

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PERANAN OMBUDSMAN PERWAKILAN RIAU DALAM UPAYA
PENCEGAHAN TERJADINYA MALADMINISTRASI PELAYANAN
PUBLIK DI PEKANBARU BERDASARKAN UNDANG-
UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008
PERSPEKTIF FIQH SIYASAH**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah dan Hukum**



Oleh :

SALSABILA AZ-ZAHRA MATONDANG
NIM. 12020424266

UIN SUSKA RIAU

PROGRAM STUDI S1

HUKUM TATA NEGARA (SIYASAH)

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

1445 H/ 2024

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **Peranan Ombudsman Perwakilan Riau dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi Pelayanan Publik di Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Perspektif Fiqh Siyasah**, yang ditulis oleh:

Nama : Salsabila Az-Zahra Matondang
NIM : 12020424266
Program Studi : Hukum Tata Negara (Siyasah)

Telah di *munaqasyahkan* pada:

Hari/Tanggal : Selasa, 9 Juli 2024
Waktu : 13.00 WIB
Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 9 Juli 2024

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Ahmad Mas'ari, S.H.I., MA.HK

Sekretaris
Yuni Harlina, S.H.I., M.Sy

Penguji I
Dr. H. Ismardi, M.Ag

Penguji II
Muslim, S. Ag., SH., M.Hum

Mengetahui:
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Zulkifli, M.Ag

NIP. 19741006 2005011 005

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul **Peranan Ombudsman Perwakilan Riau dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi Pelayanan Publik di Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Perspektif Fiqh Siyash**, yang ditulis oleh:

Nama : Salsabila Az-Zahra Matondang
NIM : 12020424266
Program Studi : Hukum Tata Negara (Siyash)

Telah di *munaqasyahkan* pada:

Hari/Tanggal : Selasa, 9 Juli 2024
Waktu : 13.00 WIB
Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 9 Juli 2024

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Ahmad Mas'ari, S.H.I., MA.HK

Sekretaris
Yuni Harlina, S.H.I., M.Sy

Penguji I
Dr. H. Ismardi, M.Ag

Penguji II
Muslim, S. Ag., SH., M.Hum

Mengetahui:
Wakil Dekan I
Fakultas Syariah Dan Hukum

Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc., MA

NIP. 19711006 2002121 003

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “**Peranan Ombudsman Perwakilan Riau dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi Pelayanan Publik Di Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Perspektif Fiqh Siyisah**”, yang ditulis oleh:

Nama : Salsabila Az-Zahra Matondang
NIM : 12020424266
Program Studi : Hukum Tata Negara (Siyisah)

Demikian Surat ini dibuat agar dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 19 Juni 2024

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Dr. H. Johari, M.Ag
NIP. 19640320 199102 1 001

Drs. H. Zainal Arifin, MA
NIP. 19650704 199402 1 001

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



SURAT PERNYATAAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
 a. Perutipannya hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Perutipan tidak mengizinkan pengulangan atau wijar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Yang bertandatangan di bawah ini :

: Salsabila Az-Zahra Matondang
 : 12020424266
 : Makassar, 27 Mei 2002
 : Syariah dan Hukum
 : Hukum Tata Negara (Siyasah)

Judul Skripsi :

PERANAN OMBUDSMAN PERWAKILAN RIAU DALAM UPAYA PENCEGAHAN TERJADINYA MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK DI PEKANBARU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008 PERSPEKTIF FIQH SIYASAH

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

- 1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
- 2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
- 3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
- 4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 19 Juni 2024
 Yang Membuat Pernyataan,



Salsabila Az-Zahra Matondang
 NIM: 12020424266

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

MOTTO

“Jangan anggap sepele minta do'a dari orang tua terutama do'a bunda dalam hal kebaikan”

-Penulis-

“Kamu bisa melakukan, teruslah mengatakan itu dan percaya pada diri sendiri.

“Kamu bisa melakukannya!”

-Moon Junhui (Seventeen)-

“Setelah perjalanan yang melelahkan ini berakhir, kita akan menjadi sesuatu yang belum pernah dilihat dunia”

-Lee Chan (Seventeen)-

“Tidak ada akhir dari perjalanan impianmu, tapi tidak apa-apa untuk istirahat hari ini”

- Lee Jihoon (Seventeen)-

“Jadilah orang yang baik meskipun kamu tidak diperlakukan dengan baik”

-Lee Jen0 (NCT DREAM)-

“Kamu cantik, pintar, dan pantas untuk dicintai. Jangan dengarkan mereka, karena mereka hanya cemburu”

-Na Jaemin (NCT DREAM)-

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Salsabila Az-Zahra Mtd (2024): Peranan Ombudsman Perwakilan Riau dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi Pelayanan Publik di Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Perspektif Fiqh Siyasah.

Salah satu tugas ombudsman ialah melakukan upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik, upaya yang dilakukan ombudsman juga sudah lengkap dan sesuai dengan undang-undang hanya saja upaya pencegahannya dalam penyuluhan dan edukasi masih kurang maksimal. Dikarenakan peneliti melihat dan mendengar sendiri masih banyak masyarakat lain yang belum mengenal Lembaga pengaduan penyelenggara pelayanan publik seperti Lembaga Ombudsman ini.

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) untuk menjelaskan apa saja peranan Ombudsman perwakilan Provinsi Riau dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi pelayanan publik di Kota Pekanbaru periode tahun 2022, 2) untuk menjelaskan tinjauan Fiqh Siyasah terhadap peranan Ombudsman dalam pelaksanaan aduan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008.

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kualitatif dengan jenis penelitian lapangan. Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah kepala perwakilan Lembaga Ombudsman perwakilan Riau, kepala keasistenan pencegahan maladministrasi, analisis hasil pengawasan dan pengaduan masyarakat (unit arsip dan wali data. Sedangkan Objek adalah Peranan Kantor Ombudsman dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi pelayanan publik di Pekanbaru. Sumber data dari penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder, Adapun Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif.

Hasil penelitian disimpulkan bahwa Peranan Ombudsman dalam upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 7 huruf g, sudah sesuai hanya saja kurang maksimal terutama dibagian penyuluhan dan edukasinya. Dalam melaksanakan perannya sebagai lembaga pengawasan eksternal, Lembaga Ombudsman Provinsi Riau melakukan bentuk upaya pencegahan terjadinya maladministrasi dengan cara melakukan kerjasama dengan penyelenggara pelayanan publik. Fiqih siyasah yang cocok untuk penelitian ini adalah Fiqh Siyasah Idariyyah, Ombudsman menurut fiqh siyasah yang menjalankan peran pengawasan sudah sesuai yaitu *al-amar bi al ma'ruf wa al-nahy 'an al-munkar*, dan lembaga pengawasan dalam Fiqh Siyasah yakni dalam Ketatanegaraan Islam disebut *Wilayat al-Hisbah*.

Kata Kunci: Peranan, Pencegahan, Pelayanan, Fiqh, Siyasah

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji Syukur Kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat, hidayah serta anugerah-Nya penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah skripsi dengan judul **“Peranan Ombudsman Perwakilan Riau dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi Pelayanan Publik di Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Perspektif Fiqh Siyasah”** untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah) Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih teramat jauh dari kata sempurna. Namun demikian, skripsi ini merupakan hasil usaha dan upaya maksimal dari penulis. Tidak sedikit hambatan, cobaan dan kesulitan yang ditemui. Banyak hal yang belum dapat penulis hadirkan dalam skripsi ini karena keterbatasan pengetahuan dan waktu. Namun patut disyukuri karena banyak pengalaman didapat dalam penulisan skripsi ini. Untuk itu dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam berbagai bentuk kontribusi, baik secara moril maupun materil, penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Kepada keluarga tercinta Ayahanda Alm. Parlaungan Matondang, Ibunda

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Haswathiah Lubis, abang Mohammad Ahda Maulana Matondang S.H, Zakiyah Rizky Lailiyah Matondang dan Mohammad Daffa Raja Rabbani Matondang selaku adik-adik yang saya sayangi dan tidak terkecuali kepada kucing kesayangan kami Bobby Matondang. Terimakasih telah mendoakan, mendukung serta mencurahkan kasih sayang, cinta dan pengorbanan yang takkan mungkin sanggup penulis balas. Dan tak henti-hentinya mendoakan penulis dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Prof. Dr. Khairunas Rajab, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Ibu Dr. Hj. Helmiati, M.Ag sebagai Wakil Rektor I, Bapak Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd sebagai Wakil Rektor II, Bapak Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D sebagai Wakil Rektor III beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum, Bapak Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc., MA selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. H. Mawardi, M.Si selaku Wakil Dekan II, Ibu Dr. Sofia Hardani, M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Syari'ah dan Hukum dan beserta jajarannya.
4. Bapak Dr. H. Rahman Alwi, MA selaku Ketua Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah) dan Bapak Irfan Zulfikar, M.Ag selaku Sekretaris Jurusan Hukum Tata Negara (Siyasah) Fakultas Syari'ah dan Hukum.
5. Bapak Dr. H. Johari, M.Ag selaku pembimbing I dan Bapak Drs. H. Zainal Arifin, MA selaku pembimbing II skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta waktunya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Ibunda Dra. Nurlaili, M.Si selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis.
7. Bapak dan Ibu karyawan Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah) Fakultas Syariah dan Hukum yang telah sabar dan ikhlas memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada penulis.
8. Kepada Bapak Bambang Pratama, M.H selaku Kepala Perwakilan, Bapak Fatwa Ferdiansyah, S.H selaku Analis Hasil Pengawasan dan Pengaduan Masyarakat, Kakak Icha Oktavia S.AP selaku Pramubakti beserta seluruh Staff di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau yang telah membantu penulis dalam penelitian ini.
9. Kepada sahabat-sahabat terbaik, Indah Aulia S.H, Tri Ayuni Hsb S.H, Amartya Widuri S.H, Inna Syafitri Siregar S.Pd, Adilla Yuni Kartika S.H, Akmal Firdaus S.H, Karsito S.H, Syed Naftali Wadid S.H, Fenia Nur Aulia S.H, Rahmi Azhari S.H, Mariska Inayah S.H, Anggun Bella Desrilla S.H, Sri Redjeki S.H, Risa Agustin S.H, Khoirul Anwar Hasibuan S.H, Rezki Siregar S.H, Mara Guntur Siregar S.H, Raja Oloan Tanjung S.H, M. Hasan Basri Pohan S.H, Solahuddin Hasibuan S.H. Terimakasih telah menemani penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini, selalu ada dalam suka dan duka penulis serta menjadi rumah dikala penulis mengalami hari yang lelah.
10. *Last but not least*, terimakasih kepada *My Seventeen* terutama Yoon Jeonghan beserta member *Seventeen* lainnya seperti Choi Seungcheol, Hong Jisoo, Moon Junhui, Kwon Soonyoung, Jeon Wonwoo, Lee Jihoon, Lee Seokmin,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kim Mingyu, Seo Myungho, Boo Seungkwan, Chwe Hansol, Lee Chan, dan Na Jaemin (NCT DREAM) yang selalu memberikan hiburan dan menjadi *moodbooster* pribadi penulis serta menjadi inspirasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

1) Kepada Rekan-rekan seperjuangan Hukum Tata Negara (Siyasah) kelas A, B, C, D, E, F angkatan 2020 atas kebersamaan selama 3,5 tahun untuk bersama-sama menimba ilmu di kelas.

1) Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan do'a dan dukungan demi terselesainya skripsi ini.

Semoga skripsi ini bermanfaat dan menambah ilmu pengetahuan bagi pembaca, pendengar dan peneliti selanjutnya. Demi tercapainya kesempurnaan skripsi ini, dengan segenap kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, 19 Juni 2024

Penulis,

UIN SUSKA RIAU

Salsabila Az-Zahra Matondang

NIM. 12020424266

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Kerangka Teoritis	10
1. Teori Peranan	9
2. Konsep Ombudsman	11
3. Fiqh Siyasa	14
B. Penelitian Terdahulu	20
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Jenis Penelitian	23
B. Lokasi Penelitian	24
C. Subjek dan Objek Penelitian	24
D. Sumber Data	25
E. Informan Penelitian	25
F. Teknik Pengumpulan Data	26
G. Metode Analisis Data	27

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV PEMBAHASAN	28
A. Gambaran Umum Ombudsman Riau	28
B. Peranan Ombudsman perwakilan Provinsi Riau dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi pelayanan publik di Kota Pekanbaru periode tahun 2022	37
C. Tinjauan Fiqh Siyasah Terhadap Peranan Ombudsman Perwakilan Riau Dalam Pelaksanaan Aduan Publik	57
BAB V PENUTUP	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran	66

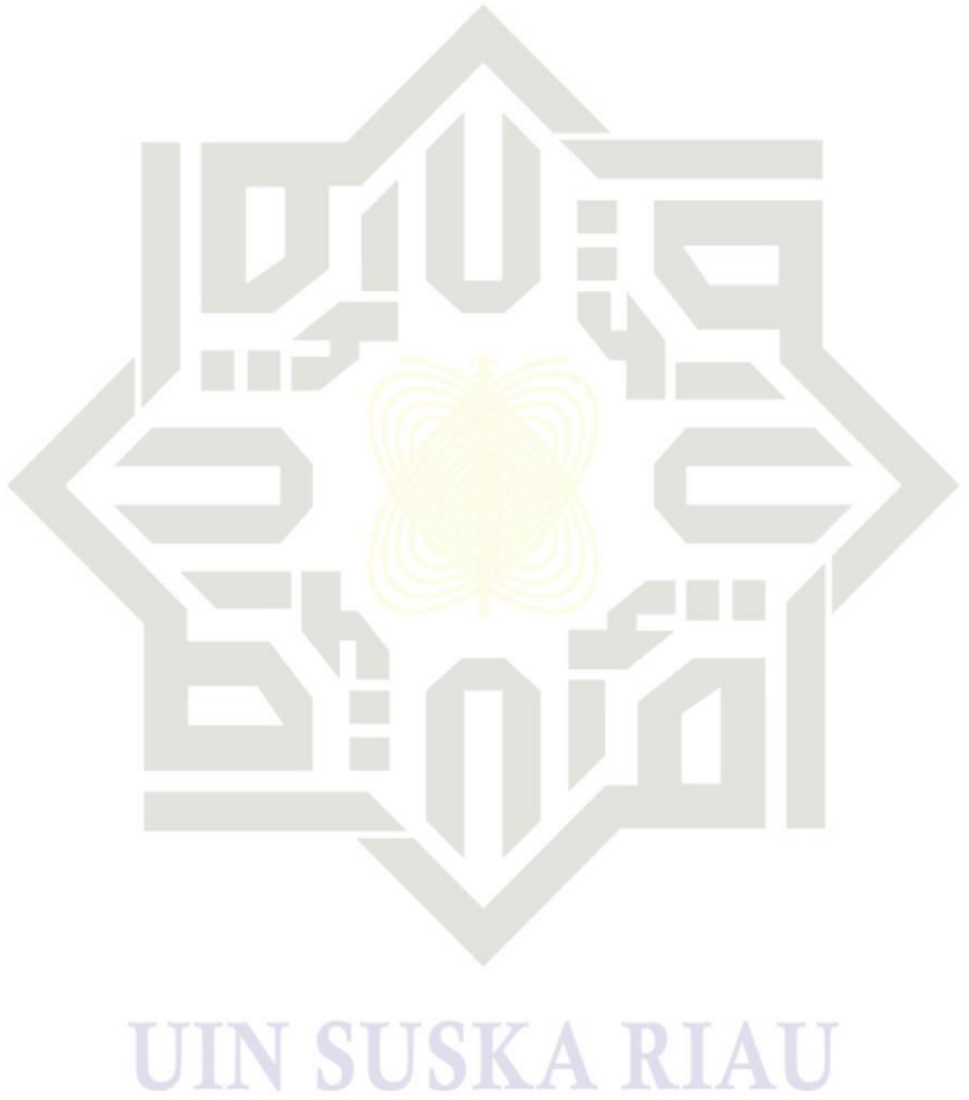
DAFTAR PUSTAKA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia	
Perwakilan Riau	33



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik yang efisien, transparan, dan berintegritas merupakan pilar penting dalam memastikan kesejahteraan masyarakat. Namun, sering kali kita menghadapi masalah maladministrasi dalam pelayanan publik, yang mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat, penyalahgunaan kekuasaan, dan pemborosan sumber daya publik. Sudah dijelaskan didalam undang-undang, bahwa Pelayanan Publik adalah kerugian 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.¹

Pada zaman sekarang ini masih ada beberapa penyimpangan yang terjadi dalam proses pelayanan publik, yang disebut Maladministrasi. Maladministrasi sering kali melibatkan penggunaan kekuasaan yang tidak tepat, ketidakmampuan dalam menyediakan layanan publik yang memadai, atau pelanggaran terhadap aturan dan prosedur yang ditetapkan. Istilah ini sering digunakan dalam konteks hukum administratif atau pengawasan pemerintah untuk menyoroti ketidakmampuan atau pelanggaran yang dilakukan oleh lembaga pemerintah atau pejabat publik.

¹ Indonesia, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik, Pasal 1.

Maladministrasi merupakan perbuatan yang melawan hukum dan melewati wewenang dalam proses pelayanan publik. Maladministrasi adalah penyimpangan terhadap asas-asas pemerintahan yang benar, atau bisa diartikan umpama penyimpangan terhadap Standar Prosedur Operasional (SOP) suatu lembaga pelayanan publik. Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.²

Penyelenggaraan negara dan pemerintahan banyak diwarnai dengan praktek maladministrasi antara lain terjadinya korupsi, kolusi, dan nepotisme sehingga mutlak diperlukan reformasi birokrasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan demi terwujudnya penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif, efisien, jujur, bersih, terbuka serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.³ Penyelenggaraan negara khususnya, penyelenggaraan pemerintahan harus memberikan pelayanan dan perlindungan terhadap hak-hak masyarakat oleh aparatur pemerintahan termasuk lembaga peradilan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan keadilan dan kesejahteraan.

² Indonesia, Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008, tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 1 Ayat (3).

³ Conie Pania Putri, *Peranan dan Fungsi Ombudsman, Republik Indonesia Dalam Efektivitas Penegakan Hukum*, dalam *Sol Justicia*, Vol. 3., No. 2., Desember 2020, h. 142-153.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ada beberapa keluhan yang di lontarkan masyarakat berkaitan dengan buruknya kinerja pelayanan publik. Pelayanan yang bertele-tele dan cenderung birokratis, biaya yang tinggi, pungutan-pungutan tambahan, pelayanan yang diskriminatif, kurang ramah, arogan, lambat dan sederetan persoalan, untuk itu dibentuk lembaga pengawasan yang independen dikenal dengan nama Ombudsman. Agar keluhan masyarakat mengenai persoalan maladministrasi dapat diadukan.

Ombudsman adalah lembaga negara yang diadakan untuk mengawasi penyelenggaraam tugas pelayanan negara di pusat dan di daerah kepada masyarakat, oleh aparat penyelenggara negara, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN).⁴

Dalam Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 1 Ombudsman Republik Indonesia “Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh

⁴ Adrian Sutedi, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), h. 164.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah”.⁵

Penjelasan Umum Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menyatakan bahwa reformasi mengamankan perubahan kehidupan bernegara, berbangsa, dan bermasyarakat yaitu kehidupan yang didasarkan pada penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang demokratis dalam rangka meningkatkan kesejahteraan, menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.⁶

Ombudsman Republik Indonesia yang merupakan lembaga negara bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.⁷ Bertujuan membantu menciptakan dan mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan korupsi, kolusi, nepotisme serta meningkatkan perlindungan hak masyarakat agar memperoleh pelayanan publik, keadilan dan kesejahteraan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁵ Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008, tentang Ombudsman Republik Indonesia, *Op. cit.* Pasal 1 Ayat (1).

⁶ S. Solechan, “Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia”, dalam *Administrative Law and Governance Journal*, Vol. 1., No. 1., Juni 2018, h. 73.

⁷ Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008, tentang Ombudsman Republik Indonesia, *Op. cit.* Pasal 2.

Dalam Pasal 35 ayat (3) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 salah satu pengawas eksternal penyelenggaraan pelayanan publik adalah Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan.⁸ Ombudsman bertanggung jawab untuk mendukung tata pemerintahan yang baik dengan menerima laporan/ keluhan dari warga negara atau penduduk Indonesia terkait dugaan pengendalian kecurangan oleh otoritas negara.⁹

Sebelum adanya lembaga Ombudsman, pengaduan pelayanan publik hanya disampaikan pada instansi yang dilaporkan serta penanganannya seringkali dilakukan oleh pejabat yang dilaporkan sehingga masyarakat belum memperoleh proteksi yang memadai.

Untuk memperlancar tugas pengawasan penyelenggaraan tugas negara di daerah, Ombudsman Republik Indonesia (ORI) mempunyai perwakilan-perwakilan di setiap provinsi di seluruh Indonesia. Pembentukan kantor perwakilan ini tentu saja dengan tujuan untuk mendekatkan fungsi Ombudsman sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik kepada masyarakat di daerah-daerah. Hal ini tidak terkecuali bahwa Lembaga Ombudsman Republik Indonesia juga mempunyai perwakilan Provinsi Riau dengan kantor pusat nya di Kota Pekanbaru. Melalui kantor-kantor perwakilannya, Ombudsman ingin mewujudkan pelayanan publik prima sampai pada tingkat daerah yang selanjutnya disebut Lembaga Ombudsman daerah.

⁸ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik, *Op. cit*, Pasal 35.

⁹ S. Solechan, *Loc. cit*.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tugas ombudsman sudah tercantum didalam Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Pasal 7 sebagai berikut, menerima laporan atas dugaan maladministrasi pelayanan publik, memeriksa laporan, menindaklanjuti laporan, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri, melakukan kerjasama dengan Lembaga-lembaga negara/pemerintahan, membangun jaringan kerja, melakukan upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik, melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.¹⁰

Salah satu tugas ombudsman ialah melakukan upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik, upaya yang dilakukan ombudsman juga sudah lengkap dan sesuai dengan undang-undang hanya saja upaya pencegahannya dalam penyuluhan dan edukasi masih kurang maksimal. Dikarenakan peneliti melihat dan mendengar sendiri masih banyak masyarakat lain yang belum mengenal Lembaga pengaduan penyelenggara pelayanan publik seperti Lembaga Ombudsman ini.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk pemahaman karya ilmiah berupa skripsi dengan judul **“Peranan Ombudsman Perwakilan Riau dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi Pelayanan Publik di Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Perspektif Fiqh Siyasah”**.

¹⁰ Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008, tentang Ombudsman Republik Indonesia, *Op. cit.* Pasal 7.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik pembahasan maka peneliti membatasi permasalahan ini sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini peneliti memfokuskan pada Peranan Ombudsman Perwakilan Riau Tahun 2022 dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Perspektif Fiqh Siyasah
2. Penelitian ini dilakukan di kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang ada yaitu:

1. Bagaimana peranan Ombudsman perwakilan Provinsi Riau dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi pelayanan publik di Kota Pekanbaru periode tahun 2022?
2. Bagaimana tinjauan Fiqh Siyasah terhadap peranan Ombudsman dalam pelaksanaan aduan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008?

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menjelaskan apa saja peranan Ombudsman perwakilan Provinsi Riau dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi pelayanan publik di Kota Pekanbaru periode tahun 2022
- b. Untuk menjelaskan tinjauan Fiqh Siyasah terhadap peranan Ombudsman dalam pelaksanaan aduan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008

2. Manfaat penelitian

Diharapkan dapat memberikan kegunaan dari dua sisi, yaitu:

- a. Kegunaan Teoritis
 - 1) Diharapkan hasil penelitian ini nantinya dapat memberikan masukan bagi Ombudsman Perwakilan Riau
 - 2) Bagi pembaca, diharapkan penelitian ini menambah wawasan pemikiran tentang Peranan Ombudsman dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi pelayanan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Perspektif Fiqh Siyasah
 - 3) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan untuk mengembangkan penelitian ini lebih lanjut guna untuk kepentingan ilmu pengetahuan khususnya studi Hukum Tata Negara (Siyasah) Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

- b. Kegunaan Praktis
 - 1) Diharapkan hasil penelitian nantinya dapat memberikan sumbangan pikiran dalam Ombudsman Perwakilan Riau dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi pelayanan publik
 - 2) Sebagai wawasan khazanah keilmuan dibidang kepemimpinan khususnya bagi mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
 - 3) Sebagai salah satu persyaratan dalam meraih gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kerangka Teoritis

1. Teori Peranan

Peranan (*role*) merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan.¹¹ Peranan adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu peristiwa.¹²

Peran menurut *terminology* adalah seperangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh yang berkedudukan di masyarakat. Dalam bahasa Inggris peran disebut “*role*” yang definisinya adalah “*person’s task or duty in undertaking*”. Artinya “*tugas atau kewajiban seseorang dalam suatu usaha atau pekerjaan*”. Peran diartikan sebagai perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat. Sedangkan peranan merupakan tindakan yang dilakukan oleh seorang dalam suatu peristiwa.¹³

Peran adalah aktivitas yang dijalankan seseorang atau suatu lembaga/ organisasi. Peran yang harus dijalankan oleh suatu lembaga/ organisasi biasanya diatur dalam suatu ketetapan yang merupakan fungsi

¹¹ Soerjono Soekanto dan Budi Sulistyowati, *Sosiologi Suatu Pengantar Edisi Revisi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), h. 212.

¹² Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016), h. 105.

¹³ Syamsir Torang. *Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi)*. (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 86.

dari lembaga tersebut. Peran itu ada dua macam yaitu peran yang diharapkan (*expectedrole*) dan peran yang dilakukan (*actualrole*). Dalam melaksanakan peran yang diembannya, terdapat faktor pendukung dan penghambat. Peran menurut Koentjaraningrat, berarti tingkah laku individu yang memutuskan suatu kedudukan tertentu, dengan demikian konsep peran menunjuk kepada pola perilaku yang diharapkan dari seseorang yang memiliki status atau posisi tertentu dalam organisasi atau sistem.

Menurut Abu Ahmadi peran adalah suatu kompleks pengharapan manusia terhadap caranya individu harus bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu yang berdasarkan status dan fungsi sosialnya. Pengertian peran menurut Soerjono Soekanto, yaitu peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan.¹⁴

2. Konsep Ombudsman

a. Pengertian Ombudsman

Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta

¹⁴ *Ibid*, h. 23.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/ atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.¹⁵

Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara independen yang menerima dan menyelidiki keluhan-keluhan masyarakat yang menjadi korban kesalahan administrasi publik, misalnya keputusan-keputusan atau tindakan pejabat publik yang ganjil, menyimpang, sewenang-wenang melanggar ketentuan, penyalahgunaan kekuasaan, keterlambatan yang tidak perlu, atau pelanggaran kepatutan.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dibentuk dan mulai menjalankan tugasnya pada tanggal 8 Oktober 2012 lalu seiring dengan dilantikannya Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Riau bersama tiga orang asisten di Jakarta pada saat itu. Kehadiran Ombudsman di Perwakilan Provinsi Riau kemudian membawa perkembangan baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah ini.

Perkembangan ini ditandai dengan peran Ombudsman Republik Indonesia dalam melakukan pembenahan di sektor pelayanan publik. Perkembangan baru juga makin terlihat dengan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



¹⁵ *Himpunan Peraturan Tentang Narkotika, Prekursor, Kesehatan, Ombudsman, Rumah Sakit dan Peraturan Pelaksanaannya Tahun 2011* (Jakarta: Cv. Tamita Utama, 2011), h. 2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adanya upaya penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.¹⁶

b. Maladministrasi Pelayanan Publik

Menurut Hartono, dkk dalam Buku Panduan Investigasi untuk Ombudsman Indonesia memberikan pengertian maladministrasi secara umum adalah perilaku yang tidak wajar, tidak sopan dan kurang peduli terhadap masalah yang menimpa seseorang disebabkan oleh perbuatan penyalahgunaan kekuasaan termasuk penggunaan kekuasaan secara semena-mena atau kekuasaan yang digunakan untuk perbuatan yang tidak wajar, tidak adil, intimidatif atau diskriminatif, dan tidak patut didasarkan seluruhnya atau sebagian atas ketentuan undang-undang atau fakta, tidak masuk akal, atau tidak berdasarkan tindakan *unreasonable, unjust, oppressive, improper*, dan diskriminatif (2003).¹⁷

c. Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau telah melakukan beberapa upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan publik sejak berdirinya Ombudsman Perwakilan di Provinsi Riau. Berbagai upaya berbentuk kegiatan-kegiatan telah dilakukan agar maladministrasi pelayanan publik di provinsi Riau dapat dicegah agar tidak terjadi. Terdapat 2 bentuk upaya

¹⁶ www.ombudsman.go.id

¹⁷ Doddie Arya Kusuma dan Fonyy Andikia, *Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik di Kota Padang*, dalam *Journal of Social and Economics Research*, Vol. 3., No. 1., Juni 2021, h. 3.

pengecehan maladministrasi pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Ombudsman Riau.

Bentuk upaya pencegahan pertama yaitu menanamkan nilai dan norma kepada penerima layanan publik agar paham dan maladministrasi dapat dihindari. Sasaran dari upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik bentuk pre-emptif yang dilakukan oleh Ombudsman yaitu masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Bentuk upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik yang kedua yaitu preventif, upaya pencegahan ini dilakukan agar pemberi layanan publik paham dan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan Undang-undang yang berlaku agar tidak terjadi maladministrasi. Sasaran dari bentuk upaya pencegahan maladministrasi ini yaitu instansi pemerintahan sebagai pemberi layanan publik kepada masyarakat.¹⁸

3. Fiqh Siyasah

Kata Fiqh berasal dari *faqaha-yafqahu-fiqhan*. Secara bahasa, Pengertian Fiqh adalah “paham yang mendalam”. Imam al-Tirmidzi, seperti dikutip Amir Syarifuddin, menyebut “fiqh tentang sesuatu” berarti mengetahui batinnya sampai kepada kedalamannya. Kata “*faqaha*” diungkapkan dalam Al-Qur’an sebanyak 20 kali, 19 kali diantaranya digunakan untuk pengertian “kedalaman ilmu yang dapat diambil manfaat

¹⁸ *Ibid*, h. 3-4.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

darinya.” Berbeda dengan ilmu yang sudah berbentuk pasti (*qoth'i*), Fiqh merupakan “ilmu” tentang hukum yang tidak pasti (*dzanni*).¹⁹

Sementara itu, menurut *terminologis* (istilah), definisi Fiqh adalah:

الأحكام الشرعية العملية المكتسب من أدلتها التفصيلية

Hukum syar'i yang dimaksud dalam definisi diatas adalah segala perbuatan yang diberi hukumannya itu sendiri dan diambil dari syari'at yang dibawa oleh Nabi Muhammad SAW. Adapun kata '*amali* dalam definisi itu dimaksudkan sebagai penjelasan bahwa yang menjadi lapangan pengkajian ilmu ini hanya yang berkaitan dengan perbuatan (*'amaliyah*) mukallaf dan tidak termasuk keyakinan atau iktikad (*'aqidah*) dari mukallaf itu. Adapun dalil-dalil terperinci (*at-tafshili*) maksudnya adalah dalil-dalil yang terdapat dan terpapar dalam nash dimana satu persatunya menunjuk pada satu hukum tertentu. Dalam definisi lain, Fiqh juga disebut sebagai koleksi (*majmu'*) hukum-hukum syari'at yang berkaitan dengan perbuatan mukallaf dan diambil dari dalil-dalilnya yang *tafshili*.²⁰

Fiqh mencakup berbagai aspek kehidupan manusia. Disamping mencakup pembahasan tentang hubungan antara manusia dengan tuhan (*ibadah*), Fiqh juga membicarakan aspek hubungan antara manusia sesama manusia secara luas (*muamalah*), Aspek muamalah ini pun dapat dibagi lagi menjadi *Jinayah* (pidana), *Munakahat* (perkawinan), *Mawarits*

¹⁹ Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah Kontektualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta: Kencana, 2014), h. 2.

²⁰ Alaidin Koto, *Ilmu Fiqh dan Ushul Fiqh*, (Depok: Rajawali Pers, 2019), h. 2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(kewarisan), *Murafa'at* (hukum acara), *Siyasah* (politik/ketatanegaraan), dan *Al-ahkam Al-dualiyah* (hubungan internasional).

Kata “*siyasah*” yang berasal dari kata “*sasa*”, berarti mengatur, mengurus dan memerintah; atau pemerintahan politik dan pembuatan kebijaksanaan. Pengertian ini mengisyaratkan bahwa tujuan siyasah adalah mengatur, mengurus dan membuat kebijaksanaan atas sesuatu yang bersifat politis untuk mencakup sesuatu.

Sedangkan menurut *terminologis* (istilah) dalam *lisan al-Arab*, siyasah adalah mengatur atau memimpin atau memimpin sesuatu dengan cara yang membawa kepada kemaslahatan. Sedangkan di dalam *Al-Munjid* disebutkan, siyasah adalah membuat kemaslahatan manusia dengan membimbing mereka ke jalan yang menyelamatkan. Dan siyasah adalah ilmu pemerintahan untuk mengendalikan tugas dalam negeri maupun luar negeri, yaitu politik dalam negeri luar negeri serta kemasyarakatan, yakni mengatur kehidupan umum atas dasar keadilan dan istiqamah. Sedangkan Abdul Wahhab Khallaf mendefinisikannya “sebagai undang-undang yang diletakan untuk memelihara ketertiban dan kemaslahtan serta mengatur keadilan”.²¹

Definisi yang bernuansa religius dikemukakan oleh Ibn Qayyim al-Jawziyah. Menurut pendapat Ibn Qayyim al-Jawziyah, siyasah adalah “suatu perbuatan yang membawa manusia dekat kepada kemaslahatan dan

²¹ Suyuti Pulungan, *Fiqih Siyasah Ajaran, Sejarah dan Pemikiran*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1997), h. 23.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terhindar dari kebinasaan, meskipun perbuatan tersebut tidak ditetapkan oleh Rasulullah SAW. atau diwahyukan oleh Allah SWT.²²

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Fiqh Siyasah merupakan salah satu aspek dari Hukum Islam yang membahas tentang pengaturan dan pengurusan kehidupan manusia untuk mencapai kemaslahatan dan mengatur keadaan dalam bernegara.

Menurut Imam al-Mawardi di dalam kitabnya yang berjudul *Al-Ahkam Al-Sulthaniyyah*, lingkup kajian Fiqh Siyasah mencakup kebijaksanaan pemerintah tentang Siyasah Dusturiyyah (peraturan perundang-undangan), Siyasah Maliyyah (ekonomi dan moneter), Siyasah Qadha'iyyah (peradilan), Siyasah Harbiyyah (hukum perang), dan Siyasah 'Idariyyah (administrasi negara). Adapun Imam Ibn Taimiyyah, meringkasnya menjadi empat bidang kajian, yaitu yaitu Siyasah Qadha'iyyah (peradilan), Siyasah 'Idariyyah (administrasi negara), Siyasah Maliyyah (ekonomi dan moneter), dan Siyasah Dauliyyah/Siyasah Kharijiyyah (hubungan internasional). Sedangkan Abdul Wahhab Khallaf dalam kitabnya *Siyasah al-Syar'iyyah* lebih mempersempitnya menjadi tiga bidang saja, yaitu peradilan, hubungan internasional, dan keuangan negara.

Berkenaan dengan luasnya objek kajian Fiqh Siyasah, maka dalam tahap perkembangannya dikenal beberapa bidang Fiqh Siyasah. Hasbi Ash-Shiddieqy yang merupakan salah satu ulama terkemuka di Indonesia

²² Muhammad Iqbal, *Op.cit*, h. 3.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bahwa ia membagi ruang lingkup Fiqh Siyasah menjadi delapan bidang, yaitu:

- a. Siyasah Dusturiyyah Syar'iyyah (Politik Pembuatan Perundang-undangan).
- b. Siyasah Tasyri'iyyah (Politik Hukum)
- c. Siyasah Qadha'iyyah Syar'iyyah (Politik Peradilan)
- d. Siyasah Maliyyah Syar'iyyah (Politik Ekonomi dan Moneter)
- e. Siyasah Idariyyah Syar'iyyah (Politik Administrasi Negara)
- f. Siyasah Dawliyyah Syar'iyyah (Politik Hubungan Internasional)
- g. Siyasah Tanfidziyyah Syar'iyyah (Politik Pelaksanaan Perundang-undangan)
- h. Siyasah Harbiyyah Syar'iyyah (Politik Peperangan)²³

Berdasarkan perbedaan pendapat diatas, pembagian Fiqh Siyasah dapat disederhanakan menjadi tiga bagian pokok, yaitu:

- a. Siyasah Dusturiyyah (Politik Perundang-undangan). Bagian ini meliputi pengkajian tentang penetapan hukum (*tasyri'iyyah*) oleh Lembaga Legislatif, peradilan (*qadha'iyyah*) oleh Lembaga Yudikatif, dan administrasi pemerintahan (*idariyyah*) oleh birokrasi/ eksekutif.
- b. Siyasah Dawliyyah (Politik Luar Negeri). Bagian ini mencakup hubungan keperdataan antara warga negara yang muslim dengan warga non-Muslim yang berbeda kebangsaan (*as-siyasah al-duali al-khashsh*) atau disebut juga dengan hukum perdata internasional dan

²³ A. Djazuli, *Fiqh Siyasah Implementasi Kemaslahatan Umat Islam Dalam Rambu-Rambu Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2003), h. 30.

hubungan diplomatik antara negara Muslim dan non-Muslim (*as-siyasah al-duali al'amm*) atau disebut juga dengan hubungan internasional. Hukum Perdata Internasional menyangkut permasalahan jual beli, perjanjian, perikatan, dan utang piutang yang dilakukan oleh negara Muslim dengan warga negara lain. Pada bagian ini juga terdapat politik peperangan (*Siyasah Harbiyyah*) menyangkut antara lain dasar-dasar diizinkan berperang, pengumuman perang, etika berperang, tawanan perang, dan gencatan senjata.

- c. *Siyasah Maliyyah* (Politik Keuangan dan Moneter). Bagian ini membahas sumber-sumber keuangan negara, pos-pos pengeluaran dan belanja negara, perdagangan internasional, kepentingan, kepentingan/hak-hak publik, pajak, dan perbankan.²⁴

Dalam konteks Fiqh *Siyasah* yang mana segala kebijakan harus bertujuan untuk kemaslahatan umat dan segala hal yang berpotensi menimbulkan kemudharatan harus di jauhi dan dihindari. Ketika sebuah peraturan pemerintah yang bertentangan dan melanggar hak-hak sebuah konstitusi atau tidak sesuai untuk kemaslahatan maka dapat dikatakan mengandung kemudharatan dan menciptakan ketidakadilan sosial.

Jadi dengan demikian dari uraian istilah judul yang dikemukakan diatas maka yang dimaksud judul skripsi ini adalah meninjau peranan ombudsman dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi pelayanan publik dan pandangan Fqh *Siyasah* terhadap peranan

²⁴ Muhammad Iqbal, *Op.cit*, h. 15-16.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ombudsman dalam pelaksanaan aduan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008.

B. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Doddie Arya Kusuma dan Fonny Andikia yang bertema “Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik di Kota Padang”. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa peran dan fungsi Ombudsman di Sumatera Barat adalah mengawasi pelayanan publik, menerima laporan dari masyarakat dan menindak lanjutinya. Dalam upaya pencegahan maladministrasi di kota Padang Ombudsman banyak melakukan sosialisasi dan melakukan pertemuan berkala dengan berbagai unsur masyarakat di Sumatera Barat.²⁵

Persamaan dari penelitian ini yaitu terdapat pada subjek penelitian, sama-sama meneliti tentang peran Ombudsman. Adapun perbedaan dengan penelitian di atas terdapat pada objek penelitian. Peneliti mengkaji tentang peranan Ombudsman.

2. Penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lita Pika Lisa yang bertema “Implementasi Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (Studi Kasus di Dinas Pendidikan Indragiri Hilir)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengawasan Ombudsman dalam penyelesaian laporan pengaduan

²⁵ <http://idm.or.id/JSER> diakses 25 desember 2023.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tentang permasalahan terhadap pelayanan publik dinas pendidikan belumlah Efektif dikarenakan adanya berbagai kendala seperti masalah laporan yang tak lengkap, kurangnya anggota pengawasan.²⁶

Persamaan dari penelitian ini yaitu terdapat pada subjek penelitian, sama-sama meneliti tentang Ombudsman. Adapun perbedaan dengan penelitian di atas terdapat pada objek penelitian. Peneliti mengkaji tentang peranan Ombudsman.

3. Penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Raja Inal Dalimunthe yang bertema “Peranan dan Kedudukan Ombudsman RI dalam Penegakan Hukum di Indonesia (*Law Enforcement*) Persepektif Hukum Tata Negara. Dari hasil penelitian, kehadiran Lembaga Ombudsman RI (Republik Indonesia) akan memiliki peranan strategis untuk mengikis berbagai praktik maladministrasi (penyalahgunaan kekuasaan, penyimpangan wewenang atau jabatan) oleh oknum apertur instansi pelayanan publik, dengan segala modus dan wujudnya. Namun peranan tersebut belum mampu memberikan efek yang begitu besar dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Karena dewasa ini perjuangan Ombudsman hanyalah pada batas rekomendasi belaka, sesuai Pasal 35 huruf b yang berbunyi “Menerima laporan dan memberikan rekomendasi”. Ombudsman tidak

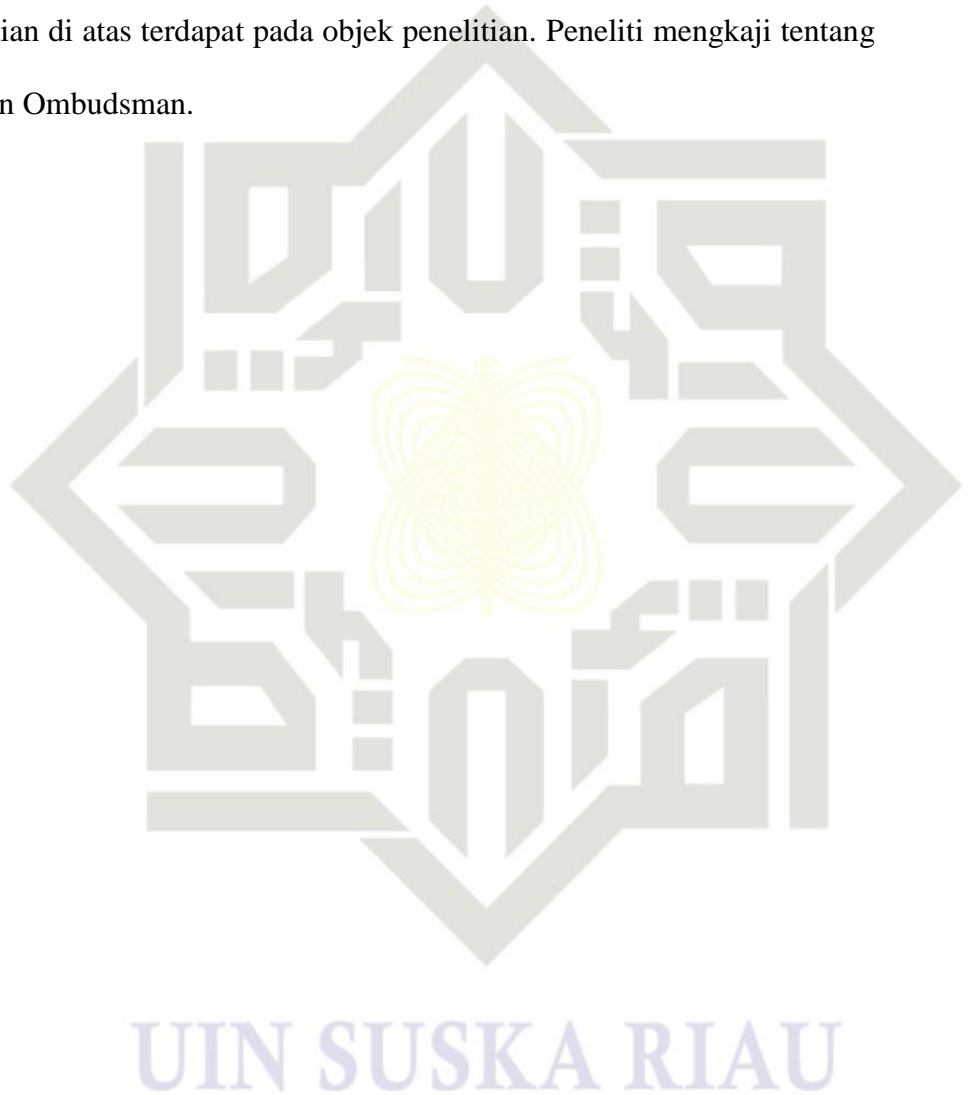
²⁶ <http://repository.uin-suska.ac.id/63126/> diakses 22 Desember 2023.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diberikan kewenangan yang lebih luas sehingga penegakan hukum (*Law enforcement*) oleh Lembaga Ombudsman tidak efektif.²⁷

Persamaan dari penelitian ini yaitu terdapat pada subjek penelitian, sama-sama meneliti tentang Ombudsman. Adapun perbedaan dengan penelitian di atas terdapat pada objek penelitian. Peneliti mengkaji tentang peranan Ombudsman.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

²⁷ <http://repository.uin-suska.ac.id/20589/> diakses 22 Desember 2023.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam melakukan penelitian untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini maka penulis menyusun metode penelitian, yang mana penelitian ini termasuk dalam penelitian kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu penelitian yang mengadakan pengamatan tentang suatu fenomena yang terjadi.

Pada umumnya alasan menggunakan metode kualitatif karena, permasalahan belum jelas, holistik, kompleks, dinamis dan penuh makna sehingga tidak mungkin data pada situasi sosial tersebut dijarang dengan metode penelitian kuantitatif dengan instrumen seperti pedoman wawancara. Selain itu peneliti bermaksud memahami situasi sosial secara mendalam, menemukan pola, hipotesis dan teori.²⁸

Dalam Penelitian Kualitatif, pengumpulan data tidak dipandu oleh teori tetapi dipandu oleh fakta-fakta yang ditemukan pada saat penelitian lapangan. Oleh karena itu analisis data yang dilakukan bersifat induktif berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan dan kemudian dapat direkonstruksikan menjadi hipotesis atau teori.

Bogdan dan Taylor menyebutkan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata

²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 292.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati, pendekatannya diarahkan pada latar dan individu secara holistik.

Dimana penelitian ini menguraikan tentang peranan Ombudsman perwakilan Provinsi Riau dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi pelayanan publik di Kota Pekanbaru. Untuk itu Pendekatan Deskriptif Kualitatif adalah prosedur Penelitian yang menghasilkan data-data yang bersifat deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian dan mengumpulkan data serta informasi maupun objek penelitian yang diteliti. Pada penelitian penulis memilih lokasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dan merupakan tempat yang mudah dijangkau oleh penulis tujuannya agar pembaca bisa mengetahui peranan Ombudsman perwakilan Provinsi Riau dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi pelayanan publik di Kota Pekanbaru.

Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek dari penelitian ini adalah Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.
2. Objek dari penelitian ini adalah peranan Ombudsman perwakilan Provinsi Riau dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi pelayanan publik di Kota Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data-data yang diperoleh secara langsung dari narasumber atau responden yang bersangkutan, yaitu pada Analisis Hasil Pengawasan dan Pengaduan Masyarakat (Unit Arsip dan Walidata/PPID), adapun sumber data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh secara langsung dari lapangan.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder pada penelitian ini digunakan untuk memperjelas dan mendukung secara tidak langsung yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Sumber data sekunder ini yang berhubungan dengan penelitian yang dimaksud berupa bahan-bahan pustaka.

E Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi oleh Spredley dinamakan “*sosial situation*” atau situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen yaitu: tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis.²⁹ Situasi sosial ini bisa dikatakan sebagai objek penelitian.

²⁹ Sugiono, *Op. cit.*, h. 215.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil 3 informan yang terdiri dari 1 orang Kepala Perwakilan Ombudsman, 1 orang Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, 1 orang analis hasil Pengawasan dan Pengaduan Masyarakat (unit Arsip dan Walidata). Dalam menetapkan informan menggunakan teknik *Total Sampling* yaitu semua informan diambil dalam penelitian ini peneliti mengambil sebanyak 3 orang informan.

Teknik Pengumpulan Data**1. Observasi**

Metode Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki. Teknik pengumpulan data observasi dilakukan melalui pengamatan langsung dilakukan oleh peneliti kepada objek yang diteliti secara langsung di tempat terjadinya peristiwa. Bisa berupa perilaku manusia, fenomena, atau proses perubahan.

2. Wawancara

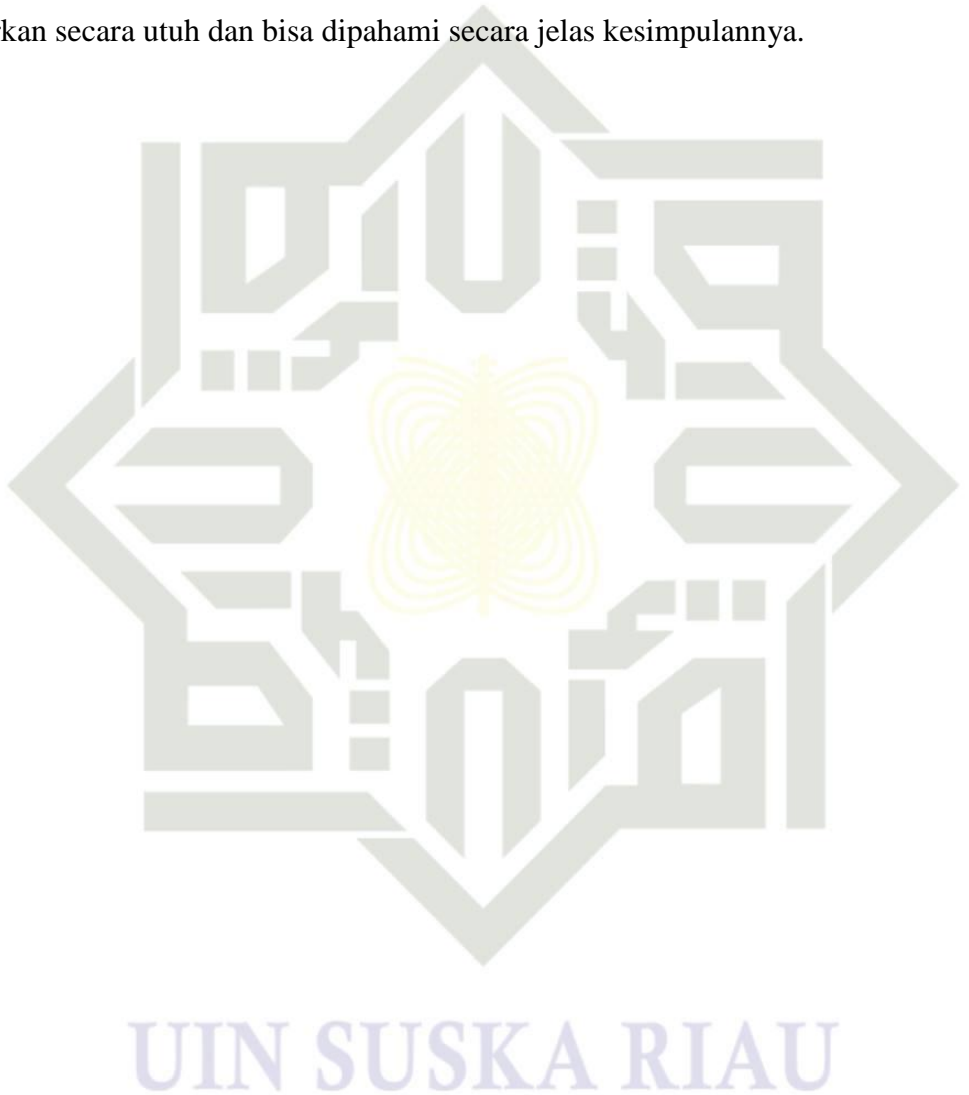
Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang mana peneliti mengadakan pengamatan secara langsung pada sasaran yang diteliti dan melakukan pencatatan secara sistematis. Wawancara dapat dipandang sebagai metode pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab secara sistematis berdasarkan tujuan penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data dan informasi dari benda-benda tertulis, seperti buku, dokumen peraturan-peraturan dan catatan harian lainnya.

G. Metode Analisis Data

Metode Analisis Data adalah cara untuk menganalisis data penelitian, dalam hal ini analisis data kualitatif yaitu ketika semua data sudah terkumpul maka penulis akan menjelaskan secara rinci dan sistematis sehingga dapat tergambarkan secara utuh dan bisa dipahami secara jelas kesimpulannya.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang dilakukan dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi pelayanan publik berdasarkan pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia sudah sesuai hanya saja kurang maksimal, terutama dibagian penyuluhan dan edukasi yang kurang di utamakan padahal itulah upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik yang pertama.
2. Menurut Fiqh Siyasaah terhadap peranan Ombudsman dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi pelayanan publik sudah sesuai dan tidak bertentangan dengan pengawasan *al-amr bi al-ma'ruf wa al-nahy 'an al-munkar*. Dalam kajian Fiqh Siyasaah Idariyyah keberadaan peran lembaga pengawas sangat penting karena jika tidak adanya pengawasan maka tidak berjalan baik juga dalam pemerintahannya. Dalam hal ini menunjukkan bahwa arti pentingnya sebuah lembaga pengawasan di dalam negara, oleh karena itu lembaga pengawasan dalam Fiqh Siyasaah yakni *Wilayat al-Hisbah* yaitu bertugas menegakkan kebenaran dan mencegah kemungkaran.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dan pemaparan yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya penulis menyarankan sebagai berikut:

1. Dalam melakukan bentuk upaya pencegahan terjadinya maladministrasi pelayanan publik termasuk dalam pelaksanaan aduan publik, Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau seharusnya lebih cekatan dalam menangani laporan aduan maladministrasi pelayanan publik karena dalam laporan yang peneliti ambil pada tahun 2022 ada beberapa kasus yang selesai dalam jangka waktu 1 tahun bahkan ada yang sampai 2 tahun penyelesaian kasusnya.
2. Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau harus lebih meningkatkan penyuluhan dan edukasinya di kalangan masyarakat dengan melalui berbagai cara positif agar masyarakat mengetahui fungsi dan juga keberadaan Lembaga ombudsman ini dan dengan mudahnya melaporkan masalah maladministrasi yang terjadi dalam pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Al-Ma‘luf, Louis. *Munjid fi al-Lughat wa al-Ilaam*, Beirut Lubnan: Daar al-Masyriq, 1975.
- Djazuli, A. *Fiqh Siyasah Implementasi Kemaslahatan Umat Islam dalam Rambu-rambu Syariah*, Jakarta: Kencana, 2003.
- Sutedi, Adrian. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, Jakarta: Sinar Grafika, 2011.
- Koto, Alaidin. *Ilmu Fiqh dan Ushul Fiqh*, Depok: Rajawali Pers, 2019.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016.
- Friedman dan Marilyn M, *Pengertian Peran Defenisi Menurut Para Ahli, Konsep Struktur*, Jakarta: EGC, 1992.
- Raso, J.R. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010.
- Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram: Mataram University Press, 2020.
- Ibnu Ahmad. Muhammad Shiddieqy, *al-Wajiz fi Idhahi Qawa'id Fiqhi al-Kulliyyah*, Bairut: Muassasatu al- Risalah, 1996.
- Iqbal, Muhammad. *Fiqh Siyasah: Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam* Jakarta: Pranamedia Group 2014.
- Teguh, Muhammad. *Metode penelitian Ekonomi dan Aplikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Soekanto, Soerjono dan Budi Sulistyowati. *Sosiologi Suatu Pengantar Edisi Revisi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2016.

Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2016.

Suryabrata, Sumadi. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1998.

Pulungan, Suyuti. *Fiqih Siyasah Ajaran, Sejarah dan Pemikiran*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1997.

Torang, Syamsir. *Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi)*. Bandung: Alfabeta, 2014

Rozak, Jeje Abdul. *Hukum Tata Negara Islam*, Surabaya: UIN Sunan Ampel Pers, 2024.

JURNAL

Agusliansyah, Khairul. “Peran Kepala Desa Dalam Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) di Desa Jemparing Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser”, dalam *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 2016.

Conie Pania Putri, *Peranan dan Fungsi Ombudsman, Republik Indonesia Dalam Efektivitas Penegakan Hukum*, Sol Justicia, vol. 3 no. 2, Desember 2020.

Himpunan Peraturan Tentang Narkotika, Prekursor, Kesehatan, Ombudsman, Rumah Sakit dan Peraturan Pelaksanaannya Tahun 2011 (Jakarta: Cv. Tamita Utama, 2011)

Kusuma, Doddie Arya, Fonny Andikia, *Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Dalam Pencegahan*

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Maladministrasi Pelayanan Publik di Kota Padang, dalam *Journal of Social and Economics Research*, vol. 3 no. 1, Juni 2021.

Muhammad, Implementasi Hukum Islam dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Pada Ombudsman Kota Makassar, *Jurnal Al-Daulah* Vol. 3 No. 1, 2014.

Solechan, S. “Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia”, dalam *Administrative Law and Governance Journal*, vol. 1, no. 1, Juni 2018.

Agustina, Sely. Mohamad Bagas Rio R, and Rahma Kemala Dewi, “Tinjauan Fiqh Siyasah Terhadap Lembaga Yudikatif di Indonesia”, *Cakrawla: Jurnal Kajian Manajemen Pendidikan Islam dan Studi Sosial*, 5, 2021.

C. ARTIKEL

Asriansyah, Muhammad Faniawan. *Pandemi Covid 19 dan Upaya Pencegahan*, Artikel diakses pada 4 Mei 2024 dari <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/15799/Pandemi-Covid-19-dan-Upaya-Pencegahan.html#:~:text=Meninggalnya%20ribuan%20jiwa%20akibat%20virus,Indonesia%20sejak%20akhir%20tahun%202019>.

Ombudsman Republik Indonesia, Artikel diakses pada 15 Mei 2024 dari <https://ombudsman.go.id>.

D. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

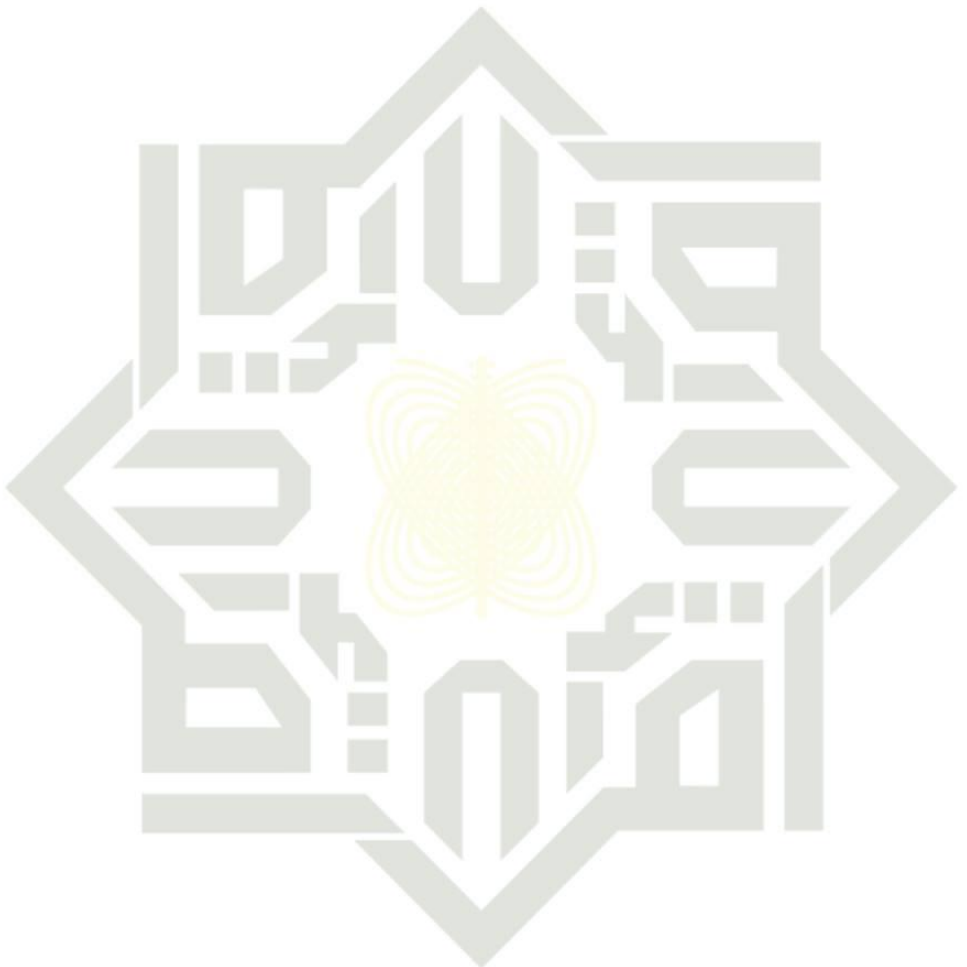
Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

E. SKRIPSI

Lisa, Lita Pika. “Implementasi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (Studi Kasus

Di Dinas Pendidikan Indragiri Hilir”), Skripsi/Laporan Akhir: Repository Uin Suska Riau, 2022.

Irmayani, Devi. “*Penerapan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Online Pada Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau*”, Skripsi/Laporan Akhir: Repository Uin Suska Riau, 2021.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI

© Hak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Foto bersama dengan Bapak Dasuki, S.Sos selaku Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi di Kantor Ombudsman Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Foto bersama dengan Bapak Fatwa Ferdiansyah, S.H selaku analis hasil pengawasan dan pengaduan masyarakat (unit arsip dan walidata) di Kantor Ombudsman Pekanbaru.



Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan nama dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PERANAN OMBUDSMAN PERWAKILAN RIAU DALAM UPAYA
PENCEGAHAN TERJADINYA MALADMINISTRASI PELAYANAN
PUBLIK DI PEKANBARU BERDASARKAN UNDANG-
UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008
PERSPEKTIF FIQH SIYASAH**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah dan Hukum**



UIN SUSKA RIAU

Oleh :

SALSABILA AZ- ZAHRA MATONDANG
NIM. 12020424266

PROGRAM STUDI S1

HUKUM TATA NEGARA (SIYASAH)

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

1445 H/ 2024

*Ael syah
19/6-2024
Zuhra*

Dr. H. Johari. MS
20/6/24

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SHARIAH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Pekanbaru, 01 April 2024

Un. 04/F.I/PP.00.9/3943/2024

Biasa

1 (satu) Proposal

Mohon Izin Riset

Kepada Yth.
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Riau

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : SALSABILA AZ ZAHRA MATONDANG
NIM : 12020424266
Jurusan : Hukum Tata Negara (Siyasah) S1
Semester : VIII (Delapan)
Lokasi : Kantor Ombudsman Riau

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul :
Peranan Ombudsman Perwakilan Riau Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya
Maladministrasi Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008
Perspektif Fiqh Siyasah

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai
tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan
memberikan izin guna terlaksananya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor
Dekan



Dr. Zukifli, M. Ag
NIP. 19741006 200501 1 005

Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau
Statut Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Mengutip tidak mengizinkan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmpptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/64943
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : 04/PP.00.9/3943/2024 Tanggal 1 April 2024**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama : **SALSABILA AZ-ZAHRA MATONDANG**
2. NIM / KTP : 12020424266
3. Program Studi : HUKUM TATA NEGARA (SIYASAH)
4. Jenjang : S1
5. Alamat : PEKANBARU
6. Judul Penelitian : **PERANAN OMBUDSMAN PERWAKILAN RIAU DALAM UPAYA PENCEGAHAN TERJADINYA MALADMINISTRASI PELAYAN PUBLIK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008 PERSPEKTIF FIQH SIYASAH**
7. Lokasi Penelitian : KANTOR OMBUDSMAN RIAU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

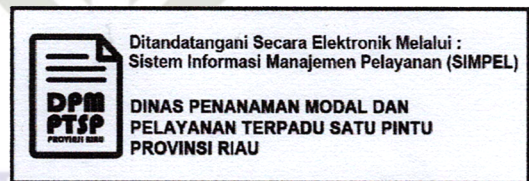
1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.

2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.

3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 29 April 2024



Demikian :

Disampaikan Kepada Yth :

- Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
- Kepala Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau
- Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
- Yang Berhubungan

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

Himpunan Cipta Milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**PERWAKILAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PROVINSI RIAU**

Jl. Hang Tuah No. 34 Pekanbaru - Riau 28131
 Telp/ Faks. (0761) 888100 Layanan Pengaduan 0811 9533737
 Email : riau@ombudsman.go.id Website : www.ombudsman.go.id

SURAT KETERANGAN RISET

Nomor : B/577/HM.02.03-04/VI/2024

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Bambang Pratama
 Jabatan : Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Salsabila Az Zahra Matondang
 NIM : 12020424266
 Program Studi : Hukum Tata Negara
 Fakultas Syariah dan Hukum
 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Telah melaksanakan penelitian di Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Riau guna menyelesaikan tugas akhir atau skripsi dengan judul "Peranan Ombudsman Perwakilan Riau dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Perspektif Fiqih Siyasah".

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 19 Juni 2024

Kepala Perwakilan,

UIN SUSKA RIAU



Bambang Pratama

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



SURAT KETERANGAN

Penelola *Journal of Sharia and Law*, dengan ini menerangkan bahwa;

Nama Author : **Salsabila Az- Zahra Matondang**
 Email : salsaaazahra2705@gmail.com
 Judul Artikel : **Peranan Ombudsman Perwakilan Riau dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi Pelayanan Publik di Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Perspektif Fiqh Siyash.**

Pembimbing 1 : **Dr. H. Johari, M.Ag**

Pembimbing 2 : **Drs. H. Zainal Arifin, MA**

Telah submit Artikel ilmiah dan telah diterima (*accepted*) oleh pihak jurnal untuk diterbitkan pada *Journal of Sharia and Law* Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat ini kami buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 20 Juni 2024

An. Pimpinan Redaksi

Zulfahmi, MH

NIP. 199110162019031014

UIN SUSKA RIAU



RIWAYAT HIDUP

Salsabila Az-Zahra Matondang, lahir di Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Penulis merupakan Anak kedua dari 4 bersaudara, Putri Sulung dari Ibu Haswathiah Lubis dan Ayah yang sudah meninggal pada tahun 2021 bernama Alm. Parlaungan Matondang. Penulis bertempat tinggal di Kota Pekanbaru. Penulis menempuh pendidikan formalnya mulai dari taman kanak-kanak (TK) di TK Diniyyah Pekanbaru selama kurang lebih 1 setengah tahun, kemudian melanjutkan pendidikan di Sekolah Dasar Muhammadiyah 03 Unggulan selama 6 tahun, kemudian melanjutkan pendidikannya di Pondok Pesantren Musthafawiyah Purba Baru di Mandailing Natal, Panyabungan, Kota Medan selama 7 tahun lamanya. Setelah dinyatakan lulus di Pondok Pesantren, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Perkuliahan Strata Satu (S1) pada tahun 2020 di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru Riau (UIN Suska) dan mengambil Prodi Hukum Tata Negara.

Hak Cipta Diilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.