

**OPTIMALISASI PERAN OMBUDSMAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PESISIR SELATAN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Guna Meraih Gelar Sarjana Hukum
Pada Program Studi Hukum Tata Negara**



**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

**Oleh:
YAZA NOVRIANI
2013030036**

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
1446 H/2025 M**

HALAMAN PERSETUJUAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa sejauh yang diketahui, dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi. Dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, melainkan yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar kepustakaan.

Padang, 30 Januari 2025

Yang Membuat Pernyataan,



SEPULUH RIBU RUPIAH
10000
METERAI
TEMPEL
DB596AMX147118745

Yaza Novriani

Nim: 2013030036

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yaza Novriani

NIM : 2013030036

Jurusan : Hukum Tata Negara

Judul Skripsi : Optimalisasi Peran Ombudsman Terhadap Kualitas
Pelayanan Publik Di Pesisir Selatan.

Dengan ini menyatakan persetujuan publikasi karya ilmiah untuk kepentingan akademis pada Fakultas Syari'ah UIN Imam Bonjol Padang.

Padang, 30 Januari 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Yaza Novriani

Nim: 2013030036

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Naskah skripsi dengan judul **OPTIMALISASI PERAN OMBUDSMAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PESISIR SELATAN** yang disusun oleh **Yaza Novriani Nim 2013030036** Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah UIN Imam Bonjol Padang telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang munaqasyah.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 30 Januari 2025

Pembimbing I


Prof. Dr. Yasrul Huda, M.A.
NIP: 196701081994031003

Pembimbing II


Desri Yatri, S.H., M.H
NIDN: 2004129502

HALAMAN PENGESAHAN

Naskah skripsi dengan judul **Optimalisasi Peran Ombudsman Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Pesisir Selatan** yang disusun oleh **Yaza Novriani NIM 2013030036** Jurusan Hukum Tata Negara Fakultas Syari'ah UIN Imam Bonjol Padang telah memenuhi persyaratan ilmiah dan diperbaiki sebagaimana kritikan dan saran dari tim penguji sidang *Munaqasyah*.

Disahkan di : Padang

Tanggal : 13 Februari 2025

Tim Penguji Sidang *Munaqasyah*

Prof. Dr. Efrinaldi, M.Ag.
NIP. 197407191998031001
Penguji I



Leo Dwi Cahyono, S.H., M.H.
NIP. 198611162019031009
Penguji II



Prof. Dr. Yasrul Huda, MA.
NIP. 196701081994031003
Penguji III/Pembimbing I



Desri Yanri, S.H., M.H.
NIDN. 2004129502
Penguji IV/Pembimbing II

Mengetahui,

Dekan Fakultas Syari'ah
UIN Imam Bonjol Padang



Prof. Dr. Ikhwan, S.H., M.Ag
NIP. 197007181995031001

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim

Segala Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Sang Maha Segalanya, atas seluruh curahan rahmat dan hidayatNya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Optimalisasi Peran Ombudsman Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Pesisir Selatan”**. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syari’ah Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Shalawat serta salam tak lupa penulis ucapkan kepada junjungan yakni Nabi Muhammad SAW, karena berkat beliaulah kita dapat berkembang dari zaman jahiliyah hingga pada zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan kemajuan ini.

Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, Penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya dan tak terhingga Penulis sampaikan kepada orang yang sangat berarti dalam kehidupan Penulis, Ayah tercinta dan Amak yang tersayang serta kakak Tanti Oktaria, Asi dan adik Intania Meizarah. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya Penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah memberi dukungan baik materil maupun moril dalam menyelesaikan skripsi ini kepada:

1. Rektor Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, Ibu Prof. Dr. Martin Kustati, M. Pd., Wakil Rektor I Bapak Prof. Dr. Yasrul Huda, M.A., Wakil Rektor II Bapak Dr. Testru Hendra, M. Ag., dan Wakil Rektor III Bapak Prof. Dr. Welhendri Azwar, M.Si., Ph. D., Dekan Fakultas Syari’ah Bapak Prof. Dr. H. Ikhwan, M. Ag., Wakil Dekan I Bapak Prof. Dr. Abrar, M Ag., Wakil Dekan II Ibu Dr. Azhariah Khalida, M. Ag., dan Wakil Dekan III Ibu Dr. Ridha Mulyani, M.H. Teristimewa buat Bapak Dr. Alfadli, M. Ag. Dan Bapak Dr. Zelfeni Wimra, SHI., MA. selaku Ketua dan Sekretaris Prodi Hukum Tata Negara.
2. Kepada Bapak Prof. Dr. Yasrul Huda, MA., Selaku dosen Penasehat Akademik sekaligus dosen pembimbing I dan Bapak Desri Yanri, S.H., M.H., Selaku Pembimbing II penulis ucapkan banyak terimakasih karena telah membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan pada Fakultas Syari’ah UIN Imam Bonjol Padang. Demikian juga kepada Bapak/ibu di Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat karena telah memberi izin penulis untuk melakukan penelitian dan memudahkan Penulis selama proses penelitian untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Untuk Rezekiyah Tiandra, Zea Tiandra dan Arasy Tiandra, keponakan yang baik, cantik dan imut, penulis ucapkan terima kasih karena selalu memberi semangat agar penulis cepat wisuda. Dan untuk keluarga yang

tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan doa dan dukungan dalam kelancaran penulisan skripsi ini.

5. Terima kasih penulis ucapkan kepada Bang Tomi, karena selalu memberi support dan membantu penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
6. Terima kasih kepada Aci, Apuk, Zia dan Acak. Sahabat yang selalu memberi semangat kepada Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Buat teman-teman sejurusan hukum tata Negara dan yang terkhusus Kelas HTN-B yang telah menanamkan sifat keberanian dan mengajarkan indahkan kebersamaan penulis ucapkan terima kasih.

Penulis mohonkan untuk semua pihak yang telah berpartisipasi, semoga Allah SWT memberikan bantuan yang setimpal atas partisipasi bantuan dan kerja samanya, serta menjadi amal shaleh hendaknya. Harapan penulis, semoga karya ilmiah ini memberikan hikmah dan manfaat bagi semua pihak, terutama bagi penulis sendiri, Aamiin ya Rabb.

Padang, 30 Januari 2025
Penulis,



Yaza Novriani
NIM: 2013030036

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **“Optimalisasi Peran Ombudsman Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Pesisir Selatan”**. Yang ditulis oleh **Yaza Novriani, NIM 2013030036** Program studi Hukum Tata Negara, Fakultas Syari’ah Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang. Permasalahan berawal dari besarnya angka kasus maladministrasi dalam pelayanan publik di Pesisir Selatan, bahkan termasuk dalam kategori laporan terbanyak nomor 1 di Sumatera Barat pada tahun 2024. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah Bagaimana Ombudsman mengoptimalkan Perannya terhadap kualitas pelayanan publik di Pesisir Selatan. Metode penelitian kualitatif dengan teknik pengolahan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini **Pertama** Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat berperan signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pesisir Selatan melalui pengelolaan laporan masyarakat, pengawasan, edukasi, dan peningkatan aksesibilitas pengaduan. Dengan memanfaatkan teknologi digital dan pendekatan Preventif, Ombudsman memastikan layanan pengaduan mudah diakses oleh seluruh masyarakat, termasuk di daerah terpencil, untuk mendukung pelayanan publik yang lebih baik. **Kedua** Ombudsman Republik Indonesia menghadapi berbagai tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pesisir Selatan, termasuk rendahnya literasi masyarakat, regulasi yang kurang optimal, keterbatasan sumber daya, serta minimnya integritas dan kesiapan SDM aparatur. Untuk mengatasi hambatan ini, diperlukan pendekatan komprehensif melalui edukasi, peningkatan kapasitas SDM, penguatan regulasi, pemanfaatan teknologi digital, dan kolaborasi dengan berbagai pihak guna menciptakan pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, dan merata. **Ketiga** Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat secara strategis meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pesisir Selatan melalui pelatihan aparatur seperti tata cara pelaporan penyelenggara pelayanan publik, kolaborasi dengan pemangku kepentingan seperti mengadakan seminar, workshop, penerapan PVL On The Spot, dan optimalisasi media digital. Pendekatan ini memastikan edukasi, penerimaan pengaduan, serta peningkatan kesadaran masyarakat dilakukan secara efektif, bahkan di wilayah sulit dijangkau, demi transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. **Keempat** Dari perspektif Siyasah Idariyah, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat telah menerapkan prinsip-prinsip administrasi Islam dalam memastikan kepastian hukum, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Dengan regulasi yang jelas dan mudah dipahami, sistem pengawasan yang transparan melalui laporan tahunan serta penilaian kepatuhan, dan keterlibatan aktif masyarakat dalam jejaring pengawasan.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Maladministrasi

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	9
1.4. Tujuan Penelitian	10
1.5. Signifikansi Penelitian	10
1.6. Studi Literatur	11
1.7. Kerangka Teori.....	18
1.8. Metode Penelitian	20
BAB II PELAYANAN PUBLIK DAN MALADMINISTRASI	
2.1. Pelayanan Publik.....	24
2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	24
2.1.2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	26
2.1.3. Karakteristik Pelayanan.....	28
2.1.4. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	29
2.1.5. Standar Pelayanan Publik.....	31
2.2. Maladministrasi	33
2.3. Siyasah Idariyah	42
BAB III OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA	
3.1. Latar Belakang Ombudsman Republik Indonesia	45
3.2. Tugas pokok dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia.....	48
3.3. Tujuan Ombudsman Republik Indonesia	56
3.4. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat.....	57
3.5. Klasifikasi Laporan Berdasarkan Substansi Laporan di Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat.....	58
BAB IV OPTIMALISASI PERAN OMBUDSMAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PESISIR SELATAN	
4.1. Peran Ombudsman Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Pesisir Di Pesisir Selatan	60
4.2. Tantangan Yang Dihadapi Oleh Ombudsman Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Pesisir Selatan.....	65
4.3. Ombudsman Mengoptimalkan Perannya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Pesisir Selatan.....	73

4.4. Pandangan Siyasah Idariyah Tentang Optimalisasi Peran Ombudsman Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Pesisir Selatan.....	78
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan.....	84
5.2. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	