



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

**PERAN OMBUDSMAN PERWAKILAN WILAYAH RIAU DALAM
PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERSPEKTIF FIQH SIYASAH**

S K R I P S I

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



RIDHO DELVINO ILHAM
NIM. 12020415627

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM S 1
HUKUM TATA NEGARA (SIYASAH)**

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
2025 M/1446 H**



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.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **“PERAN OMBUDSMAN PERWAKILAN WILAYAH RIAU DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN UNTANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008 PERSPEKTIF FIQH SIYASAH”** yang ditulis oleh

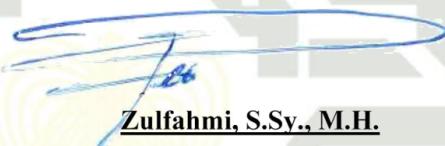
Nama : Ridho Delvino Ilham
NIM : 12020415627
Program Studi : Hukum Tata Negara (Siyasah)

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 9 Mei 2025
Pembimbing Skripsi II,

Pembimbing Skripsi I,


Irfan Zulfikar, M.Ag.
NIP. 19750521 200604 1003


Zulfahmi, S.Sy., M.H.
NIP. 19911016 201903 1014

UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

© Hukum Tata Kelola dan UU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

PENGESAHAN

dengan judul **"Peran Ombudsman Perwakilan Wilayah Riau Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Perspektif Fiqh Siyasah"**

Nama : Ridho Delvino Ilham

NIM : 12020415627

Program Studi : Hukum Tata Negara (Siyasah)

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari/Tanggal : Jum'at, 23 Mei 2025

Waktu : 07.30 WIB

Tempat : Ruang Munaqasyah Lantai 2 (Gedung Belajar Fasih)

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

Pekanbaru, 3 Juni 2025

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua

Ahmad Mas'ari, SHI., MA., HK

Sekretaris

Dra. Nurlaili, M.Si

Penguji I

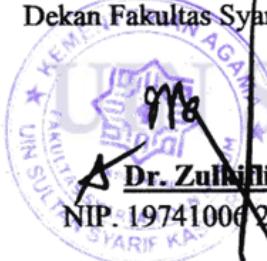
Dr. Arisman, M.Sy

Penguji II

Dr. M. Ihsan, M.Ag

Mengetahui:

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Zulkifli, M.Ag

NIP. 19741006 200501 1 005

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

: Ridho Delvino Ilham
: 12020415627
: Tembilahan, 28 Juni 2002
: Fakultas Syariah dan Hukum
: Hukum Tata Negara (Siyasah)

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

“Peran Ombudsman Perwakilan Wilayah Riau Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Perspektif Fiqh Siyasah”

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya * 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 Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya , *saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
 4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* 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 9 Mei 2025

✓ Buat Pernyataan,

NIM. 12020415627

*pilih salah salah satu sesuai jenis karya tulis

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.

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.

Ridho Delvino Ilham (2025):

ABSTRAK

Peran Ombudsman Perwakilan Wilayah Riau Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Perspektif Fiqh Siyasah

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya jumlah laporan masyarakat terkait permasalahan dalam pelayanan publik di Provinsi Riau. Berdasarkan data dari Ombudsman Wilayah Riau, laporan masyarakat yang masuk dalam kurun waktu 2021–2025 sebanyak 678 laporan. Kondisi ini mencerminkan masih lemahnya sistem pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di daerah. Padahal, sebagai negara demokrasi, Indonesia menjamin hak warga negara untuk memperoleh layanan publik yang baik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Namun dalam praktiknya, kualitas pelayanan publik masih menghadapi tantangan seperti rendahnya akuntabilitas serta minimnya kesadaran masyarakat terhadap keberadaan lembaga pengawas seperti Ombudsman.

Penelitian ini memfokuskan pada tiga permasalahan utama, yaitu: bagaimana peran Ombudsman Wilayah Riau dalam mengawasi pelayanan publik, apa saja faktor yang mempengaruhi peran tersebut, serta bagaimana tinjauan fiqh siyasah terhadap pelaksanaan peran Ombudsman dalam konteks pengawasan layanan publik.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan analisis deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan lima informan, terdiri dari pihak internal Ombudsman dan masyarakat, serta observasi langsung. Sementara itu, data sekunder dan tersier dikumpulkan dari literatur hukum, dokumen resmi, jurnal, dan sumber daring. Teknik analisis data menggunakan tahapan reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran Ombudsman Perwakilan Riau dalam menjalankan perannya masih belum optimal. Namun demikian, Ombudsman Perwakilan Riau memiliki peran penting dalam pengawasan pelayanan publik, mulai dari penerimaan laporan hingga upaya mediasi dan edukasi. Adapun tantangan seperti keterbatasan sumber daya dan rendahnya literasi publik masih menghambat efektivitas pengawasan. Selanjutnya, penguatan kedekongan dan pendekatan berbasis nilai-nilai fiqh siyasah diperlukan guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih akuntabel dan adil.

Kata kunci : *Ombudsman, Pelayanan Publik, Pengawasan, Fiqih siyasah*

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.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Allahamdu lillahi Rabbil'alamiiin penulis bersyukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, pertolongan, kesehatan, kesempatan, kenikmatan serta limpahan kasih dan sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "PERAN OMBUDSMAN PERWAKILAN WILAYAH RIAU DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERSPEKTIF FIQH SIYASAH" dapat di selesaikan sesuai yang diharapkan sebagaimana mestinya. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Semoga kita termasuk ke dalam golongan orang-orang yang mendapatkan syafa'at beliau di akhirat kelak, *Aamiin Ya Robbal 'Alamiin.*

Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum (S.H.) pada Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah) Fakultas Syariah Hukum UIN Suska Riau. Dalam penulisan skripsi ini juga tidak luput dari bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Dengan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Keluarga tercinta, Ayahanda Indraria dan Ibunda Devi Zarawati, adik-adik tersayang Ferli Delfitra Ilham, Aurora Nurcantika Bening dan Shawqi Giras Almuqaffa beserta seluruh keluarga besar yang telah mendoakan dan

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.

memotivasi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Karena dengan do'a dan semangat mereka penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

2. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS., SE., AK, CA selaku Rektor UIN Suska Riau, Ibu Prof. Dr. Hj. Helmiati, M.Ag selaku Wakil Rektor I UIN Suska Riau, Bapak Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd selaku Wakil Rektor II UIN Suska Riau, dan Bapak Prof. Edi Erwan, SPt., M.Sc., Ph.D selaku Wakil Rektor III UIN Suska Riau yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menuntut ilmu di UIN Suska Riau.
3. Bapak Dr. H. Zulkifli, M. Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum, Bapak Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc., MA, M.Ag selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. H. Mawardi, S.Ag selaku Wakil Dekan II dan Ibu Dr. Hj. Sofia Hardani, M.Ag selaku Wakil Dekan III yang telah mempermudah proses penyelesaian skripsi penulis.
4. Bapak Dr. H. Rahman Alwi, M. Ag selaku Ketua Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah) dan Bapak Irfan Zulfikar, M. Ag selaku Sekretaris Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah) sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Materi penulis yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi penulis.
5. Bapak Zulfahmi, S.Sy., M.H. selaku Dosen Pembimbing Metapel yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi penulis.
6. Ibu Dr. Aslati, S.Ag., M.Ag. selaku Penasehat Akademik (PA) yang senantiasa memberikan bimbingan dan memotivasi penulis selama

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.

menempuh pendidikan di UIN Suska Riau dan telah memberikan kemudahan dalam proses menyelesaikan skripsi penulis.

7. Bapak/Ibu dosen dan pegawai Fakultas Syariah dan Hukum serta seluruh dosen yang ada di UIN Suska Riau yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya kepada penulis selama menimba ilmu di bangku perkuliahan.
8. Bapak Bambang Pratama, S.H., M.H selaku Kepala Perwakilan Ombudsman Wilayah Riau, Bapak Dasuki, S.Sos selaku Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, Bapak Deny Rendra, S.IP., M.Si selaku Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan, Bapak Agung Setio Apriyanto, S.H., M.H selaku Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan dan Bapak Fatwa Ferdiansyah, S.H. selaku Analis Hasil Pengawasan dan Pengaduan Masyarakat yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Kepada seluruh alumni, senior dan keluarga besar Hukum Tata Negara (Siyasah) angkatan 2020, khususnya teman- teman penulis selama di bangku perkuliahan kelas E yang telah banyak memberikan pelajaran berharga dan dukungan kepada penulis selama masa perkuliahan berlangsung.
10. Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau Kabinet Sinergi Perjuangan, Kabinet Bertuah dan terkhusus Kabinet Eskalasi Juang yang telah menjadi wadah pembelajaran, pengabdian, serta pengembangan diri penulis dalam menumbuhkan semangat juang,

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.

solidaritas, dan tanggung jawab selama menjalani proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

11. Keluarga besar Pramuka UIN Sultan Syarif Kasim Riau terutama rekan-rekan Dewan Ambalan Suska-Etrida 2022, M. Ali Wijaya Siregar, Syahrizal Badri Sitakar, Kabul Tohari, Rizki Rahmadani, Erda, Nurhalima dan Rindi Yani serta Dewan Racana Suska-Etrida 2024, Ardhiyahansah, Khairunnas, Abdul Hamid Harahap, Intan Fitriana, Osti Riana Br. Hutabarat dan Ismi Rahmah Wibowo yang senantiasa menjadi bagian dari proses pembentukan karakter, serta sumber inspirasi dalam menghadapi setiap tantangan.
12. Keluarga Besar Kwartir Daerah Gerakan Pramuka Riau terutama saudara dalam bakti Dewan Kerja Daerah Riau Masa Bakti 2019 – 2024 dan Masa Bakti 2024 – 2029 yang telah menjadi ruang tumbuh sekaligus ladang belajar, tempat penulis menapaki proses menemukan jati diri, mengasah potensi, dan merajut nilai-nilai persaudaraan yang tulus dalam bingkai dedikasi tanpa batas. *“Sekali ber-Dewan Kerja, Saudara Dalam Bakti Selamanya”*.
13. Kepada wanita yang akan nantinya menjadi pasangan hidup penulis di masa depan, terima kasih telah menjadi sumber harapan, kekuatan, dan inspirasi yang tak tampak di mata, walaupun garis takdir belum mempertemukan kita. Semoga do'a yang selalu dilangitkan memberikan kita kesempatan untuk menjalani perjalanan bersama, penuh kebahagiaan dan makna.

- 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.

14. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan do'a dan dukungan demi terselesaikannya skripsi ini.
15. Terakhir, terima kasih kepada diri sendiri yang telah memilih untuk tetap percaya, bahkan ketika langkah terasa berat dan jalan seakan tak jelas ujungnya. Untuk setiap lelah yang disimpan diam-diam, setiap ragu yang dilawan perlahan. Terima kasih telah membawa diri ini sampai di titik yang dulu hanya sebuah harapan.

Harapan penulis, semoga Allah SWT menerima amal kebaikan mereka dan membalasnya dengan kebaikan yang jauh lebih baik. Semoga skripsi ini memberi manfaat dan bisa menambah khasanah ilmu pengetahuan. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, 14 Mei 2025
Penulis,

Ridho Delvino Ilham
NIM. 12020415627

UIN SUSKA RIAU



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	13
C. Rumusan Masalah	13
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
A. Kerangka Teoritis	16
1. Pengertian Peran	16
2. Ombudsman	17
3. Pengertian Pengawasan	22
4. Pelayanan Publik	22
5. Pengertian Fiqh Siyasah	24
B. Penelitian Terdahulu	31
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian	36
B. Pendekatan Penelitian	37
C. Lokasi Penelitian	38
D. Subjek dan Objek Penelitian	39
E. Informan Penelitian	39
F. Sumber Data	40
G. Teknik Pengumpulan Data	41
H. Teknik Analisis Data	43
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	45
A. Gambaran Umum Ombudsman RI Wilayah Riau	45
B. Peran Ombudsman Perwakilan Wilayah Riau Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008	50
C. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Peran Ombudsman Perwakilan Wilayah Riau Dalam Pengawasan Pelayanan Publik	74
1. Faktor Internal	74

© Hak cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau	
BAB V	
2. Faktor Eksternal.....	80
D. Perspektif Fiqh Siyasah Terhadap Peran Ombudsman Perwakilan Wilayah Riau Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008	89
KESIMPULAN DAN SARAN	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA.....	102
PEDOMAN WAWANCARA.....	107
LAMPIRAN.....	109

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.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan 5 Tahun Terakhir berdasarkan Substansi Laporan dan Hasil Tindak Lanjut Laporan	11
Tabel 4.1 Susunan Organisasi Ombudsman Wilayah Riau	50
Tabel 4.2 Laporan 5 Tahun Terakhir berdasarkan Substansi Laporan dan Hasil Tindak Lanjut Laporan	54
Tabel 4.3 Data Laporan berdasarkan Substansi Laporan.....	62
Tabel 4.4 Jumlah Laporan Berdasarkan Asal Daerah Pelapor.....	83

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

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara demokrasi, yang berarti bahwa rakyat memegang kekuasaan tertinggi dalam pengambilan keputusan yang mempengaruhi kehidupan masyarakat secara keseluruhan sebagaimana yang termaktub dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Dasar Tahun 1945.¹ Dalam hal ini, setiap warga negara Indonesia memiliki hak dan kesempatan yang setara untuk berkontribusi dalam proses pengambilan keputusan, serta diberi kesempatan penuh untuk berpartisipasi secara aktif dalam perumusan, pengembangan, dan penetapan undang-undang, baik melalui perwakilan maupun secara langsung. Hal ini mencerminkan prinsip bahwa demokrasi adalah pemerintahan yang diatur oleh rakyat, untuk rakyat, dan oleh rakyat.

Pelayanan publik yang inovatif dan efisien adalah salah satu indikator utama dalam menilai kemajuan suatu negara. Untuk menghadapi tantangan dan menciptakan pelayanan publik yang lebih baik, pemerintah harus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan, serta memperkuat partisipasi dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Sebagaimana yang dijelaskan didalam Pasal 1 ayat (1) pada Undang-Undang nomor 25 tahun 2009, bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai

¹Indonesia, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1959 Nomor 75, Pasal 1

- 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 milik UIN Suska Riau** dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.²

Dengan demikian, melalui posisi strategisnya sebagai penyelenggara layanan publik, pemerintah dituntut untuk senantiasa memenuhi tanggung jawabnya dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas guna menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat.

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang melibatkan interaksi langsung antara individu dengan orang lain atau mesin secara fisik, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan.³ Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kumpulan kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang menggunakan layanan tersebut.⁴ Memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tujuan negara yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia (UUD RI) Tahun 1945, khususnya pada alenia keempat. Tiga dari empat tujuan negara tersebut adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini

²Indonesia, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1

³Sutri Sulistiyowati, Joorie Ruru, Very Londa, “Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado” dalam *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 8., No. 117., (April 2022), h.33.

⁴Sheron Fransisca Manggopa, Arie Rorong, Femmy Tulusan, “Pelayanan Pendidikan Di Masa Pandemi Covid 19 Di Desa Pusian Barat Kecamatan Dumoga Kabupaten Bolaang Mongondow” dalam *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 7., No. 110., (Oktober 2021), h.53.

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.

mengisyaratkan bahwa negara memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan setiap warganya melalui sistem pemerintahan dan penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif. Oleh karena itu, negara harus memastikan akses bagi warganya untuk mendapatkan pelayanan tersebut.

Jaminan atas pelayanan publik bagi warga negara juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1, yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, mencakup barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik. Dari definisi ini, pelayanan publik melibatkan interaksi antara dua pihak: yang dilayani dan yang melayani. Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik menciptakan hubungan antara kedua pihak tersebut.⁵

Hasil analisis yang lebih mendalam mengindikasikan bahwa pelayanan publik merupakan manifestasi dari upaya pemenuhan hak-hak konstitusional warga negara, yang diselenggarakan dengan mempertimbangkan kebutuhan dan kepentingan masyarakat, serta dilaksanakan sesuai ketentuan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pelayanan diartikan sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan orang lain dengan profesionalisme dan proporsionalitas. Hal ini mencerminkan komitmen untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan yang dilayani, guna mencapai kepuasan dan manfaat bagi mereka.

⁵Arif Tamimi Pasaribu, “*Analisis Kepuasan Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Batam*”, (Skripsi: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2021), h.1-2.

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.

Melalui penyelenggaraan layanan publik oleh pemerintah, masyarakat memiliki kesempatan untuk menilai standar dan mutu layanan yang mereka terima sebagai penerima pelayanan publik. Dengan demikian, sebagai bagian dari negara yang demokratis, masyarakat memiliki peran untuk mengajukan pengaduan mengenai nilai (*value*) dari kualitas layanan publik yang disediakan oleh pemerintah.

Optimalisasi pelayanan publik memerlukan pengawasan yang efektif guna menjamin implementasi prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, seperti partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas. Akuntabilitas sendiri merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.⁶

Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan tanggung jawab normatif yang melekat pada penyelenggara dan pemerintah sebagai wujud pemenuhan kewajiban terhadap masyarakat. Meski demikian, dalam praktiknya, masih banyak kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan publik, yang ditandai dengan adanya berbagai bentuk penyelewengan dan penyimpangan. Maka dari itu, pengawasan yang efektif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan kinerja pemerintah sangat penting dilakukan. Jika pengawasan tidak dilakukan dengan baik, maka tingkat akuntabilitas pemerintah, khususnya dalam hal pelayanan publik, akan mengalami penurunan.

⁶Laras Palupi Kusumo Dewi, “*Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Berkaitan Dengan Partisipasi Masyarakat (Studi Kasus Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Yogyakarta)*”, (Skripsi: Universitas Muhammadiyah Magelang, 2021), h.1.

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.

Berdasarkan Undang-undang, terdapat 3 (tiga) sektor yang menjadi

pengawas eksternal penyelenggaraan pelayanan publik, meliputi:⁷

1. Pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan,
3. Pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Kabupaten/Kota.

Berdasarkan ketentuan dalam undang-undang tersebut, pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya dilakukan oleh masyarakat dan lembaga legislatif, tetapi juga menjadi ranah kewenangan Ombudsman. Sebagai lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan hierarkis dengan lembaga lainnya, Ombudsman memiliki peran strategis dalam menerima, memeriksa, dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait maladministrasi. Dengan demikian, Ombudsman turut menjadi bagian integral dari sistem pengawasan eksternal dalam rangka menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat atas pelayanan publik yang baik, adil, dan bebas dari penyimpangan.

Pada tahun 2000, Presiden mengambil langkah untuk merealisasikan reformasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan negara dengan membentuk Komisi Ombudsman Nasional. Pembentukan komisi ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang mendukung pemberantasan

⁷Indonesia, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tentang Pelayanan Publik, Pasal 35.

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.

praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta memperkuat perlindungan hak-hak masyarakat dalam mendapatkan layanan publik yang berkualitas, keadilan, dan kesejahteraan.⁸

Kehadiran Komisi Ombudsman Nasional merupakan wujud komitmen negara dalam menegakkan prinsip-prinsip pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel. Lembaga ini menjadi instrumen pengawasan yang memiliki peran strategis dalam mendorong terciptanya tata kelola administrasi publik yang bebas dari penyimpangan kekuasaan. Melalui mekanisme pengaduan dan pemantauan, Komisi Ombudsman Nasional memperkuat sistem pengawasan eksternal atas layanan publik, sehingga mampu memastikan terpenuhinya hak-hak masyarakat secara adil dan merata. Hal ini sekaligus menegaskan bahwa upaya reformasi birokrasi tidak hanya bersifat normatif, melainkan telah diimplementasikan melalui kebijakan kelembagaan yang konkret.

Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga pengawas eksternal yang bertugas memantau kinerja penyelenggara negara dan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik serta menegakkan hukum. Lembaga ini bertanggung jawab menangani berbagai pengaduan terkait pelayanan publik. Dalam menjalankan fungsi dan kewenangannya, Ombudsman beroperasi secara independen tanpa intervensi dari pihak lain.⁹

⁸Indonesia, Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000, tentang Komisi Ombudsman Nasional, Pasal 1.

⁹Solechan, “Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia” dalam *Administrative Law & Governance Journal*, Volume 1., No.

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.

Menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang dimaksud 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 dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.¹⁰

Berdasarkan ketentuan tersebut, secara yuridis Ombudsman Republik Indonesia memiliki peran sentral dalam memastikan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik menjalankan kewajibannya sesuai dengan asas-asas pemerintahan yang baik. Keberadaan Ombudsman tidak hanya merepresentasikan upaya perlindungan hak-hak masyarakat atas layanan publik yang layak, tetapi juga merupakan instrumen pengawasan negara dalam mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang oleh penyelenggara layanan. Dengan demikian, Ombudsman Republik Indonesia menjadi bagian integral dari sistem pengawasan nasional yang bertujuan untuk mewujudkan akuntabilitas dan transparansi dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Dalam kaitan yang sama, fiqh siyasah menjaga penataan dan tata

2., (Juni 2018), h.68.

¹⁰Indonesia, Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139 tentang Ombudsman Republik Indoenesia, Pasal 1.

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.

kelola individu dalam bidang sosial dan politik sesuai dengan syariah yang menyeluruh, atau berupa dalil-dalil *kulliy* yang bersumber dari Al-Qur'an dan hadis Nabi, *maqashid al-syariah*, esensi hukum (*ruh al-hukum*), maupun kaidah-kaidah *fiqhiyah kulliyah*.¹¹

Lembaga Ombudsman merupakan implementasi modern dari perintah Allah SWT untuk menegakkan keadilan dan melindungi hak-hak masyarakat. Allah SWT memerintahkan hambanya untuk menegakkan keadilan tanpa pandang bulu dan tanpa dipengaruhi oleh kepentingan pribadi atau kelompok. Hal ini sebagaimana terdapat dalam Al-Qur'an Surah An-Nisa

(4) ayat 135 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُوْنُوا قَوَّامِينَ بِالْقِسْطِ شُهَدَاءَ اللَّهِ وَلَا عَلَى أَنفُسِكُمْ أَوِ الْوَالِدَيْنِ وَالْأَقْرَبَيْنِ إِنْ يَكُنْ عَنْكُمْ أَوْ فَقِيرًا
فَاللَّهُ أَوْلَى بِهِمَا فَلَا تَبْيَغُوا الْهُوَى أَنْ تَعْدِلُوا وَإِنْ تَلْوُ أَوْ تُعَرِّضُوا فَإِنَّ اللَّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا
٢٣٥

Artinya: "Wahai orang-orang yang beriman, jadilah kamu penegak keadilan dan saksi karena Allah, walaupun kesaksian itu memberatkan dirimu sendiri, ibu bapakmu, atau kerabatmu. Jika dia (yang diberatkan dalam kesaksian) kaya atau miskin, Allah lebih layak tahu (kemaslahatan) keduanya. Maka, janganlah kamu mengikuti hawa nafsu karena ingin menyimpang (dari kebenaran). Jika kamu memutarbalikkan (kata-kata) atau berpaling (enggan menjadi saksi), sesungguhnya Allah Maha Teliti terhadap segala apa yang kamu kerjakan." (Q.S. An-Nisa/4:135).

Dalam *Tafsir Al-Mishbah*, M. Quraish Shihab mengemukakan interpretasinya terhadap ayat ini. Ia menyatakan bahwa didahulukannya perintah penegakan keadilan atas kesaksian karena Allah adalah dikarenakan tidak sedikit orang yang hanya pandai memerintahkan yang makruf, tetapi ketika tiba gilirannya untuk melaksanakan makruf yang diperintahkannya itu,

¹¹A. Djazuli, *Fiqh Siyasah: Implementasi Kemaslahatan Umat Dalam Rambu-Rambu Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009), h.39.

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.

dia lalai. Ayat ini memerintahkan mereka, bahkan semua orang untuk melaksanakan keadilan atas dirinya baru menjadi saksi yang mendukung atau memberatkan orang lain. Di sisi lain, penegakan keadilan serta kesaksian dapat menjadi dasar untuk menampik mudharat yang dapat dijatuhkan. Bila demikian halnya, maka menjadi wajah penegakan keadilan disebut terlebih dahulu karena menolak kemudharatan atas diri sendiri, melalui penegakan keadilan lebih diutamakan daripada menolak *mudharat* atas orang lain.¹²

Berdasarkan ayat dan tafsir tersebut, dapat disimpulkan bahwa penegakan keadilan merupakan prinsip fundamental yang harus dimulai dari diri sendiri sebelum ditujukan kepada orang lain. Keadilan tidak hanya menjadi syarat dalam memberikan kesaksian, melainkan juga menjadi fondasi utama dalam membangun tatanan sosial yang harmonis dan bebas dari penyimpangan. Sikap adil harus tetap ditegakkan tanpa memandang hubungan personal, status sosial, ataupun kepentingan pribadi, karena penegakan keadilan merupakan manifestasi dari ketakutan kepada Allah dan bentuk pertanggungjawaban moral seorang mukmin dalam kehidupan bermasyarakat. Dengan demikian, ayat ini menegaskan bahwa keberpihakan terhadap kebenaran dan keadilan tidak boleh dikalahkan oleh pertimbangan emosional, relasi keluarga, atau kepentingan dunia.

Dalam Fiqh Siyasah, lembaga Ombudsman merupakan wujud penerapan nilai-nilai Islam dalam mengawasi jalannya pemerintahan demi menegakkan keadilan, akuntabilitas, dan menjaga hak-hak rakyat. Menurut

¹²M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah*, Jilid 2, (Jakarta: Lentera Hati, 2002), h.616-617.

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.

Ibnu Taimiyah dalam kitab *Siyasah Syar'iyyah*-nya menyatakan bahwa Pengangkatan penguasa adalah untuk *al-amr bi alma'ruf wa al-nahy ,an al-munkar*. Karena kemaslahatan hamba tidak mungkin dicapai kecuali dengan *al-amr bi alma'ruf wa al-nahy ,an al-munkar*. Juga karena kemaslahatan kehidupan dan hamba itu harus dengan taat kepada Allah dan Rasul-Nya. Dan itu hanya dapat dicapai dengan menegakkan *al-amr bi alma'ruf wa al-nahy ,an al-munkar*. Oleh karena itu, dalam Islam seorang pemimpin wajib untuk membentuk suatu lembaga yang menangani *al-amr bi alma'ruf wa al-nahy ,an al-munkar*.¹³

Maslahah dalam *siyasah dusturiyah* adalah hubungan antara pemimpin di satu pihak dengan rakyat di pihak lain serta lembaga-lembaga yang ada di masyarakat. Dalam fiqh, *siyasah dusturiyah* terbatas hanya mengatur peraturan dan undang-undang yang dipelajari oleh urusan negara dalam hal kesesuaian dengan prinsip-prinsip agama dan merupakan realisasi kemaslahatan manusia dan pemenuhan kebutuhan.

Dalam fiqh, *siyasah dusturiyah* terbatas hanya mengatur peraturan dan undang-undang yang dipelajari oleh urusan negara dalam hal kesesuaian dengan prinsip-prinsip agama dan merupakan realisasi kemaslahatan manusia dan pemenuhan kebutuhan.¹⁴

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa

¹³Ibn Taimiyah, *Siyasah Syar'iyyah: Etika Politik Islam* (Surabaya: Risalah Gusti 2005), h.56

¹⁴A. Djazuli, *Fiqh Siyasah: Implementasi Kemaslahatan Umat Dalam Rambu-Rambu Syar'iyyah*, (Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2009), h.13.

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.

Ombudsman menjalankan fungsi pengawasan terhadap proses penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam Islam, peran ini sejalan dengan konsep Fiqh Siyasah yang berhubungan dengan lembaga eksekutif (*Sultah Tanfidziyyah*), yaitu lembaga negara yang bertugas melaksanakan dan menjalankan peraturan perundang-undangan demi terciptanya keadilan dan kesejahteraan masyarakat.

Tabel 1.1

Laporan 5 Tahun Terakhir berdasarkan Substansi Laporan dan Hasil Tindak Lanjut Laporan

No.	Tahun	Laporan Masuk	Hasil Tindak Lanjut	
			Proses	Selesai
1.	2021	118	0	118
2.	2022	131	0	131
3.	2023	196	1	195
4.	2024	199	3	196
5.	2025	43	7	36
Total		678	11	676

Sumber: Kantor Ombudsman RI Wilayah Riau Tahun 2025

Berdasarkan data dari tabel diatas, laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi menunjukkan tren yang meningkat dari tahun 2021 hingga 2024, yakni dari 118 laporan menjadi 199 laporan, atau rata-rata kenaikan sekitar 19% per tahun. Sedangkan di tahun 2025, hingga bulan April 2025 angka laporan yang masuk adalah sebanyak 43 laporan dan berpotensi akan kembali meningkat hingga akhir tahun. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan besar mengenai peran Ombudsman dalam memastikan penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Riau berjalan sesuai ketentuan.

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.

Tingkat pengaduan masyarakat yang terus meningkat di Ombudsman Perwakilan Riau menunjukkan masih adanya persoalan dalam pelayanan publik di Provinsi Riau. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai peran Ombudsman dalam mendorong penyelenggara untuk mematuhi prinsip akuntabilitas, transparansi, dan profesionalisme sesuai UU No. 37 Tahun 2008. Meskipun pengawasan dilakukan, tingginya jumlah laporan berulang mengindikasikan bahwa pengawasan belum optimal dalam mencegah dan menyelesaikan maladministrasi, dengan keterbatasan sumber daya, yaitu 15 orang keasistenan dan 9 tenaga administrasi, yang tidak sebanding dengan luasnya wilayah dan kompleksitas masalah.

Selain itu, berdasarkan data empiris yang diperoleh melalui wawancara bersama Bapak Dasuki selaku Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman Wilayah Riau yang mengatakan bahwa tingkat kesadaran masyarakat terhadap peran Ombudsman masih tergolong rendah.¹⁵ Hal ini mengindikasikan pentingnya peningkatan sosialisasi dan dukungan untuk optimalisasi pengawasan dan pelayanan.

Melalui pemahaman terhadap gejala-gejala yang telah disampaikan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai isu tersebut, yang dituangkan dalam skripsi dengan judul: **“Peran Ombudsman Perwakilan Wilayah Riau Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Perspektif Fiqh Siyasah”.**

¹⁵Dasuki, Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman Perwakilan Riau, *Wawancara*, Pekanbaru, 25 April 2025.

Untuk memastikan agar penelitian ini tetap terfokus dan dilaksanakan secara terstruktur dan perlu adanya langkah-langkah yang menjaga kesesuaian tujuan penelitian, penulis memberikan batasan terhadap permasalahan yang berkaitan dengan penelitian mengenai Peran Ombudsman Perwakilan Wilayah Riau Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, dan faktor-faktor yang mempengaruhi Peran Ombudsman Perwakilan Wilayah Riau Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, serta perspektif Fiqh Siyasah terhadap Peran Ombudsman Perwakilan Wilayah Riau Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana peran Peran Ombudsman Perwakilan Wilayah Riau Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi Peran Ombudsman Perwakilan Wilayah Riau Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia?
3. Bagaimana perspektif Fiqh Siyasah terhadap Peran Ombudsman Perwakilan Wilayah Riau Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang

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.

Ombudsman Republik Indonesia?

D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis dan memahami penyebab belum optimalnya pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Wilayah Riau berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008;
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Peran Ombudsman Perwakilan Wilayah Riau Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008;
- c. Untuk mengetahui perspektif Fiqh Siyasah terhadap Peran Ombudsman Perwakilan Wilayah Riau Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.

2. Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dari dua perspektif, yaitu:

a. Kegunaan Teoritis

- 1) Diharapkan, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi berupa saran dan rekomendasi yang konstruktif bagi Ombudsman RI Perwakilan Wilayah 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.

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.

- 2) Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan pemahaman terkait Peran Ombudsman Perwakilan Wilayah Riau Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Perspektif Fiqh Siyasah;
 - 3) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai dasar bagi penelitian lanjutan, yang berperan dalam kemajuan ilmu pengetahuan, terutama dalam kajian Hukum Tata Negara (Siyasah) di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- b. Kegunaan Praktis
- 1) Sebagai salah satu persyaratan akademik dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau;
 - 2) Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan dan kontribusi pemikiran dalam Peran Ombudsman Perwakilan Wilayah Riau Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008;
 - 3) Sebagai sumbangan terhadap pengayaan khazanah keilmuan dalam bidang kepemimpinan, khususnya bagi mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim 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 II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kerangka Teoritis

1. Pengertian Peran

Peran menurut terminologi merujuk pada seperangkat perilaku yang diharapkan dimiliki oleh individu yang berada dalam masyarakat. Dalam bahasa Inggris, peran disebut "*role*," yang didefinisikan sebagai "*personstaskor duty in undertaking*". Dengan demikian, peran dapat diartikan sebagai perilaku yang diharapkan dari orang yang memiliki kedudukan dalam masyarakat. Sementara itu, peran merujuk pada tindakan yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu peristiwa.¹⁶

Peran (*role*) adalah aspek dinamis dari kedudukan (status). Ketika seseorang menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan posisi yang dimilikinya, ia sedang melaksanakan suatu peran.¹⁷ Peran adalah tindakan yang dilakukan oleh individu dalam suatu kejadian.¹⁸

Dalam konteks kepemimpinan, Islam mengajarkan bahwa peran seorang pemimpin harus dapat dijadikan panutan atau suritauladan dalam mengaktualisasikan nilai-nilai agama dan moralitas dalam kehidupannya,

¹⁶Syamsir Torang. *Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi)*. (Bandung: Alfabeta, 2014), h.86.

¹⁷Soerjono Soekanto dan Budi Sulistyowati, *Sosiologi Suatu Pengantar Edisi Revisi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), h.212.

¹⁸Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016), h.105.

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.

dengan selalu memiliki keluhuran hati dan jiwa, rendah hati, jujur, tidak suka segala bentuk penindasan dan kekerasan, pemaaf, penuh kasih sayang dan dapat dipercaya.¹⁹

Berdasarkan penjelasan tersebut, peran merujuk pada serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh individu atau organisasi. Biasanya, peran yang dijalankan oleh suatu lembaga diatur dalam norma yang mencerminkan fungsi lembaga tersebut. Dalam konteks kepemimpinan, Islam menekankan bahwa peran tidak semata-mata bersifat struktural, melainkan juga harus berorientasi pada keteladanan nilai-nilai keadilan, kejujuran, kasih sayang, dan integritas moral. Dengan demikian, konsep peran berkaitan dengan pola perilaku yang diharapkan dari individu yang memegang posisi atau status tertentu dalam suatu organisasi atau sistem.

2. Ombudsman

a. Pengertian dan Tugas Ombudsman

Menurut Roy Gregory sebagaimana dikutip oleh Galang Asmara, arti kata Ombudsman dalam kamus Swedia antara lain: agents, proxy, deputy, atau authorised representative. Istilah-istilah tersebut menurut Roy Gregory dengan jelas menunjuk pada seseorang yang bekerja mewakili orang lain untuk menangani permasalahan-permasalahan antara mereka dengan pemerintah atau

¹⁹Mu'min Ma'ruf, "Kepemimpinan Dalam Perspektif Islam", artikel dari <http://eprints.ipdn.ac.id/2413/1/KEPEMIMPINAN%20DALAM%20PERSPEKTIF%20ISLAM.pdf>. Diakses pada 18 Mei 2025.

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.

organisasi kekuasaan pada umumnya.²⁰ 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 dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/ atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.²¹

Berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman bertugas²²:

- 1) Menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 2) Melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan;
- 3) Menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- 4) Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

²⁰Galang Asmara, *Ombudsman Republik Indonesia dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia*, (Surabaya: Laksbang Yustisia, 2012), h. 9

²¹Tamita Utama, *Himpunan Peraturan Tentang Narkotika, Prekusor, Kesehatan, Ombudsman, Rumah Sakit dan Peraturan Pelaksanaannya Tahun 2011* (Jakarta: CV. Tamita Utama, 2011), h.2.

²²Indonesia, Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139 tentang Ombudsman Republik Indoenesia, Pasal 7

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.

- 5) Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- 6) Membangun jaringan kerja;
- 7) Melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- 8) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang undang.

Kedudukan Lembaga Ombudsman berada di ibu kota Negara Republik Indonesia sebagai Ombudsman Pusat dengan wilayah kerja yang melingkupi seluruh Negara Republik Indonesia dan Ombudsman dapat juga mendirikan perwakilan-perwakilan di daerah provinsi serta kabupaten atau kota, salah satu perwakilan Ombudsman Republik Indonesia terletak di Provinsi Riau serta memiliki kantor yang bertempatkan di pusat Kota Pekanbaru. Ombudsman memiliki kepala perwakilan sebagai seorang pimpinan untuk melaksanakan tugas dan fungsinya melaksanakan pelayanan, pemilihan Kepala Perwakilan Ombudsman dilaksanakan dengan sistem seleksi secara terbuka yang dilantik dan diberhentikan oleh Kepala Ombudsman Republik Indonesia dengan berdasarkan persetujuan dari adanya rapat pleno anggota Ombudsman.²³

²³Elhanna Rizky Juliani, “Kualitas Pelayanan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau Dalam Menindaklanjuti Laporan Pengaduan Masyarakat Kota Pekanbaru (Periode 2018-2022)”, (Skripsi: Universitas Lancang Kuning, 2022), 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.

Ombudsman Republik Indonesia ini sesuai dengan prinsip-prinsip dalam sistem ketatanegaraan Islam, yaitu menyeru berbuat kebaikan dan mencegah kemungkaran untuk kemaslahatan ummat. Dalam Sistem ketatanegaraan Islam, terdapat lembaga peradilan yang dikenal dengan *Wilayat al-Muzalim* dan *wilayat al-Hisbah* yang berfungsi untuk mengawasi pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh rakyat.²⁴

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa tugas Ombudsman adalah menjaga agar pemerintahan berjalan sesuai dengan jalur yang benar, tidak hanya berperan sebagai instrumen pengawasan dalam sistem pemerintahan modern, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai fundamental dalam sistem ketatanegaraan Islam, yakni *amar ma'ruf nahi munkar* atau prinsip menyeru kepada kebaikan dan mencegah kemungkaran demi kemaslahatan umat. Pemerintahan yang baik wajib mematuhi hukum dan norma yang berlaku, sehingga dapat mencapai cita hukum yang diharapkan.

b. Sejarah Ombudsman

Sejarah perkembangan Ombudsman di dunia berawal dari negara Swedia pada tahun 1809, terinspirasi dari gagasan Khalifah Umar bin Khatab (634-644 M) yang membentuk *Qodhi al-Quadhaat* dengan tugas khusus melindungi warga masyarakat dari tindakan sewenang-wenang dan penyalahgunaan kekuasaan oleh

²⁴Nurkhatimah, Usman Jafar, Muhammad Anis, "Kedudukan Dan Peran Ombudsman Dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Tela'ah Fiqh Siyasah)" *Siyasatuna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Syar'iyyah*, Volume 2., No. 3., (September 2021), h. 595.

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.

penyelenggara pemerintah. Kini hampir semua negara yang menamakan dirinya Negara Hukum dan Negara Demokrasi telah membentuk lembaga Ombudsman.²⁵

Di Indonesia sendiri, Ombudsman didirikan pada tahun 2000 melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional oleh Presiden Abdurrahman Wahid. Pada saat itu, Ombudsman beranggotakan 9 (sembilan) orang dan bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah. Pada tahun 2008, Komisi Ombudsman Nasional berganti nama menjadi Ombudsman Republik Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Ombudsman membentuk perwakilan di 5 (provinsi) di Indonesia pada tahun 2010. Dan akhirnya pada tahun 2017, Ombudsman memiliki perwakilan di semua provinsi di Indonesia.²⁶

Perkembangan kelembagaan Ombudsman Republik Indonesia tersebut menunjukkan komitmen negara dalam memperkuat pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Kehadiran Ombudsman di seluruh provinsi menjadi bukti nyata bahwa pengawasan pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang

²⁵Ola Mangu Kanisius, “Dua Dekade Ombudsman RI Sebagai Magistrature of Influence”, artikel dari <https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/artikel--dua-dekade-ombudsman-ri-sebagai-magistrature-of-influence>. Diakses pada 18 Mei 2025.

²⁶Aswar Anas, “Analisis Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kalimantan Timur” dalam *eJournal Ilmu Pemerintahan*, Volume 8., No. 3., (2020), h. 85

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.

bersih, transparan, dan akuntabel, serta untuk memastikan terpenuhinya hak-hak masyarakat sebagai penerima layanan.

3. Pengertian Pengawasan

Pengawasan merupakan suatu usaha yang sistematis untuk mengamati dan memantau berbagai fungsi, aktivitas dan kegiatan yang terjadi dalam organisasi sesuai dengan rencana yang ditetapkan.²⁷ Pengawasan bertujuan untuk menunjukkan atau menemukan kelemahan-kelemahan agar dapat diperbaiki dan mencegah berulangnya kelemahan-kelemahan itu.²⁸

Dengan demikian, pengawasan memiliki peran yang sangat penting dalam menjamin tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan efisien, karena melalui pengawasan setiap kekurangan dapat segera diidentifikasi, diperbaiki, dan dicegah agar tidak terjadi kembali di masa mendatang.

4. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan memberikan layanan kepada masyarakat yang membutuhkan sesuai dengan kepentingan mereka, berdasarkan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Inti dari pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, bukan untuk kepentingan pemerintah itu sendiri. Pemerintah hadir untuk

²⁷Baihaqi, “Pengawasan Sebagai Fungsi Manajemen Perpustakaan Dan Hubungannya Dengan Disiplin Pustakawan” dalam *LIBRIA*, Volume 8., No. 1., (Juni 2016) h.130.

²⁸Amiruddin, “Fungsi Pengawasan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Distrik Numfor Timur Kabupaten Biak Numfor” dalam *Jurnal “Gema Kampus” Ilmu Administrasi*, Vol. 9 (Oktober 2016), h.12.

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.

melayani warga dan menciptakan lingkungan yang mendukung pengembangan potensi serta kreativitas setiap individu, demi mencapai tujuan bersama.²⁹

Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dimaksud dengan Pelayanan publik adalah 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.³⁰

Dalam perspektif Islam, perbuatan melayani orang dengan baik merupakan nilai kebaikan yang diajarkan oleh agama dan tentunya harus diamalkan dalam kehidupan sehari-hari. Apalagi dalam konteks pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah, aspek pelayanan ini menjadi kewajiban bagi pemerintah dan aparaturnya karena terkait dengan peran dan fungsinya.³¹

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik melibatkan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau penyelenggara layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terkait

²⁹Rendy Fallen Sumigar, et.al, “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor UPTD Samsat Kosio Kabupaten Bolang Mongondow” dalam *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, Volume 1., No. 1., (Oktober 2018).

³⁰Indonesia, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1

³¹Afrinaldy Rustam, “Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam”, artikel dari <https://www.uin-suska.ac.id/blog/2021/02/25/pelayanan-publik-dalam-perspektif-islam/>. Diakses pada 18 Mei 2025.

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.

barang, jasa, dan pelayanan administratif, yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Tujuan utama pelayanan publik adalah memberikan kemudahan bagi warga dalam mengakses layanan yang dibutuhkan, bukan untuk kepentingan pemerintah semata, melainkan untuk menciptakan kondisi yang mendukung pengembangan potensi masyarakat. Pemerintah hadir sebagai pelayan masyarakat dengan kewajiban memastikan setiap warga negara dapat memperoleh pelayanan yang layak, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

5. Pengertian Fiqh Siyasah

Fiqh siyasah merupakan salah satu aspek hukum yang membahas pengaturan dan urusan kehidupan manusia demi mencapai kemaslahatan. Ini adalah disiplin ilmu kenegaraan yang mengkaji sumber kekuasaan, pelaksana kekuasaan, dasar-dasar kekuasaan, serta cara-cara pelaksanaan kekuasaan tersebut. Selain itu, fiqh siyasah juga membahas kepada siapa pemangku kekuasaan harus mempertanggungjawabkan kekuasaannya.³²

Sedangkan menurut terminologi (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

³²Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah “Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam”*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), h.4.

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.

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 diletakkan untuk memelihara ketertiban dan kemaslahatan serta mengatur keadilan”.³³

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Fiqh Siyasah adalah ilmu yang mengkaji berbagai hal yang berkaitan dengan urusan masyarakat dan pemerintahan, mencakup aspek hukum, peraturan, dan kebijakan yang ditetapkan oleh penguasa. Aturan-aturan tersebut haruslah sejalan dengan prinsip-prinsip syariat Islam agar dapat mendatangkan kemaslahatan bagi umat.

Al-Qur'an merupakan sumber ajaran *ilahiah* yang memuat berbagai ketentuan dan petunjuk dari Allah SWT, yang berfungsi sebagai pedoman hidup bagi manusia dalam menyelesaikan berbagai persoalan serta sebagai jalan menuju kebahagiaan dunia dan akhirat. Secara spesifik, Allah menciptakan manusia untuk bertugas sebagai khalifah fil ardh di muka bumi. Dalam perannya, sebagai pemimpin atau khalifah, ia berpedoman pada prinsip-prinsip yang dituangkan dalam al-Qur'an, yang menjadi pedoman perilaku manusia.³⁴ Oleh karena itu, sangat penting bagi masyarakat untuk tidak melakukan tindakan yang merugikan dunia

³³Suyuti Pulungan, *Fiqih Siyasah Ajaran, Sejarah dan Pemikiran*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1997), h. 23.

³⁴Eko Zulfikar, “Wawasan Al-Qur'an Tentang Ekologi (Kajian Tematik Ayat-ayat Konservasi Lingkungan)”, dalam *QOF: Jurnal Studi Al-Qur'an dan Tafsir*, Volume. 2, No. 2 (Desember 2018), h.113-132.

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.

dan penghuninya. Dengan mendapatkan arahan, orang-orang dapat merenungkan kosmos secara panjang lebar dalam upaya menemukan kebenaran, yang merupakan sesuatu yang diinginkan oleh hati nurani setiap orang. Sementara manusia, diawali dengan tujuan yang suci, harus berpegang teguh pada sila Allah, karena di dalamnya terkandung kebenaran hakiki.³⁵

Dengan demikian, Al-Qur'an bukan sekadar kitab suci, tetapi juga pedoman hidup yang memuat prinsip-prinsip moral dan etika dalam menjalankan amanah sebagai khalifah di muka bumi. Perintah-perintah Allah SWT di dalamnya menjadi kompas yang menuntun manusia untuk senantiasa berpijak pada kebenaran, menjaga keseimbangan alam, serta menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan. Menjalankan peran sebagai pemimpin di bumi bukan hanya tentang kekuasaan, tetapi juga tanggung jawab untuk tidak merusak tatanan kehidupan. Oleh karena itu, sudah sepatutnya setiap insan menjadikan Al-Qur'an sebagai pegangan utama dalam bertindak, agar tercipta kehidupan yang harmonis, penuh keberkahan, dan sesuai dengan tujuan penciptaan manusia itu sendiri.

Meskipun istilah "politik" tidak secara langsung disebutkan dalam Al-Qur'an, terdapat sejumlah ayat yang membahas konsep-konsep yang berkaitan, seperti khalifah, imamah, dan wilayah. Pembahasan ini bertujuan untuk mewujudkan keadilan dan menerapkan aturan yang

³⁵Kusnadi, et.al, "Eco-Sufism In Tafsir Al-Azhar: Hamka's Sufism Interpretation's Contribution To Sustainable Environmental Conservation In Indonesia", dalam *Jurnal At-Tibyan: Jurnal Ilmu Alqur'an dan Tafsir*, Volume. 8, No. 1 (2023), h. 71-92.

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.

berorientasi pada kemaslahatan, sesuai dengan kehendak Allah SWT.

Salah satu ayat yang membahas permasalahan siyarah dapat ditemukan dalam Al-Qur'an Surah An-Nisa (4) ayat ke-58, yang mengatur mengenai hal tersebut sebagai berikut:

لَدَعْوَهُمْ فِيهَا سُبْحَنَكَ اللَّهُمَّ وَتَحْمِلُهُمْ فِيهَا سَلَمٌ وَآخِرُ دَعْوَهُمْ أَنَّ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”. (Q.S. Yunus/10:7)

M. Quraish Shihab dalam kitab *Tafsir Al-Mishbah* menyatakan bahwa Allah SWT. menyampaikan perintah dan larangan-Nya tidak sekaligus, dan tidak juga berdiri sendiri. Agar akal manusia tidak dipenuhi aneka informasi dan perintah pada saat yang sama, maka setiap perintah dikaitkan dengan sesuatu yang dihunjam ke dalam lubuk hati. Bila telah mantap dan ditampung di dalam benak dan hati, datang lagi perintah dan larangan baru dengan cara seperti di atas, dan ini pada gilirannya terhunjam pula ke dalam hati dan benak. Demikian dari saat ke saat, sehingga bila tiba saat mengerjakan perintah atau menjauhi larangan, muncul bersamaan dengannya apa yang telah tertanam sebelumnya dalam lubuk hati. Itu sebabnya sehingga perintah dan larangan-Nya hampir selalu dikaitkan dengan alasan yang memuaskan akal dan menyentuh jiwa manusia.³⁶

³⁶M. Quraish Shihab, *op.cit.*, Jilid 2, h.49-480.

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.

Berdasarkan ayat dan tafsir tersebut dapat ditegaskan bahwa Islam sangat menekankan pentingnya keadilan dan amanah dalam mengatur urusan kehidupan, termasuk dalam bidang siyasah (politik dan pemerintahan). Perintah Allah untuk menyampaikan amanah kepada yang berhak dan menetapkan hukum dengan adil bukan hanya merupakan tuntutan normatif, tetapi juga sarat dengan pendekatan yang menyentuh akal dan hati manusia. Penanaman nilai-nilai ini secara bertahap menunjukkan betapa Allah SWT memahami karakter manusia yang memerlukan proses untuk memahami dan menginternalisasi ajaran-Nya. Oleh karena itu, ayat ini menjadi bukti bahwa prinsip keadilan dan amanah adalah fondasi utama dalam kepemimpinan Islami, yang harus ditanamkan secara mendalam dan dijadikan pedoman dalam menjalankan kekuasaan serta tanggung jawab sosial di tengah masyarakat.

Menurut Imam al-Mawardi dalam kitabnya *Al-Ahkam al-Sulthaniyyah*, fiqh siyasah mencakup beberapa bidang, yaitu *siyasah dusturiyyah* (peraturan perundang-undangan), *siyasah maliyyah* (ekonomi dan keuangan), *siyasah qadha'iyyah* (peradilan), *siyasah harbiyyah* (hukum perang), dan *siyasah 'idariyyah* (administrasi negara). Sementara itu, Imam Ibn Taymiyyah merangkum kajian siyasah menjadi empat aspek utama, yaitu peradilan, administrasi negara, ekonomi dan moneter, serta hubungan internasional. Berbeda dengan keduanya, Abd al-Wahhab Khallaf dalam kitab *Siyasah Syar'iyyah* menyederhanakan kajian fiqh siyasah menjadi tiga bidang, yaitu peradilan, keuangan

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.

negara, dan hubungan internasional.³⁷

Berbeda dengan para pemikir sebelumnya, ulama Indonesia T.M. Hasbi Ash-Shiddieqy membagi ruang lingkup fiqh siyasah menjadi delapan bidang. Pertama, *Siyasah Dusturiyyah Syar'iyyah*, yang mencakup politik perundang-undangan. Kedua, *Siyasah Tasri'iyyah Syar'iyyah*, yang berkaitan dengan politik hukum. Ketiga, *Siyasah Qadha'iyyah Syar'iyyah*, yang membahas politik peradilan. Keempat, *Siyasah Maliyyah Syar'iyyah*, yang berfokus pada ekonomi dan moneter. Kelima, *Siyasah Idariyyah Syar'iyyah*, yang mengatur administrasi negara. Keenam, *Siyasah Dauliyyah/Siyasah Kharijiyyah Syar'iyyah*, yang mencakup politik hubungan internasional. Ketujuh, *Siyasah Tanfidziyyah Syar'iyyah*, yang berkaitan dengan pelaksanaan perundang-undangan. Dan kedelapan, *Siyasah Harbiyyah Syar'iyyah*, yang membahas politik peperangan.³⁸

Dengan melihat cakupan dan ruang lingkupnya, dapat disimpulkan bahwa fiqh siyasah adalah bagian penting dalam sistem pemerintahan Islam yang mengatur berbagai aspek kehidupan publik secara menyeluruh. Mulai dari urusan perundang-undangan, hukum, peradilan, ekonomi, administrasi negara, hubungan internasional, pelaksanaan kebijakan, hingga persoalan perang, semuanya diatur dalam satu kerangka yang bertujuan mewujudkan keadilan dan kemaslahatan

³⁷Elina Putri Ramadhani, “Analisis Fiqh Siyasah Terhadap Pemikiran Imam Almawardi Tentang Proses Pengangkatan Kepala Negara”, (Skripsi: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020), h.15.

³⁸Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah “Kontekstualisasi Doktrin dan Politik Islam”* (Jakarta: Prenamedia Group, 2014), h.15.

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.

umat. Hal ini menunjukkan bahwa Islam tidak hanya mengatur urusan ibadah individual, tetapi juga menyediakan landasan normatif bagi pengelolaan negara dan masyarakat secara adil dan bertanggung jawab. Oleh karena itu, fiqh siyasah harus dipahami dan diterapkan secara kontekstual agar dapat menjawab tantangan zaman dan membawa kemajuan bagi kehidupan umat.

Berdasarkan berbagai perbedaan pandangan tersebut, pembagian Fiqh Siyasah dapat disimpulkan dalam tiga kategori utama, yaitu:³⁹

- a. *Siyasah Dusturiyyah* atau politik perundang-undangan mencakup kajian tentang proses penetapan hukum (*tasyri'iyyah*) yang dilakukan oleh lembaga legislatif, penyelenggaraan peradilan (*qadha'iyyah*) oleh lembaga yudikatif, serta pengelolaan administrasi pemerintahan (*idariyyah*) yang dijalankan oleh birokrasi atau lembaga eksekutif.
- b. *Siyasah Dauliyyah* atau politik luar negeri mencakup hubungan perdata antara warga negara Muslim dan non-Muslim yang berbeda kewarganegaraan, yang dikenal sebagai hukum perdata internasional, serta hubungan diplomatik antara negara Muslim dan non-Muslim, yang disebut hubungan internasional. Hukum perdata internasional ini meliputi masalah jual beli, perjanjian, perikatan, dan utang piutang antara negara Muslim dengan warga negara asing. Selain itu, politik peperangan (*Siyasah Harbiyyah*) membahas aturan tentang dasar diperbolehkannya perang, pengumuman perang, etika selama

³⁹*Ibid*, h.15-16.

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.

perang, penanganan tawanan, serta gencatan senjata.

- c. *Siyasah Maliyyah* atau politik keuangan dan moneter membahas berbagai aspek terkait keuangan negara, termasuk sumber pendapatan, alokasi pengeluaran, perdagangan internasional, hak-hak publik, pajak, serta sistem perbankan.

Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa fiqh siyasah, yang terbagi ke dalam tiga bidang utama yaitu siyasah dusturiyyah, siyasah dauliyyah, dan siyasah maliyyah yang merupakan wujud nyata dari komprehensifnya ajaran Islam dalam mengatur sistem pemerintahan dan kehidupan publik. Ketiganya membentuk satu kesatuan yang tidak hanya berfungsi mengatur mekanisme bernegara, tetapi juga menekankan pentingnya orientasi kebijakan pada kemaslahatan umat dan penolakan terhadap segala bentuk kemudaratan. Dalam kerangka ini, fiqh siyasah menjadi fondasi yang kokoh bagi terwujudnya tatanan politik Islam yang adil, berkeadaban, serta relevan dalam menjawab tantangan zaman tanpa keluar dari nilai-nilai syariat sebagai pijakan utamanya.

B. Penelitian Terdahulu

Tinjauan terhadap penelitian sebelumnya merupakan sumber referensi yang penting dalam pelaksanaan penelitian, yang memungkinkan penulis untuk mengembangkan konsep-konsep yang akan digunakan dalam kajian yang sedang disusun. Meskipun tidak ada penelitian yang sepenuhnya identik dengan penelitian ini, penulis merujuk pada beberapa studi terdahulu sebagai landasan untuk memperkaya materi yang akan dianalisis. Berikut 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.

adalah daftar penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini.

1. Skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau Dalam Menindaklanjuti Laporan Pengaduan Masyarakat Kota Pekanbaru (Periode 2018-2022)” milik Elhanna Rizky Juliani. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau dalam menindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat di Kota Pekanbaru sudah baik, meskipun masih ada pegawai yang kurang disiplin dalam mengikuti standar operasional. Hambatan utama yang dihadapi adalah keterbatasan anggaran yang memengaruhi penyediaan sarana pendukung serta minimnya sosialisasi, sehingga masyarakat kurang memahami peran dan fungsi Ombudsman.

Judul penelitian diatas lebih menitikberatkan pada analisis peran Ombudsman dalam mengawasi pelayanan publik secara luas di Provinsi Riau berdasarkan regulasi yang berlaku, di mana penelitian tersebut menilai kualitas pelayanan dalam menangani laporan pengaduan. Sedangkan penelitian skripsi penulis dengan judul "Peran Ombudsman Perwakilan Wilayah Riau Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Perspektif Fiqh Siyasah" meninjau peran Ombudsman dari perspektif hukum dan kebijakan yang lebih umum. Dengan demikian, penelitian diatas lebih bersifat evaluatif terhadap kinerja Ombudsman dalam menangani pengaduan masyarakat, sedangkan penelitian skripsi penulis lebih menyoroti fungsi dan peran

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.

Ombudsman dalam sistem pelayanan publik secara keseluruhan di Provinsi Riau.

2. Skripsi dengan judul “Efektivitas Pengawasan Ombudsman Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Pelayanan Publik Pada Kota Batam” milik Yeyen Angelica. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan Ombudsman di Kota Batam dalam menangani laporan pengaduan pelayanan publik sudah berjalan baik sesuai standar operasional. Namun, efektivitasnya perlu ditingkatkan, terutama dalam monitoring dan evaluasi tindak lanjut pengaduan. Kendala utama yang dihadapi meliputi kurangnya sosialisasi, rendahnya kesadaran masyarakat untuk melapor, serta terbatasnya sumber daya. Upaya peningkatan dapat dilakukan melalui sosialisasi rutin dan penambahan fasilitas pendukung. Secara umum, pengawasan Ombudsman cukup efektif, tetapi masih memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Batam.

Penelitian diatas mengkaji sejauh mana pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman berhasil dalam menangani laporan pengaduan terkait pelayanan publik di Kota Batam. Sementara itu, penelitian skripsi milik penulis dengan judul "Peran Ombudsman Perwakilan Wilayah Riau Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Perspektif Fiqh Siyasah" menyoroti peran Ombudsman dalam mengawasi pelayanan publik di Provinsi Riau dengan berlandaskan regulasi yang berlaku. Perbedaan mendasar antara

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.

kedua penelitian ini terletak pada cakupan wilayah dan pendekatan yang digunakan, di mana penelitian di atas lebih berfokus pada evaluasi efektivitas pengawasan Ombudsman dalam menangani laporan pengaduan di Kota Batam, sedangkan penelitian skripsi milik penulis memiliki cakupan lebih luas dengan menganalisis peran Ombudsman di tingkat provinsi berdasarkan aspek normatif dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Dengan demikian, penelitian di atas lebih bersifat analitis terhadap efektivitas pengawasan Ombudsman dalam suatu daerah tertentu, sementara penelitian skripsi milik penulis lebih menekankan tinjauan deskriptif mengenai peran Ombudsman dalam sistem pelayanan publik secara umum di Provinsi Riau.

3. Skripsi dengan judul “Peran Ombudsman Republik Indonesia Sebagai *State Auxiliary Organ* Dalam Mengawasi Pelayanan Publik Terhadap Maladministrasi” milik Nur Fachri. Ombudsman sebagai lembaga negara berperan dalam mengawal pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang RI dan bertujuan memastikan kesejahteraan serta keadilan bagi masyarakat. Penelitian ini menemukan bahwa peran Ombudsman dalam mengawasi maladministrasi telah berjalan efektif, terbukti dengan penyelesaian berbagai kasus yang terjadi. Keberhasilannya didukung oleh penyelesaian laporan masyarakat setiap tahun, ketersediaan sarana prasarana, serta dukungan dari lembaga pengawas lain dan tingginya kepercayaan masyarakat. Namun, terdapat kendala seperti keterbatasan personil dan kurangnya kerja sama dari pihak yang direkomendasikan,

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.

sehingga Ombudsman harus memilah laporan yang ditangani, dan beberapa rekomendasinya kurang diindahkan, menyebabkan maladministrasi belum sepenuhnya teratasi.

Penelitian diatas membahas peran Ombudsman sebagai *state auxiliary organ* atau lembaga penunjang negara dalam melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik dan mencegah maladministrasi secara nasional. Sementara itu, penelitian skripsi milik penulis dengan judul "Peran Ombudsman Perwakilan Wilayah Riau Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Perspektif Fiqh Syiayah" lebih berfokus pada peran Ombudsman di tingkat daerah, khususnya di Provinsi Riau, dengan dasar hukum dari Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Perbedaan utama terletak pada cakupan wilayah dan perspektif analisis, di mana penelitian diatas mengkaji fungsi Ombudsman dalam lingkup nasional sebagai lembaga negara, sedangkan penelitian milik penulis lebih menyoroti implementasi peran Ombudsman di tingkat provinsi sesuai dengan regulasi yang berlaku. Dengan demikian, penelitian diatas memberikan gambaran lebih luas tentang kedudukan Ombudsman dalam sistem pemerintahan, sementara penelitian skripsi penulis lebih menelaah bagaimana peran Ombudsman diterapkan dalam pengawasan pelayanan publik di wilayah Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Untuk menjawab permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Pendekatan deskriptif kualitatif dipilih dalam penelitian ini karena dianggap paling relevan untuk mengkaji secara mendalam realitas sosial yang kompleks terkait peran Ombudsman Perwakilan Wilayah Riau dalam pengawasan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 dalam perspektif fiqh siyasah. Permasalahan yang bersifat kontekstual dan dinamis menuntut adanya metode yang mampu menangkap makna, nilai, serta pengalaman subjektif para informan secara menyeluruh. Penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk memahami fenomena yang terjadi di lapangan dengan cara menyajikan gambaran mendetail mengenai peran Ombudsman Wilayah Riau dalam pengawasan pelayanan publik. Peneliti akan mengumpulkan data berupa narasi dan informasi deskriptif, yang kemudian dianalisis secara interpretatif untuk mengevaluasi sejauh mana peran Ombudsman dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan peraturan yang berlaku, serta untuk menilai penerapan prinsip fiqh siyasah dalam pengawasan tersebut.

Pada umumnya alasan menggunakan metode kualitatif karena permasalahan belum jelas, holistik, kompleks, dinamis dan penuh makna sehingga tidak mungkin data pada situasi sosial tersebut dijaring dengan

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.

metode penelitian kuantitatif dengan instrumen seperti pedoman wawancara.

Selain itu peneliti bermaksud memahami situasi sosial secara mendalam, menemukan pola, hipotesis dan teori.⁴⁰

Penelitian ini juga membahas Peran Ombudsman Perwakilan Wilayah Riau Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Perspektif Fiqh Siyasah. Oleh karena itu, pendekatan penelitian deskriptif kualitatif diterapkan dalam penelitian ini sebagai metode yang menghasilkan data dalam bentuk deskripsi verbal, baik yang tertulis maupun lisan, yang diperoleh dari observasi terhadap individu dan perilaku yang diteliti.

B. Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode pendekatan *field research* untuk dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan komprehensif mengenai peran Ombudsman Wilayah Riau dalam mengawasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Provinsi Riau. Penelitian lapangan yaitu penelitian dengan karakteristik masalah yang berkaitan dengan latar belakang dan kondisi saat ini dari subjek yang diteliti serta interaksinya dengan lingkungan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu penelitian yang dilakukan pada kondisi yang alamiah, objek yang berkembang apa adanya tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran

⁴⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), Cet. Ke-22, h.292.

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.

peneliti tidak mempengaruhi dinamika pada objek tersebut.⁴¹

Dengan mengumpulkan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi, penelitian ini dapat menggali secara detail bagaimana Ombudsman menjalankan tugasnya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 serta tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas tersebut. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih utuh tentang peran dan kontribusi Ombudsman terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Provinsi Riau.

C. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memilih lokasi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau yang beralamat di Jl. Hang Tuah No. 34, Kelurahan Suka Mulia, Kecamatan Sail, Kota Pekanbaru Dan juga merupakan lokasi yang dapat diakses dengan mudah oleh peneliti..

Alasan penulis memilih Lokasi penelitian di Ombudsman Wilayah Riau sebagai lokasi penelitian karena lembaga ini memiliki dinamika pelayanan publik yang cukup kompleks dan beragam. Hal ini tercermin dari banyaknya laporan masyarakat serta tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan pengawasan oleh Ombudsman. Dengan demikian, penelitian ini akan memperoleh data yang relevan, aktual, dan kontekstual mengenai peran Ombudsman di tingkat daerah. Selain itu keberadaan Ombudsman Riau di pusat kota memungkinkan peneliti untuk lebih efisien dalam mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan, serta mempermudah komunikasi dengan

⁴¹*Ibid.*, h.8.

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.

pihak terkait di lembaga tersebut.

D. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek dari penelitian ini adalah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau.
2. Objek dari penelitian ini adalah peran Ombudsman Wilayah Riau terhadap pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang nomor 37 tahun 2008.

E. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memilih lima orang informan, yaitu 1 (satu) orang Kepala Keasistenan Pencegahan, 1 (satu) orang Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan, 1 (satu) orang analis hasil Pengawasan dan Pengaduan Masyarakat (unit Arsip dan Walidata) dan 2 (dua) orang masyarakat. Penetapan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel di mana subjek dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap relevan oleh peneliti.⁴² Kriteria tersebut meliputi posisi dan jabatan informan yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan tugas pengawasan pelayanan publik, Selain itu, informan masyarakat dipilih berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan layanan publik serta kesediaan mereka untuk memberikan informasi yang akurat dan mendalam mengenai kualitas pelayanan dan

⁴²Putu Gede Subhaktiyasa, "Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif" dalam *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, Volume 9, Nomor 4 (November 2024), h.2727

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.

mekanisme pengawasan. Kriteria ini ditetapkan agar data yang diperoleh valid dan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai peran Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik.

F. Sumber Data

Sehubungan dengan permasalahan dan pendekatan yang diterapkan, penelitian ini pada dasarnya memanfaatkan dua sumber data utama, yaitu data primer yang diperoleh melalui lapangan dan data sekunder dari studi pustaka. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan data tersier yang diperoleh dari jurnal-jurnal yang relevan. sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa:

1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini merujuk pada informasi yang diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dengan topik penelitian. Sumber data primer dalam penelitian ini melibatkan 1 (satu) orang Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, 1 (satu) orang Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan, 1 (satu) orang analis di unit Arsip dan Walidata yang menangani Pengawasan dan Pengaduan Masyarakat, serta 2 (dua) orang individu dari kalangan masyarakat umum.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data pendukung, dan data diperoleh dari literatur-literatur dan dokumen-dokumen serta laporan-laporan yang

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.

berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.⁴³

3. Data tersier

Data tersier merujuk pada materi yang memberikan penjelasan tambahan terhadap data primer dan sekunder yang telah ada. Dalam penelitian ini, sumber data tersier yang digunakan mencakup jurnal-jurnal yang relevan serta informasi yang diperoleh dari internet.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Metode observasi adalah suatu teknik yang digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan data melalui pengamatan langsung terhadap fenomena atau kejadian yang sedang diteliti.⁴⁴ Teknik pengumpulan data dengan observasi dilakukan melalui pengamatan langsung oleh peneliti terhadap objek yang diteliti di lokasi tempat berlangsungnya peristiwa. Observasi ini dapat mencakup perilaku manusia, fenomena, atau proses perubahan yang terjadi.

2. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab untuk memperoleh informasi atau data. Wawancara digunakan dalam penelitian lapangan karena mempunyai sejumlah kelebihan, antara lain: dapat digunakan oleh peneliti untuk lebih cepat memperoleh informasi yang dibutuhkan, lebih

⁴³Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), Cet. Ke-1, h.156

⁴⁴Burhan Bugin, *Metode Kualitatif*. (Jakarta: Kencana, 2014), h.118.

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.

meyakinkan peneliti bahwa responden menafsirkan pertanyaan dengan benar.⁴⁵

Penelitian ini menggunakan dua jenis wawancara, yakni wawancara terstruktur yang disusun secara sistematis dan wawancara tidak terstruktur. Wawancara dilakukan dengan pihak-pihak terkait di Ombudsman RI Wilayah Riau, termasuk Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan, analis hasil Pengawasan, serta Pengaduan Masyarakat (unit arsip dan validata). Dalam wawancara terstruktur, informan diminta untuk memberikan pendapat dan ide-idenya, sementara peneliti mendokumentasikan seluruh hasil wawancara tersebut.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah kegiatan pengumpulan data yang dilakukan melalui penelusuran dokumen. Teknik ini dilakukan dengan memanfaatkan dokumen-dokumen tertulis, gambar, foto atau benda-benda lainnya yang berkaitan dengan aspek-aspek yang diteliti.⁴⁶

Pada penelitian ini, penulis akan menyusun daftar dokumen serta sumber-sumber yang relevan untuk penelitian, mengumpulkan salinan dokumen atau data tertulis yang diperlukan, dan melakukan analisis terhadap dokumen-dokumen tersebut guna memperoleh informasi yang mendukung tujuan penelitian.

⁴⁵Muhammad Ramadhan, *Metode Penelitian*, (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021), h.75

⁴⁶*Ibid*, h.75

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.

Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis hasil observasi, wawancara dan hasil lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya dalam temuan bagi orang lain.⁴⁷ Dalam pelaksanaannya analisis data harus dilakukan sejak awal pengumpulan data di lapangan, hal ini perlu dilakukan secara intensif agar data di lapangan terkumpul semuanya.

Analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. sebagai sesuatu yang saling jalin menjalin merupakan proses siklus dan interaksi pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar yang membangun wawasan umum yang disebut “analisis”.⁴⁸

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya apabila diperlukan.⁴⁹

UIN SUSKA RIAU

⁴⁷Nurdewi, “Implementasi Personal Branding Smart ASN Perwujudan Bangga Melayani di Provinsi Maluku Utara” dalam *Sentri: Jurnal Riset Ilmiah*, Volume 1., No. 2., (Oktober 2022), h.300.

⁴⁸*Ibid*, h.301

⁴⁹Sirajuddin Saleh, *Analisis Data Kualitatif*, (Bandung: Penerbit Pustaka Ramadhan, 2017), h. 85.

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.

2. Penyajian Data

Dalam penelitian kuantitatif, penyajian data dapat dilakukan dengan menggunakan tabel, grafik, pictogram, dan sebagainya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan dan tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.⁵⁰

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan mengalami perubahan apabila tidak ditemukan buktibukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.⁵¹

Dengan demikian, analisis data dalam penelitian ini mencakup tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Ketiganya berlangsung secara simultan dan membentuk proses yang saling berkaitan. Proses ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang mendalam dan menyeluruh terhadap data yang dikumpulkan, sehingga menghasilkan temuan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

⁵⁰*Ibid.*, h. 86.

⁵¹*Ibid.*

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari penelitian tentang Peran Ombudsman Perwakilan Wilayah Riau Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Perspektif Fiqh Siyasah, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau berperan strategis dalam mendorong pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan bebas maladministrasi. Dengan struktur organisasi yang sistematis dan sesuai regulasi, Ombudsman Riau telah menjalankan fungsi pengawasannya secara efektif. Sepanjang 2021–2025, tercatat 687 laporan diterima dengan tingkat penyelesaian 98,40%, yang mencerminkan tingginya respons terhadap permasalahan publik, terutama di sektor pertanahan, pendidikan, kepolisian, administrasi kependudukan, dan kesehatan. Meskipun demikian, tingginya jumlah aduan yang masuk menunjukkan bahwa masih terdapat celah signifikan dalam implementasi prinsip *good governance* di tingkat lokal. Pendekatan mediasi dan persuasif yang diterapkan juga terbukti efektif dalam penyelesaian kasus secara adil tanpa jalur peradilan, sementara produk pengawasan seperti LHP dan Rekomendasi memperkuat akuntabilitas lembaga layanan publik dan posisi hukum pelapor. Sehingga dengan demikian, dalam

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.

menjalankan perannya Ombudsman Perwakilan Riau masih belum optimal.

2. Peran Ombudsman Wilayah Riau dalam pengawasan pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal yang saling berkaitan. Dari sisi internal, keterbatasan jumlah sumber daya manusia menjadi hambatan utama dalam menjangkau seluruh wilayah pengawasan secara optimal. Selain itu, kemampuan personal serta dukungan anggaran yang belum memadai turut memengaruhi efektivitas pelaksanaan tugas dan fungsi lembaga. Ketiga aspek ini berkontribusi secara signifikan terhadap tantangan yang dihadapi Ombudsman dalam menangani laporan dan mencegah praktik maladministrasi. Sementara itu, dari sisi eksternal, rendahnya pemahaman dan partisipasi masyarakat terhadap fungsi Ombudsman serta keterbatasan akses terhadap informasi pelaporan menjadi kendala dalam mendorong keterlibatan publik. Kendati demikian, tingkat kepatuhan instansi terlapor di Provinsi Riau tergolong cukup tinggi, yang menandakan adanya kesadaran untuk memperbaiki mutu pelayanan publik. Di sisi lain, meskipun telah diatur dalam perundang-undangan, dukungan struktural dari pemerintah daerah terhadap pelaksanaan rekomendasi Ombudsman masih belum sepenuhnya optimal dalam praktiknya.
3. Perspektif Fiqh Siyasah terhadap peran Ombudsman dapat dianalogikan dengan fungsi lembaga *hisbah* dalam khazanah pemerintahan Islam, yang bertugas menjaga keadilan, mencegah kemungkaran, dan menjamin

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.

terpenuhinya hak-hak masyarakat. Pendekatan persuasif, dialogis, dan non-litigatif yang diterapkan Ombudsman selaras dengan prinsip syûrâ dan amar ma'ruf nahi munkar, sebagaimana diajarkan dalam Al-Qur'an. Dengan demikian, penguatan peran Ombudsman tidak hanya relevan secara konstitusional, tetapi juga sejalan dengan prinsip keadilan dan kemaslahatan dalam perspektif Islam.

B Saran

1. Kinerja Ombudsman Wilayah Riau sudah menunjukkan efektivitas dalam menyelesaikan laporan, namun peran dalam pencegahan maladministrasi masih perlu diperkuat. Oleh karena itu, Ombudsman sebaiknya lebih aktif dalam melakukan kajian kebijakan, memberikan advokasi terhadap regulasi, serta melakukan pemantauan rutin terhadap sektor-sektor pelayanan publik yang rawan mengalami maladministrasi. Hal ini akan membantu mengurangi potensi pelanggaran sejak dini.
2. Ombudsman Wilayah Riau perlu mengoptimalkan strategi sosialisasi dan edukasi publik secara masif dan inklusif, dengan memanfaatkan media digital, menjalin kerja sama dengan institusi pendidikan dan keagamaan, serta melakukan pendekatan langsung terutama kepada masyarakat akar rumput. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik.
3. Ombudsman Wilayah Riau perlu untuk terus meningkatkan kapasitas internal lembaganya melalui upaya peningkatan kompetensi pegawai secara berkelanjutan, pengelolaan sumber daya manusia yang lebih

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.

optimal, serta pemanfaatan anggaran yang efektif. Di samping itu, diperlukan penguatan sinergi dengan pemerintah daerah dan instansi terkait melalui mekanisme koordinasi yang terstruktur, seperti pembentukan *vocal point* di tiap instansi, guna memastikan tindak lanjut rekomendasi berjalan optimal serta mendukung terwujudnya pelayanan publik yang adil, akuntabel, dan responsif.

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 PUSTAKA

- Djazuli, A. *Fiqh Siyasah: Implementasi Kemaslahatan Umat Dalam Rambu-Rambu Syariah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009.
- Sujata, Antonius. *Ombudsman Indonesia: Masa Lalu, Sekarang, dan Masa Mendatang*, Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, 2002.
- Bugin, Burhan. *Metode Kualitatif*, Jakarta: Kencana, 2014.
- Ta'imiyyah, Ibn. *Siyasah Syar'iyyah: Etika Politik Islam*, Surabaya: Risalah Gusti, 2005.
- Mujar, Ibnu Syarif dan Zada Khamami. *Fiqih Siyasah; Doktrin dan Pemikiran Politik Islam*, Jakarta: Erlangga, 2008.
- Makhfudz, M. *Hukum Administrasi Negara*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Shihab, M. Quraish. *Tafsir Al-Mishbah*, Jilid 12, Jakarta: Lentera Hati, 2002.

Tafsir Al-Mishbah, Jilid 2, Jakarta: Lentera Hati, 2002.

Tafsir Al-Mishbah, Jilid 3, Jakarta: Lentera Hati, 2002.
- Djayadi, Mahsun. *Ibrah Kehidupan*, Surabaya: UM Surabaya Publishing, 2019.
- Iqbal, Muhammad. *Fiqh Siyasah Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2014.
- Ramadhan, Muhammad. *Metode Penelitian*, Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021.
- Azhary, Muhammad Tahir. *Negara Hukum*, Jakarta: Kencana, 2007.
- Fajar, Mukti dan Yulianto Achmad. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Ombudsman Republik Indonesia. *Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2016*, Jakarta: Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia, 2017.
- Sokanto, Soerjono dan Budi Sulistyowati. *Sosiologi Suatu Pengantar Edisi Revisi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2015.

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.

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.

Utama, Tamita. *Himpunan Peraturan Tentang Narkotika, Prekusor, Kesehatan, Ombudsman, Rumah Sakit dan Peraturan Pelaksanaannya Tahun 2011*, Jakarta: CV. Tamita Utama, 2011.

Saleh, Sirajuddin. *Analisis Data Kualitatif*, Bandung: Penerbit Pustaka Ramadhan, 2017.

Asmara, Galang. *Ombudsman Republik Indonesia dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia*, Surabaya: Laksbang Yustisia, 2012

B. Jurnal

Hamid, Abdul. "Peran Lembaga Wilayatul Hisbah dalam Sistem Perekonomian Islam." *Lentera: Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies*, Volume 1, No. 2 (Juli 2019).

Hakim, Adhar. "Fungsi dan Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Mendorong Kepatuhan Pemerintah Daerah Terhadap Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik." *Jurnal IUS*, Volume 3, No. 7 (April 2015).

Putra, Aprilian, Sudradjat, Heri Sastra, dan Yayuk Nurjanah. "Pengaruh Partisipasi Anggaran Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus pada BPJS Ketenagakerjaan." *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, Volume 10, No. 1 (April 2022).

Aras, Aswar. "Analisis Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kalimantan Timur." *eJournal Ilmu Pemerintahan*, Volume 8, No. 3 (2020).

Samusi, Darmawan, Andi Agustang, dan Andi Muhammad Idkhan. "Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Akademik Di Universitas Puangrimagalatung Sengkang." *Jurnal Governance and Politics (JGP)*, Volume 1, No. 2 (2021).

Zulfikar, Eko. "Wawasan Al-Qur'an Tentang Ekologi (Kajian Tematik Ayat-ayat Konservasi Lingkungan)." *QOF: Jurnal Studi Al-Qur'an dan Tafsir*, Volume 2, No. 2 (2018).

Kusnadi, Eko Zulfikar, dan Rahma Juwita. "Eco-Sufism In Tafsir Al-Azhar: Hamka's Sufism Interpretation's Contribution To Sustainable

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.

Environmental Conservation In Indonesia.” *Jurnal At-Tibyan: Jurnal Ilmu Alqur'an dan Tafsir*, Volume 8, No. 1 (2023).

Rumbewas, Naomi Merliani, Marius Suprianto Sakmaf, dan Meiora Ariella Papare. “Optimalisasi Pengawasan Ombudsman Perwakilan Manokwari Menuju Birokrasi yang Bersih dan Melayani.” *Jurnal Sultan: Riset Hukum Tata Negara*, Volume 3, No. 1 (Oktober 2024).

Nurdewi. “Implementasi Personal Branding Smart ASN Perwujudan Bangga Melayani di Provinsi Maluku Utara.” *Sentri: Jurnal Riset Ilmiah*, Volume 1, No. 2 (2022).

Purnama, Nurlita, et.al. “Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jakarta Raya Dalam Menangani Pengaduan Penerimaan Peserta Didik Baru Di Kota Depok.” *Terang: Jurnal Kajian Ilmu Sosial, Politik dan Hukum*, Volume 1, No. 1 (Maret 2024).

Wibowo, Pascalis Danny Kristi, Ebsan Hezron Mandacan, dan Habbi Firlana. “Pengaruh Kuantitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai: Studi Kasus di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Manokwari.” *Tematics: Technology Management and Informatics Research Journals*, Volume 6, No. 2 (Desember 2024).

Sumigar, Rendy Fallen, Marthen Kimbal, dan Josef Kairupan. “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor UPTD Samsat Kosio Kabupaten Bolaang Mongondow.” *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, Volume 1, No. 1 (Oktober 2018).

Manggopa, Sheron Fransisca, Arie Rorong, dan Femmy Tulusan. “Pelayanan Pendidikan Di Masa Pandemi Covid 19 Di Desa Pusian Barat Kecamatan Dumoga Kabupaten Bolaang Mongondow.” *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 7, No. 110 (Oktober 2021).

Soechan. “Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia.” *Administrative Law & Governance Journal*, Volume 1, No. 2 (Juni 2018).

Sulistiyowati, Sutri, Joorie Ruru, dan Very Londa. “Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado.” *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 8, No. 117 (April 2022).

Jaffar, Wahyu Abdul. “Fiqh Siyasah Dalam Perspektif Al-Qur'an Dan Al-Hadist.” *Al-Imarah: Jurnal Pemerintahan dan Politik Islam*, Volume 3, No. 1 (April 2018).

AK Yusuf Faisal. “Syûrâ dan Demokrasi dalam Kajian Fiqh Siyasah.” *Islamica: Jurnal Ilmu-Ilmu Agama Islam*, Volume 2, No. 2 (Januari - Juni 2017).

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.

Balhaqi. “Pengawasan Sebagai Fungsi Manajemen Perpustakaan Dan Hubungannya Dengan Disiplin Pustakawan” *Libria*, Volume 8., No. 1., (Juni 2016).

Amiruddin. “Fungsi Pengawasan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Distrik Numfor Timur Kabupaten Biak Numfor” *Jurnal “Gema Kampus” Ilmu Administrasi*, Vol. 9 (Oktober 2016).

Subhaktiyasa, Putu Gede. “Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.” *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, Volume 9, Nomor 4 (November 2024).

Nurkhatimah, Usman Jafar, Muhammad Anis, “Kedudukan Dan Peran Ombudsman Dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Tela’ah Fiqh Siyasah)” *Siyasatuna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Siyasah Syar’iyyah*, Volume 2., No. 3., (September 2021).

Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Indonesia, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 75.

Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tentang Pelayanan Publik.

Indonesia, Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 90 tentang Komisi Ombudsman Nasional.

Indonesia, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Indonesia, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2017, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6143 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2012 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah.

Indonesia, Peraturan Kepala Ombudsman Nomor 4 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Pemeriksaan Dokumen dan Substantif.

Indonesia, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244 tentang Pemerintahan Daerah.

D. Skripsi

Pasaribu, Arif Tamimi. “*Analisis Kepuasan Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Batam*”, Skripsi: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2021.

Dewi, Laras Palupi Kusumo. “*Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Berkaitan Dengan Partisipasi Masyarakat (Studi Kasus Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Yogyakarta)*”, Skripsi: Universitas Muhammadiyah Magelang, 2021.

Jufiani, Elhanna Rizky. “*Kualitas Pelayanan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau Dalam Menindaklanjuti Laporan Pengaduan Masyarakat Kota Pekanbaru (Periode 2018–2022)*”, Skripsi: Universitas Lancang Kuning, 2022.

Ramadhani, Elina Putri. “*Analisis Fiqh Siyasah Terhadap Pemikiran Imam Almawardi Tentang Proses Pengangkatan Kepala Negara*”, Skripsi: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020.

E. Artikel Elektronik

Ola Mangu Kanisius, Dua Dekade Ombudsman RI Sebagai *Magistrature of Influence*, Artikel diakses dari <https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/artikel--dua-dekade-ombudsman-ri-sebagai-magistrature-of-influence>. pada tanggal 18 Mei 2025

Mu'min Ma'ruf, Kepemimpinan Dalam Perspektif Islam, Artikel diakses dari <http://eprints.ipdn.ac.id/2413/1/KEPEMIMPINAN%20DALAM%20PERSEKUTIF%20ISLAM.pdf>. Pada tanggal 18 Mei 2025.

Afnaldy Rustam, Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam, Artikel diakses dari <https://www.uin-suska.ac.id/blog/2021/02/25/pelayanan-publik-dalam-perspektif-islam/>. pada tanggal 18 Mei 2025

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.

PEDOMAN WAWANCARA

Pedoman wawancara Peran Ombudsman Perwakilan Wilayah Riau Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Perspektif Fiqh Siyasah

A. Tujuan

Pedoman wawancara ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Peran Ombudsman Perwakilan Wilayah Riau Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Perspektif Fiqh Siyasah. Adapun aspek yang di wawancarai adalah sebagai berikut:

B. Identitas Diri

- | | | |
|---------|---|--|
| 1. Nama | : | Deny Rendra, S.IP., M.Si. |
| Jabatan | : | Kasis. Pemeriksaan Laporan Ombudsman Riau |
| 2. Nama | : | Dasuki, S.Sos. |
| Jabatan | : | Kasis. Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Riau |
| 3. Nama | : | Fatwa Ferdiansyah, S.H. |
| Jabatan | : | Analis Hasil Pengawasan dan Pengaduan Masyarakat |
| 4. Nama | : | S |
| Jabatan | : | Mayarakat Kota Pekanbaru (Mahasiswa) |
| 5. Nama | : | A |
| Jabatan | : | Masyarakat Kota Pekanbaru (Pedagang) |

C. Pertanyaan Penelitian

1. Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman RI Wilayah Riau
 - a. Bagaimana mekanisme kerja Ombudsman dalam menangani laporan masyarakat terkait pelayanan publik di Riau?
 - b. Sektor atau instansi mana yang paling sering mendapatkan laporan dari masyarakat, dan apa jenis permasalahan yang paling banyak dikeluhkan?
 - c. Bagaimana prosedur Ombudsman dalam menindaklanjuti laporan masyarakat hingga menghasilkan rekomendasi?

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.

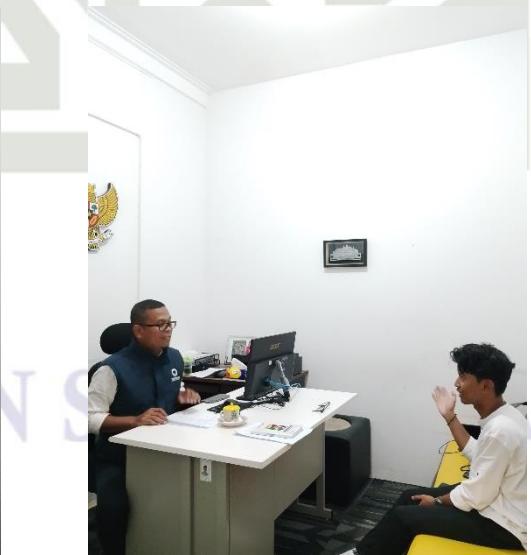
2. Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Wilayah Riau
 - a. Bagaimana contoh kasus di mana Ombudsman berhasil memperbaiki kualitas pelayanan publik di Riau?
 - b. Apa saja kendala internal yang dihadapi Ombudsman, seperti keterbatasan SDM, anggaran, atau koordinasi internal?
 - c. Apa saja faktor eksternal yang turut mempengaruhi Ombudsman dalam melaksanakan tugasnya dalam mengawasi pelayanan publik seperti tingkat kesadaran dan partisipasi masyarakat, kepatuhan instansi, serta dukungan pemerintah daerah?
 - d. Apa saja program atau inovasi dari Ombudsman Wilayah Riau yang bertujuan meningkatkan pengawasan dan pelayanan publik?
3. Analis Hasil Pengawasan dan Pengaduan Masyarakat (unit Arsip dan Walidata)
 - a. Sejak kapan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dibentuk, di mana lokasi kantornya?
 - b. Bagaimana struktur organisasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau dan apa saja tugas serta fungsi dari masing-masing bidang yang ada?
4. Masyarakat
 - a. Apakah Ibu/Bapak mengetahui tentang lembaga Ombudsman Republik Indonesia dan peranannya dalam pengawasan pelayanan publik?
 - b. Dari mana Ibu/Bapak pertama kali mengetahui informasi mengenai Ombudsman, jika pernah mendengarnya?
 - c. Apakah Ibu/Bapak pernah mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan publik, dan jika iya, kemana biasanya Ibu/Bapak menyampaikan keluhan tersebut?
 - d. Bagaimana pandangan Ibu/Bapak terhadap tingkat sosialisasi dan aksesibilitas Ombudsman di kalangan masyarakat umum, khususnya di lingkungan tempat tinggal atau tempat bekerja?



LAMPIRAN



Wawancara bersama Bapak Deny Rendra, S.IP., M.Si., selaku Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman RI Perwakilan Wilayah Riau, pada tanggal 25 April 2025 di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Wilayah Riau.



Wawancara bersama Bapak Dasuki, S.Sos., selaku Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Wilayah Riau, pada tanggal 25 April 2025 di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Wilayah Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

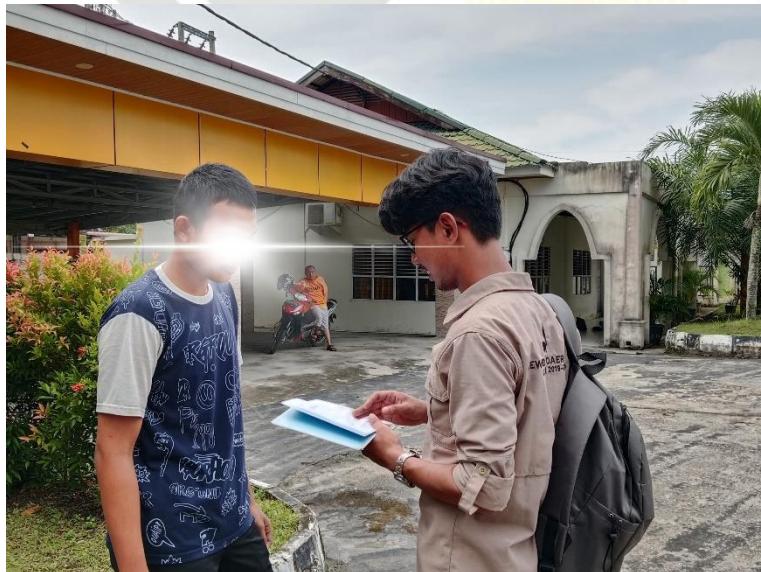
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

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 mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbaranyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara bersama Bapak Fatwa Ferdiansyah, S.H., selaku Analis Hasil Pengawasan dan Pengaduan Masyarakat (unit Arsip dan Walidata) Ombudsman RI Perwakilan Wilayah Riau, pada tanggal 25 April 2025 di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Wilayah Riau.



Wawancara bersama Bapak S, selaku mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta di Kota Pekanbaru yang pernah menggunakan pelayanan publik, pada tanggal 28 April 2025 di Jl. Unggas, Kecamatan Bukit Raya, Kota Pekanbaru.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.



Wawancara bersama Ibu R, selaku pedagang pasar di Kota Pekanbaru yang pernah menggunakan pelayanan publik, pada tanggal 30 April 2025 di Pasar Sail, Kecamatan Sail, Kota Pekanbaru.

UIN SUSKA RIAU

SURAT KETERANGAN

Pengelola *Journal of Sharia and Law*, dengan ini menerangkan bahwa:

: Ridho Delvino Ilham
: ridhodelvino@gmail.com
: Peran Ombudsman Perwakilan Wilayah Riau Dalam Pengawasan
Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008
Perspektif Fiqh Siyasah

: Irfan Zulfikar, M.Ag.
: Zulfahmi, S.Sy., M.H.

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, 10 Mei 2025
An. Pimpinan Redaksi

Kemas Muhammad Gemilang, MH
NIP/NIK.199208272020121014