

**PERANAN OMBUDSMAN PERWAKILAN SUMATERA SELATAN
TERHADAP PENGAWASAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Persyaratan Mengikuti Ujian Skripsi/Komprehensif
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum Pada Bagian Hukum Administrasi Negara
Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya*

Oleh:

Muhammad Wahyu Silpa

02011381621271

**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS
SRIWIJAYA PALEMBANG 2021**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Muhammad Wahyu Silpa Pamungkas
Nomor Induk Mahasiswa : 02011381621271
Tempat/Tanggal Lahir : LubukLinggau, 5 Februari 1998
Fakultas : Hukum
Strata Pendidikan : S1
Bagian/Program Kekhususan : Hukum Administrasi 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 sudah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

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

Palembang, Januari 2021
Penulis,



Muhammad Wahyu Silpa P.

NIM. 02011381621271

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : MUHAMMAD WAHYU SILPA P.
NIM : 02011281621271
PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM ADMINISTRASI NEGARA

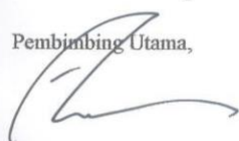
JUDUL

**PERANAN OMBUDSMAN PERWAKILAN SUMATERA SELATAN
TERHADAP PENGAWASAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG**

Telah diuji dan Lulus dalam Sidang Ujian Komprehensif pada tanggal 26 Januari 2021 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Mengesahkan :

Pembimbing Utama,



Wahyu Ernaningsih, S.H., M.Hum
NIP. 195702241979032001

Pembimbing Pembantu,



M. Zainul Arifin, S.H., M.H.
NIP. 198908242015041003



Dekan Fakultas Hukum
Universitas Sriwijaya

Dr. Febrian S.H., M.S.
NIP. 196201311989031001

MOTTO

“Semua masalah pasti ada jalan keluarnya karena Allah tidak akan pernah memberikan cobaan diluar kemampuan umat-Nya”

Qs Al Baqarah 286

Dengan segala kerendahan hati

Skripsi ini aku persembahkan untuk:

Kedua Orang Tuaku Tercinta;

Keluargaku;

Dosen Pembimbing;

Almamater ku yang selalu

kubanggakan;

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **PERANAN OMBUDSMAN PERWAKILAN SUMATERA SELATAN TERHADAP PENGAWASAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG.**

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Palembang. Walaupun dalam proses menyelesaikan skripsi ini penulis banyak menemui rintangan dan tantangan, namun hal tersebut tidaklah membuat penulis patah semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Tidak ada satupun yang mampu menyurutkan semangat penulis untuk tetap berusaha semaksimal mungkin demi menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari sempurna. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat secara teoritis maupun praktis bagi para pembaca. Aamiin Ya Robbal Alamin.

Palembang, Januari 2021

Penulis,



Muhammad Wahyu Silpa Pamungkas

NIM. 02011381621271

v

UCAPAN TERIMA KASIH

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

v

Bismillahirrahmanirrahim, segala puji dan syukur yang tidak hentinya penulis haturkan kehadiran Allah SWT., karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: Pertanggung jawaban Negara ini dengan baik. Skripsi ini ditulis untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Hukum Administrasi Negara di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Palembang.

Proses menyusun dan menyelesaikan skripsi ini, tentunya tidak lepas dari berbagai bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Febrian, S.H.,M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
2. Bapak Dr. Mada Apriadi S.H., MCL selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
3. Bapak Dr. Ridwan S.H., M.Hum. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
4. Drs. Murzal S.H., M.H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
5. Ibu Wahyu Ernaningsih, S.H., M. Hum selaku Pembimbing Akademik yang selalu meluangkan waktu, mencurahkan pikiran, membimbing dan memberikan wejangan-wejangan kepada kami anak bimbingannya untuk selalu membanggakan;
6. Ibu Wahyu Ernaningsih, S.H., M.Hum juga sekaligus menjadi Dosen Pembimbing Utama saya, Terima Kasih Ibu Erna telah mengarahkan Skripsi ini hingga selesai, sekali lagi terima kasih Ibu Erna dengan Rasa Hormat;
7. Bapak M. Zainul Arifin, S.H., M.H., selaku pembimbing pembantu yang telah banyak memberikan masukan, nasehat serta bimbingan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;

8. Bapak/Ibu Dosen dan pegawai Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang telah mencurahkan seluruh ilmunya selama proses belajar mengajar dan juga telah memberikan doa, serta selalu memotivasi agar mahasiswa/i-nya dapat menjadi insan yang berguna di masa yang akan datang;
9. Kedua Orang Tua saya yang saya cintai, M. Saleh Aun dan Sri Zainalelah yang telah memberikan kasih sayang, fasilitas, semangat dan doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis;
10. Kakak Hery Ahmadi, Mbak Vivin, Mbak Destiana, Mbak Fitri, dan Mbak Athera, yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis;
11. Seluruh Teman-Temanku (Agung Ramadhan, Rio Muzani Rahmatullah, Iqbal Siswanto, Abdhel Ammario Al-Fayed, Prana Apriansyah, M.Arif Rivaldo) yang terus menyemangati penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI	vii
ABSTRAK	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Ruang Lingkup	12
F. Kerangka Teori	13
G. Metode Penelitian	16
1. Jenis Penelitian	16
2. Pendekatan Penelitian	16
3. Sumber Bahan Hukum	17
4. Teknik Pengumpulan Data	18
5. Analisis Data	18
6. Studi Lapangan	18
7. Teknik Penarikan Kesimpulan	19
H. Sistematika Penulisan	20

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Pemerintah Daerah	21
1. Pengertian pemerintah daerah	21 a.
Menurut Undang-Undang	21
b. Menurut Para Ahli	23
2. Asas-asas Dalam Pemerintah Daerah	26
B. Pelayanan Publik	32
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	32
2. Jenis-jenis Pelayanan Publik	35
3. Prinsip-Prinsip Penerapan Pelayanan Publik	36
4. Pelayanan Publik Sebagai bentuk Pelayanan Daerah	39
C. Ombudsman	47
1. Pengertian Ombudsman	47
2. Fungsi dan Tugas Ombudsman di Indonesia	49
3. Kewenangan Ombudsman Republik indonesia	50
4. Tujuan Ombudsman Republik indonesia	54

5.	Kedudukan Ombudsman di Indonesia	55
6.	Kedudukan Ombudsman Provinsi Sumatera Selatan	58
D.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	62
BAB III PEMBAHASAN		64
A.	Problematika Pengawasan yang dilakukan oleh Lembaga Ombudsman Provinsi Sumatera Selatan terhadap pengawasanMal-administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Palembang	64
1.	Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan	64
2.	Mal-administrasi yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	70
B.	Faktor-faktor yang Menghambat Tugas, Fungsi dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan terhadap Pengawasan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	78
1.	Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia	78
2.	Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Susunan, Pembentukan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah	81
3.	Faktor Penghambat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan dalam Melaksanakan Tugas dan Wewenangnya	86
BAB IV PENUTUP		
A.	Kesimpulan	93

B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	99

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul Peranan Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan Terhadap Pengawasan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, Ombudsman adalah salah satu lembaga di Indonesia yang tugas dan fungsinya adalah mengawasi setiap badan-badan yang menyelenggarakan pelayanan publik. Ombudsman Republik Indonesia ini sendiri mempunyai perwakilan di setiap daerah yang ada di Indonesia salah satunya adalah di Provinsi Sumatera Selatan. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan mempunyai tugas yaitu mengawasi badan-badan yang menjalankan roda pemerintahan dibagian administrasi khususnya badan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang menjadi permasalahan tersendiri karena banyaknya keluhan masyarakat Kota Palembang dalam melayani masyarakat Kota Palembang. Maka dari itu rumusan permasalahan yang digunakan ada 2 (dua) yaitu yang pertama adalah Bagaimanakah Problematika Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Provinsi Sumatera Selatan sebagai Pengawas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kedua adalah Apakah Faktor-Faktor yang menghambat fungsi dan tugas Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan Terhadap Pengawasan. Adapun Metode Penelitian yang digunakan adalah Normatif yang didukung dengan Penelitian Empiris yaitu mengkaji suatu peraturan perundang-undangan dan dikaitkan dengan penelitian yang didapatkan langsung di lapangan. Bahwa dapat dikatakan kendala dalam melakukan pengawasan adalah kurangnya transparansi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, dan faktor penghambatnya adalah kurangnya Sumber Daya Manusia di Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan dan minimumnya saran dan prasarana yang ada dalam lembaga Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan.

Kata Kunci: Ombudsman, Pengawasan, Provinsi Sumatera Selatan

Menyetujui :

Pembimbing Utama,



Wahyu Ernaningsih, S.H., M.Hum
NIP. 195702241979032001

Pembimbing Pembantu,



M. Zainul Arifin, S.H., M.H.
NIP. 198908242015041003

Mengetahui :

Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara,



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

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan Negara dan pemerintahan sebelum reformasi diwarnai dengan banyaknya praktik mal-administrasi,¹ antara lain korupsi, kolusi, dan nepotisme, sehingga diperlukan reformasi birokrasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efisien, jujur, bersih, dan terbuka. Penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang baik hanya dapat tercapai dengan peningkatan mutu aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan, juga penegakan asas-asas pemerintahan umum yang baik.

Pemerintah melakukan perubahan-perubahan mendasar dalam sistem ketatanegaraan dan sistem pemerintahan Indonesia setelah reformasi. Perubahan yang dimaksud antara lain dengan membentuk lembaga-lembaga negara dan lembaga-lembaga pemerintahan yang baru. Lembaga Negara telah tertuang dalam UUD 1945 yang terdiri dari Lembaga Tertinggi Negara, Lembaga Negara Lapis Kedua, dan Lembaga Negara yang lain yang disejajarkan dengan Lembaga Lapis Kedua.

¹ Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Republik Indonesia No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

Lembaga yang termasuk dalam Lembaga Tinggi Negara adalah:²

2

- a. Presiden dan Wakil Presiden;
- b. Dewan Perwakilan Rakyat (DPR);
- c. Dewan Perwakilan Daerah (DPD);
- d. Majelis Permusyawaratan Rakyat (MPR);
- e. Mahkamah Konstitusi (MK);
- f. Mahkamah Agung (MA); dan
- g. Badan Pemeriksa Keuangan (BPK);

Sedangkan Lembaga negara yang masuk dalam lapis kedua yang disebutkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 adalah:³

- a. Menteri Negara;
- b. Tentara Nasional Indonesia;
- c. Kepolisian Negara;
- d. Komisi Yudisial;
- e. Komisi Pemilihan Umum;

² Jimly Asshiddiqie, 2003, *Struktur Ketatanegaraan Indonesia Setelah Perubahan Keempat Undang-Undang Dasar 1945*, (makalah disampaikan dalam Seminar Pembangunan Hukum Nasional

f. Bank Sentral;

VIII dengan tema Penegakan Hukum dalam Era Pembangunan Berkelanjutan, diselenggarakan oleh Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia, Denpasar, hlm. 23.
³*Ibid.*, hlm. 25.

Selain lembaga yang disebutkan dalam Undang-Undang Dasar, terdapat juga lembaga lain yang disejajarkan dengan lembaga lapis kedua, yaitu lembaga negara yang dibentuk dengan Undang-Undang, yaitu:³

- a. Kejaksaan Agung
- b. Otoritas Jasa Keuangan
- c. Lembaga Penjamin Simpanan
- d. Komisi Nasional Hak Asasi Manusia
- e. Komisi Pemberantasan Korupsi
- f. Komisi Penyiaran Indonesia
- g. Komisi Pengawas Persaingan Usaha
- h. Komisi Perlindungan Anak Indonesia
- i. Ombudsman Republik Indonesia

Presiden mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 pada bulan

³ Jimly Asshiddiqie, 2006, *Perkembangan dan Konsolidasi Lembaga Negara Pasca Reformasi*, Jakarta, Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi RI, hlm. 8.

Maret tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional. Yang kemudian pada tanggal

10 Maret 2000 berdirilah lembaga Ombudsman Indonesia dengan nama Komisi Ombudsman Nasional. Untuk lebih mengoptimalkan fungsi, tugas, dan wewenang Komisi Ombudsman Indonesia sebagai landasan hukum yang lebih jelas dan kuat. Hal ini sesuai dengan Ketetapan MPR Nomor VIII/MPR/2001 Tentang Pemberantasan dan

Pencegahan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme. Kemudian ditetapkanlah Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Setelah diberlakukannya Undang-undang Ombudsman Republik Indonesia maka Komisi Ombudsman Nasional berubah menjadi Ombudsman Republik

Indonesia.⁴

Perubahan nama tersebut mengindikasikan bahwa Ombudsman tidak lagi berbentuk Komisi Negara yang bersifat sementara, tetapi merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan dengan lembaga-lembaga negara yang lain, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan lembaga lainnya.⁵

Pembentukan Ombudsman Republik Indonesia juga dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik dan juga sebagai pengawasan terhadap lembaga-lembaga negara di Indonesia. Untuk itu maka pembentukan Ombudsman

⁴ Ketetapan MPR Nomor VIII/MPR/2001 Tentang Pemberantasan dan Pencegahan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme

⁵ Undang-undang Nomor 37 tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Psl 2.

Republik Indonesia ini sangat diperlukan untuk penyelenggaraan dan pemerintahan yang merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik.⁶

Fungsi dari lembaga Ombudsman Republik Indonesia tercantum dalam Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia pasal 6 yang menyatakan bahwa:⁷

“Mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta Badan Swata atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu”

Adapun juga Tugas dari Ombudsman Republik Indonesia menurut Undangundang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia selanjutnya pasal 7 menyebutkan:⁸

- a. Menerima laporan atas dugaan Mal-administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
- c. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;
- d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

⁶ Ratna Sari Dewi, 2019, *19 Tahun Ombudsman, Menuju Pelayanan Publik Prima*, diakses di <https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/19-tahun-ombudsman-menuju-pelayanan-publik-prima>, pada tanggal 5 Juli 2020.

⁷ *Ibid.*, Psl 6.

⁸ *Ibid.*, Psl 7.

- e. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- f. Membangun jaringan kerja, melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang..

Dokumen merupakan sebuah naskah atau arsip, dokumen sering juga memiliki arti yaitu menggambarkan hasil dari suatu kegiatan dengan kebutuhan isi dokumen yang berbentuk tulisan, atau rekaman sesuai dengan prosedur ketentuan yang berlaku. Pengurusan dokumen merupakan masalah di bagian administrasi di setiap lembaga atau instansi, juga ada di perusahaan-perusahaan, dalam pengurusan dokumen tidak lepas dari yang namanya Pelayanan Publik.

Pelayanan Publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban.⁹ Pelayanan publik secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung.¹⁰ Secara singkat bahwa pengertian pelayanan publik adalah bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Sedangkan menurut Pasal 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan

⁹ Robert, 1996, *Pelayanan Publik*, Jakarta, PT GRAMEDIA PUSTAKA UTAMA, hml. 30.

¹⁰ Agus Dwiyanto, 2015, *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, Yogyakarta, Universitas Gadjah Mada, hlm. 15.

pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹¹

Berbicara masalah Dokumen dan Pelayanan Publik maka yang dibahas adalah pelayanan administratif. Pelayanan administratif merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh public.

Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor, Surat Ijin Mengemudi, dan lain sebagainya.¹²

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang diatur dalam Peraturan Walikota Palembang Nomor 55 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Adapun tugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menurut pasal 2 ayat (3) Peraturan Walikota Nomor 55 Tahun 2016 adalah membantu walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan tugas pembantuan.¹³

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menjalankan tugasnya juga memiliki fungsi yang sangat vital. Adapun fungsi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu sebagai penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum.¹⁴ Pelayanan umum yang dimaksud disini adalah bentuk pelayanan bagi

¹¹ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta, Gava Media, hlm. 10.

¹² Moenir, H.A.S 2008. *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta : Bumi Aksara, hlm 43.

¹³ Peraturan Walikota Palembang Nomor 55 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, Ps 2 ayat (3).

¹⁴ Penjelasan Umum Peraturan Walikota Palembang Nomor 55 Tahun 2016

masyarakat Indonesia dalam mengurus kegiatan administrasi masyarakat seperti pembuatan dokumen baik dokumen pribadi maupun dokumen keluarga. Adapun dokumen pribadi seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, dan lain sebagainya. Selain dokumen pribadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga memiliki fungsi untuk membuat dokumen keluarga, seperti Kartu Keluarga (KK), Buku Nikah, dan lain sebagainya.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dapat dikategorikan sebagai suatu lembaga yang memiliki fungsi dan peranan yang sangat amat strategis. Hal tersebut dikarenakan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang memiliki kewajiban untuk mengurus kegiatan administrasi masyarakat, seperti: pembuatan kartu tanda pengenal (KTP), pembuatan kartu keluarga (KK), pembuatan akta kelahiran dan lain sebagainya. Hal yang memperhatikan dalam hal ini ialah bahwa pada tahun 2018 lalu mengurus E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sumatera Selatan membutuhkan waktu hingga 1 tahun lantaran alat perekam yang sudah usang, keterbatasan sinyal hingga sumber daya manusia yang terbatas. Akibatnya, warga rela membayar biaya hingga Rp 300.000 untuk mempercepat pembuatan E-KTP. Kartu identitas e-KTP ini merupakan barang vital, yang akan menjadi dasar mengurus aneka hal mulai dari membuat Kartu Keluarga (KK), hingga mendaftar melakukan suatu proses registrasi ulang kartu prabayar.¹⁵

Peran lembaga Ombudsman Republik Indonesia dalam pengawasan penyelenggara pelayanan publik adalah langkah-langkah yang dilakukan dalam

¹⁵ Aji YK Putra, *Mau Cepat Bikin e-KTP di Sumsel Harus Rela Bayar Pungli Rp 300.000* <https://regional.kompas.com/read/2018/05/03/18222981/mau-cepat-bikin-e-ktp-di-sumsel-harus-relabayar-pungli-rp-300000?page=all>, diakses pada tanggal 04 Agustus 2020 , pukul 16.23 wib.

menyelesaikan kasus-kasus atau laporan-laporan masyarakat tentang Maladministrasi. Masyarakat memahami kesalahan dari pelayanan publik merupakan hal yang biasa dan tidak terlalu penting (*trivial matters*), padahal kesalahan pelayanan publik tersebut dapat menimbulkan kerugian *materiil* dan *immateriil* serta situasi ketidakadilan yang merugikan hak-hak warga negara. Maka dari itu Pemerintah membentuk perundang-undangan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan mendirikan lembaga yang mengawasi terwujudnya pelayanan publik yaitu Omdusman yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman

Pendirian Lembaga Ombudsman di daerah sendiri mempunyai kepentingan untuk melakukan pengawasan terhadap birokrasi pemerintahan di tingkat daerah. Kehadiran Lembaga Ombudsman Daerah di Provinsi Sumatera Selatan diharapkan mampu memberikan solusi bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan yang ada di Kota Palembang. Berdasarkan Penjelasan yang telah penulis jabarkan di ataslah, yang menjadikan penulis tertarik melaksanakan penelitian skripsi dengan Judul Skripsi

“PERANAN OMBUDSMAN PERWAKILAN SUMATERA SELATAN TERHADAP PENGAWASAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG”.

B. Rumusan Masalah

1. Problematika Pengawasan yang dilakukan oleh Lembaga Ombudsman Provinsi Sumatera Selatan terhadap pengawasan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Palembang ?
2. Apakah Faktor-Faktor yang Menghambat Fungsi dan Tugas Ombudsman

Provinsi Sumatera Selatan terhadap Pengawasan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui dan Memahami Problematika Pengawasan yang Dilakukan oleh Lembaga Ombudsman Provinsi Sumatera Selatan Terhadap Pengawasan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Palembang.
2. Untuk Mengetahui dan Memahami serta Membahas Faktor-faktor penghambat fungsi dan tugas Ombudsman Provinsi Sumatera Selatan terhadap Pengawasan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari dilakukannya penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian skripsi ini diharapkan dapat memberi wawasan mengenai tugas dan fungsi serta memberikan wawasan mengenai Pelaksanaan Pelayanan Publik dan Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Daerah terkhusus di daerah Provinsi Sumatera Selatan

2. Manfaat Praktis

Penelitian skripsi ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam bidang Hukum Administrasi Negara serta dijadikan pedoman oleh pihak-pihak yang membutuhkan, yaitu:

- a. Masyarakat

Hasil Penelitian ini dapat memberikan analisis serta edukasi bagi Masyarakat terkhususnya di Provinsi Sumatera Selatan mengenai Lembaga Negara Ombudsman. Selain itu penelitian ini juga dapat digunakan salah satu referensi untuk masyarakat terkait tugas dan fungsi Ombudsman sebagai Pelayanan Publik dan Pengawasan Lembaga Negara Indonesia.

b. Ombudsman Daerah Sumatera Selatan

Hasil Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan memberikan kritik terkait Ombudsman Daerah Sumatera Selatan dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai Pelayanan Publik dan Pengawas.

E. Ruang Lingkup

Dalam perkembangan dan pemikiran tentang pengorganisasian kekuasaan dan tentang organisasi negara berkembang sangat pesat.¹⁶ Struktur dan fungsi organisasi dan institusi-institusi kenegaraan itu berkembang dalam banyak ragam dan bentuknya, baik di tingkat pusat atau nasional maupun di tingkat daerah atau lokal. Gejala perkembangan semacam itu merupakan kenyataan yang tak terelakkan karena tuntutan keadaan dan kebutuhan yang nyata, baik secara faktor sosial maupun dalam

¹⁶ Stephen P. Robbins, 2006, *Organization Theory: Structure Designs and Applications*, 3rd edition, Prentice Hall, New Jersey, 1990. dalam Jimly Asshiddiqie, *Perkembangan dan Konsolidasi Lembaga Negara Pasca Reformasi*, Sekretariat Jendral dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi RI, Jakarta, hlm. 1

segi ekonomi, politik dan budaya di tengah dinamika global pengaruh globalisme versusasi lokalisme yang semakin kompleks.

Maka dari itu Pemerintah membentuk Ombudsman di tiap-tiap daerah untuk membantu pemerintah meningkatkan kebutuhan masyarakat yang kian besar, maka dari itu Ombudsman bertugas menerima atas dugaan mal-administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan melakukan penindakan laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman.

Indonesia yang mempunyai wilayah yang luas tidak memungkinkan untuk Lembaga Ombudsman Negara Republik Indonesia untuk menampung semua tuntutan atau laporan yang diberikan oleh masyarakat maka dari Ombudsman membentuk perwakilan di tiap-tiap wilayah Provinsi yang ada Indonesia, Untuk itu maka ruang lingkup penelitian yang akan penulis bahas adalah fungsi dan tugas Ombudsman Sumatera Selatan Kota Palembang serta membahas faktor-faktor apa saja yang menghambat pelaksanaan dari tugas dan fungsi dari Ombudsman Republik Indonesia.

F. Kerangka Teori

1. Teori Kelembagaan Negara

Berbicara masalah Kelembagaan negara, Montesquieu menciptakan suatu konsep yang disebut Trias Politika. Yang dimana konsep Trias Politika ini merupakan konsep pembagian kekuasaan negara yang dibedakan menjadi kekuasaan legislatif, kekuasaan eksekutif dan kekuasaan yudikatif. Esensinya adalah mencegah terjadinya penyalahgunaan kekuasaan oleh penguasa atas dasar kekuasaan, dengan harapan hak-hak asasi warga negara lebih terjamin. Hak-hak warga negara dapat dijamin jika fungsifungsi kekuasaan tidak dipegang oleh satu orang atau badan.

Menurut Jimly Asshiddiqie Lembaga negara dalam arti sempit sebagai badan atau organisasi yang menjalankan fungsi menciptakan hukum dan fungsi menerapkan hukum dalam kerangka struktur dan sistem pemerintahan. Dalam hal ini lembaga negara mencakup badan-badan yang dibentuk berdasarkan konstitusi ataupun peraturan perundang-undangan lain dibawahnya yang berlaku di suatu negara.

2. Teori Efektivitas

Efektif berasal dari bahasa Inggris *effective* yang berarti berhasil, sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik.¹⁷ Konsep Efektivitas merupakan konsep yang luas, mencakup berbagai faktor di dalam maupun di luar organisasi.¹⁸ Efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan. Semakin besar kontribusi *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan.¹⁹ Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran yang tepat dan mencapainya. Karena itu efektivitas menunjuk pada kaitan antara *output* atau apa yang sudah dicapai atau hasil yang sesungguhnya dicapai dengan tujuan atau apa yang sudah ditetapkan dalam rencana atau hasil yang diharapkan. Suatu organisasi dikatakan efektif jika *output* yang dihasilkan bisa memenuhi tujuan yang diharapkan.

Efektivitas sendiri sejatinya dapat diartikan sebagai *doing the right things* atau mengerjakan pekerjaan yang benar. Efektivitas menunjuk pada keberhasilan pencapaian sasaran-sasaran organisasional, sehingga efektivitas digambarkan sebagai

¹⁷ Moh. Pabundu Tika, 2014, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Jakarta, Bumi Aksara, hlm. 129

¹⁸ Donni Juni Priansa, dan Agus Garnida, 2013, *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional*, Bandung, Alfabeta, hlm. 11

¹⁹ Mahmudi, 2015, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, hlm. 87

satu ukuran apakah manajer mengerjakan pekerjaan yang benar. Efektivitas didefinisikan sebagai sejauh mana sebuah organisasi mewujudkan tujuan-tujuannya. Keefektifan organisasional adalah tentang *doing everything you know to do and doing it well.*²⁰²¹

3. Teori Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh institusi pemerintah pusat dan/ atau daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan.²² Selanjutnya menurut undang-undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.²² 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.

²⁰ Uber Silalahi, 2015, *Asas-Asas Manajemen*, Bandung, Refika Aditama, hlm. 416-417 ²² Moenir A.S, 2008, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bina Aksara, hlm.

²¹ -27

²² Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini menggunakan Jenis Penelitian Normatif-Empiris yang didukung dengan Studi Lapangan. Penelitian hukum empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat. Dikarenakan dalam penelitian ini meneliti orang dalam hubungan hidup dimasyarakat.

2. Pendekatan Penelitian

a. Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan undang-undang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dari regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang diangkat.²³ Dalam penelitian ini undang-undang yang digunakan antara lain adalah Undang-Undang Dasar 1945, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

b. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan ini beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. Pendekatan ini menjadi penting sebab pemahaman terhadap pandangan atau doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum dapat menjadi pijakan untuk membangun argumentasi hukum ketika menyelesaikan isu hukum yang dihadapi. Pandangan/doktrin akan memperjelas ide-ide dengan memberikan

²³ *Ibid.*, hlm. 93.

pengertian-pengertian hukum, konsep hukum, maupun asas hukum yang relevan dengan permasalahan.²⁴

3. Sumber Bahan Hukum

a) Bahan Hukum Primer

Adapun Bahan Hukum Primer yang digunakan untuk Penulisan Skripsi ini adalah Undang-Undang Dasar 1945, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

b) Bahan Hukum Sekunder

Adapun berupa peraturan-peraturan yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini, yang menjelaskan bahan hukum primer, hasil-hasil penelitian, tulisan-tulisan karya ilmiah, jurnal, dokumen-dokumen yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas, majalah-majalah hukum yang didapatkan melalui studi kepustakaan.

c) Bahan Hukum Tersier

Yaitu berupa Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) maupun kamus hukum, ensiklopedia dan ilmu lain yang terkait.

4. Teknik Pengumpulan Data

Studi pustaka merupakan studi pengumpulan data berdasarkan literatur kepustakaan yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti, serta untuk dapat dianalisis dengan menyesuaikan berdasarkan bahan hukum dan teori-teori

²⁴ *Ibid.*, hlm. 33.

hukum yang berlaku dimana kesemuanya merupakan bahan acuan dalam pembahasan dan mencari solusi bagi permasalahan yang ada.

5. Analisis Data

Setelah semua bahan hukum sudah terkumpul, maka untuk memperoleh hasil penelitian yang mencapai sasaran, analisis data dilakukan secara preskriptif analisis, yaitu data yang telah terkumpul tersebut akan diselesaikan berdasarkan kualitasnya analisis bertitik tolak pada data yang diperoleh dan ketentuan dalam peraturan yang berkaitan dengan masalah.

6. Studi Lapangan

Studi lapangan dalam penelitian ini menggunakan wawancara dan pengambilan dokumen dokumen, dengan teknik wawancara dan pengambilan dokumen dokumen bermaksud untuk mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan penelitian. Kemudian dikaitkan dengan buku-buku yang ada relevasinya dengan permasalahan yang dibahas.²⁵

7. Teknik Penarikan Kesimpulan

Pengambilan kesimpulan penelitian dapat dilakukan dengan dua cara. Pertama, pengambilan kesimpulan penelitian yang dilakukan secara deduktif yaitu cara berfikir dengan menarik kesimpulan dari hal-hal yang bersifat umum ke hal-hal yang bersifat khusus. Sedangkan cara yang kedua adalah secara induktif yaitu kebalikan dari cara deduktif. Dalam penulisan ini penulis menggunakan teknik penarikan kesimpulan

²⁵ Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, 1990, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tindakan Singkat*, Cet, Ketiga, Rajawali Pers, Jakarta, hlm.56

secara deduktif yaitu dengan menarik kesimpulan dari hal-hal yang bersifat umum ke hal-hal yang bersifat khusus.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Abdul Chalik, 2014, *Pelayanan Publik Tingkat Desa*, Jakarta, Penerbit Kencana.

Adrian Sutedi, 2011, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, Jakarta, Sinar Grafika.

Agus Dwiyanto, 2015, *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, Yogyakarta, Universitas Gadjah Mada.

-----, 2006, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta, UGM Press.

Asmara Galang, 2004, *Ombudsman Nasional Dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*, Jakarta, LaksBang.

Bagir Manan, 1994 *Hubungan Antara Pusat dan Daerah Menurut Undang – Undang Dasar 1945*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

- C.S.T. Kansil dan Christine S.T. Kansil. 2008. *Pemerintahan Daerah di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Donni Juni Priansa, dan Agus Garnida, 2013, *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional*, Bandung, Alfabeta.
- Dwiyanto, Agus, 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta, Gajah Mada University Press.
- Fahmi Amrusi dalam Ni'matul Huda, 2012, *Hukum Pemerintahan Daerah*, Bandung, Nusa media.
- Fandy Tjiptono, 2001, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Andi Offset..
- G. Setya Nugraha, R. Maulina F, 1990, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Surabaya, Gramedia Pustaka Utama.
- Galang Asmara, 2008, *Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*, Yogyakarta, Laksbang Pressindo.
- Hardiansyah, 2016, *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta, Gava Media.
- Hardijanto, 2000, *Penyalahgunaan Aparatur Negara Menuju Good Governance*, Jakarta, Work Paper TOT.
- Henra Nurjthjo, 2013, *Memahami Mal-administrasi*, Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.
- Inu Kencana Syafie, 2010, *Pengantar ilmu pemerintahan*, Jakarta, Refika Aditama.
- Jazim Hamidi, 2011, *Optik Hukum Peraturan Daerah Bermasalah*, Jakarta, Prestasi Pustaka.
- Jimly Asshiddiqie, 2003, *Struktur Ketatanegaraan Indonesia Setelah Perubahan Keempat Undang-Undang Dasar 1945*”, (makalah disampaikan dalam Seminar Pembangunan Hukum Nasional VIII dengan tema Penegakan Hukum

dalam Era Pembangunan Berkelanjutan, diselenggarakan oleh Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia,, Denpasar.

-----, 2006, *Perkembangan dan Konsolidasi Lembaga Negara Pasca Reformasi*, Jakarta, Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi RI.

Koesoemahatmadja, 1979, *Pengantar ke Arah Sistem Pemerintahan Daerah di Indonesia*, Bandung, Bina Cipta Karya.

Kurnawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik Pembaharuan*, Yogyakarta, Sinar grafika.

La Ode Bariun, 2015, *Hakikat Kewenangan Mahkamah Konstitusi Dalam Penyelesaian Sengketa Hasil Pemilihan Kepala Daerah Yang Berkeadilan*, Makassar, Universitas Hasanuddin, Makassar: Raja Grafindo Persada.

Lijan Poltak Sinambela, 2010, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta, PT. Bumi Aksara.

Luthfi. 2007. *Wajah Buram Pelayanan Publik*, Malang, Intrans Publishing.

Mahmudi, 2015, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta, Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

Marbun SF, 2001, *Hukum Administrasi Negara atau dimensi-dimensi pemikiran*, Yogyakarta, UII.

Masthur Budhi, 2004, *Mengenal Ombudsman Indonesia*, Jakarta, Gaya Media E'ratama.

Meuthia Ganie Rahman, 2000 "*Good Governance, Prinsip, Komponen, dan Penerapannya*" dalam *Hak Asasi Manusia (Penyelenggaraan Negara Yang Baik)*, Jakarta, Penerbit Komnas HAM.

Moenir A.S, 2008, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bina Aksara.
Moh. Pabundu Tika, 2014, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Jakarta, Bumi Aksara.

Ni'matul Huda, 2012, *Hukum Pemerintahan Daerah*, Bandung, Nusa Media.

Pasolong, Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Bandung, CV Alfabeta.

Patra, A, 2006, *Mencegah Penyingkiran Partisipasi Masyarakat*, Jakarta, YLBHI.

- Robert, 1996, *Pelayanan Publik*, Jakarta, PT GRAMEDIA PUSTAKA UTAMA.
- Sadu Wasistiono, 2003, *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, Bandung: Fokus Media.
- Sarundajang, 2005, *Arus Balik Kekuasaan Pusat ke Daerah cetakan ke 3*, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan.
- Sedarmayanti, 2004, *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik), Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas menuju Good Governance*, Bandung, Mandar Maju.
- Sharyanto, 2016, *Hukum Kelembagaan Negara*, Yogyakarta, Sinar Mulya Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Siswanto Sunarto, 2006, *Hukum Pemerintahan Daerah di Indonesia*, Jakarta, Sinar Grafika.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, 1990, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tindakan Singkat*, Cet, Ketiga, Jakarta, Rajawali Pers.
- Sunaryati Hartono, 2003, *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia*. Jakarta, Komisi Ombudsman Nasional atas dukungan The Asia Foundation Indonesia.
- Sutedi, Adrian. 2010. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta, Sinar Grafika.
- Syafi'ie, Inu Kencana, 1999, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Jakarta, PT. Pertja.
- Syamsuddin Haris, 2005, *Desentralisasi dan Otonomi Daerah (Desentralisasi, Demokratisasi & Akuntabilitas Pemerintah Daerah)*. Jakarta, LIPI Press.
- Titik Triwulan, 2010 *Pengantar Hukum Tata Usaha Negara Indonesia*, Jakarta, Prestasi pustaka.
- Uber Silalahi, 2015, *Asas-Asas Manajemen*, Bandung, Refika Aditama.
- Warsito, 2006, *Administrasi Publik Baru Indonesia*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.

B. Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar 1945 Negara Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah Perubahan Kedua
Atas Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Pemerintah Daerah.

TAP MPR Nomor VIII/MPR/2001 Tentang Pemberantasan dan Pencegahan Korupsi,
dan Nepotisme.

Peraturan Walikota Palembang Nomor 55 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan
Organisasi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota
Palembang.