

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu Administrasi Publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif.¹

Hal ini dikarenakan kebutuhan masyarakat yang berubah-ubah dan keinginan masyarakat yang selalu menuntut untuk kualitas pelayanan yang lebih dan lebih baik lagi setiap harinya. Hal ini juga dikarenakan lingkup pelayanan publik yang sangat luas hampir di setiap bidang, baik itu ekonomi, politik, sosial dan budaya membutuhkan pelayanan. Dalam politik terkait pemilihan baik daerah maupun pusat, visi dan misi serta janji-janji calon pemimpin daerah atau pusat tersebut banyak menawarkan berbagai macam bentuk pelayanan kepada masyarakatnya baik itu dari segi layanan kesehatan, pendidikan, pembangunan dan lain sebagainya. Pelayanan-pelayanan yang ditawarkan tersebut tentunya akan memudahkan masyarakat sehingga masyarakat menjalankan kewajibannya yaitu membayar pajak sesuai dengan pelayanan yang telah diterimanya. Hal ini menjadikan hubungan timbal balik antara masyarakat sebagai warga negara dengan pemerintah. Sehingga dapat dikatakan bahwa

¹ Lijan Poltak Sinambela, dkk., *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), hlm.3.

administrasi negara telah menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan negara yaitu tidak lain adalah kesejahteraan warga negara itu sendiri.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikaninya. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat. Masyarakat diberdayakan sehingga mampu mengontrol pelayanan yang diberikan oleh birokrasi. Dengan adanya kontrol dari masyarakat pelayanan publik akan lebih baik karena mereka akan memiliki komitmen yang lebih baik, lebih peduli, dan lebih kreatif dalam memecahkan masalah.²

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar Pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:³

²*Ibid.*, hlm. 4.

³<http://www.pengertianpakar.com/2015/05/pengertian-dan-standar-pelayanan-publik.html>, diakses pada hari Rabu tanggal 31 Januari 2019, Pukul 11.01 WIB.

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

3. Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat.

4. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

5. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.

Berdasarkan Keppres Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional (KON), KON yang selanjutnya disebut Ombudsman RI pembentukannya dilatarbelakangi oleh adanya tuntutan

dari masyarakat agar terwujudnya pemerintahan yang bersih dan penyelenggaraan negara yang baik serta untuk meningkatkan pemberian perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat dari pelaku penyelenggara negara yang tidak sesuai dengan kewajiban hukumnya, dengan memberikan kepada anggota masyarakat yang dirugikan untuk mengadu kepada lembaga yang independen yaitu Ombudsman.

Ombudsman sebagai lembaga pengawas eksternal, memberikan ruang yang memadai bagi pelibatan partisipasi masyarakat. Seperti telah diuraikan sebelumnya, partisipasi masyarakat menjadi syarat penting bagi jalannya proses demokratisasi di sebuah negara. Ketika masyarakat tidak mempunyai saluran untuk mengeluhkan permasalahannya dengan penguasa, justru Ombudsman datang dengan segala kemudahan (*user friendly*) menjadi “wakil” untuk meneruskan keluhan mereka (masyarakat) kepada penguasa.⁴

Ombudsman muncul sebagai lembaga yang bersedia menjadi pendengar, menjadi pendamping, dan memberikan solusi segala keluhan masyarakat terhadap perlakuan atau pelayanan birokrat negara yang dirasa tidak sesuai. Ombudsman menerima laporan dan mendampingi pelapor sampai permasalahan yang dialami pelapor selesai. Ombudsman melayani setiap masyarakat tanpa terkecuali dan tanpa memungut imbalan dalam bentuk apapun. Tidak hanya itu, identitas pelapor juga dirahasiakan

⁴Budhi Masthuri, *Mengenal Ombudsman Indonesia* (Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2005), hlm. 26.

sehingga keamanan pelapor terjamin. Singkatnya ombudsman seperti memberi bantuan hukum kepada para pelapornya. Kemudian cara kerja Ombudsman juga hampir sama dengan KPK, yaitu sama-sama lembaga independen yang tidak bisa diganggu gugat, hanya saja Ombudsman berfokus pada pemberantasan maladministrasi dan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan KPK berfokus pada pemberantasan korupsi.⁵

Menurut Ketentuan Umum Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

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

1. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;

⁵Hasil wawancara dengan Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung Bidang Pencegahan Maryani S.H., Tanggal 10 Desember 2018.

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 atau 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.

Untuk meningkatkan pelayanan publik bagi tiap provinsi di Indonesia, Ombudsman Republik Indonesia memiliki perwakilan di tiap provinsi di Indonesia. Termasuk di dalamnya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung berdiri di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sejak Agustus 2013. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung memiliki tugas yang sama dengan ORI (Ombudsman Republik Indonesia) namun terkhusus hanya di wilayah Provinsi Bangka Belitung saja.⁶

⁶Hasil wawancara dengan Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung Bidang Pencegahan Maryani S.H., Tanggal 10 Desember 2018.

Dalam perjalanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bangka Belitung yang berdiri sejak tanggal 27 Agustus 2013⁷ untuk membuat segala proses pemerintahan berjalan dengan baik dan transparan banyak menemui hambatan, sehingga upaya pencegahan maladministrasi yang dilakukan masih belum maksimal dan belum terawasi secara keseluruhan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bangka Belitung.

Dari hasil Observasi awal, peneliti menemukan permasalahan-permasalahan yang sering terjadi dalam upaya Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bangka Belitung untuk mencegah maladministrasi, diantaranya adalah faktor yang menghambat dalam menjalankan tugasnya yakni faktor internal antara lain seperti SDM (Sumber Daya Manusia) dalam Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung itu sendiri yang masih dikatakan sangat kekurangan dikarenakan untuk wilayah se-Kabupaten/Kota Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Ombudsman Perwakilan Bangka Belitung hanya memiliki total 8 orang asisten ditambah dengan Kepala Perwakilan itu sendiri dan 2 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS) untuk menangani laporan-laporan dari masyarakat. Kemudian untuk faktor eksternal adalah kurangnya komitmen kepala daerah dalam memberikan pelayanan publik yang seharusnya diterima oleh masyarakat. Peran Kepala Daerah sangat penting disini

⁷Hasil wawancara dengan Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung Bidang Pencegahan Maryani S.H., Tanggal 10 Desember 2018.

karena apabila kepala daerah ingin meningkatkan standar pelayanan publik di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung maka Kepala Daerah harus aktif menghimbau kepada setiap instansi untuk menyesuaikan Pelayanan Publik pada Standar yang seharusnya diterima oleh masyarakat. Kemudian Kepala Daerah yang kurang kooperatif juga menjadi penghambat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung dalam menjalankan tugasnya.⁸

Berdasarkan data Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung, data laporan masuk dari tahun 2014-2018, terdapat 144 laporan di tahun 2014, 120 laporan di 2015, 136 laporan di 2016, 140 laporan di 2017, dan 108 laporan di tahun 2018.⁹ Salah satu bidang pelayanan yang masih banyak keluhan adalah bidang kesehatan. Salah satu contoh kasus terkait pelayanan rumah sakit yang buruk adalah kasus yang menyangkut Rumah Sakit Bakti Timah di Pangkalpinang, bahwa pada tanggal 6 Oktober 2017 pasien bernama Ibu Rahayu (18) datang ke Unit Gawat Darurat Kebidanan RSBT pukul 06.45, dan meminta layanan persalinan. Namun tenaga medis yang bertugas menolak memberikan pelayanan dengan alasan fasilitas layanan bersalin penuh dan kemudian Ibu Rahayu disarankan agar di tangani di Rumah Sakit Ibu Anak Muhaya yang lokasinya dekat dengan RSBT. Namun pihak keluarga Ibu Rahayu lebih memilih membawa Ibu

⁸Hasil wawancara dengan Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung Bidang Pencegahan Maryani S.H., Tanggal 10 Desember 2018.

⁹Laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung (Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik).

Rahayu ke Rumah Sakit Bhakti Wara dengan kondisi Ibu yang sudah ingin melahirkan sehingga sampai di parkir Rumah Sakit Bhakti Wara Ibu Rahayu sudah melahirkan bayinya di parkir rumah sakit tersebut.¹⁰ Kasus tersebut menunjukkan bahwa perlu adanya pembenahan pelayanan rumah sakit terhadap pasiennya.

Setelah 11 (sebelas) tahun sejak Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia diberlakukan, efektivitas pelaksanaannya perlu dikaji kembali berdasarkan pelaksanaannya dalam masyarakat, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui lebih lanjut tentang **Efektifitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa program kerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik

¹⁰ <https://m.kaskus.co.id/thread/59d78a96582b2ecd138b457e/pernyataan-rs-bhakti-timah-terkait-kabar-penolakan-pasien-melahirkan/>, diakses pada hari Kamis tanggal 7 Februari 2019 Pukul 22.11 WIB.

berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Pelaksanaanya?

2. Bagaimana efektifitas kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui program kegiatan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- b. Mengetahui seberapa efektif kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka diadakannya penelitian ini bertujuan untuk:

a. Manfaat Teoretis

Secara umum, penelitian ini dapat memberikan pemahaman mengenai Undang – Undang Nomor 37 tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai instrumen yang mendorong dan meningkatkan transparansi pelayanan publik yang dilakukan di Indonesia. Serta memberikan pemahaman baru bagi peneliti lain dan sebagai bahan acuan untuk penelitian lainnya dengan pokok masalah yang berkaitan.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah, lembaga atau pihak-pihak yang berkaitan, terhadap permasalahan yang diteliti, memberikan suatu jawaban terhadap permasalahan, apabila terdapat permasalahan mengenai pelayanan publik, kemudian hasil penelitian ini menajadi ilmu pengetahuan bagi penulis dalam memenuhi tugas akhirnya untuk mendapatkan gelar hukum di Universitas Bangka Belitung.

D. Kerangka Teori

Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan permasalahan diatas adalah sebagai berikut:

1. Teori Efektifitas

Efektifitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan dalam istilah sebagai hubungan sebab akibat. Efektifitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektifitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. **James L. Gibson** seperti yang dikutip oleh **Harbani Pasolong**, mengatakan bahwa efektifitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama. Derajat pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektifitas.¹¹

2. Teori Pelayanan Publik

Dalam bahasa *Inggris* istilah “pelayanan” berarti *servant* yang artinya pelayan, abdi, abdi rakyat, pegawai pemerintah yang memiliki tugas pokok sebagai pelayan atau abdi rakyat. Kemudian dalam bahasa Indonesia kata pelayan yang berasal dari kata “layan” berarti membantu menyiapkan (mengatur) apa-apa yang diperlukan seseorang, meladeni, para pembantu. Dengan demikian, pelayanan berarti cara melayani, *service*, jasa.¹² Teori ini sangat berkaitan

¹¹Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik* (Bandung: Alfabeta Bandung, 2010), hlm. 4.

¹²S.F. Marbun, *Hukum Administrasi Negara* (Yogyakarta: FH UII Press, 2013), hlm. 7.

dengan peran ombudsman sebagai lembaga pelayanan terhadap masyarakat.

3. Teori Transparansi

Dalam kasus Inggris-Indonesia kata *transparency* diterjemahkan sebagai kejernihan, kebeningan kaca dan sebagainya. Karena itu kata *transparansi* berkaitan dengan suatu pemandangan atau penglihatan yang jelas yang dapat dilihat dengan pandangan tanpa penghalang. Transparansi pelayanan publik berarti keterbukaan dan kejelasan dalam menyelenggarakan kepentingan masyarakat yang dapat diakses oleh semua yang berkepentingan yang meliputi proses, institusi dan informasi.¹³

4. Teori Pengawasan

Pengawasan menurut **Sujanto** seperti yang dikutip oleh **S. F. Marbun**, bahwasegala usaha atau kegiatan untuk mengetahui dan menilai kenyataan yang sebenarnya mengenai pelaksanaan tugas atau kegiatan apakah telah sesuai dengan semestinya atau tidak. Jadi tujuan pengawasan dalam hal ini adalah:

- a. Sebagai suatu pencegahan agar tidak terjadi sesuatu yang tidak diinginkan, jadi pengawasan itu tidak harus setelah terjadinya atau adanya dugaan akan terjadi suatu tindak pidana atau pelanggaran.

Contoh: pengawasan terhadap perusahaan atau proses produksi

¹³Ibid., hlm. 25.

yang dapat menghasilkan limbah yang membahayakan bagi kesehatan manusia.

- b. Untuk mengetahui terjadinya pelanggaran-pelanggaran terhadap peraturan-peraturan yang telah dibuat oleh administrasi negara. Untuk itulah diperkejakan pegawai-pegawai yang bertugas sebagai pengawas.

Adapun suatu pengawasan terhadap suatu kegiatan atau tugas tertentu diperuntukkan agar:

- a. Untuk mendukung penegakan hukum (handhaving).
- b. Warga masyarakat dapat menilai bahwa penguasa memang sungguh-sungguh menegakan peraturan perundang-undangan.
- c. Para pegawai yang bertugas melakukan pengawasan dapat melalui penerangan (penyuluhan), anjuran (bujukan), peringatan dan nasehat.¹⁴

E. Metode Penelitian

Metodologi mempunyai beberapa pengertian, yaitu (a) logika dari penelitian ilmiah, (b) studi terhadap prosedur dan teknik penelitian, dan (c) suatu sistem dari prosedur dan teknik penelitian.¹⁵

Penelitian pada dasarnya merupakan, “suatu upaya pencarian” dan bukannya sekedar mengamati dengan teliti terhadap suatu objek yang

¹⁴Jum Anggriani, *Hukum Administrasi Negara* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm.201-102.

¹⁵H. Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hlm. 17.

mudah terpegang, di tangan. Penelitian merupakan terjemahan dari bahasa Inggris yaitu *Reserch* yang berasal dari kata *re* (kembali) dan *to search* (mencari). Dengan demikian secara logawiyah berarti “mencari kembali”.¹⁶

Berdasarkan kedua pendapat diatas, maka penulis memahami bahwa pengertian penelitian adalah suatu tindakan untuk mencari jawaban yang benar dimana terdapat proses mengamati, mempelajari dan memecahkan objek permasalahan yang diteliti dimana kemudian hasil penelitian tersebut menjadi suatu karya ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

Berdasarkan rumusan masalah penelitian ini, maka metode penelitian yang penulis gunakan sebagai berikut:

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu yuridis empiris. Penelitian hukum yuridis empiris adalah penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif (kodifikasi, undang-undang, atau kontrak) secara *in action* pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.

Pangkal tolak penelitian ilmu hukum empiris adalah fenomena hukum masyarakat.¹⁷ Penelitian hukum empiris tidsak bertolak dari hukum tertulis (perundang-undangan) sebagai data sekunder, tetapi

¹⁶Bambang Sunggono, *Metologi Penelitian Hukum* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), Hlm. 2.

¹⁷Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Hukum* (Bandung: Bandar Maju, 2008), hlm. 124.

dari perilaku nyata sebagai data primer yang diperoleh dari lokasi penelitian lapangan (*Field Research*).¹⁸

Penelitian yuridis-empiris adalah meneliti apakah suatu peraturan perundang-undangan atau hukum yang berlaku sudah sesuai penerapannya dalam masyarakat, atautkah masih terdapat celah yang perlu diperbaiki dari segi aturan, maupun pelaksanaannya sehingga ada yang perlu dibenahi. Karena jika dilihat, penerapan hukum normatif pada kenyataannya tidak senantiasa berjalan pada yang semestinya atau dengan kata lain tidak memenuhi harapan. Faktor-faktor penyebab suatu ketentuan hukum tidak berjalan dengan semestinya dalam kenyataan di masyarakat menjadi objek kajian dan dasar pengembangan penelitian hukum yuridis empiris.

Ketentuan hukum normatif yang diteliti penulis dalam hal ini adalah Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Kemudian realitas empiris dalam penelitian ini adalah efektifitas undang-undang tersebut dan bagaimana keberlakuannya di masyarakat. Efektifitas undang-undang tersebut dapat dilihat dari bagaimana keberlakuan hukum atau peraturan itu sendiri, penegakan hukumnya, kemudian sarana dan prasarana penunjang agar peraturan tersebut dapat berjalan sesuai dengan semestinyaserta kesadaran masyarakat akan hukum itu sendiri.

¹⁸Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2004), hlm. 54.

2. Sumber Data¹⁹

a. Data Primer

Diperoleh dengan melakukan studi lapangan seperti wawancara. Serta dikaji dan dianalisis dari peraturan perundang-undangan maupun data-data yang diperoleh langsung di lapangan yang perlu dianalisis lebih lanjut guna mendapatkan hasil analisis yang sesuai dengan pokok permasalahan yang hendak dicapai.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data ini biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia.

Data sekunder berupa bahan-bahan pustaka yang terdiri dari:

1) Bahan Hukum Primer

Yaitu terdiri dari bahan-bahan undang-undang yang berkaitan dengan yang memberikan penjelasan mengenai bahan Hukum Primer.

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang mempunyai sifat autoritatif yang artinya mempunyai otoritas.²⁰

¹⁹Saifuddin Anwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Belajar), 2004, hlm. 5.

²⁰Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2011), hlm. 141.

Bahan hukum primer antara lain seperti; Peraturan Perundang-Undangan, Yurisprudensi, Traktat, perjanjian-perjanjian keperdataan para pihak, wawancara dan sebagainya. Dalam sesi wawancara, narasumber dalam penelitian ini adalah Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung Bidang Pencegahan yaitu Maryani S.H., dan asisten Ombudsman Bidang Pemeriksaan Nico Natanail Bangun, S.I.P., serta wawancara terbuka dengan narasumber lainnya yaitu dua orang yang pernah membuat laporan ke kantor perwakilan Ombudsman Bangka Belitung yaitu Bapak Tokiran dan Bapak Adi Purnama.

2) Bahan Hukum Sekunder

Yakni yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, misalnya mengenai hasil penelitian hukum dan hasil karya ilmiah dari kalangan hukum ilmiah dari berbagai kalangan hukum serta literatur-literatur ilmu hukum dan tulisan-tulisan hukum lainnya yang relevan dengan rumusan masalah.

3) Bahan Hukum Tersier

Yakni bahan-bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap Bahan Hukum Primer dan

Sekunder, misalnya kamus-kamus hukum, Ensiklopedia dan sebagainya.

3. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan digunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:²¹

a. Studi Pustaka (*Library Research*)

Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Teknik pengumpulan data ini juga merupakan langkah yang penting dimana setelah seorang peneliti menetapkan topik penelitian, langkah selanjutnya adalah melakukan kajian yang berkaitan dengan teori yang berkaitan dengan topik penelitian.

b. Studi Lapangan (*Field Research*)

Sistem penelitian secara langsung dilakukan dilapangan terhadap objek yang akan diteliti. Studi lapangan diperlukan sebagai data penunjang yang diperoleh melalui informasi dan pendapat-pendapat dari responden.²²

Adapun responden yang akan diwawancara adalah pihak-pihak yang dianggap dapat memberikan informasi tentang data

²¹M. Nazir, *Metode Penelitian* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), hlm. 27.

²²H. Zainuddin Ali, *Op.Cit.*, hlm. 176.

yang dibutuhkan seperti Asisten Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung.

4. Analisis Data

Berdasarkan data-data yang diperoleh maka penelitian ini menggunakan pendekatan secara kualitatif terhadap data primer dan data sekunder.

Analisis kualitatif artinya menguraikan data secara bermutu dalam bentuk kalimat yang teratur, runtun, logis dan tidak tumpang tindih, dan efektif sehingga memudahkan interpretasi data dan pemahaman hasil analisis.²³

²³Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.*, hlm. 127.