

**PENERAPAN PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
PERWAKILAN SUMATERA SELATAN TERHADAP PENERIMAAN  
CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL DI SUMATERA SELATAN**



Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum  
Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

**Oleh:**

**CHRISTO FRANCISCUS SARAGIH**

**02011381419422**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
PALEMBANG**

**2019**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**  
**FAKULTAS HUKUM**  
**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA : CHRISTO FRANCISCUS SARAGIH  
NOMOR INDUK MAHASISWA : 02011381419422  
JURUSAN : ILMU HUKUM

JUDUL SKRIPSI

**PENERAPAN PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
PERWAKILAN SUMATERA SELATAN TERHADAP PENERIMAAN  
CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL DI SUMATERA SELATAN**

Secara substansi telah disetujui

Untuk Mengikuti Ujian Komprehensif

Palembang, 2019

Disetujui oleh:

Pembimbing Utama

Pembimbing Pembantu

**Dr. Iza Rumesten RS.,S.H.,M.Hum**  
**NIP. 198109272008012013**

**Mahesa Rannie, S.H.,M.H**  
**NIP.198001232015042001**

Mengetahui,  
Ketua Bagian Hukum Tata Negara

**Abunawar Basyeban, S.H.,M.H**  
**NIP. 196104281988031003**

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS HUKUM

PALEMBANG

**PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Christo Franciscus Saragih

Nomor Induk Mahasiswa : 02011381419422

Tempat/ Tanggal Lahir : Kupang 10 Desember 1996

Fakultas : Hukum

Strata Pendidikan : S1

Program Studi : Ilmu Hukum

Program Kekhususan : Hukum Tata Negara

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikianlah pernyataan ini telah saya buat dengan sebenarnya, apabila saya terbukti telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Palembang, 2019

**Christo Franciscus Saragih**  
**NIM. 02011381419422**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. LATAR BELAKANG.....</b>	<b>1</b>
<b>B. RUMUSAN MASALAH .....</b>	<b>9</b>
<b>C. TUJUAN PENELITIAN .....</b>	<b>9</b>
<b>D. MANFAAT PENELITIAN .....</b>	<b>10</b>
<b>E. RUANG LINGKUP .....</b>	<b>11</b>
<b>F. KERANGKA TEORI.....</b>	<b>11</b>
<b>G. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>20</b>
<b>H. SISTEMATIKA PENULISAN .....</b>	<b>26</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>28</b>
<b>A. PELAYANAN PUBLIK .....</b>	<b>28</b>
<b>B. OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA .....</b>	<b>39</b>
<b>C. PEGAWAI NEGERI SIPIL .....</b>	<b>56</b>
<b>D. MALADMINISTRASI .....</b>	<b>61</b>

<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>66</b>
<b>A. PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA         TERHADAP CPNS DI SUMATERA SELATAN         .....</b>	<b>66</b>
<b>B. FAKTOR PENGHAMBAT PENGAWASAN OMBUDSMAN         REPUBLIK INDONESIA TERHADAP CPNS DI SUMATERA         SELATAN.....</b>	<b>76</b>
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>83</b>
<b>A. KESIMPULAN .....</b>	<b>83</b>
<b>B. SARAN .....</b>	<b>84</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## ABSTRAK

**JUDUL SKRIPSI** : Penerapan Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan Terhadap Penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil Di Sumatera Selatan  
**NAMA** : Christo Franciscus Saragih  
**NIM** : 02011381419422

Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara yang berwenang mengawasi sektor pelayanan publik. Dalam menjalankan wewenangnya ombudsman dituntut bersikap profesional, jujur, terbuka, efisien, dan tidak diskriminasi dalam memberantas segala macam bentuk maladministrasi yang ada di pelayanan publik. Dalam pelaksanaan penerimaan calon pegawai negeri sipil di Sumatera Selatan, ombudsman menjadi salah satu lembaga yang membantu mengawasi agar pelaksanaan penerimaan calon pegawai negeri sipil di Sumatera Selatan bisa berjalan dengan transparansi, bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Melalui penelitian yang dilakukan penulis berdasarkan analisis teori serta data empiris melalui pengamatan maupun wawancara dengan asisten ombudsman perwakilan Sumatera Selatan, dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam menerapkan pengawasan terhadap pelaksanaan penerimaan calon pegawai negeri sipil di Sumatera Selatan. Ombudsman melakukan pengawasannya dengan bertahap mulai dari kesiapan pihak penyelenggara dalam melakukan tes CPNS, pada saat berlangsungnya tes, dan sampai pengumuman hasil tes akhir CPNS. Dan tindakan yang dilakukan ombudsman dalam mengatasi faktor-faktor yang dapat mengambat pengawasannya pada saat pelaksanaan penerimaan CPNS ini dengan cara memberikan saran kepada pihak penyelenggara untuk lebih baik lagi dalam penyelenggara tes CPNS, melakukan investigasi apabila adanya laporan dari masyarakat maupun peserta tes apabila adanya keluhan maupun tindakan maladministrasi yang terjadi..

**Kata Kunci : Ombudsman Republik Indonesia, Pengawasan, Maladministrasi.**

**Pembimbing Utama**

**Pembimbing Pembantu**

**Dr. Iza Rumesten RS.,S.H.,M.Hum**  
**NIP. 198109272008012013**

**Mahesa Rannie, S.H.,M.H**  
**NIP. 198001232015042001**

**Ketua Bagian Hukum Tata Negara**

**Abunawar Basyeban, S.H.,M.H**  
**NIP. 196104281988031003**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

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.<sup>1</sup> Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara, atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>2</sup>

Pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari tingkat kemajuan suatu negara, semakin maju negara tersebut maka semakin baik juga tingkat pelayanan publiknya kepada masyarakat. Sebaliknya jika negara tersebut masih kurang maju atau masih

---

<sup>1</sup>Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

<sup>2</sup> Hardiyansyah, "*Kualitas Pelayanan Publik*", Gava Media, Yogyakarta, 2011, hlm. 11.

berkembang maka tingkat pelayanan publiknya dapat dipastikan kurang memuaskan apabila dibandingkan dengan negara yang termasuk kategori negara maju. Indonesia sendiri sekarang ini masih tergolong negara yang berkembang, masih banyak sektor dalam tata negara kita yang perlu ditingkatkan lagi agar lebih baik kedepannya.

Salah satunya adalah pelayanan publik, tingkat pelayanan publik di Indonesia bisa dikatakan masih kurang memuaskan, dapat dilihat dari masih adanya calo atau oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab hampir disetiap tempat pelayanan publik yang meminta uang imbalan agar masyarakat dapat diberikan pelayanan yang baik. Hal seperti ini sudah lama sekali ada di Indonesia, seperti bukan rahasia umum lagi bagi masyarakat. Selama ini respon publik belum mendapat perhatian dari penyelenggara publik. Masyarakat yang tidak puas atas pelayanan publik yang diterimanya tetapi tidak berdaya untuk mencari alternatif pelayanan publik yang lain biasanya akan diam saja atau akan melakukan pengajuan keluhan.<sup>3</sup> Penanganan keluhan yang tersedia umumnya masih belum mampu mendukung terjadinya pengajuan keluhan yang efektif, mudah dan murah dari konsumen pelayanan publik.<sup>4</sup>

Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukanlah hal mudah, karena akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Tantangan dan kendala ini wajar

---

<sup>3</sup>Sirajudin, Didik Sukriono, Winardi, 2012. "*Hukum Pelayanan Publik*", Malang: Setara Press, hlm. 195.

<sup>4</sup>*Ibid*, hlm. 196.



terjadi mengingat banyaknya komponen-komponen penunjang pengelolaan pelayanan publik.<sup>5</sup>

Oleh karena itu dalam rangka meningkatkan pengawasan terhadap penyelenggaraan negara serta untuk menjamin perlindungan hak-hak masyarakat dibentuk suatu komisi pengawasan masyarakat yang bersifat nasional yang bernama Ombudsman Republik Indonesia yang kemudian disebut dengan Ombudsman adalah, lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan BHMN serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.<sup>6</sup>

Ombudsman Republik Indonesia dibentuk berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Dibentuknya Ombudsman kian memperbanyak jumlah institusi-institusi negara yang mandiri (*state auxiliaris institutions*) dalam struktur ketatanegaraan Indonesia.<sup>7</sup> Ombudsman ini di mana-mana sengaja diadakan untuk melindungi masyarakat terhadap kearoganan pejabat atau pegawai penyelenggara, sekaligus memantau, mengawasi dan mengoreksi perilaku koruptif

---

<sup>5</sup>Hardiyansyah, *Op. Cit.*, hlm. 44.

<sup>6</sup>Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

<sup>7</sup> Sirajudin, Didik Sukriono, Winardi, *Op. Cit.*, hlm. 141.

pejabat-pejabat tersebut, agar pelayanan mereka kepada masyarakat menjadi lebih baik dan semestinya, sampai akhirnya lembaga Ombudsman itu diakui dunia sebagai pilar keempat, di samping pilar legislatif, pilar eksekutif, dan pilar yudisial.<sup>8</sup>

Salah satu tujuan Ombudsman Republik Indonesia adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan penyelenggara negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, kesejahteraan yang semakin baik dan meningkatkan upaya untuk memberantas dan mencegah praktek-praktek maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme.<sup>9</sup> Penyelenggaraan dan pemerintahan yang baik hanya dapat tercapai dengan peningkatan mutu aparatur sipil negara dan pemerintahan dan penegakan asas-asas pemerintahan umum yang baik. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta upaya meningkatkan pelayanan publik dan penegakan hukum diperlukan keberadaan lembaga pengawas eksternal yang secara efektif mampu mengontrol tugas penyelenggara negara dan pemerintahan.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan

---

<sup>8</sup> Ombudsman Republik Indonesia, 2009. *Ombudsprudensi*, Jakarta, hlm. 13.

<sup>9</sup> *Ibid*, hlm. 49.

peraturan perundang-undangan.<sup>10</sup>Pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa karena itu penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 adalah, transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban.<sup>11</sup>Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting dari pemerintah selain distribusi, regulasi, dan proteksi. Fungsi tersebut merupakan aktualisasi riil atau nyata kontrak sosial yang diberikan masyarakat kepada pemerintah dalam konteks hubungan *Principal-Agent*.

Dalam prinsip-prinsipnya penyelenggaraan pelayanan publik memiliki sepuluh prinsip yang diatur di dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAM/7/2003 antara lain adalah kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana kerja, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan.<sup>12</sup> Sebagai pelaksana kontrak sosial yang digariskan sebelumnya, pemerintah justru menimbulkan banyak permasalahan pelayanan publik. Sangat jelas jika pemerintah kemudian mendapat berbagai stigma negatif. Hal itu dapat dilihat dari banyaknya keluhan yang disampaikan masyarakat berkaitan dengan buruknya kinerja pelayanan publik. Padahal masyarakat sendiri mempunyai hak atas pelayanan publik yang sudah

---

<sup>10</sup>Ratminto dan Atik Septi Winarsih, "*Manajemen Pelayanan*", Pustaka Pelajar.2006 hlm. 4

<sup>11</sup>Hardiyansyah, *Op. Cit.*, hlm. 24.

<sup>12</sup>*Ibid*, hlm. 26.

jelasdiatur pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999, menyatakan konsumen mempunyai hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.<sup>13</sup>

Oleh karena itu dalam perkembangannya Ombudsman Republik Indonesia (ORI) mempunyai perwakilan-perwakilan di setiap provinsi di seluruh Indonesia. Pembentukan kantor perwakilan ini tentu saja bertujuan untuk mendekatkan fungsi Ombudsman sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik kepada masyarakat di setiap daerah. Ombudsman Republik Indonesia juga mempunyai perwakilan di Sumatera Selatan. Adanya Ombudsman Republik Indonesia di Sumatera Selatan ini diharapkan mampu mewujudkan penyelenggaraan pemerintah daerah yang bersih, demokratis, transparan, dan akuntabel serta bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan kekuasaan atau jabatan, dan tindakan penyelewengan wewenang.

Ombudsman Republik Indonesia sendiri memiliki tugas dan wewenang untuk menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, memeriksa laporan yang masuk, menindaklanjuti laporan yang masih dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman, melakukan investigasi dengan inisiatif sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik, melakukan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga masyarakat dan perseorangan, membangun jaringan kerja, mencegah terjadinya

---

<sup>13</sup>Adrian Sutedi, "*Hukum Perizinan*" *Dalam Sektor Pelayanan Publik*", Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 5.

maladministrasi dalam pelayanan publik, dan melakukan tugas yang diberikan oleh Undang-Undang<sup>14</sup>.

Dalam proses Penerimaan CPNS khususnya di Provinsi Sumatera Selatan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan menjadi satu-satunya lembaga negara yang dapat melakukan pengawasan secara langsung dan menyeluruh dalam Penerimaan CPNS. Mulai dari seleksi persyaratan administrasi, Seleksi Kompetensi Dasar (SKD) yang menggunakan sistem *Computer Assisted Test (CAT)*, dan Seleksi Kompetensi Bidang (SKB).<sup>15</sup> Semua tahapan ini Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan dapat melakukan pengawasan. Setiap tahunnya jumlah peserta CPNS di Sumatera Selatan terus bertambah, hal ini dapat dilihat dari jumlah peserta tahun 2018 ini yang menyentuh angka 86.399 pelamar di Sumatera Selatan.

Dapat dilihat bahwa peminat untuk menjadi Pegawai Negeri Sipil sekarang ini sangatlah besar namun, semakin banyak jumlah peserta yang turut serta ditakutkan semakin besar atau banyak juga bentuk-bentuk kecurangan dan maladministrasi yang dapat terjadi dalam setiap proses seleksi Penerimaan CPNS. Contohnya seperti yang terjadi pada saat tes seleksi CPNS 2018 di SUMSEL diduga terdapat praktek maladministrasi atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan

---

<sup>14</sup>Pasal 7 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

<sup>15</sup><https://nasional.kompas.com/read/2018/09/06/15353501/ini-waktu-dan-tahapan-seleksi-cpns-2018>. Diakses tanggal 6 September 2018.

pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materil, immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan.<sup>16</sup>

Hal tersebut dikarenakan banyaknya sejumlah polemik terjadi hingga insiden padamnya ratusan komputer saat tes CAT kemenkumham di dining hall jakabaring sport city beberpa waktu lalu. Koordinator pengawasan CPNS tahun 2018 Ombudsman Sumatera Selatan, Hendrico mengatakan pihaknya sudah menerima 15 laporan dari masyarakat terkait penyelenggaraan tes CPNS 2018. Pihaknya menemukan sebanyak 3.300 peserta 4.125 tes kemenkumham terpaksa gagal mengikuti tes lantaran komputer tak bisa digunakan. Menurut Hendrico, seharusnya persiapan dalam pelaksanaan tes CAT minimal H-2, permasalahan kecil harus tuntas dan sistem sudah diuji coba sebelum tes berlangsung. Namun, fakta dilapangan vendor sucofindo baru memasang peralatan tes H-1 sebelum tes CAT. Menurutnya pihak BKN dan vendor sucofindo terkesan tidak siap dan professional untuk melaksanakan hajat besar ini sehingga banyak peserta yang dirugikan.

Hal inilah yang harus menjadi tugas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan untuk melakukan pengawasan dalam Penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil di Sumatera Selatan agar dapat mencegah terjadinya maladministrasi dalam setiap proses seleksi calon pegawai negeri sipil maupun

---

<sup>16</sup>[www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--berita-palembang-diduga-maladministrasi-ombudsman-terima-15-laporan-cpns--klaim-bkn-tidak-siap---](http://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--berita-palembang-diduga-maladministrasi-ombudsman-terima-15-laporan-cpns--klaim-bkn-tidak-siap---). Diakses tanggal 1 April 2019.

menindaklanjuti apabila terjadi kecurangan yang dilakukan peserta maupun oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab. Atas dasar tersebut peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang “Penerapan Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan Terhadap Penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil Di Sumatera Selatan”.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, adapun rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, antara lain:

1. Bagaimana penerapan pengawasan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan, terhadap penerimaan CPNS tahun 2018 di Sumatera Selatan ?
2. Apa faktor penghambat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan dalam penerapan pengawasan terhadap penerimaan CPNS di Sumatera Selatan ?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan penulisan yang ingin dicapai oleh penulis adalah:

1. Untuk menganalisis penerapan pengawasan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan, dalam penerimaan CPNS tahun 2018 di Sumatera Selatan.

2. Untuk menganalisis faktor yang dapat menghambat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan dalam melakukan penerapan pengawasan terhadap Penerimaan CPNS di Sumatera Selatan.

#### **D. MANFAAT PENELITIAN**

Adapun manfaat penelitian dari penulisan skripsi ini adalah :

##### **1. Secara Teoritis**

Penulisan ini diharapkan mampu memberikan informasi, menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta sumbangan literature bagi para pembacanya khususnya yang berkaitan dengan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan dalam penerapan pengawasan calon pegawai negeri sipil di Pemerintahan Sumatera Selatan.

##### **2. Secara Praktis**

Diharapkan temuan-temuan dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi perbaikan agar dalam pelaksanaan Penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil kedepannya dapat berjalan lebih baik lagi dan dapat bebas dari segala bentuk maladministrasi.



## E. RUANG LINGKUP PENELITIAN

Ruang lingkup penelitian merupakan bingkai penelitian yang menggambarkan batas penelitian, mempersempit permasalahan, dan membatasi area penelitian.<sup>17</sup> Pembahasan mengenai Ombudsman ini cakupannya cukup luas maka penulis akan membatasi ruang lingkup pada skripsi ini agar skripsi ini dapat menjadi terarah dan sesuai dengan objek permasalahan sehingga tidak menyimpang dari masalah yang ada. Pada skripsi ini penulis menitik beratkan hanya dalam penerapan pengawasan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan, terhadap penerimaan calon pegawai negeri sipil tahun 2018 di kota Palembang.

## F. KERANGKA TEORI

Teori yaitu sesuatu yang menggambarkan variable bebas dan variable terikat yang menjadi landasan teori dalam penelitian. Landasan teori adalah teori-teori relevan yang digunakan untuk menjelaskan tentang variabel yang akan diteliti sebagai jawaban terhadap rumusan masalah.<sup>18</sup>

Kerangka teoritis dan konseptual antara lain berisi tentang pengkajian terhadap teori-teori, definisi-definisi tertentu yang dipakai sebagai landasan pengertian dan landasan operasional dalam pelaksanaan penelitian.<sup>19</sup> Adapun teori-

---

<sup>17</sup>Bambang Sunggono, "*Metodelogi Penelitian Hukum*", Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2011, hlm. 111.

<sup>18</sup>Ridwan, *Belajar "Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula"*, Bandung: Alfabet, 2009, hlm. 30.

<sup>19</sup>Bambang Waluyo, "*Penelitian Hukum Dalam Praktek*", Jakarta: Sinar Grafika, 2008, hlm. 30.

teori yang digunakan untuk menemukan permasalahan sesuai dengan rumusan masalah yang ada adalah sebagai berikut :

### **1. Teori Maladministrasi**

Definisi maladministrasi menurut Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau imateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, pengabaian kewajiban hukum, tidak transparan, kelalaian, diskriminasi, tidak profesional, ketidakjelasan informasi, tindakan sewenang-wenang, ketidakpastian hukum, salah pengelolaan. Menurut Crossman, bentuk-bentuk tindakan yang dapat dikategorikan sebagai maladministrasi adalah berprasangka, kelalaian, kurang peduli, keterlambatan, bukan kewenangan, tindakan tidak layak, jahat, kejam dan semena-

mena.<sup>20</sup>Douglas mengemukakan bahwa jenis-jenis kebijakan pemerintah yang rentan terhadap penyelewengan administratif antara lain :<sup>21</sup>

1. kebijakan pemerintah yang membiarkan kontrak-kontrak besar berisi syarat-syarat yang dapat menguntungkan para kontraktor,
2. ketika pemerintah memungut pajak yang sangat tinggi sehingga mendorong para pengusaha untuk menyuap aparat perpajakan sebagai imbalan pengurangan pajak,
3. penetapan tarif untuk industri-industri tertentu seperti kereta api, listrik, dan telepon, juga harga-harga komoditas tertentu. Ini mendorong perusahaan-perusahaan besar dan konglomerat untuk mencoba mengendalikan tarif dan harga,
4. jika pemerintah menggunakan kekuasaan untuk memilih pihak-pihak yang boleh memasuki suatu industri, semisal pertambangan dan peleburan logam, pertelevisian, atau jasa angkutan umum,
5. tatkala pemerintah memberikan pinjaman atau pembebasan pajak untuk pabrik atau peralatan jangka pendek,
6. apabila bagian-bagian tertentu dari birokrasi pemerintah memiliki kekuasaan untuk mengalokasikan bahan-bahan mentah,

---

<sup>20</sup> Sirajuddin, Didik Sukriono, Winardi, *Op. Cit.*, hlm. 186.

<sup>21</sup> Adrian Sutedi, *Op. Cit.*, hlm. 39.

7. pada saat subsidi pemerintah dibayarkan untuk proyek-proyek umum, baik secara terbuka maupun secara diam-diam.

Teori ini digunakan untuk menganalisis faktor yang dapat menghambat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan dalam penerapan pengawasan terhadap penerimaan CPNS lingkup Sumatera Selatan.

## 2. Teori Pengawasan

Pengawasan dalam banyak hal sama artinya dengan kontrol, dalam arti sempit pengawasan merupakan segala usaha atau kegiatan untuk mengetahui dan menilaikenyataan yang sebenarnya tentang pelaksanaan tugas apakah sesuai dengan semestinya atau tidak.<sup>22</sup> Menurut teori beberapa ahli pengawasan adalah .<sup>23</sup>

- a. Henry Fayol, pengawasan hakekatnya merupakan suatu tindakan menilai apakah sesuatu telah berjalan sesuai dengan yang telah ditentukan.
- b. Newman, pengawasan adalah suatu usaha untuk menjamin agar pelaksanaan suatu tugas dapat sesuai dengan rencana.
- c. Muchsan, pengawasan adalah kegiatan untuk menilai suatu pelaksanaan tugas secara *de facto*, sedangkan tujuan pengawasan

---

<sup>22</sup>Sirajuddin, Didik Sukriono, Winardi, *Op. Cit.*, hlm. 125.

<sup>23</sup>*Ibid*, hlm. 126.

hanya terbatas pada pencocokan apakah kegiatan yang telah dilaksanakan sesuai dengan tolok ukur yang ditetapkan sebelumnya.

Dari pendapat beberapa para ahli tersebut dapat diartikan dasar dari pengawasan adalah:

- (1) pengawasan ditunjukkan sebagai upaya pengelolaan untuk mencapai hasil dari tujuan;
- (2) adanya tolok ukur yang dipakai sebagai acuan keberhasilan;
- (3) adanya kegiatan untuk mencocokkan antara hasil yang dicapai dengan tolok ukur yang ditetapkan;
- (4) mencegah terjadinya kekeliruan dan menunjukkan cara dan tujuan yang benar; dan
- (5) adanya tindakan koreksi apabila hasil yang dicapai tidak sesuai dengan tolok ukur yang ditetapkan.<sup>24</sup>

Dalam sistem pemerintahan di Indonesia sendiri pengawasan dapat dilakukan oleh lembaga-lembaga di luar organ pemerintahan yang diawasi (pengawasan eksternal) salah satunya adalah Ombudsman.<sup>25</sup> Pengawasan eksternal adalah pemeriksaan yang dilakukan oleh unit pengawasan yang berada di luar unit organisasi yang diawasi. Ombudsman sebagai salah satu lembaga pengawasan eksternal yang ada di Indonesia mengemban misi untuk

---

<sup>24</sup>*Ibid*, hlm. 127.

<sup>25</sup>*Ibid*, hlm. 129.

melakukan pengawasan secara moral. Pertimbangan, saran serta rekomendasi ombudsman walaupun tidak mengikat, namun secara moral diikuti dan menjadi penyeimbang antara aparat pemerintah dengan rakyatnya. Dengan mengedepankan pengawasan yang dilandasi serta diarahkan kepada moralitas diharapkan pemberian pelayanan kepada masyarakat akan lebih meningkatkan kualitasnya.<sup>26</sup>

Teori ini digunakan untuk menganalisis penerapan pengawasan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan, terhadap penerimaan CPNS dalam lingkup Pemerintahan Sumatera Selatan.

### **3. Teori Kebijakan Publik**

Kebijakan publik adalah suatu keputusan yang dimaksudkan untuk tujuan mengatasi permasalahan yang muncul dalam suatu kegiatan tertentu yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan. Untuk itu kebijakan publik diarahkan untuk menyelesaikan masalah publik agar memenuhi kepentingan dan penyelenggaraan urusan-urusan publik.<sup>27</sup> Kebijakan publik juga harus dikembangkan sebagai alat untuk mengedepankan perubahan sektor publik, sehingga pergerakan reformasi di sektor publik dapat bergerak lebih cepat dari yang diusahakan oleh kebijakan

---

<sup>26</sup>*Ibid*, hlm. 143.

<sup>27</sup>Dwiyanto Indiahono, “*Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*”, Cet.1 (Yogyakarta) : Gava media, 2009, hlm. 19.

publik sebelumnya. Dengan demikian harus menghindari pola pikir ortodoks untuk menyelesaikan masalah publik yang kian kompleks dan rumit. Polapikir yang teralu menyederhanakan masalah publik dengan memberikan kebijakan publik yang tambal sulam harus sudah mulai ditinggalkan. Pemerintah dan analisis kebijakan di masa yang akan datang dituntut untuk mulai berfikir mengenai perubahan yang lebih bermakna dari sebelumnya.<sup>28</sup>

Dari sudut pandang para ahli seperti Lasswell, menginginkan ilmu kebijakan publik mencakup 1) metode penelitian proses kebijakan, 2) hasil dari studi kebijakan, 3) hasil temuan penelitian yang memberikan kontribusi paling penting untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan intelegensi era kita sekarang. Selain itu Lasswell juga menggerakkan dan mendorong agar para analisis kebijakan menjadi lebih kreatif dalam mengidentifikasi masalah-masalah kebijakan. Sedangkan menurut Carl Friedrich kebijakan merupakan tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup>*Ibid*, hlm. 55.

<sup>29</sup>*Ibid*, hlm. 18.

Teori ini digunakan untuk menganalisis penerapan pengawasan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan, terhadap penerimaan CPNS dalam lingkup Pemerintahan Sumatera Selatan.

#### 4. Teori Pelayanan Publik

Dari sudut pandang hukum, pelayanan publik dapat dilihat sebagai suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi atau peraturan perundang-undangan kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara atau penduduknya atas suatu pelayanan.<sup>30</sup> Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.<sup>31</sup>

Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu :<sup>32</sup>

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah/pemerintah daerah yang menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai *regulator* (pembuat aturan), dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan Pemda bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan.

---

<sup>30</sup>Sirajuddin, Didik Sukriono, Winardi, *Op. Cit.*, hlm. 12.

<sup>31</sup>Hardiyansyah, *Op. Cit.*, hlm. 11.

<sup>32</sup>*Ibid*, hlm. 13.



2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Dimana orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik.
3. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan), maksudnya kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintah daerah.

Dengan kata lain hukum pelayanan publik merupakan seperangkat norma hukum tentang pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara yang dituangkan baik secara tertulis maupun tidak tertulis, yang mengikat pemerintah sebagai pemberi pelayanan publik dan warga negara sebagai penerima layanan publik secara keseluruhan, dan dengan ancaman sanksi bagi pelanggar aturan tersebut.<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup>Sirajuddin, Didik Sukriono, Winardi, *Op. Cit.*, hlm. 13.

## **G. METODE PENELITIAN**

Metode Penelitian mempunyai fungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan atau hasil dari penelitian, sedangkan penelitian hukum merupakan proses kegiatan berpikir dan bertindak logis, metodelis, dan sistematis mengenai gejala yuridis, peristiwa hukum, atau fakta empiris yang terjadi, atau yang ada di sekitar kita untuk direkonstruksi guna mengungkapkan kebenaran yang bermanfaat bagi kehidupan.<sup>34</sup> Metode yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah :

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian ini menggunakan penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dengan artian nyata serta dapat meneliti bagaimana cara kerja hukum di suatu lingkungan masyarakat.<sup>35</sup>

### **2. Pendekatan Penelitian**

#### **a. Pendekatan Kasus**

Pendekatan kasus (*case approach*), pendekatan ini dilakukan dengan upaya untuk menelaah latar belakang atas

---

<sup>34</sup>Abdulkadir Muhammad, “*Hukum dan Penelitian Hukum*”, Cet.1 (Bandung) : PT. Citra Aditya Bakti, 2004, hlm. 11.

<sup>35</sup>Usmawadi, “*Materi Pendidikan dan Kemahiran Hukum*”, Laboratorium Hukum Fakultas Hukum UNSRI, 1992, hlm. 250.

suatu permasalahan yang terjadi dan perkembangan atas isu-isu yang sedang dihadapi.<sup>36</sup>

**b. Pendekatan Analisis**

Pendekatan analisis (*analytical approach*), adalah pendekatan yang didasarkan pada seperangkat ungkapan-ungkapan dan asumsi-asumsi kebahasaan dan *sociolinguistic*.<sup>37</sup> Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui dan menganalisis proses atau gejala yang terjadi selama seleksi penerimaan CPNS.

**c. Pendekatan Perundang-Undangan (*Statue Approach*)**

Pendekatan perundang-undangan dilakukan agar dalam proses untuk meneliti aturan-aturan hukum yang ada sebagai fokus penelitian.<sup>38</sup> Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh deskripsi analisis peraturan hukum yang mengatur mengenai pengawasan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia dalam proses penerimaan CPNS. Pendekatan perundang-undangan, dilakukan dengan

---

<sup>36</sup>Peter Mahmud Marzuki, 2010, "*Penelitian Hukum*", Prenda Media Group, Surabaya, hlm. 94.

<sup>37</sup>Salim HS, Erlies Septiana Nurbani, "*Penerapan teori hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*", cet II, Jakarta : RajaGrafindo Persada, hlm. 17.

<sup>38</sup>Johnny Ibrahim, 2005, "*Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif*", cet III, Malang : Bayumedia Publishing, hlm. 302.

menelaah semua Undang-Undang dan regulasi yang berkaitan dengan pengawasan yang dapat dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia. Pendekatan ini memberikan kesempatan untuk peneliti mempelajari adakah konsistensi dan kesesuaian antara suatu Undang-Undang dengan Undang-Undang lainnya atau antara Undang-Undang dan Undang-Undang Dasar atau antara regulasi dan Undang-Undang.<sup>39</sup>

### 3. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan Sumber data penelitian diperoleh dari data primer. Data Primer, suatu data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat yang dilakukan dengan wawancara, observasi dan alat lainnya.

#### a. Data Primer

Yaitu data yang didapat dari sumber informan pertama yang merupakan individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Data ini diperoleh melalui wawancara dengan asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan, Hendrico,S.H.Serta peserta CPNS Raezyah Mauliyani, Ajeng Putri,

---

<sup>39</sup>Peter Mahmud Marzuki, 2005, "*Penelitian Hukum*", Jakarta : Kencana Prenada Media Group, hlm. 93.

Reynaldi Dwi, dan masyarakat umum Krissya Nainggolan, Erick Martin, Anita.

b. Data Sekunder

Merupakan data yang bersumber dari bahan-bahan kepustakaan, yaitu :

1) Bahan Hukum Primer, yaitu bahan-bahan hukum yang bersifat mengikat dan patuh seperti peraturan perundang-undangan yang terdiri atas :

a) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899.

b) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038.

2) Bahan Hukum Sekunder, merupakan bahan hukum yang dapat menunjang dan membantu penyusun dalam menganalisa dan memahami bahan hukum primer seperti: Majalah, surat kabar, buku-buku, makalah, dan artikel.

3) Bahan Hukum Tersier adalah bahan hukum yang memberi petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan

hukum sekunder seperti Kamus Hukum, Internet, Kamus Besar Bahasa Indonesia, dan Kamus Politik.

#### **4. Lokasi Penelitian**

Agar mendapatkan data-data yang diperlukan untuk menulis skripsi ini, penulis melakukan penelitian dengan mengambil lokasi di kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan yang beralamat di Jalan Bidar blok B No.10 RT.23 RW.07, Kelurahan Lorok Pakjo, Kecamatan Ilir Barat 1 Kampus Ex POM Palembang.

#### **5. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan cara:

##### **a. Wawancara**

Teknik wawancara adalah usaha untuk mengumpulkan informasi dengan cara mengajukan pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan juga oleh informan yang kita tanyakan. Wawancara dilakukan dengan melakukan tanya jawab secara langsung dengan narasumber, yaitu para asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan yaitu Hendrico, S.H.Serta peserta CPNS Raezyah Mauliyani, Ajeng Putri, Reynaldi Dwi, dan masyarakat umum Hafid Fatahilah, Erick Martin, Anita.

b. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dipilih oleh penyusun karena dengan teknik ini dapat memperoleh informasi dari bermacam-macam sumber tertulis atau dokumen. Data dokumentasi yang digunakan adalah data dokumen tertulis yang berhubungan dengan pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan terhadap seleksi penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil.

**6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

a. Pengolahan Data

Setelah penyusun mendapatkan data yang diperlukan, maka penyusun melakukan pengelompokan data untuk selanjutnya dilakukan pengeditan data agar diperoleh data yang sesuai dengan permasalahan yang dikaji pada tahap akhir dari pengolahan data, sehingga siap digunakan untuk dianalisis.

b. Analisis Data

Analisis data merupakan suatu metode untuk mengelola sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan tentang sebuah penelitian. Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif,

karena secara umum dalam melakukan suatu penelitian kuantitatif menggunakan metode wawancara.

## **7. Teknik Penarikan Kesimpulan**

Teknik penarikan kesimpulan yang digunakan dalam menyusun skripsi ini adalah metode berfikir induktif. Yaitu pengambilan kesimpulan dari fakta atau data khusus berdasarkan pengamatan dan pengalaman. Data hasil pengamatan disusun, diolah, dikaji, dan kemudian ditarik maknanya dalam bentuk pernyataan atau kesimpulan yang bersifat umum.<sup>40</sup>

## **H. SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk mempermudah pembahasan didalam penelitian ini maka akan disusun kedalam beberapa bab, yang masing-masing berisi uraian sebagai berikut :

### **BAB I : Pendahuluan**

Pada bab ini terdiri dari Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Ruang Lingkup Penelitian, Kerangka Teori, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

### **BAB II :Tinjauan Pustaka**

---

<sup>40</sup>Beni Ahmad Saebani, "*Metode Penelitian Hukum*", Bandung: Pustaka Setia, 2008, hlm. 112.



Pada bab ini akan diuraikan pokok-pokok yang digunakan dalam penelitian ini yang berisi teori-teori pendukung dalam penganalisaan serta pengembangan penelitian pada skripsi ini.

### **BAB III : Pembahasan**

Bab ini merupakan pembahasan terhadap pokok permasalahan yang telah dirumuskan dalam bab I. Analisa akan diuraikan berdasarkan teori-teori yang telah diuraikan didalam bab II.

### **BAB IV : Penutup dan Saran**

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisikan kesimpulan dan saran-saran mengenai permasalahan yang telah dibahas sebelumnya.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-buku

- Adrian Sutedi, "*Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*", Sinar Grafika, Jakarta.
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Cet.1 (Bandung) : PT. Citra Aditya Bakti, 2004.
- Antonius Suajata, R.M. Surachman, "*Ombudsman Indonesia di Tengah Ombudsman Internasional*", Sebuah Ontologi, Jakarta : KON.
- Bagir Manan, "*Fungsi Ombudsman*", 2000, Surabaya.
- Bambang Sunggono, *Metodelogi Peneltian Hukum*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2011.
- Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008
- Budhi Masthuri, "Mengenal Ombudsman Indonesia", 2005, Jakarta: Pradya Paramita.
- Dadan Suharmawijaya dkk, "*Modul Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*", Jakarta, 2016.
- Dwiyanto Indiahono, *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*, Cet.1 (Yogyakarta) : Gava media, 2009.
- Galang Asmara, "Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia", Laksbang, Yogyakarta, 2005.
- Galang Asmara, "*Ombudsman Republik Indonesia dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia*", Surabaya: Laksbang Yustisia, 2012.
- Hardiyansyah, "*Kualitas Pelayanan Publik*", Gava Media, Yogyakarta, 2011.
- Johnny Ibrahim, 2005, *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, cet III, Malang : Bayumedia Publishing.
- Juniarso Ridwan, Achmad Sodik Sudrajat, "*Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*", Penerbit NUANSA, 2010.
- Leo Agustino, "*Dasar-dasar Kebijakan Publik*", Alfabeta, Bandung, 2014.

- Muchsan, *“Hukum Kepegawaian”*, Jakarta, Bina Aksara.
- Ombudsman Republik Indonesia, 2009. *Ombudsprudensi*, Jakarta.
- Pandji Santosa, *“Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance”*, PT.Refika Aditama, Bandung.
- Peter Mahmud Marzuki, 2010, *Penelitian Hukum*, Prenda Media Group, Surabaya.
- Ridwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*, Bandung : Alfabet, 2009.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih *“Manajemen Pelayanan”* , Pustaka Pelajar, 2006.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih *“Manajemen Pelayanan”* , Cet 4, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2007.
- Sastra Djatmika dan Marsono, *“Hukum Kepegawaian di Indonesia”*, Djambatan, Jakarta.
- Sri Hartini, Setiajeng Kadarsih, Tedi Sudrajat, *“Hukum Kepegawaian”*, Sinar Grafika, Jakarta.
- S.F. Marbun, *“Hukum Administrasi Negara II”*, Yogyakarta: FH UII Press, 2013
- Sirajudin, Didik Sukriono, Winardi, *“Hukum Pelayanan Publik”*, Setara Press, Malang, 2012.
- Usmawadi, *Materi Pendidikan dan Kemahiran Hukum*, Laboratorium Hukum Fakultas Hukum UNSRI, 1992.
- W.J.S Poerwadarminta, *“Kamus Umum Bahasa Indonesia”*, Depdikbud, PN Balai Pustaka, Jakarta
- W.J.S Poerwadarminta, *“Kamus Besar Bahasa Indonesia”*, Balai Pustaka, Jakarta.

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2018, *“Tentang Perubahan atas Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2018”*, *“Tentang Panitia Seleksi Nasional Pengadaan Pegawai Negeri Sipil Tahun 2018”*.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2018, “Tentang Kriteria Penetapan Kebutuhan Pegawai Negeri Sipil dan Pelaksanaan Seleksi Calon Pegawai Negeri Sipil Tahun 2018.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899.

### **C. Internet**

<https://nasional.kompas.com/read/2018/09/06/15353501/ini-waktu-dan-tahapan-seleksi-cpns-2018>. Diakses tanggal 6 September 2018.

[www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--berita-palembang-diduga-maladministrasi-ombudsman-terima-15-laporan-cpns--klaim-bkn-tidak-siap---](http://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--berita-palembang-diduga-maladministrasi-ombudsman-terima-15-laporan-cpns--klaim-bkn-tidak-siap---)

. Diakses tanggal 1 April 2019.

[www.ombudsman.go.id/artikel-berani-melapor-dan-menangani-laporan](http://www.ombudsman.go.id/artikel-berani-melapor-dan-menangani-laporan).

Diakses tanggal 11 Juni 2019.

### **D. Jurnal**

Ayu Desiana, “*Jurnal Analisis Konsep Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*”.

Erick S.Holle, “*Pelayanan Publik melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi dalam Meningkatkan Public Service*”, Jurnal Sasi Vol. 17 No.3, Juli-September, 2011.

Jurnal Sri Wahyuni T, “*Peran Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia di Bidang Pertanahan (Studi Pada Ombudsman Republik Indonesia Kantor Perwakilan Sulawesi Selatan)*”.

- Khoirul Huda, "*Pertanggungjawaban Hukum Tindakan Maladministrasi dalam Pelayanan Publik*", Universitas Yudharta, Pasuruan, Jurnal.Yudharta.ac.id.
- Susi Dwi Harijanti, "*Komisi Ombudsman Nasional : Problem dan Prospek*", Jurnal Hukum No. 21 volume 9, September 2002, Yogyakarta: FH UII.
- Solechan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, "*Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia*", Administrative Law & Governance Journal, vol 1 Edisi 2 Mei 2018.