

**UPAYA PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK OLEH  
LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2022  
PERSPEKTIF SIYASAH DUSTURIYAH**



**SKRIPSI**

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA  
STRATA SATU DALAM ILMU HUKUM ISLAM**

**DISUSUN OLEH:**

**FRANDA YOGIBAYTANKA**

**20103070054**

**PEMBIMBING:**

**MISKI, M. Sos.**

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2024**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya pencegahan maladministrasi dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2022 dari perspektif *siyasah dusturiyah*. Salah satu tugas LO DIY adalah memeriksa laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan mengeluarkan rekomendasi atas laporan tersebut yang ditunjukkan kepada terlapor. Namun, masih banyak maladministrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan penyimpangan tata kelola swasta. Oleh karena itu muncul rumusan masalah: Bagaimana upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik di DIY oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta di tahun 2022? Bagaimana tinjauan *Siyasah Dusturiyah* terhadap Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta?

Untuk menjawab permasalahan hukum tersebut, metode yang digunakan penulis menggunakan pendekatan secara *yuridis empiris*, yaitu penelitian hukum yang berdasarkan fakta lapangan. Data diperoleh melalui studi dokumentasi dan wawancara dengan pimpinan dan staf Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta. Semua data yang dihimpun kemudian dianalisis secara kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta telah melakukan berbagai upaya pencegahan tindakan pencegahan maladministrasi pelayanan publik dengan cara sosialisasi baik melalui media sosial ataupun secara langsung ke masyarakat, serta menjalin kerja sama dengan berbagai lembaga, perseorangan, instansi pemerintah, badan usaha pemerintah ataupun swasta, organisasi profesi, LSM, perguruan tinggi, organisasi kemasyarakatan, dan pemangku kepentingan (*stakeholder*). Lembaga Ombudsman DIY memiliki kesamaan dengan wilayah *al-hisbah* yakni lembaga pengawas dalam sistem ketatanegaraan Islam yang mempunyai tugas untuk melaksanakan prinsip-prinsip *al-Amr bi al-Ma'ruf wa al-Nahy an al-Munkar*, dimana hal tersebut bertujuan untuk mengupayakan kemaslahatan umat.

**Kata Kunci:** Maladministrasi, Pelayanan Publik, Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze maladministration prevention efforts in public services carried out by the Yogyakarta Special Region Ombudsman Institute in 2022 from the perspective of siyasah dusturiyah. One of the tasks of the DIY LO is to examine reports of alleged maladministration in the delivery of public services and issue recommendations on those reports shown to the reported. However, there is still a lot of maladministration in the administration of government and irregularities in private governance. Therefore, the formulation of the problem arises: How are efforts to prevent maladministration of public services in DIY by the Yogyakarta Special Region Ombudsman Institute in 2022? How does Siyasah Dusturiyah review the Yogyakarta Special Region Ombudsman Institute?*

*To answer these legal problems, the method used by the author uses an empirical juridical approach, namely legal research based on field facts. Data were obtained through documentation studies and interviews with leaders and staff of the Yogyakarta Special Region Ombudsman Institute. All collected data is then analyzed qualitatively.*

*The results showed that the Yogyakarta Special Region Ombudsman Institute has made various efforts to prevent maladministration of public services by means of socialization either through social media or directly to the community, as well as collaborating with various institutions, individuals, government agencies, government and private business entities, professional organizations, NGOs, universities, community organizations, and stakeholders (stakeholders). The DIY Ombudsman Institute has similarities with wilayat al-hisbah, which is a supervisory institution in the Islamic constitutional system that has the task of implementing the principles of al-Amr bi al-Ma'ruf wa al-Nahy an al-Munkar, which aims to seek the benefit of the Ummah.*

**Keywords:** *Maladministration, Public Service, Yogyakarta Special Region Ombudsman Agency*

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Persetujuan Skripsi

Kepada Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Franda Yogibaytanka

NIM : 20103070054

Judul : UPAYA PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PELAYANAN  
PUBLIK OLEH LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH  
ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2022 PERSPEKTIF  
SIYASAH DUSTURIYAH

Sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu dalam Program Studi Hukum Tata Negara, Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatian kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 27 Februari 2024

Pembimbing,



**Miski, M. Sos.**

**NIP. 19850809 202012 1 003**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-228/Un.02/DS/PP.00.9/03/2024

Tugas Akhir dengan judul : UPAYA PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK  
OLEH LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN  
2022 PERSPEKTIF SIYASAH DUSTURIYAH

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : FRANDA YOGIBAYTANKA  
Nomor Induk Mahasiswa : 20103070054  
Telah diujikan pada : Selasa, 05 Maret 2024  
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Miski, M.Sos.  
SIGNED

Valid ID: 65f1674cc3e06



Penguji I

Proborini Hastuti, M.H.  
SIGNED

Valid ID: 65f07d84492bd



Penguji II

Dr. Drs. M. Rizal Qosim, M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 65f115e36a2b8



Yogyakarta, 05 Maret 2024  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

Prof. Dr. Drs. H. Makhrus, S.H., M.Hum.  
SIGNED

Valid ID: 65f25e9e8da9b

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Franda Yogibaytanka  
NIM : 20103070054  
Jurusan : Hukum Tata Negara  
Fakultas : Syaria'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul **“UPAYA PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK OLEH LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2022 PERSPEKTIF SIYASAH DUSTURIYAH”** adalah hasil penelitian/karya pribadi yang dilakukan sendiri bukan plagiasi dari karya orang lain, kecuali bagian tertentu yang secara tertulis sebagai acuan dalam penelitian ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 27 Februari 2024

Saya yang menyatakan,



**Franda Yogibaytanka**  
**NIM. 20103070054**

## MOTTO

**"Idza shodaqol azmu wadhohas sabil"**

**(Jika ada kemauan yang sungguh-sungguh, pasti terbukalah jalannya)**

**“Kejujuran itu tidak ada sekolahnya, kejujuran itu tidak bisa diajarkan, tapi harus dihidupkan”**

**(Artidjo Alkostar)**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

Kedua orang tua saya, Apak Satring Saputera dan Ibu Wulan Asmarianti.

Kedua adik saya, Faulla Jesica dan Khias Kencana.



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Transliterasi adalah pengalihan tulisan dari satu bahasa ke dalam tulisan bahasa lain. Dalam skripsi ini transliterasi yang dimaksud adalah pengalihan tulisan Bahasa Arab ke Bahasa Latin. Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini menggunakan transliterasi berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987. Secara garis besar uraiannya adalah sebagai berikut:

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ṣa'	Ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa'	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De

ذ	Ḍal	Ḍ	ze (dengan titik di atas)
ر	Raʿ	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
سین	Syin	Sy	Esdanye
ص	Ṣad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭaʿ	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓaʿ	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	ʿAin	ʿ	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Faʿ	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	ʿel
م	Mim	M	ʿem
ن	Nun	N	ʿen
و	Waw	W	W
ه	Haʿ	H	Ha
ء	Hamzah	ʾ	Apostrof

ي	Ya'	Y	Ye
ص	Ṣad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa'	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa'	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	ʿAin	ʿ	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	ʿel
م	Mim	M	ʿem
ن	Nun	N	ʿen
و	Waw	W	W
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	ء	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

## B. Konsonan Rangkap Karena Syaddah

مُتَعَدِّدَةٌ	Ditulis	<i>muta'addidah</i>
عِدَّةٌ	Ditulis	<i>'iddah</i>

## C. Ta' Marbûṭah di Akhir Kata

### 1. Bila dimatikan ditulis h

حِكْمَةٌ	Ditulis	<i>ḥikmah</i>
عِلَّةٌ	Ditulis	<i>'illah</i>

Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam Bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

### 2. Bila di ikuti dengan kata sandang al serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كِرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ	ditulis	<i>Karāmahal-Auliyā'</i>
زَكَاةُ الْفِطْرِ	ditulis	<i>Zakāhal-Fiṭri</i>

### 3. Bila *ta'marbûṭah* hidup atau dengan ahrakat fathah kasrah dan dammah tulis t atau h

D. Vokal Pendek

1.	-----َ-----	Fathah	Ditulis	A
2.	-----ِ-----	Kasrah	Ditulis	I
3.	-----ُ-----	Ḍammah	Ditulis	U

E. Vokal Panjang

1.	fath}ah{ + alif	Ditulis	a>
	إِسْتِحْسَان	Ditulis	<i>Istih{sân</i>
2.	Fath}ah{ + ya' mati	Ditulis	a>
	أَنْتِي	Ditulis	<i>Uns  a&gt;</i>
3.	Kasrah + yā' mati	Ditulis	i>
	العلواني	Ditulis	<i>al-'Ālwānī</i>
4.	D}ammah + wāwu mati	Ditulis	u>
	علوم	Ditulis	<i>'Ulu&gt;m</i>

F. Vokal Rangkap

1.	Fath}ah{ + ya' mati		
	غ	Ditulis	ai
	ي ر ه م	Ditulis	<i>Gairihim</i>
2.	Fath}ah{ + wawu mati	Ditulis	au
	قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan

Apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

#### H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila di ikuti *Qamariyyah*

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'a&gt;n</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiya&gt;s</i>

2. Bila di ikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf *l* (el) nya.

الرسالة	ditulis	<i>ar-Risālah</i>
النساء	ditulis	<i>an-Nisā'</i>

#### I. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

أهل الرأي	ditulis	<i>Ahl al-Ra'yi</i>
أهل السنة	ditulis	<i>Ahl as-Sunnah</i>

#### J. Pengecualian

1. Bahasa Arab yang umum atau lazim terdapat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, misalnya: al-Qur'an, hadist, zakat dan mazhab.

2. Penulisan judul buku yang menggunakan kata Arab, namun sudah dilatinkan oleh penerbit, seperti judul buku Al-Hijab
3. Penulisan nama pengarang yang menggunakan nama bahasa Arab, tapi berasal dari negara yang menggunakan huruf latin, misalnya Muhammad, Ahmad, Syakur, Soleh.
4. Nama Penerbit di Indonesia yang menggunakan kata Arab, misalnya Toko Haramain, Yanbu'.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan limpahan karunia dan anugera-nya sehingga atas ridho-Nya penyusun dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik di Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022 Perspektif Siyasa Dusturiyah”. Shalawat serta salam senantiasa tercurah limpahkan pada Baginda Nabi Muhammad SAW, beserta keluarganya, sahabatnya, dan semoga sampai pada kita selaku ummatnya.

Ucapan terima kasih juga penyusun haturkan kepada seluruh pihak yang telah membantu penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung, secara materiil maupun moril. Oleh karena itu, penyusun mengucapkan terima kasih secara tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Bapak Prof. Dr. Drs. H. Makhrus Munajat, S.H., M. Hum., selaku Dekan Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Bapak Dr. Drs. M. Rizal Qosim M.Si., selaku Kepala Program Studi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
4. Bapak Gugun El-Guyanie, S. H., L.L.M., selaku Sekretaris Program Studi Hukum Tata Negara
5. Ibu Siti Jahroh, S. H.I., M.SI., selaku Dosen Pembimbing Akademik
6. Bapak Miski, M.Sos., selaku Dosen Pembimbing Skripsi
7. Segenap Dosen dan Pendidik Program Studi Hukum Tata Negara di Fakultas Syari’ah dan Hukum
8. Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta, Bapak Agung Sedayu, Ibu Yusticia Eka Noor Ida, Komisioner, Asisten dan Staf yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu. Terima kasih telah membantu memberikan arahan, bimbingan, informasi penting di lapangan kepada penyusun, sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.

9. Dua orang paling berjasa dalam hidupku. Orang Tua, yakni Apak Satring Saputera dan Ibu Wulan Asmarianti. Terima kasih banyak atas dukungan, kasih sayang, dan untaian do'a yang tiada henti kalian berikan kepadaku. Orang tua hebat yang sudah membesarkan dan mendidik anak-anaknya hingga mendapatkan gelar sarjana serta selalu menjadi penyemangat.
10. Kedua adik perempuan saya, Faulla Jesica dan Khias Kencana yang selalu menjadi penyemangat untuk menggapai cita-cita.
11. Keluarga besar Mbah Kakung, Mbah Putri, Inang (Ardinal), Om, Bibi, yang telah memberikan nasihat dan motivasi.
12. Segenap rekan Mahasiswa Hukum Tata Negara 2020, yang menjadi teman selama di bangku perkuliahan.
13. Keluarga besar Komunitas Pemerhati Konstitusi, terima kasih telah menjadi wadah bagi penulis untuk berkembang. Salam Konstitusi!
14. Teman-teman kos Bu Elysa (Manyu, Rafid, Muhrizan, Reyhan, Dede, Selo, Ibnu) yang selalu memberikan semangat dan perhatian selama merantau di Yogyakarta.
15. Keluarga besar Gerakan Mahasiswa Nasional Indonesia (GMNI DIY), terima kasih untuk diskusi dan segala sharing yang kita lakukan. Merdeka!
16. Tak luput pula, untuk diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah di mulai.
17. Serta segala pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Permintaan maaf juga tidak lupa penulis sampaikan kepada semua pihak atas segala sesuatu yang kurang berkenan dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi amal ibadah dan mendapatkan balasan yang setimpal baik di dunia maupun di akhirat kelak. Amin.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN BEBAS PLAGIARISME</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xix</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
D. Telaah Pustaka .....	8
E. Kerangka Teori .....	12
F. Metode Penelitian.....	16
<b>BAB II</b> .....	<b>24</b>
<b>KAJIAN TEORI</b> .....	<b>24</b>
A. Teori Administrasi Pemerintahan .....	24
B. Teori Good Governance .....	29
C. Teori Siyasa Dusturiyah .....	35
<b>BAB III</b> .....	<b>52</b>
<b>TINJAUAN UMUM LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA</b> .....	<b>52</b>
A. Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.....	52
B. Kedudukan Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta .....	57

C. Tugas dan Fungsi Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta ..	61
D. Rekomendasi Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta .....	64
E. Konsep Maladministrasi dalam Ombudsman .....	70
<b>BAB IV .....</b>	<b>74</b>
<b>ANALISIS UPAYA PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2022.....</b>	<b>74</b>
A. Analisis Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta .....	74
1) Upaya Pencegahan Maladministrasi oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.....	76
2) Independensi Kinerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.....	87
3) Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Mewujudkan <i>Good Governance</i> .....	91
B. Lembaga Ombudsman dalam Tinjauan Siyasah Dusturiyah.....	97
<b>BAB V.....</b>	<b>104</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>104</b>
A. Kesimpulan .....	104
B. Saran.....	105
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>111</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 4. 1</b> Aduan Triwulan I 2022 .....	79
<b>Tabel 4. 2</b> Aduan Triwulan II 2022 .....	80
<b>Tabel 4. 3</b> Aduan Triwulan III 2022.....	81
<b>Tabel 4. 4</b> Hasil akhir penanganan kasus periode Tahun 2022 .....	83
<b>Tabel 4. 5</b> Total kasus yang ditangani periode Triwulan 1 tahun 2022 .....	94
<b>Tabel 4. 6</b> Total kasus yang ditangani periode Triwulan 2 tahun 2022 .....	94
<b>Tabel 4. 7</b> Total kasus yang ditangani periode Triwulan 3 tahun 2022 .....	95



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan efektif merupakan dambaan setiap warga negara dimanapun. Hal ini telah menjadi tuntutan masyarakat yang selama ini hak-hak sipil mereka kurang memperoleh perhatian dan pengakuan secara layak, sekalipun hidup di negara hukum Republik Indonesia. Padahal pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik) dan penegakkan hukum yang adil merupakan dua aspek yang tidak dapat dipisahkan dari upaya menciptakan pemerintahan demokratis yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, keadilan, kepastian hukum dan kedamaian (*good governance*).<sup>1</sup> Kekuasaan tersebut perlu diawasi oleh masyarakat dan pemerintahan itu sendiri maupun organ di luar pemerintahan yang dapat menjaga dan mengawasi setiap tindakan pemerintahan terkait pelayanan publik adalah Ombudsman.<sup>2</sup>

Ombudsman daerah sebagai lembaga independen dapat mengawasi pengawasan praktik maladministrasi penyelenggara pemerintahan. Tapi hasil penelitian menunjukkan bahwa LO DIY tidak independensi sepenuhnya atau dengan kata lain semi independensi. Hal tersebut dapat dilihat dari

---

<sup>1</sup> Sunaryati Hartono, dkk., *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia*, Komisi Ombudsman Nasional, Jakarta, 2003, hlm. 1.

<sup>2</sup> <https://ombudsman.jogjaprovo.go.id/tentang-ombudsman/> diakses pada 01 Oktober 2023.

beberapa indikator. *Pertama* efektif dilihat dari keseluruhan rencana strategis serta kinerja setiap bidang baik penanganan laporan, penelitian dan pengembangan serta sosialisasi tidak dapat terlaksana secara keseluruhan hal tersebut diakibatkan oleh minimnya anggaran operasional yang dimiliki oleh LO DIY dan setting kebijakan yang kurang mendukung. *Kedua* tidak berat sebelah memperlihatkan bahwa LO DIY mampu menjaga netralitasnya dengan mekanisme rekomendasi secara tertulis hal ini salah satu yang menunjukkan bahwa LO DIY independen. *Ketiga* bertanggungjawab kepada publik memperlihatkan bahwa pelaksanaan kebijakan dan kegiatan dirumuskan secara tertulis dalam bentuk laporan kinerja, dilaporkan secara periodik baik pada pemerintah maupun masyarakat dan dapat diakses oleh publik.

Kelembagaan Ombudsman Daerah sektor publik dibentuk berdasarkan SK. Gubernur DIY No.134/2004 tentang pembentukan dan Organisasi Ombudsman Daerah di Provinsi DIY yang ditandatangani pada tanggal 30 Juni 2004.<sup>3</sup> Dalam SK. Gubernur DIY No.134/2004, independensi LO DIY dapat dilihat anggota Ombudsman yang memiliki keleluasaan penuh sebagai lembaga yang independen dalam menjalankan tugas-tugasnya dan pernyataan bahwa LO DIY dapat menjalankan tugas-tugasnya tanpa harus bertanggungjawab kepada siapapun dalam menjalankan kinerja. Dalam hal ini misalnya LO DIY tidak harus

---

<sup>3</sup> Yuyun Purbokusuma. *Refeormasi Terpadu Pelayanan Publik*, Cetakan Pertama. (Yogyakarta: Pemerintah DIY Bekerjasama dengan Mitraan bagi Pembaharuan Tata Pemerintah di Indonesia, 2005), hlm 125.

melaporkan publikasinya kepada Gubernur jika ingin mempublikasikan semua hal terkait dengan kasus-kasus yang ditangani maupun hal-hal lainnya. Hanya saja dana operasional masih dari APBD Provinsi Yogyakarta sehingga kinerja LO DIY masih tergantung pemerintah daerah.

Berbeda SK. Gubernur No. 134/2004 dengan Peraturan Gubernur No 69 Tahun 2014 dan Peraturan Gubernur No 72 tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja LO DIY disinyalir adanya suatu pelemahan dari independensi lembaga tersebut. Hal ini dapat dilihat dari beberapa perubahan dalam Peraturan Gubernur diantaranya menghilangkan salah satu kewenangan LO DIY yang ada sebelumnya yaitu salah satu pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga dan aparatur penegak hukum. Selain itu bahwa LO DIY ditempatkan sebagai bagian dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKDP) yang harus melaksanakan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas pokok dan fungsi kepada pemerintah daerah, pasal 1 Pergub No 72 tahun 2022 yang menyatakan Lembaga Ombudsman DIY adalah Lembaga Non Struktural yang dibentuk oleh pemerintah daerah. Dari perbedaan tersebut adanya indikasi yang memperlemah Lembaga Ombudsman DIY.

Tugas Ombudsman adalah memeriksa laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan mengeluarkan rekomendasi atas laporan tersebut yang ditunjukkan kepada terlapor. Namun, masih banyak yang tidak mengetahui fungsi Ombudsman sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik di Daerah Istimewa

Yogyakarta. Padahal pengawasan pelayanan publik sangat diperlukan untuk terciptanya sebuah penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien dalam menciptakan kesejahteraan rakyat.<sup>4</sup>

Maladministrasi adalah sebagai perilaku melawan hukum, melampaui wewenang, menyalahgunakan wewenang untuk tujuan lain, melampaui wewenang, termasuk kelalaian atau pengabaian hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara atau pemerintahan serta menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat atau perseorangan. Upaya pencegahan dalam hal ini LO DIY sebagai bentuk tindakan untuk mencegah maladministrasi, salah satu bentuk upaya yang dilakukan yaitu menjalin kerja sama dengan perseorangan, instansi pemerintah, badan usaha pemerintah maupun swasta, organisasi profesi, LSM, perguruan tinggi, organisasi kemasyarakatan dan pemangku kepentingan lainnya. Sosialisasi yang dilakukan LO DIY dalam upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik, dilakukan dengan cara yaitu melalui bertemu langsung masyarakat dan media sosial.

Dalam penelitian ini, fokus penulis pada tugas LO DIY dalam menjalankan salah satu tugasnya yakni upaya mencegah penyimpangan usaha atau maladministrasi pelayanan publik, LO DIY berpedoman pada Pasal 6 Ayat 2 dan Peraturan Gubernur DIY No. 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja LO DIY kepada seluruh masyarakat di daerah

---

<sup>4</sup> Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

dan membangun jaringan kerja dalam upaya pencegahan penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan praktik usaha. Penyimpangan usaha (maladministrasi) adalah tindakan penyelenggaraan usaha yang menyimpang dari etika usaha yang baik dan bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>5</sup>

Berdirinya Lembaga Ombudsman dirasa sangat penting khususnya di Daerah Istimewa Yogyakarta, karena dengan adanya LO DIY diharapkan bisa mengurangi maladministrasi pelayanan publik serta bisa menjembatani antara masyarakat dengan lembaga pelayanan publik yang dirasa belum memenuhi keinginan masyarakat, dan demi mewujudkan lembaga masyarakat yang efisien, efektif, jujur, bersih, serta terbebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme demi terwujudnya *good governance*.

Dari perspektif lain Islam tidak memberikan pengertian secara tertulis terkait bentuk pengawasan yang seharusnya dilakukan. Hal ini untuk membebaskan umat Islam dalam menjalankan bentuk pengawasan yang terkait dengan kondisi sosial, pandangan pengalaman dan manajemen yang terdapat pada masyarakat itu sendiri. Pada intinya bentuk pengawasan secara internal ataupun eksternal tidak memiliki landasan yang kuat. Dalam ajaran Islam bentuk sistem pengawasan memiliki peranan dalam mengatur kerja yang disesuaikan dengan konsep dasar *amar ma'ruf nahi mungkar*, dan tidak memiliki peluang untuk melakukan tindakan kecurangan dalam

---

<sup>5</sup> Peraturan Gubernur DIY No. 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja LO DIY Pasal 1

memperkaya kekayaan secara umum.<sup>6</sup> Menurut Abdul Wahhab Khallaf, prinsip-prinsip yang diletakkan Islam dalam perumusan undang-undang dasar ini adalah jaminan atas hak asasi manusia, setiap anggota masyarakat dan persamaan kedudukan semua orang di mata hukum, tanpa membedakan stratifikasi sosial, kekayaan, pendidikan, dan agama.<sup>7</sup>

Menurut penulis penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui bagaimana upaya pencegahan maladministrasi, sebagaimana pemaparan diatas telah sejauh mana Lembaga Ombudsman DIY telah melakukan pelayanan publik apakah bisa meningkatkan tata kelola berdasarkan *good governance* dimana perlu adanya relasi antara masyarakat, pemerintah dan pihak swasta. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk menyusun skripsi dengan judul "UPAYA PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2022 PERSPEKTIF *SIYASAH DUSTURIYAH* (Studi pada Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta)".

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan paparan di atas, penulis fokus pada pertanyaan yang timbul dari latar belakang masalah, yakni sebagai berikut:

---

<sup>6</sup> Quthb Ibrahim Muhammad, *Kebijakan Ekonomi Umar Bin Khattab* (Jakarta: Pustaka Azzam 2002), hlm 158.

<sup>7</sup> Muhammad Iqbal, *Kontekstualisasi Doktrin...* hlm. 177-178

1. Bagaimana upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik di DIY oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta oleh tahun 2022?
2. Bagaimana tinjauan *Siyasah Dusturiyah* terhadap Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY)?

### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari sebuah penelitian adalah tercapainya hal-hal yang menjadi dasar mengapa penelitian ini dibuat. Penelitian tentu mempunyai tujuan yang hendak dicapai sesuai dengan perumusan masalah yang disebutkan sebelumnya. Adapaun tujuan dari penelitian ini adalah:

a) Untuk mengetahui upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik di DIY oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta di tahun 2022.

b) Untuk mengetahui tinjauan *Siyasah Dusturiyah* terhadap Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY).

#### **2. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian tersebut diharapkan mampu memberikan manfaat-manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menciptakan pemahaman dan nalar kritis orang lain mengenai permasalahan-permasalahan maladministrasi dan upaya pencegahannya secara lebih terperinci utamanya dalam pelayanan publik. Selain itu, dalam tulisan ini juga dapat memberi khasanah keilmuan baru terkait dengan pencegahan maladministrasi oleh lembaga ombudsman DIY.

b. Manfaat Praktis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh kalangan masyarakat utamanya dalam pengembangan pemikiran terkait pencegahan maladministrasi pelayanan publik di DIY.
- 2) Dalam manfaat praktis penelitian ini mampu menumbuhkan paradigma akan pencegahan maladministrasi pelayanan publik bisa diadakan melalui lembaga ombudsman.

**D. Telaah Pustaka**

Untuk menghindari terjadinya kesamaan terhadap penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka penulis mengadakan penelusuran terhadap penelitian yang ada sebelumnya, sebagai berikut:

*Pertama*, Muhammad Isa Syaroni dalam skripsinya yang berjudul “Tinjauan Fiqh Siyasah Terhadap Kedudukan Dan Kewenangan Ombudsman RI Dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

(Studi Analisis UU RI No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI)” menjelaskan tentang keberadaan Ombudsman dilandasi dengan landasan yuridis yang kuat karena dilandasi oleh norma-norma hukum yang berkaitan dengan upaya perlindungan hukum bagi rakyat dan pengawasan terhadap pemerintah yang termuat dalam amanat Undang-undang Dasar. Kedudukan Ombudsman Menurut UU No 37 Tahun 2008 yaitu sebagai lembaga negara yang mempunyai fungsi pengawasan serta bersifat mandiri dan independen, dimana dalam menjalankan tugas dan kewenangannya tidak memiliki keterkaitan atau bebas dari campur tangan lembaga lain.<sup>8</sup> Berdasarkan penelitian tersebut terdapat perbedaan dengan penelitian penulis yaitu, pada fokus penelitiannya di mana penulis lebih memfokuskan kepada lembaga Ombudsman yang berada di daerah Yogyakarta, dan meneliti langsung ke lapangan.

*Kedua*, adalah jurnal karya Steffi Seline Maryanne Ginting, Faisal Akbar, Pandastaren Tarigan, dan Jumasi Sikumbang, dengan judul “Menuju *Good Governance* dalam pelaksanaan rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia (Studi kasus Dwelling Time di Empat Pelabuhan Indonesia.” Dalam jurnal ini membahas mengenai kasus percepatan waktu tinggal dari Ombudsman Republik Indonesia yang mengawal sampai ke Presiden dan

---

<sup>8</sup> Muhammad Isa Sya’roni, “Tinjauan Fiqh Siyasah Terhadap Kedudukan Dan Kewenangan Ombudsman RI Dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Analisis UU RI No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI)”, *Skripsi*, (Surabaya, IAIN Sunan Ampel, 2009). Hlm. 1.

ditindaklanjuti untuk peningkatan pelayanan publik di pelabuhan.<sup>9</sup> Terdapat perbedaan dengan penulis yaitu, fokus kajian yang dilakukan terhadap Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta LO DIY dalam melakukan upaya pencegahan maladministrasi perspektif *siyasah dusturiyah*.

*Ketiga*, adalah skripsi yang ditulis oleh Kusroh Lailiyah dengan judul “Peran Lembaga Ombudsman Daerah LO DIY dalam Mediasi Hak-Hak Pendidikan Masyarakat Tahun 2011/2012 UIN Sunan Kalijaga”. Skripsi ini menjelaskan bagaimana peran Lembaga Ombudsman DIY dalam mediasi hak-hak pendidikan dan urgensi pendidikan yang selayaknya didapatkan oleh masyarakat Indonesia. Kesimpulan dari penelitian ini menguraikan bahwa peranan LO DIY sangat membantu sebagai posko pengaduan masyarakat terkait masalah pelayanan pendidikan.<sup>10</sup> Terdapat perbedaan penelitian yaitu, di mana fokus penulis mengenai pencegahan maladministrasi pelayanan publik oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta meningkatkan tata kelola pemerintahan berdasarkan *good governance*.

*Keempat*, Jurnal yang ditulis oleh taufan Fahrur Ridho dengan judul ”Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Terhadap Pelayanan Publik (studi di ombudsman perwakilan Nusa

---

<sup>9</sup> Steffie Seline Maryanne Ginting, Faisal Akbar, Pendastaren Tarigan, Jusmasi Sikumbang, Menuju Good Governance dalam Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia, (*USU Law Journal*, vol. 4 No. 3, Juni 2016).

<sup>10</sup> Kusroh Lailiyah, Peran Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) DIY Dalam Mediasi Hak-Hak Pendidikan Masyarakat Tahun 2011/2012, *skripsi*, (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2013).

Tenggara Barat” Dalam Jurnal ilmiah Fakultas Hukum Universitas Mataram. Jurnal tersebut menjelaskan tentang pelaksanaan fungsi pengawasan ombudsman dalam bidang pemeriksa laporan serta bidang pencegahan, dan faktor-faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pengawasan.<sup>11</sup> Terdapat perbedaan penelitian yaitu, di mana fokus penulis terkait Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta diteliti secara langsung dan memiliki perbedaan peraturan hukum yang berlaku.

*Kelima*, yaitu skripsi Nurhalida Yogaswara yang berjudul ” Tinjauan Yuridis Pasal 6 Peraturan Gubernur DIY Nomor 21 Tahun 2008 Terhadap Peran Lembaga Ombudsman Daerah dalam Kebijakan Penyaluran Dana Bantuan Langsung Sementara Masyarakat di DIY Tahun 2013” tulisan tersebut terkait pada analisis yuridis terhadap peran LO DIY dalam kebijakan penyaluran dana ditinjau dari pasal 6 Peraturan Gubernur DIY Nomor 21 Tahun 2008.<sup>12</sup> Terdapat perbedaan penelitian yaitu, fokus penelitian penulis mengenai Upaya Pencegahan Maladministrasi Lembaga Ombudsman DIY, dan telah menggunakan peraturan terbaru Peraturan Gubernur DIY No 72 Tahun 2022 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman DIY.

---

<sup>11</sup> Taufan Fahrur Ridho, ”Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Terhadap Pelayanan Publik (Studi di Ombudsman Perwakilan NTB)”, *Jurnal ilmiah*, Fakultas Hukum Universitas Mataram: 2018. Hlm 5.

<sup>12</sup> Nurhalida Yogaswara ” Tinjauan Yuridis Pasal 6 Peraturan Gubernur DIY Nomor 21 Tahun 2008 Terhadap Peran Lembaga Ombudsman Daerah dalam Kebijakan Penyaluran Dana Bantuan Langsung Sementara Masyarakat di DIY Tahun 2013”, *Skripsi*, (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2013). Hlm 3.

## E. Kerangka Teori

### 1. Teori Administrasi Pemerintahan

Administrasi Negara berasal dari bahasa latin *administrare* yang dalam bahasa Belanda diartikan sama dengan *besturen* yang berarti fungsi pemerintah. R.D.H.Kusumaatmadja mengatakan bahwa Administrasi dalam kehidupan sehari-hari terdiri dari dua arti: Dalam arti sempit: administrasi adalah kegiatan tulis menulis, catat mencatat dalam setiap kegiatan atau tata usaha. Dalam arti luas: administrasi adalah kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Administrasi dapat diartikan sebagai keseluruhan kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sementara Administrasi Negara merupakan suatu bagian dari administrasi umum yang mempunyai lapangan yang luas, yaitu suatu ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana lembaga lembaga mulai disusun, digerakkan dan dikemudikan.

Definisi pemerintah berasal dari kata "Perintah" tersebut memiliki dua unsur yaitu: ada dua pihak yang terkandung kedua pihak tersebut saling memiliki hubungan, pihak yang memiliki kewenangan dan pihak yang di perintah memiliki ketaatan. Pemerintahan yang baik adalah pemerintah yang menghormati kedaulatan rakyatnya. Pemerintah dalam arti luas di definisikan sebagai seluruh organ kekuasaan dalam negara, yaitu legislatif, eksekutif, dan yudikatif. Bahkan dalam arti luas pemerintahan di artikan

sebagai pelaksanaan tugas seluruh badan-badan, lembaga-lembaga dan petugas-petugas yang di serahi wewenang untuk mencapai tujuan negara.

Pradjudi Atmosudirjo, memberikan tiga arti dari administrasi negara, yakni: (i) sebagai aparatur negara, aparatur pemerintahan atau sebagai institusi politik (kenegaraan), (ii) administrasi negara sebagai fungsi atau sebagai aktifitas melayani pemerintah yakni sebagai kegiatan pemerintah operasional, dan (iii) administrasi negara sebagai proses teknis sebagai penyelenggara undang-undang.<sup>13</sup>

## 2. Teori Good Governance

Konsep *Good Governance* bukanlah sebuah teori yang baru ditemukan, akan tetapi konsep tersebut usianya sama dengan umur peradaban manusia. Ringkasnya, *governance* adalah proses pembuatan dan pelaksanaan keputusan. *Governance* juga bisa diartikan sebagai proses bagaimana pengambilan sebuah keputusan. Ketika *governance* diartikan dalam pelaksanaan keputusan dan proses pembuatannya, maka fokus pembahasannya ialah orang-orang yang terkait dengan pembuatan dan pelaksanaan keputusan yang terjadi serta berbagi struktur formal dan informal yang terkait.

Menurut G.H Addink, konsep *governance* dalam konteks pemerintahan adalah dalam rangka interaksi suatu Pemerintah dengan

---

<sup>13</sup> Pradjudi Atmosudirdjo. 1984. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta. Ghalia Indonesia, Cetakan ketujuh. hlm. 39.

bangsanya. Oleh karena itu, *good governance* mempresentasikan beberapa hal, yaitu:

- 1) Efektivitas dan transparansi
- 2) Hak-hak fundamental
- 3) Pengembangan aturan hukum (*rule of law*)
- 4) Akuntabilitas pemerintah.<sup>14</sup>

Termasuk juga dalam konteks *good governance* terdapat asas-asas umum pemerintahan yang baik. Asas tersebut adalah prinsip yang dipakai sebagai indikator penggunaan wewenang bagi pejabat pemerintah dalam mengeluarkan kebijakan penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam rangka upaya untuk meningkatkan kualitas penyelenggara pemerintahan dan mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi, maka diterbitkanlah UU Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.<sup>15</sup> Dengan adanya UU yang terdiri dari 89 pasal ini bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat dan aparatur pemerintah, menjamin akuntabilitas badan/atau Pejabat Pemerintah, menciptakan hukum, mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang serta menerapkan asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB).<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> Dwi Andayani Budiseyowati, "Prinsip-prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik", Jurnal Fakultas Hukum tarumanegara, hlm 3.

<sup>15</sup> Undang-undang Nomoe 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan

<sup>16</sup> [Menilai Kepatutan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menggunakan AUPB - Ombudsman RI](#) diakses pada 03 Oktober 2023.

### 3. *Siyasah Dusturiyah*

*Siyasah dusturiyah* merupakan bagian *fiqh siyasah* yang membahas masalah perundang-undangan negara. Dalam bagian ini dibahas antara lain konsep-konsep konstitusi (undang-undang dasar negara dan sejarah lahirnya perundang-undangan dalam suatu negara), legislasi (bagaimana cara perumusan undang-undang), lembaga demokrasi dan syura yang merupakan pilar penting dalam perundang-undangan tersebut.<sup>17</sup>

Abul A'la al-Maududi mendefinisikan dustur dengan: “*Suatu dokumen yang memuat prinsip-prinsip pokok yang menjadi landasan pengaturan suatu negara*”.<sup>18</sup>

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kata-kata dustur sama dengan constitution dalam bahasa Inggris, atau Undang-Undang Dasar dalam bahasa Indonesia, kata-kata “dasar” dalam bahasa Indonesia tersebut tidaklah mustahil berasal dari kata dustur tersebut di atas. Pembahasan tentang konstitusi ini juga berkaitan dengan sumber-sumber dan kaidah perundang-undangan di suatu negara, baik sumber material, sumber sejarah, sumber perundangan, maupun sumber penafsirannya. Sumber material adalah hal-hal yang berkenaan dengan materi pokok undang-undang dasar. Inti persoalan dalam sumber konstitusi ini adalah

---

<sup>17</sup> Muhammad Iqbal, *Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 177.

<sup>18</sup> H.A.Djazuli, *Fiqh Siyasah Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-Rambu Syari'ah*, (Jakarta: Kencana, 2003), hlm. 47.

peraturan tentang hubungan antara pemerintah dan rakyat yang diperintah. Perumusan konstitusi tersebut tidak dapat dilepaskan dari latar belakang sejarah negara yang bersangkutan, baik masyarakatnya, politik maupun kebudayaannya. Dengan demikian, materi dalam konstitusi itu sejalan dengan aspirasi dan jiwa masyarakat dalam negara tersebut.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian hukum normatif-empiris. Menurut Abdulkadir Muhammad yang dimaksud dengan penelitian normative empiris (applied law research) adalah penelitian yang menggunakan studi kasus hukum normatif-empiris berupa produk perilaku hukum.<sup>19</sup> Dalam hal ini, penelitian hukum normatif yakni penulis meneliti sebuah permasalahan hukum dengan penambahan data atau unsur empiris dengan mengumpulkan data primer sebagai pembanding yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian melalui metode wawancara dengan narasumber yang berkompeten pada penelitian ini untuk memperoleh bahan hukum yang lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dalam penelitian.

### **2. Sifat Penelitian**

Sifat penelitian ini adalah penelitian deskriptif-analitis. Dengan penelitian ini maka penulis dapat memberikan gambaran secara sistematis

---

<sup>19</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004), hlm. 52.

mengenai upaya pencegahan maladministrasi oleh lembaga ombudsman DIY melalui sumber-sumber yang telah dikumpulkan.

### **3. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Pendekatan undang-undang digunakan untuk menelaah berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait dengan permasalahan hukum yang dibahas. Dalam penelitian normatif wajib halnya menggunakan pendekatan statue approach karena penelitian ini akan mengkaji berbagai aturan hukum yang menjadi tema sentral dalam penelitian ini. Maka dari itu peneliti melihat hukum sebagai sistem tertutup yang memiliki sifat bahwa suatu norma hukum harus dapat menjawab permasalahan hukum yang ada, tersusun secara hierarkis, dan memiliki keterkaitan antara satu dengan yang lain. Pendekatan konseptual yang berguna untuk menganalisis permasalahan yang dibahas dengan konsep *siyasah dusturiyah*. Pendekatan ini berawal dari unsur-unsur abstrak yang mewakili kelas-kelas fenomena dalam suatu bidang studi yang menunjukkan hal-hal universal yang diabstraksikan dari hal-hal partikular.

### **4. Sumber Data Penelitian**

Penelitian ini bersumber pada data sekunder karena bersumber pada studi kepustakaan namun dalam hal penelitian normatif-empiris data sekunder akan diperkuat dengan penelitian lapangan yang mengkaji data primer berupa wawancara terstruktur. Adapun data sekunder dalam

penelitian ini, penulis mengelompokkan data sekunder berupa hukum primer, hukum sekunder dan data hukum tersier, dengan penjelasan sebagai berikut.

**a. Data Primer**

Data primer ialah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung oleh penulis yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan memerlukannya. Data primer ini di dapat dari sumber informan yaitu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Data primer ini antara lain:

- 1) Catatan hasil wawancara
- 2) Hasil observasi lapangan
- 3) Data-data mengenai informan

**b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh penulis yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Berikut bahan hukum yang digunakan penulis:

**1. Bahan Hukum Primer**

Menurut Soerjono Soekanto bahan hukum primer adalah bahan hukum yang mengikat dan terdiri dari norma atau kaidah dasar yakni UUD 1945, peraturan dasar, peraturan perundang-undangan, bahan hukum yang tidak dikodifikasikan seperti hukum adat, yurisprudensi, traktat, dan bahan hukum dari jaman penjajahan yang saat ini masih

berlaku.<sup>20</sup> Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa rujukan bahan hukum primer antara lain:

- 1) Pasal 1 ayat (2) Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945
- 2) Pasal 3 ayat (1) Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah
- 3) Pasal 1 ayat (3) Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 4) Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
- 5) Pasal 6 ayat (1) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 72 tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman DIY

## **2. Bahan Hukum Sekunder**

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang dapat membantu menganalisis dan memahami data hukum primer dan juga dapat diartikan sebagai publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen resmi.

Adapun contohnya yang digunakan dalam penelitian ini adalah literatur-literatur dan data yang didapatkan melalui bacaan, telaah dan catatan yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dari buku, jurnal, artikel, berita

---

<sup>20</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 2015), hlm 52.

di media, dan peraturan perundang-undangan terkait, serta pakar hukum.

### **3. Bahan Hukum Tersier**

Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang merupakan pelengkap yang sifatnya memberikan petunjuk atau penjelasan tambahan terhadap data hukum primer dan sekunder. Data hukum tersier yang terdapat pada penelitian ini misalnya kamus hukum & kamus besar bahasa Indonesia.

### **G. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini mengambil tempat di kantor Ombudsman Daerah Yogyakarta yang beralamat di Jl. Tentara Zeni Pelajar No. 1A, Pingit Kidul Yogyakarta 55231. Dan di berbagai perpustakaan baik perpustakaan kota, perpustakaan daerah, perpustakaan universitas maupun perpustakaan pribadi untuk mencari bahan-bahan yang terkait dengan penelitian ini.

Alasan penulis, memilih lokasi di Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta karena lembaga ini yang bertugas untuk menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik maupun swasta. Selama instansi yang bersangkutan ditugaskan untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang seluruh atau sebagian dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD, maka pelayanan instansi tersebut menjadi wewenang pengawasan Ombudsman.

### **H. Teknik Pengumpulan Data**

Pada dasarnya teknik pengumpulan data terbagi menjadi jenis, yakni melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen/dokumentasi.

1. Pada penelitian hukum dengan teknik pengumpulan data sekunder, penulis menggunakan teknik pengumpulan data, yakni dokumentasi atau studi dokumen. Dokumentasi atau studi dokumen di mana penulis mengkaji dan meneliti beberapa sumber penelitian, karya ilmiah, maupun objek dari dokumen lainnya yang selaras dengan kajian yang penulis ambil baik dari data sekunder yang terdiri dari data hukum primer, data hukum sekunder, dan data hukum tersier.
2. Sedangkan penelitian hukum dengan teknik pengumpulan data primer disini akan dilakukan melalui wawancara terstruktur. Penulis melakukan metode pengumpulan data dengan cara *interview* atau tanya jawab, penulis akan mempersiapkan daftar pertanyaan berupa pedoman wawancara yang akan ditunjukkan kepada pihak Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.

#### **I. Analisis Data**

Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis dengan metode deduktif. Metode deduktif merupakan sebuah metode yang menggunakan analisisnya terhadap teori-teori yang telah ditemukan kemudian diimplementasikan dalam fakta yang ada dengan memuat latar belakang masalah berdasarkan suatu hal yang bersifat umum dan menggeneralisasikannya dengan suatu peristiwa yang memiliki ciri sama dengan tersebut.

## J. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan pada skripsi ini yang “Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Di Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022 Perspektif Siyasa Dusturiyah” maka sistematika penulisan yang digunakan terdiri dari:

- a. Pada Bab I ini terdiri dari 1) latar belakang, dimana penulis menyampaikan dasar atau memberikan gambaran mengenai masalah yang dianggap menarik, penting dan perlu diteliti. 2) rumusan masalah, yang memuat pertanyaan mengenai topik yang akan diangkat penulis. 3) tujuan dan kegunaan, tujuan merupakan jawaban dari rumusan masalah, sementara itu kegunaan merupakan keuntungan yang didapat berbagai pihak dari penelitian tersebut. 4) kerangka teori, bagian ini penulis gunakan sebagai bahan acuan untuk pembahasan selanjutnya atau wadah yang menerangkan variabel permasalahan yang ada. 5) metode penelitian, penulis memberikan gambaran rancangan penelitian yang akan diolah dan dianalisis. 6) sistematika pembahasan, bagian terakhir ini penulis mencoba menjelaskan urutan yang akan dibahas dalam penyusunan laporan penelitian.
- b. Pada Bab II penulis menyampaikan pengembangan landasan teori, yang merupakan penjabaran lebih lanjut dari sub-bab kerangka teoritik di Bab sebelumnya, yang dipakai untuk menganalisis masalah yang diangkat.
- c. Pada Bab III penulis menyampaikan data lapangan atau data objek yang menjadi fokus penelitian. Pada bab ini juga mendeskripsikan tinjauan umum mengenai Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.

- d. Pada Bab IV penulis menganalisis yang merupakan deskripsi, argumentasi dan kritik yang dibangun berdasarkan kerangka teori yang dipakai terhadap data hasil penelitian.
- e. Pada Bab V merupakan bagian penutup, bagian ini penulis memuat kesimpulan dan saran. Kesimpulan yang ditulis adalah rangkuman dari keseluruhan pembahasan serta memuat jawaban singkat dari rumusan masalah yang ada di sub-bab Bab I Pendahuluan. Antara rumusan masalah dan kesimpulan membuat connect dan selaras. Sedangkan saran yang dibuat merupakan kritik, masukan, usul, maupun rekomendasi yang relevan dengan kesimpulan yang didapatkan.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan dalam bab-bab di atas mengenai Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Daerah Istimewa Yogyakarta, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tindakan pencegahan maladministrasi pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta oleh Lembaga Ombudsman DIY dilakukan dengan cara sosialisasi baik melalui media sosial ataupun secara ke masyarakat, serta menjalin kerja sama dengan berbagai lembaga, perseorangan, instansi pemerintah, badan usaha pemerintah ataupun swasta, organisasi profesi, LSM, perguruan tinggi, organisasi kemasyarakatan, dan pemangku kepentingan (*stakeholder*). LO DIY juga berperan menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup ombudsman, melakukan substansi atas laporan yang diterima, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi, membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan serta mengumumkan hasil temuan, kesimpulan dan rekomendasi tersebut dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan.

2. Lembaga Ombudsman DIY memiliki kesamaan dengan wilayah *al-hisbah* yakni lembaga pengawas dalam sistem ketatanegaraan Islam yang mempunyai tugas untuk melaksanakan prinsip-prinsip *al-Amr bi al-Ma'ruf wa al-Nahy an al-Munkar*, dimana hal tersebut bertujuan untuk mengupayakan kemaslahatan umat. Selain itu Ombudsman memiliki kewenangan yang sama dengan *wilayat al-hisbah* yakni melaksanakan pengawasan sebagai upaya pencegahan atau bentuk penjagaan, Ombudsman dan *wilayat al-hisbah* dalam kewenangannya hanya sampai pada pemeriksaan atas dugaan maladministrasi dan memberikan rekomendasi kepada Terlapor tidak sampai memiliki kewenangan untuk menjatuhkan sanksi maupun ranah untuk mengadili. Dalam pelaksanaan fungsi dan tugasnya Ombudsman maupun *wilayat al-hisbah* tidak memerlukan ruang persidangan karena perkara-perkara yang ditangani bukanlah perkara peradilan.

## **B. Saran**

Berdasarkan uraian permasalahan dan hasil yang didapatkan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dalam mengeluarkan produk bukan hanya rekomendasi untuk bahan perbaikan saja, tetapi rekomendasi berupa penjatuhan sanksi administrasi yang dapat diajukan kepada permasalahan

Terlapor apabila Terlapor tidak melaksanakan rekomendasi dari Lembaga Ombudsman DIY. Terkait kendala yang dihadapi Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dalam upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik, maka perlu menambah sumber daya manusia yang ada pada LO DIY, agar pekerjaan dapat lebih terorganisir dengan baik, kemudian agar dapat lebih maksimal kinerjanya dalam menjawab tuntutan masyarakat terhadap pencegahan maladministrasi dan pelayanan publik yang baik.

2. Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dalam melakukan pencegahan maladministrasi hendaknya dilakukan secara rutin dan menyeluruh kepada masyarakat, agar masyarakat mengetahui tugas, fungsi, dan wewenang Lembaga Ombudsman DIY sehingga bisa meminimalisir terjadinya tindakan maladministrasi pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

### Al-Qur'an

Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, Jakarta: CV Darus Sunnah 2002.

### Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 30 tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan

Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 72 tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman DIY

### Buku

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2012.

Azhari, M. Tahir. *Negara Hukum : Suatu Studi tentang Prinsip-prinsip Dilihat Dari Segi Hukum Islam, Implementasinya Pada Periode Negara Madinah dan Masa Kini*, Jakarta: Bulan Bintang, 2005.

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

Djazuli, H.A, *Fiqh Siyasah Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-Rambu Syari'ah*, Jakarta: Kencana, 2003.

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

Handayani, Siti Roswati dkk., *Lembaga Ombudsman Daerah Yogyakarta dan Pemerintahan yang Baik*, Yogyakarta: PUSHAM UII, 2006.

Hardijanto, "Penyalahgunaan Aparatur Negara Menuju Good Governance", Work Paper TOT, 2000.

Hartono, Sunaryati, dkk., *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia, Komisi Ombudsman Nasional*, Jakarta, 2003.

- Helmi, *Hukum Perizinan Lingkungan*, Jakarta; Sinar Grafika, 2012.
- Ibrahim, Quthb Muhammad, *Kebijakan Ekonomi Umar Bin Khattab*, Jakarta: Pustaka Azzam, 2002.
- Iqbal, Muhammad, *Fiqh Siy asah, Konstektualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014 ), cet. ke-1, hlm. 177.
- \_\_\_\_\_, Iqbal, Muhammad, *Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, Jakarta: Kencana, 2014.
- Jedawi, Mutir, *Reformasi Birokrasi*, Kelembagaan dan Pembinaan PNS, Cetakan Pertama. Jakarta: Kreasi Total Media, 2008.
- Jindan, Khalid Ibrahim. *Teori Politik Islam Telaah kritis Ibnu Taimiyah Tentang Pemerintahan Islam*, Surabaya: Risalah Gusti, 1995.
- Marzuki, Peter Mahmud, *Penelitian Hukum*, Cetakan Ketujuh. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011.
- Masthuri, Budhi, *Mengenal Ombudsman Indonesia*, Jakarta: Pradnya Paramita, 2005
- Mufid, Nur, *Lembaga-Lembaga Politik Islam Dalam al-Ahkam as-Sultaniyyah Karya Al Mawardi*, hlm. 64.
- Mukhlas, Oyo Sunaryo. *Perkembangan Peradilan Islam*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2011.
- Purbokusuma, Yuyun, *Reformasi Terpadu Pelayanan Publik*, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Pemerintah DIY Bekerjasama dengan Mitraan bagi Pembaharuan Tata Pemerintahan di Indonesia, 2006.
- Raisul Muttaqien, dan Hans Kelsen, "*Teori Umum tentang Hukum dan Negara*", (*general Theory of Law and State*), Bandung: Nusa Media, 2013.
- Sirajuddin, dkk, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Cetakan Pertama, Malang : Setara Press, 2011.
- Sujata, Antonius dkk., *Ombusman Indonesia, Masa Lalu, Sekarang dan Masa Mendatang, Komisi Ombudsman Nasional*, Jakarta, 2002,
- Sukardja, Ahmad. *Hukum Tata Negara & Hukum Adminstrasi Negara Dalam Perspektif Fikih Siyasah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2012.
- Tjitrosoedibio, dan Subekti, *Kamus Hukum*, cet. ke-1, Jakarta: Pradnya Paramita, 1980.
- Utrecht, *Pengantar Hukum Administrasi Negara Indonesia*, Jakarta: Ichtiar, 1962.
- Waluyo, Bambang, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika, 2002.

### **Karya Penelitian**

Budiseyowati, Dwi Andayani, *"Prinsip-prinsip Good Governance dalam Pelayanan*

*Publik"*, Jurnal Fakultas Hukum Tarumanegara.

Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta, Laporan Pelaksanaan Tugas Juli-September 2019

Rahardjo, Satjipto. *Sosiologi Hukum, Perkembangan, Metode, dan Pilihan Masalah*, cet. ke-1, Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2002.

Ridwan, *Fiqh Politik Gagasan, Harapan Dan Kenyataan*, Yogyakarta: FH UII Press, 2007.

\_\_\_\_\_. Ridwan, *Fiqh Politik Gagasan, Harapan, dan Kenyataan*. Jakarta: AMZAH, 2020.

Zallum, Abdul Qadim. *Sistem Pemerintahan Islam*. Bangil: Darul Ummah, 2002.

### **Karya Ilmiah**

Binawan, Andang L *"Merunut Logika Legislasi"*. *Jentera Jurnal Hukum*. Edisi 10-Tahun III, Oktober 2005.

Fikri, Iltizam Hanif Al, "Analisis Peran Lembaga Ombudsman Daerah (LO) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Penanganan Pengaduan Tentang Pelayanan Pendidikan Periode 2012-2014" artikel pada *Journal of Politic and Government Studies* Vol 5, No. 4, 2015,

Lailiyah, Kusroh, Peran Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) DIY Dalam Mediasi Hak-Hak Pendidikan Masyarakat Tahun 2011/2012, skripsi, (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2013.

Lubis, M. Solly. *Landasan dan Teknik Perundang-undangan*. cet. ke-1, Bandung: Mandar Maju, 1995.

Ridho, Taufan Fahrur, "Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Terhadap Pelayanan Publik (Studi di Ombudsman Perwakilan NTB)", *Jurnal ilmiah*, Fakultas Hukum Universitas Mataram: 2018.

Sya'roni, Muhammad Isa, "Tinjauan Fiqh Siyasah Terhadap Kedudukan Dan Kewenangan Ombudsman RI Dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Analisis UU RI No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI)", *Skripsi*, Surabaya, IAIN Sunan Ampel, 2009.

Setyono, Joko. “Good Governance Dalam Perspektif Islam: Pendekatan Ushul Fikih: Teori Peningkatan Norma”, *Jurnal Muqtasid*, vol. 6 no. 1, 2015.

Suhendar, Ade. “Keterbukaan Informasi Publik Bentuk Keseriusan Pemerintah Menuju Good Governance (Implementasi UU No. 14 Tahun 2008)”, *Jurnal Wacana Kinerja*, vol. 13 no. 2, 2010.

Teffie, Seline Maryanne dkk, Menuju *Good Governance* dalam Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia, *USU Law Journal*, vol. 4 No. 3, Juni 2016.

Warjiyati, Sri. “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik”, *Jurnal Hukum Islam*, vol. 18 no. 1, 2018.

#### **Internet**

<https://ombudsman.jogjaprov.go.id/tentang-ombudsman/>

[Menilai Keputusan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menggunakan AUPB - Ombudsman RI](#)