

**PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
PROVINSI SUMATERA BARAT SEBAGAI LEMBAGA
PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK
(Studi Kasus : Polresta Padang)**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Hukum*



**Disusun Oleh
YOGI RAHMADI
1410012111219**

BAGIAN HUKUM TATA NEGARA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG**

2018

Reg. No. : 05/Skripsi/HTN/FH/II-2018

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Reg. No. : 05/Skripsi/HTN/FH/II-2018

Nama : **YOGI RAHMADI**
Npm : **1410012111219**
Program Kekhususan : **Hukum Tata Negara**
Judul Skripsi : **Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan
Propinsi Sumatera Barat Sebagai Lembaga
Pengawasan Pelayanan Publik (Studi Kasus:
Polresta Padang)**

Telah disetujui pada hari **Senin** Tanggal **Dua Sembilan** Bulan **Januari** Tahun
Dua Ribu Delapan Belas dan dipertahankan di depan tim penguji

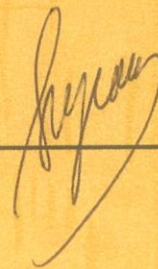
1. **Nurbeti S.H., M.Hum**

(Pembimbing I)



2. **Drs. Suparman Khan, M.Hum**

(Pembimbing II)



Mengetahui

Dekan

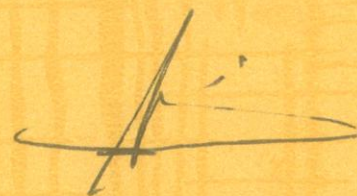
Fakultas Hukum Hukum Tata Negara
Universitas Bung Hatta



(Dwi Astuti Palupi, S.H., M.H)

Ketua Bagian

Hukum Tata Negara



(Suamperi, S.H., M.H)

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA



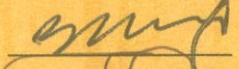
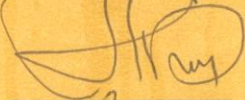
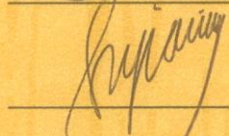
PENGESAHAN SKRIPSI

Reg. No. : 05/Skripsi/HTN/FH/II-2018

Nama : **YOGI RAHMADI**
Npm : **1410012111219**
Program Kekhususan : **Hukum Tata Negara**
Judul Skripsi : **Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan
Propinsi Sumatera Barat Sebagai Lembaga
Pengawasan Pelayanan Publik (Studi Kasus:
Polresta Padang)**

Telah dipertahankan di depan **Tim Penguji** pada bagian **Hukum Tata Negara**
pada hari **Senin** Tanggal **Lima** Bulan **Februari** Tahun **Dua Ribu Delapan Belas**
dan dinyatakan **LULUS**

SUSUNAN TIM PENGUJI

1. **Dr. Sanidjar Pebrihariati R, S.H., M.H (Ketua)** 
2. **Suamperi, S.H., M.H** (Sekretaris) 
3. **Dr. Boy Yendra Tamin, S.H., M.H** (Anggota) 
4. **Nurbeti, S.H., M.hum** (Anggota) 
5. **Drs. Suparman Khan, M.hum** (Anggota) 

**Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta**



Dwi Astuti Palupi, S.H.,M.H

**PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
PROVINSI SUMATERA BARAT SEBAGAI LEMBAGA
PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK
(Studi Kasus : Polresta Padang)**

Yogi Rahmadi¹ ,Nurbeti, S.H., M.H¹ ,Drs. Suparman Khan, M.Hum¹,
¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta
Yogirahmadi@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan Pemerintah baik pusat maupun daerah. Pelayanan publik yang terjadi di Instansi Pemerintahan seperti di Polresta Padang banyaknya pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan yang dilakukan oleh aparat Kepolisian Polresta Padang yang sangat bertentangan dengan prinsip pelayanan publik. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1. Bagaimana pelaksanaan tugas dan wewenang Ombudsman. 2. Bagaimana hubungan Ombudsman sebagai lembaga pengawasan Eksternal dengan lembaga pengawas Internal. Dalam skripsi ini penulis menggunakan metode penelitian secara yuridis sosiologis. Yaitu dengan melakukan penelitian langsung ke tempat Ombudsman terkait melakukan wawancara kepada pegawai Ombudsman. Berdasarkan hasil penelitian kesimpulan yang dapat di tarik yaitu: 1. Pelaksanaan tugas Ombudsman Sebagai pengawasan pelayanan publik menindak lanjuti laporan atas dugaan maladministrasi. 2. Hubungan Ombudsman sebagai lembaga pengawasan eksternal dengan lembaga pengawasan internal yaitu: Ombudsman sebagai Perwakilan Sumatera Barat tidak dapat bekerja sendiri dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya, perlu adanya kerja sama antara masyarakat dan instansi pemerintahan yang terkait, dalam hal ini adalah lembaga pengawas internal.

Kata Kunci : Ombudsman, Pelayanan Publik

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji syukur penulis sampaikan kehadirat Allah Maha Kuasa, karena berkat rahmat dan karunia- Nya, Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI SUMATERA BARAT SEBAGAI LEMBAGA PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus : Polresta Padang)”**. Sebagai salah satu tugas akhir guna memperoleh gelar sarjana hukum di Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyajian skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan bila ditinjau dari segi ilmiah maupun dari segi tata bahasa, hal ini disebabkan karena keterbatasan dan kemampuan penulis yang miliki sendiri. Penulis menyadari bahwa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak mungkin skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Dalam penyusunan skripsi ini, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada Ibu Nurbeti, SH., M.H., pembimbing I dan Bapak Drs. Suparman Khan M.Hum pembimbing II, dengan cinta dan kasih sayang selalu dan tidak henti-hentinya memberikan dorongan, bimbingan, semangat yang luar biasa. Dengan terselesaikannya skripsi ini, merupakan salah satu wujud perjuangan terbaik yang penulis persembahkan khususnya kepada orang tua . Semoga ini akan menjadi suatu kebanggaan tersendiri bagi mereka atas semua yang penulis lakukan. Pada kesempatan ini izinkanlah penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dwi Astuti Palupi, S.H., M.H., Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta
2. Ibu Dr. Sanidjar Pebrihariati R. S.H., M.H., Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta
3. Ibu Dr. Uning Pratimaratri, S.H., M.Hum., Pembimbing Akademik Penulis

4. Seluruh Staf pengajar beserta karyawan dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta
5. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Kepala Ombudsman, Asisten Ombudsman, Staf kesekretariatan dan Seluruh pegawai staf yang meluangkan waktu, serta membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Mama Elmawati dan Papa Jamril yang selalu memberikan dukungan, serta pengorbanan segenap jiwa dan raga dalam membantu penyelesaian skripsi ini.
7. Kakak Marta Sari dan Abang Ilham Nopliko yang selalu memberikan dukungan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Fitria Hayani yang selalu memberikan dukungan dan semangat, motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Kepada Ibu Elvi Penulis ucapkan terima kasih yang selalu menasehati dan memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Kepada Bunda dan Pak de Penulis ucapkan terima kasih yang selalu memberikan dorongan dan semangat kepada penulis.
11. Julio, cici, Idul, Acun, Fani, Abrar, Anja, Aqsa, Farhan Keluarga kontrakan sekuat parak jambu, penulis ucapkan terima kasih yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
12. Seluruh teman-teman angkatan 2014 tak terkecuali, yang telah memberikan dorongan dan semangat kepada penulis dalam penulisan skripsi ini. Semoga kesuksesan selalu mengiringi kita bersama.
13. Kepada rekan-rekan kader HMI cabang Padang, Sahabat-sahabat di Komisariat Himpunan Mahasiswa Islam selingkup Universitas Bung Hatta Khusus perjuangan di lembaga internal kampus terimakasih atas semangat dan dukungannya kepada penulis, bersyukur dalam ikhlas maka yakin usaha sampai.
14. Senior yang telah berjasa mendampingi penulis dalam belajar organisasi Kakanda Rian Saputra, Tri Rengga, Fardi Winaldi, Eko Saputra, Fadlan Maulana Adli, dan semoga apa yang telah diajarkan dapat bermanfaat bagi diri sendiri dan orang lain.

15. Rekan-rekan lembaga fakultas hukum penulis ucapkan terima kasih yang telah memberikan dukungan, semangat, serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Tiada manusia dilahirkan dengan kesempurnaan, karena kesempurnaan itu hanya milik Sang Khalik yang menciptakan langit dan bumi beserta isinya, maka penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak luput dari segala kekurangan. Akhir kata, kritik dan saran yang bermanfaat sang penulis harapkan guna kesempurnaan yang lebih baik di masa yang akan datang. Penulis memohon kehadiran Allah Yang Maha Kuasa semoga amal dan kebaikan-kebaikan semuanya akan dibalas-Nya dengan pahala yang berlipat ganda. Amin.

Padang, 05 Februari 2018

Penulis

YOGI RAHMADI

1410012111219

DAFTAR ISI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Metode Penelitian	
1. Jenis Penelitian.....	6
2. Sifat Penelitian	6
3. Sumber Data.....	7
4. Alat Pengumpulan Data	9
5. Analisis Data	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Sejarah Pembentukan Ombudsman Republik Indonesia	
1. Pemikiran-Pemikiran Tentang Perlunya Pembentukan Lembaga Ombudsman Di Indonesia.....	11
2. Upaya-Upaya Pembentukan Lembaga Ombudsman Di Indonesia	14
B. Tinjauan Tentang Pengawasan	
1. Pengawasan Pelayanan Publik	21
2. Pengertian Pengawasan Internal Dan Pengawasan Eksternal ...	22
3. Pengertian Maladministrasi.....	24
4. Jenis-Jenis Maladministrasi	25
C. Tinjauan Tentang Ombudsman	
1. Ombudsman Sebagai Pelayanan Publik.....	29
2. Keberadaan Ombudsman Di Negara Lain	31

3. Kedudukan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Sistem Ketatanegaraan Di Indonesia	32
4. Tugas Dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Sebagai Lembaga Pengawasan Publik	35

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Ombudsman	
1. Gambaran Umum Mengenai Ombudsman Republik Indonesia Sebagai Perwakilan Sumatera Barat.....	38
2. Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia	54
B. Hubungan Ombudsman Republik Indonesia Sebagai Lembaga Pengawasan Eksternal Dengan Lembaga Pengawasan Internal	58

BAB IV PENUTUP

A. Simpulan	62
B. Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah Negara hukum, hal tersebut secara tegas dinyatakan dalam Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945. Seiring dengan perkembangan zaman, Indonesia juga mulai berkembang menjadi Negara hukum materil serta Negara kesejahteraan dimana semua kegiatan dari segala aspek ditujukan untuk kesejahteraan rakyat. Negara kesejahteraan menuntut adanya peran aktif birokrasi untuk mengatur peran warga Negeranya. Kewenangan birokrasi yang demikian luasnya mengakibatkan timbulnya perbuatan tercela dalam birokrasi. Salah satu penyelewengan tersebut adalah maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.¹

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan publik. Kualitas kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan penyelenggara pemerintahan telah menjadi isu strategis, dimana kualitas pelayanan tersebut akan menentukan citra penyelenggara negara dalam menjalankan tugasnya. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan berkualitas merupakan salah satu elemen penting dalam penyelenggaraan prinsip-prinsip reformasi birokrasi dan tata pemerintahan yang baik.

¹ <http://digilib.mercubuana.ac.id/>, diakses pada hari jumat, tanggal 06 Oktober 2017, pukul 14.14 WIB

Masyarakat berhak mengawasi dan menilai apakah kewenangan yang diberikan kepada pemerintah untuk menyelenggarakan serta memberikan kesejahteraan kepada rakyat telah dilaksanakan dengan baik atau belum. Penyelenggaraan Negara, khususnya penyelenggara pemerintahan tanpa kontrol oleh masyarakat, akan cenderung represif dan koruptif sehingga dalam jangka panjang bukan saja kurang memperoleh dukungan tetapi tidak memberikan kesejahteraan kepada rakyat.²

Masyarakat juga memiliki peranan untuk memperoleh keadilan, karena mereka adalah bagian dan juga sasaran dari keadilan itu sendiri. Agar para individu terutama masyarakat golongan rendah dan miskin secara terus menerus tidak menjadi korban penyalahgunaan wewenang maka masyarakat sendiri harus mendapat tempat untuk melakukan pengawasan. Institusi pengawas tersebut dikenal dengan nama Ombudsman Republik Indonesia. Mengenai hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara Negara yang mencakup tanggung jawab, wewenang serta hak dalam penyelenggara Negara secara tegas diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggara Negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi Dan Nepotisme.

Dalam hal ini Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga pengawas pelayanan publik yang dicetuskan pertama kali pada tahun 2000 melalui Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional yang kemudian diperkuat dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman

²Ombudsman Republik Indonesia, 2009, *Ombudsprudensi*, Ombudsman Republik Indonesia, Jakarta, hlm 29

Republik Indonesia. Pembentukan Ombudsman Republik Indonesia dilakukan untuk merespon percepatan reformasi birokrasi, khususnya dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*).³

Berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia yang menyatakan Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan Pemerintahan baik dipusat maupun di daerah 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.

Menurut Pasal 7 Undang-Undang 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, tugas Ombudsman sebagai berikut :

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.
5. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan.

³Ombudsman Republik Indonesia, 2009, *Laporan Tahunan 2009*, Ombudsman Republik Indonesia , Jakarta, hlm 9

6. Membangun jaringan kerja.
7. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
8. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang.

Dalam hal ini Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat sebagai lembaga yang berfungsi melakukan pengawasan pelayanan publik dalam lingkup Provinsi Sumatera Barat masih banyak menemukan permasalahan-permasalahan yang berkenaan dengan pelayanan di antaranya permasalahan yang terjadi di Instansi Pemerintahan, BUMN (Badan Usaha Milik Negara, BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) dan BUMS (Badan Usaha Milik Swasta) atau perseorangan.

Diantaranya permasalahan pelayanan publik yang terjadi di Instansi Pemerintahan sebagai salah satu contoh yang terjadi di Polresta Padang banyaknya pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan yang dilakukan oleh aparat kepolisian Polresta Padang dalam hal ini sangat bertentangan dengan prinsip pelayanan publik yang mana pelayanan publik seharusnya ramah, murah senyum dan tidak diskriminatif dan banyaknya pengaduan yang dilakukan masyarakat kepada kantor pelayanan Ombudsman yang mana isi pengaduan yang disampaikan masyarakat mengenai lambatnya proses kinerja pihak kepolisian dalam menindak lanjuti suatu laporan yang disampaikan masyarakat sehingga masyarakat merasa kecewa karna kewajiban kepolisian sebagai penyelenggara negara adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Begitupun Instansi-instansi atau lembaga-lembaga lainnya yang masih belum efektif dalam

melakukan pelayanan publik. Untuk itu Ombudsman Republik Indonesia hadir dalam melakukan pengawasan demi tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*).⁴

Berdasarkan latar belakang di atas, yang menjadi keinginan penulis untuk menulis karya ilmiah guna meneliti Peran Ombudsman Sebagai Lembaga Pelayanan Publik, maka dari itu penulis membuat karya ilmiah ini dalam bentuk skripsi dengan judul sebagai berikut : **”PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI SUMATERA BARAT SEBAGAI LEMBAGA PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus : Polresta Padang) ”**

B. Rumusan Masalah

Agar tercapai tujuan dari penulisan maka dalam penelitian ini penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Barat ?
2. Bagaimana Hubungan Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Barat Sebagai Lembaga Pengawasan Eksternal Di Sumatera Barat Dengan Lembaga Pengawas Internal ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan umum yang diharapkan melalui penelitian ini adalah :

⁴[http://www.goole.com/search?=Ombudsman.go id](http://www.goole.com/search?=Ombudsman.go+id), Diakses Pada Hari Senin 6 November 2017, Pada Pukul 13.07 WIB

1. Untuk Mengetahui Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Barat
2. Untuk Mengetahui Hubungan Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Barat Sebagai Lembaga Pengawasan Eksternal Di Sumatera Barat Dengan Lembaga Pengawasan Internal

D. Metode Penelitian

Untuk memperoleh hasil yang maksimal sesuai dengan judul yang telah ditetapkan maka diusahakan memperoleh data yang relevan, Penelitian merupakan suatu kegiatan yang bertujuan memperoleh jawaban atau penjelasan mengenai suatu segala yang diamati.⁵ Adapun metode penelitian yang penulis lakukan adalah :

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah metode yuridis sosiologis artinya penulis memperoleh data dari lapangan atau (*Sociological Research*) yaitu penelitian khususnya berkaitan dengan Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat Sebagai Lembaga Pengawasan Pelayanan Publik (Studi Kasus : Polresta Padang).

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif, Penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu, untuk menentukan penyebaran suatu gejala, atau

⁵ Afifudin, 2012, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : Pustaka Setia, hlm 36

gejala lain dalam masyarakat. ⁶Karena dari hasil penelitian ini diharapkan diperoleh gambaran yang menyeluruh tentang Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat Sebagai Lembaga Pengawasan Pelayanan Publik (Studi Kasus : Polresta Padang).

3. Sumber Data

Dalam penelitian hukum ini penulis menggunakan 2 (dua) jenis data yang meliputi:

a) Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh melalui penelitian langsung atau penelitian lapangan melalui wawancara yakni dengan menggunakan wawancara semi terstruktur terhadap instansi terkait Ombudsman dan instansi lainnya pada Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat.⁷

b) Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diolah atau yang didapat dalam keadaan siap terbuat dan dipergunakan segera, baik dan bentuk isi data sekunder telah dibentuk dan diisi peneliti-peneliti terdahulu, sehingga peneliti kemudian tidak mempunyai pengawasan terhadap pengumpulan, pengolahan, analisa, maupun konstruksi data.⁸ Data Sekunder terdiri dari :

⁶Nomensen Sinamo, 2009, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, PT. Bumi Initama Sejahtera, hlm 34

⁷Amiruddin dan Zainal Asikin, 2004, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, Rajagrafindo Persada, hlm 106

⁸ Soerjono Soekanto, 1986, *Pengantar Hukum*, Jakarta, Universitas Indonesia, hlm 19

- 1) Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang terdiri dari norma dasar dan peraturan perundang-undangan yang mengikat bagi individu maupun masyarakat yang dapat membantu penulisan dan peraturan-peraturan lainnya yang terkait dengan dokumen Negara Hukum Demokratis, yaitu :
 - a) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945
 - b) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
 - c) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
 - d) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih Dan Bebas Dari Korupsi Kolusi Dan Nepotisme
 - e) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia
 - f) Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional
- 2) Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan-bahan hukum yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer yang dapat membantu menganalisa dan memahami bahan-bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder ini terdiri dari semua tulisan yang tidak berbentuk peraturan perundang-undangan, seperti : buku-buku atau literature, hasil penelitian, jurnal umum, hasil seminar, symposium dan lokal karya, diktat dan catatan kuliah, majalah-majalah yang dapat

dipertanggung jawabkan muatannya dalam media massa lainnya baik elektronik maupun cetak lainnya baik elektronik maupun cetak.

- 3) Bahan Hukum Tersier yaitu bahan hukum yang memberikan informasi petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus hukum Data sekunder merupakan penelitian perpustakaan yaitu berupa penelitian bahan-bahan hukum terkait, seperti peraturan perundangan, buku-buku, jurnal dan sebagainya.

4. Alat Pengumpulan Data

Berdasarkan tujuan penelitian maka teknik pengumpulan data yang penulis gunakan sebagai berikut :

- a. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi tentang hal-hal yang tidak dapat diperoleh lewat pengamatan.⁹ Wawancara mendalam (*indepth interview*) yang dilakukan secara terbuka dan diberikan kebebasan kepada informan untuk berbicara secara luas dan mendalam serta digunakan sistem yaitu dengan mencari informan kunci yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian atau informan yang mengetahui secara mendalam permasalahan yang sedang di teliti, tetapi masih membutuhkan informasi dan informan lainnya sebagai data pendukung dalam menjawab permasalahan pada saat penelitian. Orang yang menjadi objek wawancara adalah Bapak Adel Wahidi, Kepala

⁹ Nomensen Sonamo, op, cit, hlm 59

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat, Sekretaris Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat serta staff dan divisi yang memiliki kaitan dengan yang akan diteliti.

- b. Studi Dokumen adalah pengumpulan data yang mengidentifikasi semua data dalam bentuk berkas yang diperoleh selama penelitian pada kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat.

5. Analisis Data

Data yang diperoleh dari lokasi penelitian baik data primer maupun data sekunder, akan disusun dan disajikan serta dianalisis dengan menggunakan deskriptif kualitatif berupa pemaparan yang kemudian dianalisis dan dinarasikan dengan mekanisme penulisan karya ilmiah.¹⁰

¹⁰ Peter Mahmud Marzuki, 2005, *Penelitian Hukum*, Prenada Media Group, Jakarta, hlm 22