuk menanganinya. Pengaturan tentang Lembaga Ombudsman di dalam Keputusan Presiden RI Nomor 44 Tahun 2000 nampak masih sangat umum. Banyak hal yang tidak diatur secara terperinci dan tegas, sebagai contoh menyangkut obyek Pengawasan. Keppres RI Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional hanya menyebutkan Kewenangan Ombudsman untuk melakukan Klarifikasi atau Monitoring terhadap aparatur Pemerintah serta lembaga peradilan berdasarkan laporan serta informasi mengenai dugaan adanya penyimpangan dalam melaksanakan Pelayanan umum, tingkah laku, serta perbuatan yang menyimpang dari Kewajiban Hukumnya.<sup>1</sup>

Disini tidak jelas apa bentuk-bentuk penyimpangan dalam melaksanakan Pelayanan umum dan apa kategori perbuatan yang menyimpang dari Kewajiban Hukumnya. Hal tersebut dipertegas/diperkuat dengan UU RI Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Di dalam UU RI No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia hal yang menjadi objek Pengawasan Lembaga Ombudsman sangat dipertegas dan secara terperinci disebutkan yakni berupa perbuatan melawan Hukum, melampui batas wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, kelalaian atau pengabaian kewajiban Hukum dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara Negara dan Pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil

---

<sup>1</sup>Keputusan Presiden RI Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional.

bagi Masyarakat dan orang perseorangan disebut dengan Mal Administrasi.

Dalam menjalani tugasnya, Lembaga Ombudsman mengacu pada pasal 4 Undang-Undang RI No.37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Berdasarkan laporan dari masyarakat untuk menelusuri suatu permasalahan pelayanan ataupun ketidakberesan suatu Lembaga Pelayanan Publik ataupun Lembaga Hukum yang melakukan Maladministrasi bagi Masyarakat. Permasalahan mengenai perbuatan Maladministrasi tersebut dapat diberantas secara efektif apabila lembaga Ombudsman mendapatkan laporan dari Masyarakat dan jika tidak menerima maka Ombudsman bersifat pasif. Hal ini sesuai dengan bunyi pasal 1 point 6 yang menyebutkan bahwa Maladministrasi adalah perilaku 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 yang menimbulkan kerugian materil dan immaterial bagi Masyarakat dan orang perseorangan.<sup>2</sup>

Selanjutnya pasal 7 huruf d juga memberi Ombudsman Republik Indonesia (ORI) kewenangan untuk melakukan Investigasi Pelayanan Publik berdasarkan prakarsa sendiri. Tetapi langkah ini mungkin tidak populer dengan dibuktikan tidak adanya suatu publikasi yang jelas di media sehingga Ombudsman lebih terlihat kinerjanya dan lebih membumi.

Permasalahan selanjutnya ketika ada laporan dan suatu penindakan oleh Lembaga Ombudsman tersebut apakah Lembaga yang diawasi dan diperingatkan oleh Ombudsman akan segera mengubah sistem kerjanya atau

---

<sup>2</sup>Peraturan Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 1 Point 7.

tidak. Masih belum jelasnya sanksi Hukum terhadap suatu Lembaga yang mendapat perhatian dari Lembaga Ombudsman sehingga tidak memiliki kekuatan Hukum mengikat terhadap Lembaga yang menerima rekomendasi dari Ombudsman dan tidak mengindahkan. Permasalahannya Lembaga Ombudsman ketika mengkritisi suatu Lembaga Pelayanan Publik hanya akan memberikan rekomendasi kepada lembaga tersebut yang tindak lanjutnya kembali pada itikad baik Lembaga tersebut.

Pendirian Lembaga Ombudsman di daerah mempunyai kepentingan untuk melakukan pengawasan terhadap birokrasi Pemerintahan di tingkat daerah. Kehadiran Lembaga Ombudsman Daerah di Provinsi Aceh diharapkan mampu memberikan solusi bagi perbaikan penyelenggaraan Pemerintahan di Provinsi Aceh. Kehadiran Lembaga Ombudsman Daerah di Provinsi Aceh dirancang sebagai Lembaga Publik yang dapat memberikan akses dan kontrol Masyarakat dalam partisipasi pengawasan kinerja Pelayanan Publik dan atau dapat memperjuangkan aspirasi Masyarakat yang berkaitan dengan persoalan Masyarakat dengan Pemerintahan daerah. Ombudsman berfungsi mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara 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 sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.

Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, menyatakan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas

bara, jasa, dan atau Pelayanan Administratif yang disediakan oleh Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ada beberapa jenis Pelayanan Publik yang diselenggarakan untuk Masyarakat, berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu: Pelayanan Barang, Pelayanan Administratif, Pelayanan Pembangunan, Pelayanan Utilitas, Pelayanan Kebutuhan Pokok, dan Pelayanan Kemasyarakatan.

Adapun pelayanan masyarakat merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seorang/sekelompok orang/institusi tertentu untuk memberikan bantuan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Birokrasi pemerintah merupakan institusi terdepan yang berhubungan dengan pemberian pelayanan masyarakat.<sup>3</sup>

Dalam usaha meningkatkan Pelayanan Kemasyarakatan juga terdapat kendala seperti yang dialami oleh Kabupaten Bireuen. Pada tanggal 25 Januari 2020, Ombudsman menyatakan bahwa Kabupaten Bireuen merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Aceh yang mendapatkan raport merah dalam persoalan Pelayanan Publik.<sup>4</sup> Seperti kasus yang terjadi pada tanggal 21 Februari 2019 adanya laporan tentang tidak aktifnya Pos Damkar (Pemadam Kebakaran) di Kabupaten Bireuen tepatnya di Kecamatan Simpang Mamplam, Ombudsman dalam

---

<sup>3</sup>Sahya Anggara, *Ilmu Administrasi Negara* (Bandung: Pustaka Setia, 2016), 568.

<sup>4</sup>Yusmandin Idris "Bireuen Dapat Rapor Merah Bidang Pelayanan Publik Oleh Ombudsman, Begini Tanggapan Wabup", *Serambinews*, Bireuen, Sabtu 25 Januari 2020, hlm. 1.

sidaknya langsung ke lapangan menemukan bahwa ada dua Pos Damkar yang tidak berfungsi di Kabupaten tersebut.<sup>5</sup>

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis ingin mengadakan suatu penelitian dengan judul “Pengawasan Terhadap Mal Administrasi Pelayanan Masyarakat pada BPBD Kabupaten Bireuen oleh Ombudsman Aceh Menurut Hukum Islam”. Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka permasalahan yang muncul dalam penelitian ini adalah: Bagaimana proses Pengawasan Publik oleh Ombudsman Aceh terhadap BPBD Kabupaten Bireuen ? dan Faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan dan tantangan Ombudsman Aceh dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggara Pelayanan Masyarakat ? serta Bagaimana perspektif Islam terkait pengawasan yang dilakukan Ombudsman Aceh terhadap pengawasan Pelayanan Masyarakat ?

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang menggunakan hasil observasi, wawancara dan penelaahan dokumen. Sedangkan jenis penelitian dikategorikan penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif deskriptif ini untuk memudahkan penggalian secara mendalam fenomena pengawasan yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Aceh dan Dinas BPBD damkar Bireuen sebagai instansi Pelayanan Publik terhadap penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

---

<sup>5</sup>Ilyas Isti, “Ombudsman Sidak Damkar di Kabupaten Bireuen,” *Ombudsman Republik Indonesia*, (2019). Diakses melalui <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--ombudsmam-aceh-sidak-damkar-di-kabupaten-bireuen>, tanggal 19 Maret 2021.

### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field riseach*) yang bersifat Kualitatif, dalam hal ini, penulis akan melakukan observasi langsung ke lapangan untuk melihat dan mendapatkan data terkait pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Aceh untuk beberapa Dinas penyelenggara Pelayanan Publik di Kabupaten Bireuen. Penulis juga melakukan wawancara terhadap pihak Ombudsman Provinsi Aceh, Bupati Bireuen dan terhadap beberapa dinas yang sempat bermasalah dalam hal Pelayanan Publik di Kabupaten Bireuen.

### **B. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan *kualitatif*, yaitu metode penelitian yang digunakan pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.<sup>6</sup> Hasil penelitian Kualitatif lebih menekankan makna yang didapat dari hasil Penelitian.

Dalam Penelitian Kualitatif, dikenal dua model analisis data yang sering digunakan bersama-sama atau secara terpisah yaitu model *analisis deskriptif kualitatif* dan model *analisis verifikasi kualitatif*.<sup>7</sup> Dalam Penelitian ini penulis menggunakan model *analisis deskriptif kualitatif*, karena masalah yang diteliti adalah suatu realita yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari dan dijelaskan seperti apa adanya. Sebagaimana Nawawi menjelaskan bahwa konsep metode deskriptif ialah “Metode yang memusatkan perhatian pada masalah-masalah yang ada pada saat penelitian dilakukan, atau masalah-masalah bersifat aktual dengan

---

<sup>6</sup>Noeng Muhadjir, *Metode Keilmuan: Paradigma Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*, (Yogyakarta: Rake Sarasin, 2007), 44.

<sup>7</sup>Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), 83.

menggambarkan fakta-fakta tentang masalah-masalah yang diselidiki sebagaimana adanya.”<sup>8</sup>

Maka dalam Penelitian ini, Peneliti akan menjelaskan tentang proses Pengawasan Ombudsman Provinsi Aceh sehingga memberikan rapor merah terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Bireuen.

### **C. Narasumber**

Dalam penelitian kualitatif, teknik yang digunakan adalah sampling purposif (sampling purposif). Teknik ini mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan penelitian. Sedangkan orang-orang yang tidak sesuai dengan kriteria tidak dijadikan sampel. Adapun informan pada penelitian ini ialah pihak-pihak yang bertugas pada instansi Ombudsman RI Perwakilan Aceh, birokrasi BPBD Bireuen dan Masyarakat Gampong Simpang Mamplam. Kriteria yang menjadi informan dalam penelitian ini yang telah dipilih oleh peneliti ialah:

1. Kepala Ombudsman perwakilan Provinsi Aceh, Bapak Dr. Taqwadin.
2. Dua Orang petugas lapangan Ombudsman yang melakukan pengawsan di Kabupaten Bireuen.
3. Bupati Kabupaten Bireuen, Bapak Dr. Muzakkar Abdul Gani.
4. Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bireuen
5. Kepala Dinas BPBD (Damkar) Kabupaten Bireuen
6. Dinas Kependudukan Kabupaten Bireuen
7. Masyarakat yang mengetahui penyalahgunaan sarana Damkar Bireuen (minimal 3 orang).

---

<sup>8</sup>Nawawi H. Hadan, *Metodelogi Penelitian Bidang Sosial* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1991), 36.

#### D. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam bulan November sampai Desember di Ombudsman perwakilan provinsi Aceh dan beberapa Dinas di Kabupaten Bireuen. Sedangkan lokasi wawancara dengan narasumber disesuaikan dengan situasi dan kondisi narasumber, adakalanya di ruang kerja, di ruang kantor, warung kopi, atau di tempat lainnya tergantung situasi dan kondisi dengan narasumber.

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini merupakan Penelitian Lapangan (*field research*) maka untuk mengumpulkan data Lapangan, Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi atau pengamatan.

Observasi adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.<sup>9</sup> Adapun teknik yang digunakan adalah observasi langsung (*direct observation*), seperti yang diungkapkan Pabundu Tika, bahwa: "Observasi langsung adalah pengamatan yang dilakukan terhadap objek di tempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa, sehingga observer berada pada objek yang diteliti".<sup>10</sup> Namun demikian peneliti juga menggunakan teknik observasi terlibat (*partisipant observation*),<sup>11</sup> yaitu pengamatan yang dilakukan dengan cara ikut mengambil bagian atau melibatkan diri dengan aktivitas objek yang diamati.

---

<sup>9</sup>Sanafiah Faisal dan Mulyadi Guntur W, *Metodologi Penelitian dan Pendidikan*, terj. John W. Best, *Research in Education* (Surabaya: Usaha Nasional, 1982), hlm. 119.

<sup>10</sup>Moh. Pabundu Tika, *Metodelogi Riset Bisnis* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 58.

<sup>11</sup>Rusdin Pohan, *Metodelogi Penelitian Pendidikan* (Yogyakarta: Ar-Rijal Institute, 2007), hlm. 53.

2. Wawancara (*interview*).

Proses memperoleh data dengan menggunakan serangkaian tanya jawab secara tatap muka, antara penulis dengan responden untuk mendapatkan informasi yang diperlukan. Adapun teknik yang digunakan adalah wawancara campuran atau kombinasi antara wawancara berstruktur dan tidak berstruktur. Wawancara campuran adalah pewawancara membuat daftar pertanyaan yang akan disajikan, tetapi cara pengajuan pertanyaan-pertanyaan, diserahkan kepada kebijaksanaan pewawancara itu sendiri.<sup>12</sup> Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan pihak Ombudsman Perwakilan Provinsi Aceh, dengan Pemerintah Kabupaten Bireuen, dengan kepala-kepala dinas Kabupaten Bireuen dan perwakilan Masyarakat.

3. Telaah Dokumentasi.

Dokumentasi yang digunakan yaitu dengan cara mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya.<sup>13</sup> Telaah Dokumentasi salah satu teknik penting dalam suatu Penelitian dengan mengumpulkan informasi yang telah ada pada Lembaga terkait. Penulis menggali informasi dengan mencari data-data pendukung mengenai Penelitian yang mendukung tujuan penelitian ini. Dalam Penelitian ini yang menjadi bahan Dokumentasi penulis adalah data-data terkait Kewenangan Ombudsman, teori-teori kebijakan Publik, kasus-kasus Pelayanan Publik di

---

<sup>12</sup>Moh. Pabundu Tika, *Metodelogi Riset...*, 63.

<sup>13</sup>Suharsini Arikunto, *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 135.

Kabupaten Bireuen yang pernah dimuat ke media massa dan lain sebagainya.

#### **D. Teknik Analisis Data**

Setelah data yang diperlukan terkumpul selanjutnya dianalisis dalam rangka menemukan makna temuan. Menurut Lexy J. Moleong analisis data ialah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satu uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.<sup>14</sup>

Data yang ditemukan terdiri dari catatan Lapangan yang diperoleh melalui Observasi, wawancara dan telaah Dokumentasi dianalisis terlebih dahulu agar dapat diketahui makna dan hubungannya dengan menyusun data, menghubungkan data, mereduksi data, penyajian data, pengambilan kesimpulan.

Analisis data dalam penelitian ini termasuk pola penelitian kualitatif, maka untuk mengolah data penulis menggunakan teori Miles dan Huberman yaitu: reduksi data, display data dan verifikasi data.<sup>15</sup> Teknik pengolahan data dan penafsiran data tersebut dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

##### **1. Reduksi data**

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polannya.<sup>16</sup> Penulis menelaah kembali seluruh catatan yang diperoleh melalui teknik observasi,

---

<sup>14</sup>Lexi J. Moleong, *Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), 10.

<sup>15</sup>Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: UI Pers, 1992), 15.

<sup>16</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2002), 82.

wawancara dan telaah dokumentasi, kemudiandata yang diperoleh disusun dalam satuan-satuan yang teratur dengan cara meringkas dan memilih, mencari sesuai tipe, urutan dan pola.

2. Penyajian data

Miles dan Huberman mengatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam proses penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.<sup>17</sup> Penulis merangkum hal-hal pokok dan kemudian penulis menyusun dalam bentuk deskriptif yang naratif dan sistematis sehingga dapat memudahkan untuk mencari tema sentral kesalahan penulisan pada bahasa asing yang dijadikan kata-kata hikmah dan pengaruhnya terhadap siswa sesuai dengan fokus atau rumusan masalah. Data yang sudah direduksi dan diklasifikasikan berdasarkan kelompok masalah yang diteliti dapat memudahkan menarik kesimpulan.

3. Menarik kesimpulan

Kesimpulan dalam Penelitian Kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas.<sup>18</sup> Makna-makna yang muncul dari data harus diuji validitasnya. Peneliti pada tahap ini mencoba menarik kesimpulan berdasarkan tema untuk menemukan makna dari data yang dikumpulkan.

---

<sup>17</sup>*Ibid.*, 95.

<sup>18</sup>*Ibid.*, 99.

## **PEMBAHASAN**

### **A. Ombudsman Republik Indonesia**

Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Miliki 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 (Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia).<sup>19</sup>

Ombudsman merupakan Lembaga Negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan Lembaga Negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya (pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia).

Ombudsman RI di Aceh lahir pada tanggal 8 Oktober 2012. Seiring berjalannya waktu, berbagai macam kegiatan telah dilakukan untuk membuat lembaga Ombudsman menjadi lembaga yang lebih eksis dan memiliki kewibawaan dalam melakukan pengawasan pelayanan publik yang mandiri pada umumnya Provinsi Aceh, dan pada khususnya di Kota Banda Aceh.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup>Ombudsman.go.id

<sup>20</sup>T. Fitra Yusriawan, Taqwaddin dan Efendi, "Peran Ombudsman RI Perwakilan Aceh Dalam Pengawasan Kinerja Pemerintah di Kota Banda Aceh," *Syah Kuala Law Journal*, Vol. 2, No3 (2018). Diakses melalui <http://e->

Hadirnya lembaga ini juga memperbarui atau memperbaiki sistem pelayanan publik di Aceh, dan memberikan kemudahan bagi masyarakat ketika adanya keluhan mengenai pelayanan publik, yaitu permasalahan mengenai maladministrasi seperti; penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, permintaan imbalan uang (korupsi), penyimpangan prosedur, bertindak tidak layak, tidak patut, berpihak, konflik kepentingan, dan diskriminasi. Masyarakat dapat dengan mudah mengadu atau melaporkan kepada lembaga Ombudsman yang berkedudukan di ibu kota Banda Aceh.

### **1. Fungsi Ombudsman**

Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara 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.<sup>21</sup>

Ombudsman dalam menjalankan tugas dan wewenangnya dalam pasal 3 undang-undang nomor 37 tahun 2008, berasaskan:

- a. Kepatutan
- b. Keadilan
- c. Non-diskriminasi
- d. Tidak memihak
- e. Akuntabilitas
- f. Keseimbangan
- g. Keterbukaan

---

repository.unsyiah.ac.id/SKLJ/article/view/11851, tanggal 30 Desember 2021.

<sup>21</sup>Pasal 6 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI.

h. Kerahasiaan.

## **2. Tugas Ombudsman**

Dalam UU No. 37 Tahun 2008 pasal 7 disebutkan tugas ombudsman diantaranya 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 Mal administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- h. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

## **3. Wewenang Ombudsman**

Ayat (1) Dalam menjalankan fungsi dan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dan Pasal 7, Ombudsman berwenang:

- 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.

Ayat (2) Selain wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Ombudsman berwenang:

- a. menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik;

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.

## **B. Proses Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggara Pelayanan Kemasyarakatan**

Pembentukan Ombudsman di Indonesia merupakan pemenuhan terhadap unsur-unsur negara hukum, yakni sebagai lembaga yang menjalankan fungsi pengawasan, dan untuk memberikan perlindungan hukum bagi masyarakat sebagai konsekuensi dianutnya konsep negara hukum yang menjamin adanya perlindungan hukum bagi rakyat. Keberadaan institusi Ombudsman baik pada tingkat pusat

maupun daerah senantiasa dikaitkan dengan peran utamanya adalah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Pada sistem pengawasan Ombudsman, partisipasi masyarakat merupakan prasyarat penting dalam mendukung kerja Ombudsman untuk mencapai tujuannya (mewujudkan *good governance*) sehingga tugas utama Ombudsman di Indonesia adalah mengawasi jalannya penyelenggaraan negara dan pemerintahan dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat sebagai jalan menuju *good governance* dengan secara pasif (menerima laporan masyarakat), dan secara aktif (melakukan investigasi atas prakarsa sendiri) dengan berusaha mengupayakan partisipasi masyarakat dengan menciptakan keadaan yang kondusif bagi terwujudnya birokrasi sederhana yang bersih, pelayanan umum yang baik, penyelenggaraan peradilan yang efisien dan profesional termasuk proses peradilan (persidangan) yang independen dan fair sehingga dapat menjamin tidak akan ada keberpihakan serta dengan mediasi.<sup>22</sup>

Dalam penelitian ini, penulis hanya berfokus pada pengawasan pelayanan yang dilakukan oleh Ombudsman Aceh terhadap Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Bireun. Penulis mengamati adanya penyalahgunaan sarana pelayanan publik (mal-administrasi) di Kabupaten Bireuen, berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Mansur beliau mengatakan:

*“ada penyalahgunaan sarana pelayanan publik dibidang BPBD yang berlokasi di desa Simpang Mamplam, gedung*

---

<sup>22</sup>Agus Triono, “Eksistensi Lembaga Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah,” *Jurnal Sosiologi*, Vol. 17, No1 (2015). Diakses melalui <https://jurnalsosiologi.fisip.unila.ac.id/index.php/jurnal/article/view/88>, tanggal 29 Desember 2021.

*tersebut disalahgunakan untuk kepentingan menyimpan bahan pangan masyarakat sehingga terjadinya pengalihan fungsi".<sup>23</sup>*

Dari pernyataan diatas bahwa adanya sarana yang digunakan untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat sebagaimana mestinya, akan tetapi dialihkan fungsikan dengan alasan untuk menyimpan bahan pangan warga. Sementara gedung tersebut sudah jelas fungsinya digunakan untuk persiapan jika sesuatu hal yang buruk terjadi pada masyarakat.

Lebih lanjut, bapak Bupati Bireuen menjelaskan tentang kasus tersebut sehingga pihak ombudsman memberikan lapor merah atas kinerja pelayanan publik di Kabupaten Bireuen itu sendiri. Beliau mengungkapkan:

*"Ombudsman merupakan lembaga yang berwenang untuk mengawasi pelayan publik yang didirikan oleh pemerintah, pada tahun 2020 pihak ombudsman pernah menyidak beberapa dinas dalam rangka mengawasi dan efektivitas kinerja dinas-dinas yang berada di Kabupaten Bireuen termasuk kasus penyalahgunaan gedung cabang BPBD".<sup>24</sup>*

Dari kutipan diatas, pihak Ombudsman melakukan tugasnya dengan baik sehingga dapat menyidak dan mengungkap kinerja dinas-dinas yang ada di Kabupaten Bireuen sehingga dapat memutuskan untuk memberikan Raport Merah terhadap pelayanan publik di Kabupaten Bireuen.

Adapun dalam melaksanakan pengawasan terhadap instansi pelayanan yang dilakukan oleh pihak Ombudsman karena adanya laporan dari masyarakat terkait pelayanan yang tidak baik, dan dalam mengawasi ada mekanismenya

---

<sup>23</sup>Hasil Wawancara dengan Mansur (Tuha Peut Gampong) pada tanggal 09 Juni 2021.

<sup>24</sup>Hasil Wawancara dengan Muzakkar A. Gani (Bupati Kabupaten Bireuen) pada tanggal 09 Juni 2021.

seperti yang dikatakan oleh bapak Kepala Dinas Badan Penanggulangan Bencana Daerah, beliau mengatakan:

*"Ada beberapa kasus yang menjadi perhatian pihak Ombudsman untuk mengawasi dinas kami (BPBD) salah satunya ketidakpuasan masyarakat mengenai keterlambatan (kurang tanggap) pelayanan kami, sehingga menjadi acuan bagi masyarakat untuk melapor ke pihak Ombudsman. Adapun mekanismenya, yang pertama pihak Ombudsman mengawasi atau melihat kinerja aparatur dinas BPBD baik dalam perkantoran maupun kinerja di lapangan. Yang kedua, melihat sarana dan prasarana institusi kami (Dinas BPBD)".<sup>25</sup>*

Lebih lanjut, dalam proses pengawasan yang dilakukan oleh pihak Ombudsman terhadap jalannya pelayanan di Kabupaten Bireuen berjalan dengan lancar, seperti kata Bapak Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh:

*"Proses pengawasan berjalan lancar, kami menemui Bapak Bupati Bireuen setelah itu kami melakukan interview kepada masyarakat disekitar desa Simpang Mamplam tentang penyalahgunaan gedung BPBD damkar kemudian barulah kami menyidak langsung ke dinas BPBD Kabupaten Bireuen".<sup>26</sup>*

Dari hasil wawancara diatas, pihak Ombudsman melakukan tugasnya sesuai dengan amanat undang-undang No 37 tahun 2008 mengenai terjadinya mal-administrasi pelayanan publik. Dan masyarakat menjadi peran penting untuk membantu tugas dari Ombudsman.

---

<sup>25</sup>Hasil Wawancara dengan Teguh Mandiri Putra (Kadis BPBD) pada tanggal 09 Juni 2021.

<sup>26</sup>Hasil Wawancara dengan Taqwaddin (Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh) pada tanggal 03 Juni 2021.

### **C. Faktor Hambatan yang dihadapi Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Kemasyarakatan**

Tugas dan fungsi Ombudsman harus dilaksanakan untuk menindaklanjuti perbuatan maladministrasi, yang perbuatannya merugikan negara dan masyarakat. Adapun dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Ombudsman tidak mendapat hambatan dikarenakan saat melakukan survei langsung mengarah ke setiap dinas yang terkait seperti BPBD dan dinas lainnya yang berada di Kabupaten Bireuen.

Lebih lanjut, hasil wawancara dengan Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh, beliau mengatakan bahwa:

*"Dalam melakukan pengawasan dan penyidikan tidak adanya hambatan dan sebaliknya berjalan dengan lancar seperti yang diharapkan, namun hanya sedikit hambatan tentang penyesuaian waktu kami mengunjungi dinas yang terkait (BPBD Bireuen)".<sup>27</sup>*

Kemudian dari Dinas BPBD juga mengatakan hal serupa, sebagaimana hasil hasil wawancara dengan Bapak Kadis BPBD Bireuen, beliau mengatakan bahwa:

*"Pihak Ombudsman dalam melakukan tugasnya di Dinas kami berjalan dengan lancar (tidak ada kendala). Cuma ada sedikit penyesuaian waktu yang tepat".<sup>28</sup>*

Dari hasil interview diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa tidak adanya kendala yang urgen dalam menjalankan tugas Ombudsman untuk melakukan pengawasan terhadap dinas BPBD Bireuen.

### **D. Analisis Pengawasan Ombudsman Menurut Hukum Islam**

Dalam ajaran Islam pengawasan yang dilaksanakan oleh Ombudsman tidak bertentangan dengan syariat dan

---

<sup>27</sup>*Ibid.*

<sup>28</sup>Hasil Wawancara dengan Teguh Mandiri Putra (Kadis BPBD) pada tanggal 09 Juni 2021.

sebaliknya menguntungkan dan bertujuan untuk kemaslahatan masyarakat, karena dengan adanya lembaga ini segala aduan atau laporan dari masyarakat mengenai pelayanan publik dapat dilihat siapa dan lembaga apa yang tidak melakukan tanggung jawabnya dalam melayani kebutuhan masyarakat.

Karena itu, dalam literatur ketatanegaraan Islam, akan ditemukan pengawasan oleh Ombudsman yang relevan dengan pengawasan yang disebut dalam fiqh siyasah, yaitu prinsip *amar ma'ruf nahi mungkar*, menghimbau kepada yang ma'ruf (kebaikan) dan mencegah kepada yang (mungkar) menjaga, mewujudkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, atau mencegah penyimpangan (mal-administrasi).

## **KESIMPULAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan dan penelitian terhadap permasalahan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam mewujudkan pemerintahan yang baik, perlu adanya pengawasan untuk membenahi kasus mal-administrasi dibidang pelayanan publik. Adapun mekanismenya adalah pihak Ombudsman menemui Bupati Kabupaten Bireuen setelah itu melakukan interview kepada masyarakat setelah itu melakukan pengawasan secara langsung, baik birokrasi maupun sarana prasarana instansi BPBD damkar dan dinas lainnya.
2. Dalam melaksanakan pengawasan kepada BPBD dan dinas terkait tidak terdapat hambatan untuk menjalankan tugas Ombudsman, hanya perlu sedikit penyesuaian waktu dari pihak Ombudsman untuk menyidak secara langsung.
3. Dalam pandangan Hukum Islam, tanggung jawab terhadap fungsi dan tugas merupakan hal yang

wajib dilaksanakan untuk memperbaiki masalah tentang pelayanan yang tidak efektif dan kecurangan yang diperbuat oleh birokrasi maupun instansi terkait. Sehingga menciptakan pemerintahan yang bersifat transparansi kepada masyarakat.

## **B. Saran**

Dalam rangka memulihkan kembali pengawasan dan pelayanan publik yang baik, dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Untuk menghilangkan mal-administrasi ataupun kecurangan yang terjadi di lingkungan pelayanan, pihak Ombudsman tidak harus menunggu adanya laporan dari masyarakat yang menerangkan bahwasanya telah terjadi mal-administrasi di dinas tertentu. Melainkan pihak Ombudsman sendiri harus sigap dalam mengawasi segala sesuatu yang terkait dengan pelayanan publik.
2. Untuk dinas yang telah melakukan kelalaian dalam pelayanan (mal-administrasi), jangan mengulangi kesalahan yang sama dan segera memperbaiki kesalahan tersebut agar terciptanya pelayanan yang baik dan disenangi oleh masyarakat.
3. Kepada masyarakat, jika melihat adanya suatu pelayanan yang tidak baik sesuai undang-undang pelayanan publik, segera melapor kepada Ombudsman agar segera ditindak lanjuti sehingga tidak merugikan sebelah pihak (masyarakat).

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anggara, Sahya. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: Pustaka Setia, 2016.
- Arikunto, Suharsini. *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- B. Miles, Mattew dan Huberman, A. Michael. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Pers, 1992.
- Bungin, Burhan. *Analisis Data Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.
- Faisal, Sanafiah dan Guntur W, Mulyadi. *Metodologi Penelitian dan Pendidikan*, terj. John W. Best, *Research in Education*. Surabaya: Usaha Nasional, 1982.
- H. Hadan, Nawawi. *Metodelogi Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1991.
- Hasil Wawancara dengan Mansur (Tuha Peut Gampong) pada tanggal 09 Juni 2021.
- Hasil Wawancara dengan Muzakkar A. Gani (Bupati Kabupaten Bireuen) pada tanggal 09 Juni
- Hasil Wawancara dengan Taqwaddin (Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh) pada tanggal 03 Juni 2021.
- Hasil Wawancara dengan Teguh Mandiri Putra (Kadis BPBD) pada tanggal 09 Juni 2021.
- Idris, Yusmandin. "Bireuen Dapat Rapor Merah Bidang Pelayanan Publik Oleh Ombudsman, Begini Tanggapan Wabup", *Serambinews*, Bireuen, Sabtu 25 Januari 2020.
- Isti, Ilyas. "Ombudsman Sidak Damkar di Kabupaten Bireuen," *Ombudsman Republik Indonesia*, (2019).
- J. Moleong, Lexi. *Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010.
- Keputusan Presiden RI Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional.
- Muhadjir, Noeng. *Metode Keilmuan: Paradigma Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Rake Sarasin, 2007.
- Ombudsman.go.id

- Pabundu Tika, Moh. *Metodelogi Riset Bisnis*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Pohan, Rusdin. *Metodelogi Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Rijal Institute, 2007.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2002.
- Triono, Agus. "Eksistensi Lembaga Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah," *Jurnal Sosiologi*, Vol. 17, No1 (2015).
- Undang-undang RI Nomor 25 tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*
- Undang-undang RI Nomor 37 tahun 2008 Tentang *Ombudsman Republik Indonesia*
- Yusriawan, T. Fitra dkk. "Peran Ombudsman RI Perwakilan Aceh Dalam Pengawasan Kinerja Pemerintah di Kota Banda Aceh," *Syiah Kuala Law Journal*, Vol. 2, No3 (2018).