

**EFEKTIVITAS HUKUM LEMBAGA OMBUDSMAN DIY DAN  
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN DIY DALAM  
PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK**



**SKRIPSI**

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

**OLEH:**  
**THORIQOTUR ROMADHANI**  
**NIM: 20103070073**

**PEMBIMBING:**  
**NILMAN GHOFUR, M. Sos.**

**PRODI HUKUM TATA NEGARA (SIYASAH)  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2025**

## ABSTRACT

*This research is titled "The Effectiveness of the Roles of Two Ombudsman Institutions in the Special Region of Yogyakarta in Supervising Public Services from the Perspective of Maslahah Mursalah." The background of this study highlights the importance of oversight in public services to ensure justice and transparency in governance, especially in the reform era that demands accountability. The objective of this research is to analyze the effectiveness of the Indonesian Ombudsman (ORI) Representative in DIY and the Regional Ombudsman Institution (LOD) in carrying out their supervisory duties.*

*The research employs a qualitative approach with descriptive analysis, involving interviews with relevant stakeholders and document studies. The findings indicate that both institutions face various challenges, such as low public visibility, budget constraints, and overlapping functions. From the perspective of Talcott Parsons' goal attainment theory, these conditions reflect a low level of organizational effectiveness, as the fundamental objectives of the institutions have not been maximally achieved.*

*The conclusion of this study is that the existence of both institutions should ideally bring benefits to the community; however, if they instead create confusion and inefficiency, this does not fulfill the principles of maslahah. Therefore, it is recommended to integrate the supervisory functions into a single, stronger institution or to strengthen each institution with clearly defined tasks and adequate budget support.*

**Keywords:** *Ombudsman, public services, effectiveness, maslahah mursalah, Yogyakarta.*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Efektivitas Peran Dua Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Pengawasan Pelayanan Publik Ditinjau dari Perspektif Masalah Mursalah". Latar belakang penelitian ini adalah pentingnya pengawasan terhadap pelayanan publik untuk memastikan keadilan dan transparansi dalam pemerintahan, terutama di era reformasi yang menuntut akuntabilitas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas peran Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan DIY dan Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) DIY dalam melaksanakan tugas pengawasan.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif, yang melibatkan wawancara dengan pihak terkait dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua lembaga menghadapi berbagai kendala, seperti rendahnya visibilitas publik, keterbatasan anggaran, dan tumpang tindih fungsi. Dalam perspektif teori pencapaian tujuan (*goal attainment theory*) Talcott Parsons, kondisi ini mencerminkan rendahnya efektivitas organisasi, karena tujuan dasar lembaga belum tercapai secara maksimal.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa keberadaan kedua lembaga seharusnya membawa kemaslahatan bagi masyarakat, namun jika justru menimbulkan kebingungan dan inefisiensi, maka hal ini tidak memenuhi unsur masalah. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan integrasi fungsi pengawasan dalam satu lembaga yang lebih kuat atau memperkuat masing-masing lembaga dengan batas tugas yang jelas dan dukungan anggaran yang memadai.

**Kata Kunci:** Ombudsman, pelayanan publik, efektivitas, masalah mursalah, Yogyakarta.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Sdr. Thoriqotur Romadhani  
Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum  
UIN Sunan Kalijaga

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, mengoreksi, dan memberikan arahan serta masukan agar mahasiswa melakukan perbaikan seperlunya, maka saya selaku dosen pembimbing skripsi berpendapat bahwa skripsi saudara:


Nama : Thoriqotur Romadhani  
NIM : 20103070073  
Judul : "Efektivitas Hukum Lembaga Ombudsman DIY Dan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY Dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Yogyakarta"

Dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Berdasarkan hasil tersebut, saya berharap skripsi saudara di atas dapat segera disetujui dan disidangkan dalam *munaqosyah*.  
*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 05 Juni 2025  
09 Dzulhijjah 1446

Dosen Pembimbing Skripsi

  
Nilman Ghofur, M. Sos.  
NIP. 19900125 2019031 013



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Thoriqotur Romadhani

NIM : 20103070073

Jurusan : Hukum Tata Negara

Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul **“Efektivitas Hukum Lembaga Ombudsman DIY Dan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY Dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Yogyakarta”** adalah asli, hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiasi dari karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Yogyakarta, 27 Mei 2025 M  
29 Dzulqa'dah 1446 H

Yang Menyatakan



Thoriqotur Romadhani  
NIM: 20103070073



## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-664/Un.02/DS/PP.00.9/06/2025

Tugas Akhir dengan judul : EFEKTIVITAS HUKUM LEMBAGA OMBUDSMAN DIY DAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
PERWAKILAN DIY DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : THORIQOTUR ROMADHANI  
Nomor Induk Mahasiswa : 20103070073  
Telah diujikan pada : Selasa, 10 Juni 2025  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang  
Nilman Ghofur, M.Sos.  
SIGNED

Valid ID: 685102c810651



Penguji I  
Gugun El Guyanie, S.HI., LL.M.  
SIGNED

Valid ID: 6850fa509048a



Penguji II  
Miski, M.Sos.  
SIGNED

Valid ID: 685117753071b



Yogyakarta, 10 Juni 2025  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum  
Prof. Dr. Ali Sodikin, M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 685234d26d268

## **MOTTO**

“Diam-diam mendiamkan”



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya skripsi ini saya persembahkan dengan penuh rasa syukur dan hormat kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, sumber kekuatan dan rahmat dalam setiap langkah hidupku.
2. Orang tua tercinta, Bapak dan Ibu, yang selalu memberikan doa, cinta, dan dukungan tiada henti.
3. Keluarga besar, sebagai motivasi dan kebanggaan dalam menorehkan sejarah sebagai sarjana pertama dalam keluarga.
4. UIN Sunan Kalijaga, tempat di mana ilmu dan pengalaman berharga kuperoleh sepanjang masa studi.
5. Diriku sendiri, atas kerja keras, ketekunan, dan semangat pantang menyerah dalam menyelesaikan perjalanan akademik ini

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konversi dari huruf satu bahasa ke bahasa lain dikenal sebagai transliterasi.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No: 158 tahun 1987 dan No: 0543 b/U/1987, transliterasi yang digunakan dalam skripsi ini adalah transliterasi dari bahasa Arab ke bahasa Latin. Secara umum, 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	Ša'	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	ze (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er

ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan 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	‘Ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	Kh	Ka
ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Waw	W	W
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

## B. Konsonan Rangkap (Syaddah)

مَتَعِدَّة	Ditulis <i>muta'addidah</i>
عِدَّة	Ditulis <i>'iddah</i>

## C. Vokal Pendek

1.	--- َ ---	Fathah	Ditulis “a”
2.	--- ِ ---	Kasrah	Ditulis “i”
3.	--- ُ ---	Ḍammah	Ditulis “u”

## D. Vokal Panjang

1.	Fathah + alif إِسْتِحْسَان	ditulis	ā <i>Istihsān</i>
2.	Fathah + ya'mati اُنْشَا	ditulis	ā <i>Unṣa</i>
3.	Kasrah + yā'mati اَلْأَلْوَانِي	ditulis	ī <i>al-‘Ālwānī</i>
4.	Ḍammah + wāwu مَاتِي عُلُوم	ditulis	û <i>‘Ulûm</i>

## E. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya'mati غيرهم	ditulis	ai <i>Gairihim</i>
2	Fathah + wāwu mati قول	ditulis	au <i>Qaul</i>

F. Vokal Pendek Berurutan dalam Satu Kata (Dipisahkan dengan Apostrof)

أَنْتُمْ	Ditulis <i>a'antum</i>
أَعْدَت	Ditulis <i>u'iddat</i>
لَنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis <i>la'in syakartum</i>

G. Kata Sandangan Alif + Lam

- a. Jika diikuti dengan huruf *Syamsiyyah* maka ditulis menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, dan menghilangkan huruf *el (l)* nya.

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

- b. Jika diikuti oleh huruf *Qamariyyah*

القرآن	Ditulis <i>al-Qurān</i>
--------	-------------------------

القياس	Ditulis <i>al-Qiyās</i>
--------	-------------------------

#### H. Penulisan Kata-kata pada Kalimat

أهل الرأي	Ditulis <i>Ahl ar-Ra'yi</i>
أهل السنة	Ditulis <i>Ahl as-Sunnah</i>

#### I. Penulisan Ta' Marbutah di Akhir Kata

- a. Jika Ta' dimatikan ditulis “h”

ح ك م ة	Ditulis <i>ḥikmah</i>
غ ل ة	Ditulis <i>'illah</i>

Ketentuan tersebut tidak berlaku untuk kata-kata Arab yang telah diserap kedalam Bahasa Indonesia. Seperti contoh zakat, shalat, dan sebagainya. Kecuali apabila memang dikehendaki menggunakan lafal aslinya.

- b. Jika diikuti kata sandang “al” dan bacaan kedua terpisah, maka



Ta' ditulis dengan “h”

كَرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ	ditulis
اء	<i>Karāmah al-Auliyaā'</i>

- c. Jika *Ta' Marbutah* hidup atau dengan harakat fathah, kasrah, dan dhammah maka dapat ditulis “t” atau “h”

زَكَاةُ الْفِطْرِ	ditulis
	<i>Zākah al-Fiṭr</i>

#### J. Pengecualian

Penggunaan Sistem transliterasi ini tidak berlaku untuk :

- 1) Kosakata bahasa Arab yang umum digunakan dalam bahasa Indonesia dan terdapat pada Kamus Umum Bahasa Indonesia.
- 2) Judul buku yang menggunakan kata Arab namun telah dilatinkan oleh penerbitnya, seperti Fiqh Jinayah.
- 3) Nama penulis menggunakan nama Arab namun berasal dari negara yang menggunakan huruf latin, contoh: M. Quraish Shihab.
- 4) Nama penerbit di Indonesia yang menggunakan kata Arab, contoh Al-Ma'arif, dll.

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum. Wr. Wb.*

*Alhamdulillah wa syukurillah, wash sholaatu wassalamu 'ala asrofil ambiyaa i wal mursaliin, wa 'alaa aalihi wa shohbihi ajma'iin.*

Segala puji bagi syukur hanya milik Allah S.W.T. Rabb semesta alam yang telah memberikan kita kenikmatan, berupa keimanan, keislaman dan kesehatan. Sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad S.A.W. sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Peran Dua Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Pengawasan Pelayanan Publik Ditinjau dari Perspektif Masalah Mursalah”.

Penulis sangat menyadari, bahwa skripsi ini tidak mungkin bisa terselesaikan tanpa bantuan dan dukungan serta masukan dari berbagai pihak. Berkat pengorbanan, perhatian, serta motivasi dan semangat baik secara langsung maupun tidak langsung, skripsi ini dapat terselesaikan walaupun jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Ibu dan Bapak, Kamsuni dan Fatkhur, atas dukungan dan doa yang tiada henti selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Prof. Noorhaidi Hasan, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph. D, selaku Rektor yang telah memberikan arahan dan dukungan dalam proses akademik saya.
3. Dr. Abdur Rozaki, S.Ag., M.Si., selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan, atas perhatian dan motivasinya selama masa studi.

4. Bapak Gugun El Guyanie, S.HI., LL.M. mentor sekaligus Kaprodi HTN, yang telah membimbing dan memberikan ilmu berharga.
5. Dosen pembimbing skripsi, Pak Nilman Ghofur, M. Sos. yang sabar membimbing serta memberikan masukan konstruktif.
6. Keluarga besar PMII Rayon Ashram Bangsa, khususnya Faiz, Abi, Rifqi, Daus, Zaenal, Mas Fadhil, Mas Singo, Mas Adji, Mas Ayat , Mas Adi, Cak Faisal, Mas Alex, Mas Abrory, Mas Robi, Mas Faisal, Mbak Ifa, Mbak Ela, Adinda Mustofa dan seluruh sahabat sahabati atas dukungan dan kebersamaannya.
7. Sahabat Bagus Bip dan Kaji Ammak yang selalu kucluk, atas persahabatan dan semangat yang diberikan.
8. Keluarga besar Dewan Eksekutif Mahasiswa Kabinet Pelita Atmabawana, yaitu Wapres Mujib, Nina, Safira, Ghofir, Upi, Zibran, Fandi, Rafly, Sofyan, Dalhar, dan seluruh anggota kabinet serta fungsionaris tercinta, atas kerjasama dan dukungannya
9. Teman-teman yang selalu suport, mengingatkan, dan membantu dalam penelitian saya; Bapak Chasidin, Ibu Ida, Mbak Diyut, Mas Jirin, Nala, Mas Faisal yang punya Jogja, Mbak Novi, dan Mas Pancet.
10. Terimakasih kepada Club kebanggaan penulis **Manchester United** yang telah mengajarkan arti dari perjuangan dan kesabaran, atas keberkahan lagu *take me home. We are Glory.*

11. Terima kasih yang tak terhingga kuucapkan kepada seseorang yang begitu istimewa. Sejak langkah pertama menapaki dunia perkuliahan hingga kini di ambang akhir perjalanan studi, engkau selalu hadir menemani setiap proses, menyemangati dalam jatuh, dan bersyukur dalam capaian. Kehadiranmu menjadi bagian tak terpisahkan dari kisah indah yang kutulis. Tiada kata yang mampu menggambarkan betapa berarti dirimu, selain ungkapan terima kasih yang tulus dan untaian doa yang tak pernah putus, agar kebaikan selalu menyertaimu.

Terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga segala usaha dan kerja keras kita mendapatkan berkah dan ridho dari Tuhan Yang Maha Esa. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang terkait dan menjadi amal kebaikan bagi kita semua.

*Wassalamualaikum. Wr. Wb.*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 27 Mei 2025

Penulis

## DAFTAR ISI

### Table of Contents

<b>ABSTRACT .....</b>	<b><i>i</i></b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b><i>ii</i></b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b><i>iii</i></b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b><i>iv</i></b>
<b>MOTTO.....</b>	<b><i>v</i></b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b><i>vi</i></b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....</b>	<b><i>vii</i></b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b><i>xiii</i></b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b><i>xvi</i></b>
<b>BAB I .....</b>	<b><i>1</i></b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b><i>1</i></b>
<b>A. Latar Belakang .....</b>	<b><i>1</i></b>
<b>B. Rumusan Masalah .....</b>	<b><i>9</i></b>
<b>C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....</b>	<b><i>10</i></b>
<b>D. Telaah Pustaka .....</b>	<b><i>11</i></b>
<b>E. Kerangka Teoritik.....</b>	<b><i>13</i></b>
<b>F. Metode Penelitian .....</b>	<b><i>14</i></b>
<b>G. Sistematika Pembahasan.....</b>	<b><i>17</i></b>
<b>BAB II.....</b>	<b><i>19</i></b>
<b>TINJAUAN UMUM TEORI EFEKTIVITAS DAN MASLAHAH MURSALAH ..</b>	<b><i>19</i></b>
<b>A. Teori Efektivitas Hukum.....</b>	<b><i>19</i></b>
1. Pengertian Teori Efektivitas Hukum.....	<i>19</i>
2. Unsur-Unsur Yang Mempengaruhi Efektivitas Hukum .....	<i>21</i>
<b>B. Teori Masalah Mursalah .....</b>	<b><i>22</i></b>
1. Pengertian Masalah Mursalah .....	<i>22</i>
2. Kedudukan Hukum Masalah Mursalah.....	<i>26</i>
<b>BAB III.....</b>	<b><i>30</i></b>
<b>PERAN DUA LEMBAGA OMBUDSMAN DI DAERAH ISTIMEWA</b>	
<b>YOGYAKARTA .....</b>	<b><i>30</i></b>



<b>A. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY .....</b>	<b>30</b>
1. Sejarah.....	30
2. Peran dan Fungsi .....	32
<b>B. Lembaga Ombudsman DIY.....</b>	<b>35</b>
1. Sejarah.....	35
2. Peran dan Fungsi .....	40
<b>BAB IV.....</b>	<b>45</b>
<b>PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
<b><i>ANALISIS EFEKTIVITAS HUKUM LEMBAGA OMBUDSMAN DIY DAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN DIY DALAM PELAYANAN PUBLIK DI YOGYAKARTA</i> .....</b>	<b>45</b>
<b>A. Efektivitas Peran Lembaga Ombudsman DIY dan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY Dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Yogyakarta.....</b>	<b>45</b>
1. Ombudsman RI Perwakilan DIY .....	45
2. Lembaga Ombudsman DIY (LO DIY) .....	52
3. Efektivitas Adanya ORI Perwakilan DIY Dan LO DIY .....	54
<b>B. Kewenangan Dua Lembaga Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Daerah Istimewa Yogyakarta Ditinjau Dari Perspektif Masalah Mursalah .....</b>	<b>62</b>
<b>BAB V.....</b>	<b>69</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>69</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>69</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>70</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>74</b>
.....	76

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sebagai bagian dari negara, masyarakat memainkan peran penting dalam kehidupan negara. Oleh karena itu, negara berhak dan wajib memberikan layanan kepada rakyatnya untuk meningkatkan kualitas hidup mereka. Pelayanan publik adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan layanan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan publik dapat menjadi contoh kepedulian pemerintah terhadap masyarakatnya sendiri, dan karena itu, pelayanan publik yang baik akan menghasilkan masyarakat yang sejahtera.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat dalam kehidupan bernegara dan dapat berupa barang, jasa, atau administrasi seperti persuratan, antara lain. Oleh karena itu, dalam kaitannya dengan UU Nomor 23 Tahun 2009, negara wajib memberikan pelayanan publik. Namun, ada saat-saat ketika pelayanan publik tidak berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa ada beberapa individu yang selalu memanfaatkan kesempatan untuk melakukan pelanggaran atau tidak melayani masyarakat dengan baik. Banyak kasus yang berkaitan dengan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan aturan negara dan pemerintah. Karena banyaknya kasus dan peristiwa yang berkaitan dengan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan aturan pemerintah dan negara, kepercayaan

masyarakat terhadap pelayanan publik di Indonesia telah menurun. Maladministrasi adalah tindakan yang bertentangan dengan hukum ketika pelayanan publik tidak sesuai dengan undang-undang dan hukum Negara.<sup>1</sup>

Pelayanan publik merupakan pilar penting dalam penyelenggaraan negara modern yang demokratis. Negara memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan dasar warganya melalui pelayanan yang cepat, tepat, dan berkeadilan. Hal ini secara tegas diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang ini juga menegaskan pentingnya keberadaan pengawasan eksternal sebagai salah satu unsur penting dalam menjamin kualitas pelayanan publik, serta sebagai bentuk akuntabilitas kinerja aparatur negara.<sup>2</sup>

Ombudsman merupakan Lembaga Negara independen yang menerima dan menyelidiki keluhan-keluhan masyarakat yang menjadi korban kesalahan administrasi (maladministration) publik, meliputi keputusan-keputusan atau tindakan pejabat publik yang ganjil, menyimpang, sewenang-wenang, melanggar ketentuan, menyalahgunakan

---

<sup>1</sup> Jennifer and Agus Widiyarta, "Efektivitas Kinerja Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur Dalam Menang," *Jurnal Justitia* 6, no. 1 (2023).

<sup>2</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009.

kekuasaan, keterlambatan yang tidak perlu maupun melanggar kepatutan. Hal ini diatur dalam Undang-Undang No. 7 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.<sup>3</sup>

Berdasarkan Keputusan Presiden No. 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional, Presiden Republik Indonesia ke-4 Abdurrahman Wahid (Gus Dur) mendirikan lembaga Ombudsman baru di Indonesia pada 10 Maret 2000. Selanjutnya, berdasarkan Undang-Undang, Ombudsman ditetapkan sebagai lembaga negara independen yang mengawasi pelayanan publik. Menurut Beckman dan Ugгла (2016), lembaga Ombudsman didirikan sebagai tanggapan atas tuntutan rakyat yang tercakup dalam Agenda Reformasi Tahun 1998, termasuk melindungi hak-hak warga negara (Pasal 1 dan 2 Keppres No. 44/2000) dan pencegahan korupsi (TAP MPR No. VIII/MPR/2003). Selain itu, lembaga ini berfungsi sebagai perwakilan (ombud) dalam membela hak dan kepentingan warga negara.

Selama dua puluh tahun, Ombudsman Republik Indonesia telah bertindak sebagai lembaga yang memiliki pengaruh (Magistrature of Influence) untuk mengatur pelayanan publik di republik ini. Tidak ada gading yang tidak retak, tetapi masih jauh dari sempurna. Karena itu, keberhasilan Ombudsman sebagai Magistrature of Influence sangat ditentukan oleh kesadaran tinggi institusi publik dan birokrasi sebagai pelayan masyarakat dalam kultur pemerintahan yang baik.<sup>4</sup> Ombudsman Republik Indonesia

---

<sup>3</sup> Humas Ombudsman, "Sekilas Ombudsman," Ombudsman Republik Indonesia, 2021, <https://ombudsman.go.id/profiles/index/pftt>. Diakses tanggal 21 Januari 2025.

<sup>4</sup> Muhammad Burhan, "Dua Dekade Ombudsman RI Mengawasi - Ombudsman RI," 20202, <https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/artikel--dua-dekade-ombudsman-ri-sebagai-magistrature-of-influence#>. Diakses 18 Januari 2025.

bertanggung jawab atas pengawasan terhadap pelayanan publik, termasuk yang dilakukan oleh pemerintah desa. Lembaga ini bertanggung jawab untuk menerima laporan tentang dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menindaklanjuti pengaduan masyarakat yang berada dalam lingkup kewenangannya, dan melakukan investigasi independen mengenai dugaan maladministrasi. Selain itu, tanggung jawab Ombudsman RI adalah memastikan bahwa perbaikan standar pelayanan publik yang ditetapkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dapat dicapai melalui pencegahan maladministrasi oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Menurut Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, maladministrasi didefinisikan sebagai perbuatan atau tindakan yang melanggar hukum, melampaui batas wewenang, atau menggunakan wewenang untuk tujuan yang tidak sesuai dengan peruntukannya. Ini juga mencakup kewajiban hukum yang dilanggar oleh penyelenggara negara dan pemerintahan saat menjalankan pelayanan publik. Hal ini dapat menyebabkan kerugian materiil dan immateriil bagi masyarakat dan individu. Ombudsman RI menanggapi kelemahan pengawasan oleh lembaga lain, seperti Inspektorat Jenderal dan Badan Pengawas Daerah, yang dianggap tidak independen dan tidak cukup melibatkan masyarakat. Lembaga ini telah berfokus pada pengawasan dan pencegahan maladministrasi dalam pelayanan publik sejak



didirikan sebagai Komisi Ombudsman Nasional hingga diubah menjadi Ombudsman RI melalui UU Nomor 37 Tahun 2008.<sup>5</sup>

Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah termaktub dalam Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 yang merupakan turunan dari Pasal 5 Ayat (3) dan Pasal 43 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya Ombudsman dapat membentuk Perwakilan Ombudsman di provinsi atau kabupaten/kota. Pembentukan Perwakilan Ombudsman bertujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan dari Ombudsman dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik yang baik. Pembentukan Perwakilan Ombudsman ditetapkan dengan keputusan Ketua Ombudsman setelah mendapat persetujuan rapat pleno anggota Ombudsman.<sup>6</sup>

Secara kedudukan, Ombudsman Republik Indonesia berkedudukan di ibu kota negara Republik Indonesia mencakup wilayah kerja yang meliputi seluruh wilayah negara Republik Indonesia serta mempunyai perwakilan di provinsi dan/atau kabupaten atau kota. Pada praktiknya, tahun 2025 Ombudsman Republik Indonesia telah mempunyai 34 (tiga puluh empat) perwakilan di Indonesia yang semuanya

---

<sup>5</sup> Nida Amalia, Hasyimi Muhammad, Muhammad Khoirul Anwar, "Peran Ombudsman Republik Indonesia dalam Pencegahan Maladministrasi Pada Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa", *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, Vol.6 No.1 (Maret 2025), hlm. 3.

<sup>6</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2024

berkedudukan di Provinsi. Selain Ombudsman Republik Indonesia tersebut, terdapat juga lembaga pengawas pelayanan publik yang berkedudukan di daerah yang tidak mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman Republik Indonesia. Lembaga tersebut dikenal sebagai Ombudsman Daerah dan Ombudsman Swasta yang berkedudukan di daerah. Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 62/PUU-VIII/2010 memperkuat legalitas Ombudsman Daerah tersebut.

Pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Secara tersirat dalam Pasal 18A ayat (1) dan Pasal 18B ayat (1) UUD 1945, tiap-tiap daerah di Indonesia memiliki kekhususan dan keragaman daerah sehingga setiap daerah di Negara Republik Indonesia memiliki karakteristik yang beraneka ragam. Oleh sebab itu, perlu adanya lembaga Ombudsman yang menguasai dan memahami wawasan Nasional sekaligus karakteristik daerah. Yogyakarta merupakan salah satu contoh daerah yang memiliki keistimewaan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (selanjutnya disebut UU No. 13 Tahun 2012). Salah satu kewenangan istimewa yang dimiliki Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai daerah otonom diatur dalam Pasal 7 UU No. 13 Tahun 2012 adalah kewenangan pembentukan kelembagaan Pemerintah Daerah DIY. Kewenangan istimewa tersebut, diselenggarakan untuk mencapai efektivitas serta efisiensi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat berdasarkan prinsip responsibilitas, akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi dengan memperhatikan

bentuk dan susunan pemerintahan asli sebagaimana diatur dalam Pasal 30 ayat (1) UU No. 13 Tahun 2012. Sehingga sebagai kontrol penyelenggaraan pelayanan publik di Yogyakarta, pemerintahan daerah membentuk suatu lembaga daerah independen untuk mengawasi khususnya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah dan badan usaha yang disebut dengan Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (selanjutnya disingkat LO DIY). LO DIY memiliki kesamaan fungsi dengan Ombudsman Republik Indonesia maupun ombudsman perwakilan di daerah yaitu melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 134 tahun 2004 tentang Pembentukan Organisasi Ombudsman Daerah di Provinsi DIY sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 21 Tahun 2008<sup>7</sup> tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 64 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.<sup>8</sup> Daerah Istimewa Yogyakarta

---

<sup>7</sup> Peraturan Gubernur DIY Nomor 21 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta, Berita Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2008 Nomor 21.

<sup>8</sup> Peraturan Gubernur DIY No. 69 Tahun 2014 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja LO DIY.

(DIY) adalah daerah pertama yang memiliki Ombudsman Daerah. Sekarang dikenal sebagai Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY). Menurut Biro Organisasi, LO DIY dapat dianggap sebagai salah satu lembaga non-struktural atau penunjang daerah di DIY. Selain itu, dianggap belum memiliki kedudukan yang jelas dalam sistem pemerintahan daerah. Tempat LO DIY memberikan warna yang berbeda pada sistem pemerintahan daerah. Setelah dibentuk, LO DIY sering dipertanyakan. Ini karena, secara yuridis, dibentuk dengan Peraturan Gubernur DIY, yang membuatnya tidak memiliki kekuatan yang ideal dan bergantung pada komitmen gubernur. Selain itu, kedudukannya juga dipertanyakan karena ada ORI (Ombudsman Republik Indonesia) di daerah yang memiliki kewenangan yang sama dengan LO DIY.

Setelah Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (ORI), Ombudsman Daerah telah menghadapi banyak masalah dan pertentangan terhadap peraturan perundang-undangan, yang menyebabkan ketidakjelasan. Setelah Undang-Undang ORI, Ombudsman Daerah dianggap bubar karena tidak boleh menggunakan nama mereka di luar Ombudsman Republik Indonesia. Akhirnya, mereka melakukan pemeriksaan hukum di Mahkamah Konstitusi mengenai Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Atas Judicial Review telah ada Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 62/PUU-VIII/2010 Tentang Judicial Review Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang

Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dimana istilah Ombudsman diperbolehkan.<sup>9</sup>

Maslahah Mursalah adalah suatu metode yang digunakan untuk mencari kemaslahatan melalui segala sesuatu yang dapat menjauhkan dari keburukan atau kerugian. Maslahah mursalah juga dapat diartikan sebagai metode penetapan hukum yang efektif dalam merespon, menyikapi, serta memberikan solusi terhadap persoalan yang tidak ada keterangan hukumnya dalam teks Al-Qur'an maupun hadist.<sup>10</sup> Dalam penelitian ini, penulis mengaitkan metode mashlahah mursalah dengan persoalan yang diteliti.

Berdasarkan penjelasan tersebut, tentu saja penting untuk melihat bagaimana efektivitas dari Lembaga Ombudsman DIY Dan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dari latar belakang yang sudah dituliskan, maka dari itu penulis mengangkat judul, “Efektivitas Hukum Lembaga Ombudsman DIY Dan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY Dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Yogyakarta”.

.”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang, penulis akan memaparkan rumusan masalah yang akan menjadi fokus dalam penelitian ini, diantaranya:

---

<sup>9</sup> Dhenok panuntun trisuci Asmawati, “Kedudukan Lembaga Ombudsman DIY Pasca UU No 23 Tahun 2014” (2015)..

<sup>10</sup> Asriaty, “Penerapan Maslahah Mursalah Dalam Isu-Isu Kontemporer”, *Madania*, Vol. 19 No. 1 (Juni 2015), hlm. 119.



1. Bagaimana Efektivitas Peran Lembaga Ombudsman DIY Dan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY Dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Yogyakarta?
2. Bagaimana kewenangan Lembaga Ombudsman DIY Dan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY Dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Yogyakarta ditinjau dari perspektif masalah mursalah?

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

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

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk menganalisis dan mengetahui bagaimana Efektivitas Peran Lembaga Ombudsman DIY Dan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY Dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Yogyakarta.
- b. Untuk mengetahui bagaimana kewenangan Lembaga Ombudsman DIY Dan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY Dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Yogyakarta ditinjau dari perspektif masalah mursalah.

#### **2. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu untuk menjadi sumber referensi kebijakan, sekaligus sebagai kontribusi pemikiran dalam bidang hukum positif maupun hukum islam dalam konteks pelayanan publik.

b. Kegunaan Praktis

Penelitian ini akan memberikan rekomendasi kebijakan serta dapat dipertimbangan bagi pihak-pihak yang terkait untuk perbaikan yang lebih baik.

#### **D. Telaah Pustaka**

Telaah pustaka biasanya berisikan mengenai kajian berupa hasil penelitian sebelumnya yang memiliki bahasan yang sama atau mirip, hal inidapat berupa skripsi, jurnal, tesis, disertasi, buku, ataupun karya tulis lainnya yang merupakan hasil dari penelitian. Di dalam penelitian ini penulis menemukan beberapa karya ilmiah yang memiliki kaitan dengan judul penelitian yang penulis bahas, yaitu:

*Pertama*, dalam artikel berjudul “Eksistensi Dan Efektivitas Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) Dalam Rangka Tercapainya Good Governance di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta”, yang ditulis oleh Septi Nur Wijayanti. Persamaan jurnal ini dengan penelitian yang penulis kaji adalah mengenai efektivitas Ombudsman DIY dalam proses pelaksanaan pelayanan publik dan menggunakan jenis penelitian lapangan. Sedangkan perbedaannya, artikel tersebut berfokus kepada pembahasan good governance dalam proses berjalannya Pemerintahan di DIY, serta berkaitan

dengan eksistensi Lembaga Ombudsman yang dikategorikan asing sehingga masih banyak masyarakat yang terisolasi Ketika mendengar nama Lembaga Ombudsman.<sup>11</sup>

*Kedua*, dalam jurnal berjudul “Peran Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Pengawasan Pelayanan Publik” karya Kelvin Vindiga Sakti Swapradinta dan Kurnia Nur Fitriana. Persamaan jurnal ini dengan penelitian yang penulis kaji adalah membahas terkait bagaimana Peran Ombudsman DIY dalam pelayanan publik di Yogyakarta. Sedangkan perbedaannya, jurnal tersebut berfokus tentang bagaimana Lembaga Ombudsman dapat lebih masif dalam melakukan sosialisasi terhadap masyarakat agar masyarakat lebih berperan dan mendorong kepada ombudsman agar lebih melibatkan masyarakat dan Lembaga lain, serta ombudsman perlu meningkatkan alur pengawasannya baik dari segi sistem internal maupun eksternal.<sup>12</sup>

*Ketiga*, Skripsi berjudul “Upaya Pencegahan maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022 Perspektif Siyasah Dusturiyah” yang ditulis oleh Franda Yogibaytanka. Persamaan tulisan ini dengan penelitian yang penulis kaji adalah membahas tentang kedudukan lembaga ombudsman DIY secara kelembagaan.<sup>13</sup> Sedangkan perbedaannya dalam penelitian ini

---

<sup>11</sup> Septi, “Eksistensi Dan Efektivitas Lembaga Ombudsman Daerah (Lod) Dalam Rangka Tercapainya Good Governance Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta,” *Jurnal Media Hukum* vol. 85, no.1.

<sup>12</sup> kurnia nur fitrianan kelvin vindiga sakti, “Peran Lod Dalam Pengawasan Pelayan Publik,” *Public Policy and Administration* vol. 1, no 2 (2023).

<sup>13</sup> “Dhenok Panutun Trisuci Asmawati “Kedudukan Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Pasca Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah”. Tesis, (2015)

hanya berfokus pada pada Lembaga Ombudsman DIY dalam hal pencegahan maladministrasi.

## **E. Kerangka Teoritik**

### **1. Efektivitas Hukum**

Teori efektivitas hukum menurut Soerjono Soekanto merupakan suatu patokan mengenai sikap tindak atau perilaku yang pantas dan teratur sehingga hukum dilihat sebagai tindak yang diulang-ulang dalam bentuk yang sama, yang mempunyai tujuan tertentu. Keefektifan penegakan hukum sangat tergantung pada keberhasilan pelaksanaan hukum. Untuk memastikan hukum berfungsi dengan baik, aparat penegak hukum harus mampu menerapkan sanksi yang ada. Penerapan sanksi ini secara nyata menunjukkan bahwa hukum berjalan efektif.<sup>14</sup>

Tujuan hukum diadakan adalah untuk tercipta dan tersebarinya kedamaian, dengan mewujudkan kepastian dan keadilan dalam masyarakat. Kepastian hukum menghendaki perumusan kaedah-kaedah hukum yang berlaku umum, yang berarti pula bahwa kaedah-kaedah tersebut harus ditegakkan atau dilaksanakan dengan tegas. Hal ini menyebabkan bahwa hukum harus diketahui dengan pasti oleh para warga masyarakat, oleh karena hukum tersebut terdiri dari kaedah-kaedah yang ditetapkan untuk peristiwa-peristiwa masa kini dan untuk masa-masa mendatang serta bahwa kaedah-kaedah tersebut berlaku secara umum. Dengan demikian, maka di samping tugas tugas kepastian serta keadilan tersimpul pula unsur kegunaan di dalam hukum.

---

<sup>14</sup> Soerjono Soekanto. 2007. Pokok-pokok Sosiologi Hukum. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada. Hal. 110

Artinya adalah bahwa setiap warga masyarakat mengetahui dengan pasti hal-hal apakah yang boleh dilakukan dan apa yang dilarang untuk dilaksanakan, di samping bahwa warga masyarakat tidak dirugikan kepentingan-kepentingannya di dalam batas batas yang layak.<sup>15</sup>

## 2. Masalah Mursalah

*Maslahah* dalam pengertian *majazi* adalah kepastian manusia mengambil manfaat dari apa yang dilakukan. Sedangkan *al-maslahah* dalam pengertian *haqiqi* adalah di dalam perbuatan itu sendiri mengandung manfaat. Taufiq Yusuf al-wa'i, dalam salah satu bukunya menyebutkan bahwa setiap sesuatu yang didalamnya ada manfaat, baik diperoleh dengan cara mencari kenikmatan-kenikmatan maupun dengan cara menghindari atau menarik diri dari kerusakan, semua itu dapat dikategorikan sebagai *maslahah*. Berdasarkan penelusuran ini, maka dapat disimpulkan bahwa secara bahasa, makna *maslahah* adalah setiap kebaikan (*al-khair*) dan manfaat (*al-manfa'ah*).<sup>16</sup>

Dalam permasalahan yang dikaji, penilaian terhadap peran Ombudsman khususnya di wilayah Yogyakarta perlu memperhatikan kesejahteraan umum, perlindungan dan keadilan bagi masyarakat setempat.

## F. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

---

<sup>15</sup> Soerjono Soekanto, Beberapa Permasalahan Hukum Dalam Kerangka Pembangunan di Indonesia, (Jakarta: Universitas Indonesia, 1976) hlm. 40.

<sup>16</sup> Taufiq Yusul Al-Wai, *Al-Bid Ah Wa Al-Maslahah Al-Mursalah: Bayanuhaa, Ta'siluhaa, Wa Aqwal Al Ulama Fiffaa*) hlm 241.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) merupakan penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi secara langsung dari responden terkait hal-hal yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti. Penulis akan melakukan penelitian dengan cara melakukan pengumpulan data di lokasi secara langsung melalui tanya jawab dengan informan yang meliputi kesesuaian teori. Dalam hal ini penelitian dilakukan di Yogyakarta. Bentuk penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif, yaitu penelitian pada kondisi alami, keadaan langsung yang terjadi di lokasi penelitian dan bersifat deskriptif. Data yang telah didapatkan dari lapangan berbentuk gambar sehingga tidak menekankan pada angka ataupun perhitungan.<sup>17</sup>

## **2. Sifat Penelitian**

Penelitian ini bersifat deskriptif-analisis, yaitu jenis penelitian yang bertujuan untuk memberikan fakta-fakta di lapangan secara objektif terhadap permasalahan yang akan diteliti. Kemudian data yang sudah diperoleh akan dianalisis secara sistematis untuk mendapatkan hasil penelitian yang akurat berdasarkan tinjauan sosiologi hukum Islam yang berfokus pada peran Lembaga Ombudsman DIY dan ORI Perwakilan DIY dalam pelayanan publik.

## **3. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis-sosiologis, merupakan suatu pendekatan dengan berdasarkan norma-norma atau peraturan yang mengikat, sehingga

---

<sup>17</sup> J. R RACO, *Penelitian Kualitatif: Metode Penelitian Kualitatif*, Jurnal *EQUILIBRIUM*, vol. 5, 2010.



diharapkan dari pendekatan ini dapat diketahui bagaimana hukum yang secara empiris merupakan gejala masyarakat itu dapat dipelajari sebagai suatu variabel penyebab yang menimbulkan akibat-akibat pada berbagai segi kehidupan sosial.<sup>18</sup>

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

##### **a. Data Primer**

Sumber data primer diperoleh dengan cara melakukan wawancara secara langsung kepada pihak Lembaga Ombudsman DIY dan Ombudsman RI Perwakilan DIY serta melalui laporan kinerja yang di publikasikan.

##### **b. Data Sekunder**

Sumber data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, skripsi terdahulu, karya ilmiah, dan dokumen pelengkap lainnya yang berhubungan dengan penelitian.

#### **5. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam melakukan penelitian, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data guna mendukung penelitian yang akan dilakukan, diantaranya sebagai berikut:

##### **a) Interview**

Teknik Interview merupakan cara yang sistematis untuk memperoleh informasi yang dilakukan dalam bentuk memberikan pertanyaan-pertanyaan lisan kepada

##### **b) Dokumentasi**

---

<sup>18</sup> Rony Hanitijo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum Dan Jurimetri*, Cetakan I, 1983 hlm. 34.

Dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan data penelitian berupa hasil analisis, foto saat wawancara, hasil wawancara serta hasil dari dokumen lain yang mendukung penelitian.

c) Studi Pustaka

Penelitian menggunakan beberapa studi pustaka untuk memperoleh data serta menganalisis data, diantaranya menggunakan buku, jurnal, skripsi, dan sumber data pustaka lain yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

d) Analisis Data

Setelah penulis mendapatkan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, penulis akan melakukan analisis data menggunakan metode kualitatif, yaitu menganalisis informasi yang diperoleh, kemudian diolah dalam bentuk kata dan kalimat yang nantinya dapat ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari rumusan masalah.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan adalah rangkaian untuk menyelesaikan penelitian secara sistematis yang diuraikan dalam beberapa bab. Dalam penelitian ini, penulis membagi pembahasan penelitian menjadi lima bab yang masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab, yaitu sebagai berikut:

Bab pertama adalah pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teoritik, metode penelitian dan sistematika pembahasan. Bab ini merupakan gerbang utama dari

pembahasan yang ada pada selanjutnya, yang menjelaskan kerangka sebagai pengantar pemahaman atas isi yang akan disajikan.

Bab kedua berisi tentang landasan teoritis mengenai teori yang akan digunakan untuk menganalisis permasalahan yang ada dalam rumusan masalah. Sesuai dengan rumusan masalah, pada bab ini berisi tentang dua teori yang digunakan untuk menganalisis permasalahan, yaitu teori efektivitas Hukum dan teori masalah mursalah.

Bab ketiga berisi tentang gambaran umum tentang efektivitas Hukum Lembaga Ombudsman DIY dan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY dalam pelayanan publik di Yogyakarta.

Bab keempat berisi tentang analisis data mengenai efektivitas Hukum Lembaga Ombudsman DIY dan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY dalam pelayanan publik di Yogyakarta yang diperoleh baik secara primer maupun sekunder dengan menjawab dari pokok permasalahan yang tertuang dalam rumusan masalah, yang berkaitan dengan judul penelitian.

Bab kelima merupakan penutup yang berisi tentang kesimpulan yang didalamnya memuat jawaban dan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penelitian menunjukkan bahwa efektivitas peran Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan DIY dan Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) DIY dalam pengawasan publik di Yogyakarta masih menghadapi berbagai kendala. Meskipun kedua lembaga memiliki tujuan yang sama dalam mengawasi pelayanan publik, tantangan seperti rendahnya visibilitas publik, keterbatasan anggaran, dan tumpang tindih fungsi antara kedua lembaga mengakibatkan efektivitas mereka tidak optimal. Hal ini mencerminkan bahwa meskipun keberadaan lembaga-lembaga ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, kenyataannya belum sepenuhnya tercapai.
2. Dari perspektif masalah mursalah, kewenangan yang dimiliki oleh kedua lembaga Ombudsman seharusnya dapat memberikan kemaslahatan bagi masyarakat dengan menjamin hak-hak mereka dalam mendapatkan pelayanan publik yang adil dan transparan. Namun, adanya tumpang tindih kewenangan dan kurangnya koordinasi antara ORI dan LOD DIY justru menimbulkan kebingungan di kalangan masyarakat. Oleh karena itu, untuk memenuhi prinsip masalah, perlu dilakukan integrasi fungsi pengawasan dalam satu lembaga

yang lebih kuat atau memperkuat masing-masing lembaga dengan batas tugas yang jelas dan dukungan anggaran yang memadai.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan pentingnya evaluasi dan perbaikan dalam struktur dan fungsi kedua lembaga Ombudsman di Yogyakarta agar dapat lebih efektif dalam menjalankan tugas pengawasan pelayanan publik dan memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas dua lembaga Ombudsman dalam mengawasi pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta ditinjau dari perspektif masalah mursalah, maka penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan koordinasi antara ORI DIY dan LOD DIY guna menghindari tumpang tindih tugas dan memperjelas pembagian kewenangan.
2. Mengintensifkan edukasi publik tentang hak pelayanan dan mekanisme pelaporan, khususnya di daerah dengan partisipasi rendah.
3. Mendorong dukungan anggaran yang proporsional untuk memperkuat kapasitas kerja kedua lembaga.
4. Melakukan evaluasi kelembagaan dan mempertimbangkan integrasi fungsi pengawasan jika terbukti lebih efektif dan maslahat.
5. Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan jangkauan layanan pengaduan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **A. Peraturan Perundang-undangan**

- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2024
- Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, susunan dan Tata kerja perwakilan Ombudsman indonesia di daerah
- Peraturan Presiden Nomor 69 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 60 Tahun 2017 tentang Pengalihan dan Hak-hak Lain Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia
- Peraturan Gubernur DIY Nomor 21 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta
- Peraturan Gubernur DIY Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tatakerja LO DIY
- Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 28 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Wawancara dengan Chasidin, Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY).
- Wawancara Ibu Yusticia Eka Noor Ida, Wakil Ketua Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) Bidang Pengembangan Kelembagaan.



## B. Buku

Al-Wai, Taufiq Yusul. *Al-Bid Ah Wa Al-Maslahah Al-Mursalah: Bayanuhaa, Ta'siluhaa, Wa Aqwal Al Ulama Fiffaa*.

Soerjono Soekanto, Beberapa Permasalahan Hukum Dalam Kerangka Pembangunan di Indonesia, (Jakarta: Universitas Indonesia, 1976).

Asmawati, Dhenok panuntun trisuci. "Kedudukan Lembaga Ombudsman DIY Pasca UU No 23 Tahun 2014," 2015.

Burhan, Muhammad. "Dua Dekade Ombudsman RI Mengawasi - Ombudsman RI," 20202.

Efendi, Satria, and M. Zein. *Ushul Fikih*, 2005.

## C. Jurnal

Gandryani, 56. Fikri Hadi dan Farina. "Ombudsman Daerah Dalam Rangka Reformasi Birokrasi Di Daerah." *Jurnal Simposium Hukum Indonesia* 1, no. 1 (2019): 628.

Hutomo. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 2005.

Jennifer, and Agus Widiyarta. "Efektivitas Kinerja Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur Dalam Menang." *Jurnal Justitia* 6, no. 1 (2023).

Kelvin vindiga sakti, kurnia nur fitrianan. "Peran Lod Dalam Pengawasan Pelayan Publik." *Public Policy and Administration* 1, no 2 (2023).

Levitan, Sar A., and Ralph C. Davis. *The Fundamentals of Top Management. Industrial and Labor Relations Review*. Vol. 6, 1953.

RACO, J. R. *Penelitian Kualitatif: Metode Penelitian Kualitatif. Jurnal EQUILIBRIUM*. Vol. 5, 2010.

Septi, S. "Eksistensi Dan Efektivitas Lembaga Ombudsman Daerah (Lod) Dalam Rangka Tercapainya Good Governance Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta." *Jurnal Media Hukum* 85, no. 1 (2008): 85–105.

Soemitro, Rony Hanitijo. *Metode Penelitian Hukum Dan Jurimetri. Cetakan I*, 1983. Suratmaputra, Ahmad Munif. *Filsafat Hukum Islam Al-Ghazali. Pustaka Firdaus*. Vol. 91, 2017.

Yulianti. “Efektivitas Organisasi Dalam Program Inovasi Kelurahan (Pik) Di Kelurahan Mariana Kecamatan Pontianak Kota.” *Jurnal S-1 Ilmu Administrasi Negara* 5 (2016).

#### D. Sumber Internet

Laporan Kinerja LO DIY Tahun 2024  
<https://ombudsman.jogjaprov.go.id/category/publikasi/laporan/>,  
 diakses pada tanggal 10 mei 2025

Lastoto, Haneda Sri. “Kedudukan Ombudsman Perwakilan.” Ombudsman Republik Indonesia, 2018.  
<https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--kedudukan-ombudsman-perwakilan>.

Lembaga Ombudsman DIY <https://ombudsman.jogjaprov.go.id/tentang-ombudsman/>, diakses pada tanggal 28 April 2025.

Ombudsman, Humas. “Sekilas Ombudsman.” Ombudsman Republik Indonesia, 2021. Online, Hukum. *Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2024 - Pusat Data Hukumonline. Hukumonline.Com*, 2024.

Profil Sejarah Ombudsman,  
<https://ombudsman.go.id/profiles/index/pftt?lang=id>, diakses 25 April 2025.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
 SUNAN KALIJAGA  
 YOGYAKARTA