

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam Pembukaan Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (selanjutnya disingkat menjadi “UUD 1945”) pada alinea keempat tercantum tujuan Negara Republik Indonesia yaitu melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia dan memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.¹ Dari rumusan diatas terlihat bahwa salah satu tujuan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum. Salah satu bentuk kesejahteraan yang diberikan negara adalah dengan memberikan pelayanan yang baik dan adil kepada semua warga negara yang dijamin secara eksplisit dalam konstitusi. Sebagaimana tercantum pada Pasal 28D ayat (1) UUD 1945 yang berbunyi “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum”. Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara secara adil dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik.

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

¹ Andi Nova, Delfina Gusman, dan Arfiani, 2015, *Ilmu Negara*, Padang: Andalas University Press, hlm.38.

administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang tercantum dalam Pasal 1 angka 1 Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (selanjutnya disingkat menjadi “UU Pelayanan Publik”). Selanjutnya pada Pasal 1 angka 2 dirumuskan juga bahwa penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemberian pelayanan publik tersebut harus dipenuhi oleh pemerintah secara baik, akuntabel dan maksimal, sehingga kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan dapat terpenuhi.² Namun jika melihat realitas di lapangan, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara masih dihadapkan dengan berbagai permasalahan pada pelayanan publik. Salah satu permasalahan pada pelayanan publik yaitu terjadinya maladministrasi. Dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang dimaksud dengan Maladministrasi yaitu:

“Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang

² Hayat, 2019, *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok: Rajagrafindo Persada, hlm. 24.

menimbulkan kerugian materiil dan/atau Immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan.”

Timbulnya maladministrasi sebagai permasalahan pelayanan publik yang terjadi dapat disebabkan oleh lemahnya tingkat pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan publik di lapangan. Hal ini berimplikasi melemahnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Agar pelayanan publik dapat optimal diperlukan adanya pengawasan. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh atasan langsung dan pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sementara pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta pengawasan oleh Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan sebagaimana dirumuskan dalam Pasal 35 UU Pelayanan Publik.

Pengawasan internal yang ada pada instansi maupun lembaga pemerintah masih dirasa kurang menjamin terlaksananya pelayanan publik yang prima serta tidak memenuhi harapan masyarakat. Untuk meningkatkan pelayanan publik dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dalam rangka memenuhi hak masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan publik, maka diperlukan keberadaan lembaga pengawas eksternal yang independen dan mampu menerima dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah yang tidak memungut biaya, agar terwujud penyelenggaraan negara dan

pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme, maka dari itu dibentuklah lembaga pengawasan pelayanan publik yaitu Ombudsman Republik Indonesia.³

Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, 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 sebagaimana dirumuskan dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Fungsi pengawasan oleh Ombudsman juga dijelaskan dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 bahwa “Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik 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. Sebagai lembaga pengawasan yang independen Ombudsman juga memberikan peluang yang luas bagi terjadinya pelibatan partisipasi masyarakat dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggara negara.⁴ Dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 menyebutkan Ombudsman Republik Indonesia memiliki tugas,

³ Nurul Laili Fadhilah, 2015, *Urgensitas Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan Publik*, Jember: Universitas Jember, Jurnal Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan, No.2, hlm. 134.

⁴ Budhi Masturi, 2005, *Mengenal Ombudsman Republik Indonesia*, Jakarta: Pradnya Paramita, hlm. 32.

yaitu: a).Menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, b).Melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan, c).Menindaklanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman, d).Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, e).Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan, f).Membangun jaringan kerja, g).Melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan h).Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Untuk memperlancar pelaksanaan tugas dan wewenangnya ke seluruh wilayah Republik Indonesia, Ombudsman Republik Indonesia dapat membentuk Perwakilan Ombudsman di Provinsi atau Kabupaten/Kota. Pembentukan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia memiliki tujuan untuk memudahkan masyarakat mengakses pelayanan dari Ombudsman dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik yang semakin baik.⁵

Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia berperan sebagai perpanjangan tangan dan memiliki hubungan hierarkis dengan Ombudsman Republik Indonesia serta bertanggung jawab kepada Ketua Ombudsman Republik Indonesia dan mempunyai fungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya. Ombudsman Republik Indonesia mempunyai 34 Kantor Perwakilan yang tersebar di seluruh Provinsi di

⁵ <http://www.ombudsman.go.id/artikel--kedudukan-ombudsman-perwakilan> (Diakses pada Rabu 31 maret 2020 Pukul 11.18 WIB).

Indonesia. Salah satunya adalah Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat.

Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat berdiri sejak tanggal 8 Oktober 2012 yang mempunyai fungsi untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerjanya baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan sebagaimana dirumuskan dalam Pasal 5 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah. Maka dari itu, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat memiliki kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kerja Sumatera Barat.

Salah satu penyelenggaraan pelayanan publik yang diawasi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat adalah pelayanan publik di Kantor Bersama Samsat Padang. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (selanjutnya disingkat menjadi “Samsat”) adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat sebagaimana dirumuskan dalam Pasal 1 angka 1 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.

Kantor Bersama Samsat adalah wadah bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak Provinsi, dan Badan Usaha dalam menyelenggarakan Samsat yang tercantum dalam Pasal 1 angka 3 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015. Kantor Bersama Samsat harus ada pada setiap Kabupaten/Kota dengan memperhatikan situasi, kondisi, dan kebutuhan daerah yang bersangkutan. Kantor Bersama Samsat Padang memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk melakukan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pada daerah Provinsi Sumatera Barat. Pelayanan Publik yang diberikan oleh Kantor Bersama Samsat Padang kepada masyarakat berpedoman pada UU Pelayanan Publik serta memiliki Standar Operasional Prosedur yang diatur dengan Keputusan Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Sumatera Barat Nomor: B/64/XII/2014, Kepala Dinas Pengelolaan Keuangan Daerah Sumatera Barat Nomor: 973/2011/DPKD-Pjk-2014, Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Barat Nomor: P/61/SP/2014 tentang Standar Operasional Prosedur Kantor Bersama Provinsi Sumatera Barat.⁶

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera barat dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya sebagai lembaga pengawas eksternal pelayanan publik di Kantor Bersama Samsat Padang memiliki dua bentuk pengawasan yaitu pengawasan berdasarkan laporan masyarakat dan pengawasan berdasarkan inisiatif sendiri. Pada tahun 2018 hingga tahun 2020

⁶ Hasil wawancara dengan Kasubag Tata Usaha UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah di Padang, Apri Helpi, S.Sos. pada tanggal 9 Oktober dan 27 Oktober 2020.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat telah menerima laporan mengenai adanya dugaan maladministrasi yang terjadi di Kantor Bersama Samsat Padang berjumlah sebanyak 6 laporan pengaduan masyarakat yang merupakan hasil dari pengawasan berdasarkan laporan masyarakat. Dugaan maladministrasi yang terjadi dari laporan tersebut seperti adanya dugaan permintaan imbalan uang, penyimpangan prosedur pelayanan, serta tidak memberikan pelayanan yang dilakukan oleh pihak Kantor Bersama Samsat dalam menertibkan aktifitas para calo di lingkungan Kantor Bersama Samsat Padang.⁷

Selain penerimaan laporan atas dugaan maladministrasi, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat juga melakukan bentuk pengawasan atas inisiatif sendiri yaitu melalui monitoring atau sidak pelayanan publik dalam rangka upaya pencegahan maladministrasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Bersama Samsat Kota Padang.⁸ Dari hasil sidak pelayanan publik tersebut ada sejumlah standar pelayanan yang belum terpenuhi pada Kantor Bersama Samsat Padang seperti syarat dan biaya yang belum tertera. Lalu loket yang belum ada seperti loket penetapan dan ada letak loket yang terpisah dari loket pendaftaran sehingga belum terintegrasi. Selain itu, layanan aduan juga tidak berfungsi secara efektif. Saat Monitoring tersebut, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat menemukan belum ada pejabat pengelola pengaduan dan informasi

⁷ Hasil wawancara dengan Koordinator Tim 1 Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat, Rendra Catur Putra, S.H., M.H. pada Senin 2 November 2020, Pukul 15.30 WIB.

⁸ Hasil wawancara dengan Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat, Adel Wahidi, S.E.I. pada Kamis 5 November 2020, Pukul 09.30 WIB.

terkait prosedur dan alur pengaduan pelayanan publik. Hal ini mengindikasikan Samsat belum serius dalam menangani keluhan secara cepat untuk mengetahui maladministrasi.⁹

Berdasarkan hasil sidak pelayanan publik mengenai adanya standar pelayanan publik yang belum terpenuhi di Kantor Bersama Samsat Padang dan masuknya enam laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh Kantor Bersama Samsat Padang dari hasil pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat. Oleh karena itu melalui fungsi pengawasan yang dimiliki oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Bersama Samsat Padang untuk meningkatkan mutu pelayanan negara agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, kesejahteraan, serta mencegah terjadinya praktek-praktek maladministrasi. Hal inilah yang mendorong penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian yang selanjutnya dituangkan ke dalam karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul **“PENGAWASAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN SUMATERA BARAT DI KANTOR BERSAMA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) PADANG”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

⁹ <http://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--sejumlah-standar-layanan-di-samsat-padang-belum-terpenuhi-ombudsman-segera-benahi> (diakses pada Kamis 26 Maret 2020, Pukul 15.05 WIB).

1. Bagaimana pelaksanaan pengawasan terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat di Kantor Bersama Samsat Padang?
2. Bagaimana kendala yang dihadapi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dalam melaksanakan pengawasan terhadap pelayanan publik di Kantor Bersama Samsat Padang?
3. Bagaimana tindak lanjut pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat terhadap permasalahan pelayanan publik di Kantor Bersama Samsat Padang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dari penelitian dalam rangka menjawab rumusan masalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pelaksanaan pengawasan terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat di Kantor Bersama Samsat Padang.
2. Mengetahui kendala yang dihadapi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dalam melaksanakan pengawasan terhadap pelayanan publik di Kantor Bersama Samsat Padang.
3. Mengetahui tindak lanjut pengawasan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat terhadap permasalahan pelayanan publik di Kantor Bersama Samsat Padang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Dengan penelitian ini diharapkan memberikan hasil yang bermanfaat bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan. Selain itu, penelitian ini diharapkan memberikan gambaran yang jelas bagi pembaca tentang pelaksanaan pengawasan terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat terhadap Kantor Bersama Samsat Padang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan penulis mengenai pelaksanaan pengawasan terhadap pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat di Kantor Bersama Samsat Padang.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan memberi informasi dalam pengawasan pelayanan publik di Kantor Bersama Samsat Padang.

c. Bagi Ombudsman

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan meningkatkan pengawasan dalam pelayanan publik di Kantor Bersama Samsat Padang supaya menjadi lebih baik.

d. Bagi Pihak Kantor Bersama Samsat Padang

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat tanpa adanya tindakan diskriminasi terhadap masyarakat.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu sarana pokok dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta seni. Penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan analisa dan konstruksi, yang dilakukan secara metodologis, sistematis, dan konsisten. Metodologis berarti sesuai dengan metode atau cara tertentu. Sistematis adalah berdasarkan suatu sistem, sedangkan konsisten berarti tidak adanya hal-hal yang bertentangan dalam suatu kerangka tertentu.¹⁰ Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode Pendekatan Masalah

Metode Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris. Pendekatan yuridis empiris adalah membandingkan norma-norma yang ada dengan fakta-fakta yang ada di lapangan sesuai dengan penelitian yang dilakukan penulis.¹¹ Terkait dengan penelitian yang penulis lakukan maka penulis ingin menggambarkan norma yang berkaitan dengan pengawasan terhadap pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat di Kantor

¹⁰ Soerjono Soekanto, 2007, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI-Press, hlm. 42.

¹¹ *Ibid*, hlm. 50

Bersama Samsat Padang dengan fakta yang ada di lapangan (*das sein* dan *das sollen*).

2. Sifat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini, maka penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yaitu mengungkapkan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan teori-teori hukum yang menjadi objek penelitian. Demikian juga hukum dalam pelaksanaannya di dalam masyarakat yang berkenaan dengan objek penelitian.¹² Dalam penulisan ini, penulis menggambarkan secara tepat dari pelaksanaan pengawasan terhadap pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat di Kantor Bersama Samsat Padang sesuai pada kenyataan yang terjadi di lapangan.

3. Jenis dan Sumber Data

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer (*primary data* atau *basic data*) yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara, observasi maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian peneliti olah.¹³ Data primer dalam penelitian ini adalah berupa hasil wawancara yang dilakukan kepada:

- 1) Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat yaitu Bapak Rendra Catur Putra, S.H., M.H selaku Asisten Bidang Pemeriksaan Laporan, Bapak Adel Wahidi, S.E.I

¹² Zainuddin Ali, 2014, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, hlm.107.

¹³ *Ibid*, hlm 106.

selaku Kepala Asisten Bidang Pencegahan Maladministrasi, Ibu Dheka Arya Sasmita, S.H., M.H selaku Asisten Bidang Pencegahan Maladministrasi dan Bapak Pemil Aprima, S.E selaku Pranata Keuangan.

2) Kantor Bersama Samsat Padang yaitu Bapak Apri Helpi, S.Sos selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah di Padang (Kantor Bersama Samsat Padang).

2. Data Sekunder

Data sekunder (*secondary data*) adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, dan peraturan perundang-undangan.¹⁴ Dalam penelitian ini data sekunder berupa:

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yaitu bahan yang isinya mengikat karena dikeluarkan oleh pemerintah terdiri dari peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan dan traktat.¹⁵ Bahan hukum tersebut terdiri atas:

- a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- b) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

¹⁴ *Ibid.*

¹⁵ Burhan Ashshofa, 2010, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta, hlm.103.

- c) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- d) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.
- e) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah.
- f) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- g) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.
- h) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pedoman *Mystery Shopping* Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- i) Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan.
- j) Peraturan Ombudsman Nomor 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia.

- k) Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat jenderal Ombudsman Republik Indonesia

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Misalnya Rancangan Undang-Undang (RUU), Rancangan Peraturan Pemerintah (RPP), hasil penelitian hukum, hasil karya ilmiah, dari kalangan hukum, dan sebagainya.¹⁶ Adapun bahan hukum sekunder dalam penelitian ini yaitu buku-buku yang ditulis para sarjana, literatur-literatur, hasil penelitian yang dipublikasikan, jurnal-jurnal hukum, dan lain-lain.

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah petunjuk atau penjelasan mengenai bahan hukum primer atau bahan hukum sekunder yang berasal dari kamus, ensiklopedia, surat kabar, dan sebagainya.¹⁷ Adapun bahan hukum tersier dalam penelitian ini yaitu Kamus Besar Bahasa Indonesia dan kamus hukum. Data ini penulis dapatkan dari hasil penelitian di perpustakaan yaitu sebagai berikut:

- a) Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat
- b) Perpustakaan Pusat Universitas Andalas
- c) Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Andalas

¹⁶ Bambang Sunggono, 2012, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, hlm. 114.

¹⁷ Zainuddin Ali, *Op. Cit*, hlm.106.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data diawali dengan kegiatan penelusuran perundang-undangan dan sumber hukum positif lain dari sistem hukum yang dianggap relevan dengan pokok persoalan hukum yang sedang dihadapi.¹⁸ Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini, yaitu:

a. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si pewawancara dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara).¹⁹ Wawancara yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara terbuka (*open interview*), yaitu wawancara dengan pertanyaan yang diajukan sudah sedemikian rupa bentuknya.²⁰ Adapun bentuk wawancara pada penelitian ini dilakukan secara semi terstruktur yaitu wawancara yang dilakukan tidak hanya berpedoman kepada daftar pertanyaan yang disiapkan sebelumnya, tetapi disesuaikan dengan hal-hal yang terjadi dilapangan atau pertanyaan-pertanyaan yang bisa saja muncul disaat wawancara.

b. Studi Dokumen

Studi Dokumen adalah kegiatan mempelajari, mendalami, dan mengutip teori-teori atau konsep-konsep dari sejumlah literatur baik buku, jurnal, majalah, koran, atau karya tulis lainnya yang relevan

¹⁸ *Ibid*, hlm. 109.

¹⁹ *Ibid*, hlm.112.

²⁰ Soerjono Soekanto, *Op. Cit*, hlm. 85.

dengan topik, fokus atau variabel penelitian.²¹ Dokumen yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah yang berhubungan dengan Pelaksanaan Pengawasan Terhadap Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat di Kantor Bersama Samsat Padang.

5. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

a. Pengolahan Data

Pengolahan data adalah kegiatan merapikan data hasil pengumpulan data di lapangan sehingga siap pakai untuk dianalisis.²² Data yang telah didapatkan dari hasil penelitian lapangan dilakukan pemeriksaan kelengkapan dan kebenarannya. Dalam pengolahan data penulis menggunakan cara *editing* yaitu teknik mengolah data dengan cara meneliti data-data yang telah diperoleh, terutama dari kelengkapan jawaban, kejelasan makna, kesesuaian dan relevansinya dengan data yang lain untuk menghindari kesalahan dan keliruan.

Editing yang dilakukan oleh penulis yaitu merapikan kembali data-data yang telah diperoleh dengan cara memilih dan melakukan pengecekan data yang relevan dengan keperluan dan tujuan penulisan. Selain itu juga dilakukan *editing* terhadap hasil wawancara dan studi dokumen berupa kalimat-kalimat yang kurang baku disajikan dengan menggunakan kalimat baku dan bahasa yang mudah dipahami.

²¹ Zainuddin Ali, *Op. Cit*, hlm. 114.

²² Burhan Ashshofa, *Op.Cit*, hlm. 66.

b. Analisis Data

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan baik dari penelitian kepustakaan maupun data lapangan. Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif terhadap data primer dan data sekunder merupakan metode analisis data yang mengelompokkan dan menyeleksi kebenaran datanya. Kemudian hasil dari analisis data ini dapat dipergunakan untuk mencari jawaban atas rumusan masalah dalam penelitian yang berjudul Pengawasan Terhadap Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat di Kantor Bersama Samsat Padang.

