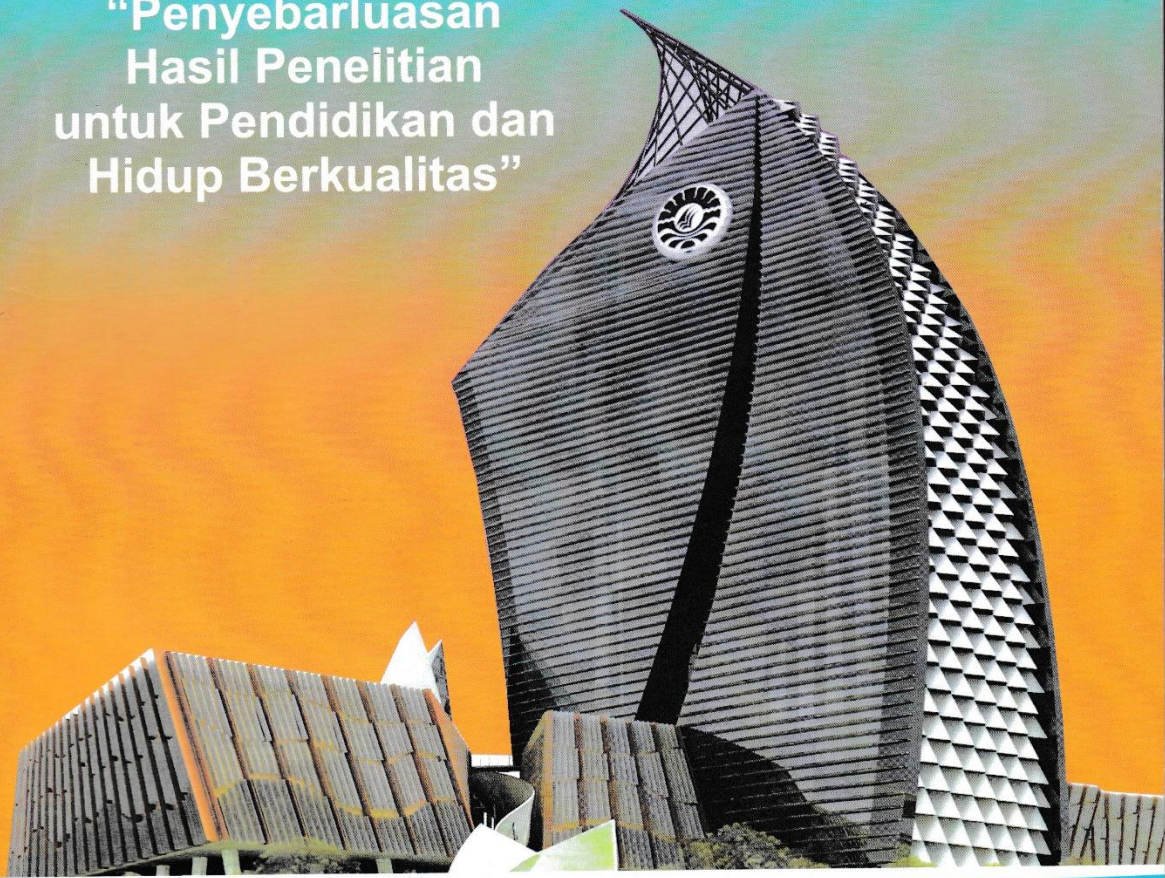


ISBN: 978-602-9076-75-5

# SEMINAR NASIONAL HASIL PENELITIAN PERGURUAN TINGGI

“Penyebarluasan  
Hasil Penelitian  
untuk Pendidikan dan  
Hidup Berkualitas”



Lembaga Penelitian  
Universitas Negeri Makassar  
Februari 2015

**SEMINAR NASIONAL HASIL PENELITIAN PERGURUAN TINGGI**  
"Penyebarluasan Hasil Penelitian untuk Pendidikan dan Hidup Berkualitas"

Hak Cipta © 2015 Oleh Lemlit UNM  
Hak Cipta dilindungi undang-undang

Cetakan Pertama, Februari 2015

Diterbitkan oleh Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar,  
Hotel La Macca Lt 1  
Jl. A. P. Petta Rani Makassar 90222  
Telepon/Fax. (0411) 855 199

Anggota IKAPI No. 011/SSL/2010  
Anggota APPTI No. 010/APPTI/TA/2011

Dilarang memperbanyak buku ini dalam bentuk  
apa pun tanpa izin tertulis dari penerbit

Perpustakaan Nasional RI: Data Katalog Dalam Terbitan (KDT)  
UNM, Lemlit

Seminar Nasional Hasil Penelitian Perguruan Tinggi/ Lemlit UNM - Cet. 1

L. out /Format: Badan Penerbit UNM

Editor:

Prof. Dr. Jufri, M. Pd.  
Prof. Dr. Muhammad Jufri, S. Psi., M. Si.  
Dra. Hj. Andi Murni, M. Pd.  
Syamsi M, S.P., M.Si.  
Ir. Sarwaty, M. Pd.  
H. Baharuddin, SE  
Abd. Rachman, SE  
Dewi Suryanti, SE.

Makassar: Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar  
Makassar, 2015

354 hlm, 29,7 cm

ISBN 978-602-9076-75-5

## IMPLEMENTASI HUKUM ISLAM DALAM MEWUJUDKAN SISTEM PELAYANAN PADA KOMISI OMBUDSMAN KOTA MAKASSAR

Muhammadong<sup>1)</sup>, Subariyanto<sup>2)</sup>

1. Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Makassar (Muhammadong 1) email : [muhammadongunm@yahoo.co.id](mailto:muhammadongunm@yahoo.co.id)
2. Fakultas Teknik, Universitas Negeri Makassar (Subariyanto 2) email : [subariyanto\\_@yahoo.com](mailto:subariyanto_@yahoo.com)

### Abstrak

Ombudsman merupakan lembaga pelayanan publik yang berfungsi untuk menyelesaikan masalah maladministrasi. Dalam menjalankan tugasnya, ombudsman tidak berwenang memberi keputusan yang mengikat tetapi hanya memberi rekomendasi kepada pemerintah kearah yang lebih baik. Dalam hukum Islam, persoalan pelayanan publik merupakan gerakan ijtihadi yang pada dasarnya dapat memberikan kemaslahatan kepada manusia hingga tujuan hukum islam dapat terealisasi dengan mengembangkan lima prinsip dasar yang disebut maqasid al-syariah yaitu memelihara agama, memelihara akal, memelihara jiwa, memelihara keturunan, dan memelihara harta. Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah mengetahui efektivitas Komisi Ombudsman Kota Makassar, Untuk mengetahui dan menggambarkan peluang dan tantangan, dan untuk merumuskan solusi peluang dan tantangan dalam perspektif hukum Islam. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan tujuan menggambarkan secara sistematis dan analitis tentang sifat suatu individu, gejala, keadaan atau kelompok tertentu. Pendekatan yang dipakai adalah multidisipliner yaitu teologi normatif, yuridis, dan administratif. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Ombudsman Kota Makassar pada dasarnya memperlihatkan keberhasilan dalam sistem pelayanan dan dapat mewujudkan kepuasan masyarakat. Hal itu dapat diamati dari banyaknya aduan masyarakat yang masuk pada Ombudsman Kota Makassar dan dapat diselesaikan dengan baik.

*Keywords:* Implementasi, Hukum Islam, Pelayanan, Ombudsman, Makassar

## 1. PENDAHULUAN

Ombudsman adalah sebuah pengalaman baik (*best practice*) yang dikembangkan menjadi sebuah konsep untuk kemudian dikembangkan dalam teori administrasi negara terkini. Meskipun kepustakaan administrasi publik kontemporer belum secara khusus membahas tentang Ombudsman, namun konsep ini mulai mendapatkan pijakan yang semakin kuat. Sebagai sebuah teori yang berasal dari praktek, maka untuk memahaminya perlu dipahami dari asal dan prakteknya.

Ombudsman adalah lembaga bentukan legislatif yang bersifat independen yang diberikan wewenang untuk menyelidiki keluhan-keluhan yang bersifat khusus dari individu warga masyarakat berkenaan dengan tindak *mal administrasi* yang dilakukan pemerintah. (Agung Djojosekarto, 2008:19).

Komisi Ombudsman pada dasarnya merupakan sebuah lembaga yang secara mandiri menerima dan menyelidiki tuduhan-tuduhan kesalahan administrasi (*mal-administrasi*). Ombudsman berperan untuk melindungi orang dari pelanggaran hak, penyalahgunaan kekuasaan, kesalahan, pengabaian, keputusan yang tidak adil dan kesalahan administratif. Melalui peran ini diharapkan ombudsman dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja administrasi pemerintahan, mendorong lebih terbukanya pemerintah dan dapat membantu pemerintah dalam akuntabilitas dengan birokrasinya agar lebih akuntabel terhadap masyarakat luas.

Keberadaan Komisi ombudsman didasarkan pada pengaturan konstitusi, undang-undang atau peraturan. Komisi Ombudsman biasanya mempunyai kewenangan untuk melakukan penyelidikan secara obyektif atas keluhan masyarakat umum mengenai pelayanan umum dan administrasi pemerintahan. Akan tetapi, Komisi Ombudsman terkadang

mempunyai kewenangan untuk menginisiasi suatu penyelidikan sekalipun keluhan tersebut belum didaftarkan.

Ombudsman tidak berwenang membuat keputusan yang mengikat pemerintah, ia hanya membuat rekomendasi atas dasar penyelidikannya untuk mendorong perubahan kearah yang lebih baik. landasan yang sangat penting bagi Ombudsman adalah independensinya terhadap lembaga pemerintah (birokrasi). Supaya investigasi dan rekomendasi Ombudsman dapat dipercaya baik oleh pemerintah maupun oleh masyarakat, maka Ombudsman harus menjaga dan melindungi integritas dan imparialitasnya.

Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab atau menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban. (Salamoen Soeharyo dan Nasri Effendy, 2003:14).

Dalam mewujudkan sistem pelayanan pada Komisi Ombudsman, maka prinsip akuntabilitas sangat mendesak untuk diterapkan. Prinsip-prinsip yang dimaksud adalah :

1. Harus ada komitmen dari pimpinan dan seluruh staf instansi untuk melakukan pengelolaan pelaksanaan misi agar akuntabel.
2. Harus merupakan suatu sistem yang dapat menjamin penggunaan sumber-sumber daya secara konsisten dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Harus dapat menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.
4. Harus berorientasi pada papaian visi dan misi serta hasil dan manfaat yang diperoleh.
5. Harus jujur, obyektif, transparan, dan inovatif, sebagai katalisator

perubahan manajemen instansi pemerintah dalam bentuk pemutakhiran metode dan teknik pengukuran kinerja dan penyusunan laporan akuntabilitas. (Salamoen Soeharyo dan Nasri Effendy, 2003:15).

Islam merupakan risalah yang bersifat universal, yang mengatur seluruh manusia. Islam juga mengatur seluruh masalah kehidupan serta seluruh hubungan antara kehidupan itu dengan sesuatu yang ada sebelum dan sesudah kehidupan. Islam juga memecahkan seluruh permasalahan manusia sebagai makhluk, (yang memiliki kebutuhan jasmani, naluri, dan akal). Juga mengatur interaksi manusia secara vertikal dengan penciptanya, dan secara diagonal dengan dirinya, serta secara horizontal dengan sesama manusia, pada setiap waktu dan tempat. (Taqiyuddin An-Nabhani, 1996:7).

Hukum Islam tidak hanya sebagai *the living law* (hukum yang hidup dalam masyarakat), akan tetapi juga sebagai suatu realitas hukum yang tampak dalam perbuatan-perbuatan masyarakat (*law in action*). Kenyataan ini tampak ketika beberapa kerajaan di nusantara yang dahulunya menganut agama Hindu-Budha, berubah menjadi kerajaan yang mengamalkan hukum Islam, seperti Demak, Jepara, Tuban, Gresik, Ampel dan lain-lain. Kehidupan dimasyarakat pada waktu itu berlaku suatu kaidah yang mengatakan bahwa; Hukum Islam bersendi adat, adat bersendi hukum Islam, dan hukum Islam bersendi *Kitabullah*. (Badru Yatim, 1996:96)

Hukum Islam bersifat adaptif, maksudnya dapat menerima nilai-nilai baru dan nilai-nilai dari luar yang berkembang sesuai dengan tuntutan kebutuhan dan perubahan zaman sesuai dengan nilai-nilai kaidah fiqhiyah yang dikemukakan oleh para Ulama yaitu *صالح لكل زمان ومكان* (dapat mengalami penyesuaian sesuai dengan kondisi waktu dan tempat). Para ulama bersepakat bahwa sumber hukum Islam adalah wahyu dan *rakyyu*. 6:7 secara sederhana, hukum Islam dapat diartikan sebagai hukum agama yang bersumber kepada wahyu. Wahyu yang datang dari tuhan yang maha

benar bersifat absolut dan mutlak benar. Yang bersifat absolut dan mutlak benar tidak berubah dan tidak boleh diubah. (Harun Nasution, 1996:195).

Hukum Islam mencakup berbagai dimensi. Dimensi abstrak dalam wujud segala perintah dan larangan Allah swt dan Rasulnya. Dimensi konkrit dalam wujud perilaku mempolakan dikalangan umat Islam sebagai upaya untuk melaksanakan titah Allah swt dan Rasulnya. Lebih konkrit lagi, dalam wujud perilaku manusia (*amaliah*) baik individu maupun kolektif. Hukum Islam juga mencakup substansi yang terinternalisasi dalam berbagai pranata sosial. (Cik Hasan Bisri, 2004:38). Pada dimensi lain, hukum Islam selalu dihubungkan dengan legalitas formal suatu negara, baik yang sudah terdapat dalam kitab-kitab fikih maupun yang belum. Dengan demikian, kedudukan fikih Islam bukan lagi sebagai *hukum Islam in abstracto* (pada tataran fatwa atau doktrin) melainkan sudah menjadi *hukum Islam in concreto* (pada tataran aplikasi atau pembumihian) sebab secara formal sudah dinyatakan berlaku sebagai hukum positif, yaitu aturan yang mengikat dalam suatu negara.

Kehadiran Ombudsman Kota Makassar tidak dapat dipisahkan dengan gerakan reformasi pelayanan publik yang telah menjadi isu penting dikalangan aparat pemerintah Kota Makassar mengingat pelayanan publik memang menjadi isu strategis dalam upaya membangun pemerintahan yang baik (*good governance*). Buruknya praktek *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan akan dirasakan langsung oleh masyarakat luas melalui pelayanan publik yang buruk. Hal ini berarti jika terjadi perubahan signifikan pada pelayanan publik, maka akan dapat pula dirasakan manfaatnya secara langsung oleh masyarakat, yang berarti pula penyelenggaraan pemerintahan yang baik telah berjalan sesuai kaidah-kaidah pemerintahan.

Melalui peningkatan kualitas pelayanan publik diharapkan dapat memperbaiki citra pemerintah dimata masyarakat. Demikian halnya melalui kualitas pelayanan publik yang semakin baik, maka kepuasan dan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah akan semakin baik pula. Sebagai upaya mendorong perbaikan kualitas pelayanan publik di Kota Makassar, maka selama ini telah dikembangkan stimulasi, semangat, perbaikan dan inovasi pelayanan publik.

Atas dasar perbaikan pelayanan publik di Kota Makassar, maka pemerintah merumuskan standar minimal untuk beberapa instansi pelayanan dalam lingkup pemerintah Kota Makassar, juga telah dilakukan penelitian indikator kepuasan publik, demikian halnya dengan analisis tingkat persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintah Kota Makassar yang telah dilakukan bekerjasama dengan lembaga *center for regional economic research* (Corner). Sehingga diputuskan untuk mengagendakan program pembentukan Ombudsman Kota Makassar untuk mendorong pelaksanaan pelayanan publik yang memenuhi standar kebutuhan masyarakat. Upaya lain yang sedang dirumuskan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik adalah peningkatan kesejahteraan pegawai dan aparat.

Kehadiran Ombudsman Kota Makassar tidak dapat dipisahkan dengan gerakan reformasi pelayanan publik yang telah menjadi isu penting dikalangan aparat pemerintah Kota Makassar mengingat pelayanan publik memang menjadi isu strategis dalam upaya membangun pemerintahan yang baik (*good governance*). Buruknya praktek *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan akan dirasakan langsung oleh masyarakat luas melalui pelayanan publik yang buruk. Hal ini berarti jika terjadi perubahan signifikan pada pelayanan publik, maka akan dapat pula dirasakan manfaatnya secara langsung oleh masyarakat, yang berarti pula penyelenggaraan pemerintahan yang baik telah berjalan sesuai kaidah-kaidah pemerintahan.

Melalui peningkatan kualitas pelayanan publik diharapkan dapat memperbaiki citra pemerintah dimata masyarakat. Demikian halnya melalui kualitas pelayanan publik yang semakin baik, maka kepuasan dan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah akan semakin baik pula. Sebagai upaya mendorong perbaikan kualitas pelayanan publik di Kota Makassar, maka selama ini telah dikembangkan stimulasi, semangat, perbaikan dan inovasi pelayanan publik.

Atas dasar perbaikan pelayanan publik di Kota Makassar, maka pemerintah merumuskan standar minimal untuk beberapa instansi pelayanan dalam lingkup pemerintah Kota Makassar, juga telah dilakukan penelitian indikator kepuasan publik, demikian halnya dengan analisis tingkat persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintah Kota Makassar yang telah dilakukan bekerjasama dengan lembaga *center for regional economic research* (Corner). Sehingga diputuskan untuk mengagendakan program pembentukan Ombudsman Kota Makassar untuk mendorong pelaksanaan pelayanan publik yang memenuhi standar kebutuhan masyarakat. Upaya lain yang sedang dirumuskan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik adalah peningkatan kesejahteraan pegawai dan aparat.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Komisi Ombudsman Kota Makassar, dengan pertimbangan bahwa Ombudsman Kota Makassar dapat menjadi barometer dalam mewujudkan sistem pelayanan publik sehingga dapat menjadi contoh dalam sistem pelayanan pada instansi lain yang ada di Kota Makassar. Alasan penentuan lokasi penelitian ini juga mengacu atas pendapat Spradley yang mengatakan bahwa apabila ingin memperoleh hasil penelitian yang lebih baik, maka dalam memilih dan menentukan lokasi penelitian haruslah mempertimbangkan beberapa aspek sebagai berikut: (a) sederhana; (b) mudah memasukinya; (c) tidak kentara dalam melakukan penelitian; (d) mudah memperoleh izin; (e) kegiatannya terjadi

berulang-ulang. (James P. Spradley, 1990:46).

Dilihat dari jenis penelitian, maka penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian deskriptif. Sedangkan pendekatan yang digunakan adalah kualitatif. Karena permasalahan yang diteliti bersifat fenomenologis. Hal ini dimaksudkan untuk dapat menggambarkan atau mendeskripsikan secara sistematis, faktual dan akurat terhadap obyek yang diteliti.

Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan menggambarkan secara sistematis dan analitik tentang sifat-sifat suatu individu, gejala, keadaan atau kelompok tertentu antara suatu gejala dan gejala lainnya dalam masyarakat. Data yang dikumpulkan dijadikan dasar untuk menggali kriteria sistem pelayanan publik pada Ombudsman Kota Makassar. Penelitian ini sama dengan yang dikemukakan oleh Moleong bahwa penelitian kualitatif adalah: (a) latar alamiah; (b) manusia sebagai alat atau instrumen; (c) analisis data secara induktif; (d) teori dasar (*grounded theory*); dan deskriptif. (Lexy J. Moleong, 2004:4)

Penelitian ini ditujukan untuk memahami lebih mendalam tentang pelayanan publik pada Ombudsman Kota Makassar dengan pendekatan hukum Islam. Masalah pelayanan publik terkait dengan masalah kualitas, baik isi, maupun cara penerapannya. Pertimbangan utama dan menjadi dasar yang diambil dalam penelitian ini adalah karena pada saat sekarang sangat populer ditengah masyarakat memperbincangkan masalah sistem pelayanan publik pada Ombudsman Kota Makassar. Penelitian dilakukan untuk mengetahui secara mendalam tentang obyek yang diteliti dalam rangka menarik kesimpulan yang lebih akurat tentang pelayanan publik pada Ombudsman Kota Makassar dalam perspektif hukum Islam.

Mengingat penelitian ini menitik beratkan pada pendekatan dalam bidang hukum Islam. Oleh karena itu, digunakan metode pendekatan multidisipliner, sebagai berikut:

1. Pendekatan teologis normatif, pada dasarnya pendekatan ini digunakan untuk menganalisis suatu persoalan atas

dasar Alquran, hadis, dan ijtihad terhadap masalah pelayanan publik pada Ombudsman Kota Makassar.

2. Pendekatan yuridis, pada dasarnya pendekatan ini digunakan untuk mengetahui suatu persoalan dalam perspektif hukum. Penelitian ini, menggunakan pendekatan hukum Islam untuk mengetahui pelayanan publik pada Ombudsman Kota Makassar.
3. Pendekatan administratif, yakni suatu pendekatan yang memberikan gambaran ideologis yang digunakan sebagai tempat bertolak untuk mencapai tujuan yang dicita-citakan dan direncanakan bersama. Pendekatan administratif sangat penting untuk mendapatkan gambaran tentang bentuk bentuk pelayanan publik pada Ombudsman Kota Makassar. Hal ini dimaksudkan supaya tidak terjadi benturan antara pelayan dan yang dilayani, karena pada satu sisi pelayan telah menjalankan fungsinya sesuai dengan mekanisme dan disisi lain masyarakat yang dilayani masih membutuhkan pelayanan yang maksimal dari pihak pelayan.

Dalam penelitian ini, digunakan teknik observasi atau pengamatan langsung pada Ombudsman Kota Makassar yakni melakukan pengamatan langsung terhadap keluhan-keluhan yang diterima oleh masyarakat. Observasi dimaksudkan supaya mendapatkan informasi dalam kaitannya dengan konteks, sehingga diperoleh makna dari informasi yang dikumpulkan.

Disamping itu, dilakukan wawancara mendalam (*in-depth interview*) terhadap beberapa unsur pimpinan pada Ombudsman Kota Makassar, mulai dari Komisioner, Sekretariat, Bagian Pengaduan, Bagian Administrasi, hingga Bendahara. Materi wawancara diantaranya adalah tata cara pengaduan, penyelesaian masalah, rekomendasi. Hasil wawancara ini menjadi dasar untuk menjustifikasi bahwa Ombudsman Kota Makassar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data yang bersifat kualitatif, sehingga menuntut peran serta peneliti secara aktif. Dalam penelitian ini agar data yang diperoleh lebih terarah, maka dibuat Jadwal kegiatan penelitian

berisi alokasi waktu tentang apa yang akan dilakukan dan kapan pelaksanaannya. Hal ini dimaksudkan untuk menjadi pedoman dalam melakukan kegiatan. Selain itu, juga berfungsi sebagai alat kontrol terhadap pelaksanaan penelitian, apakah informasi yang diperoleh sudah cukup atau belum.

Dalam penelitian ini pula dibuat pedoman wawancara, supaya dapat memberikan petunjuk dan kemudahan peneliti dalam pengumpulan data lapangan, sehingga wawancara tidak keluar dari fokus penelitian dan disusun berdasarkan indikator-indikator penelitian. Kemudian dibuat lebih operasional dengan menyusun pertanyaan-pertanyaan sederhana dan obyektif, agar informan tidak memberikan interpretasi lain selain yang menjadi tujuan dari pertanyaan tersebut. Sekalipun demikian tetap dibutuhkan pertanyaan-pertanyaan lain jika dianggap perlu untuk memberikan pendalaman pada hal-hal tertentu.

Dengan demikian, data yang diperoleh melalui wawancara atau observasi merupakan hasil gabungan antara kegiatan melihat, mendengar, dan bertanya, yang dilakukan secara sadar, terarah, dan senantiasa bertujuan memperoleh informasi yang dilakukan. Hal ini dilakukan dengan cara langsung turun ke lokasi penelitian dengan melakukan pengamatan dengan informan yang telah ditetapkan.

Teknik wawancara dengan cara seperti ini, membuat informasi lebih akurat karena mendapatkan informasi langsung dari responden atau informan. Data semacam ini merupakan tulang punggung suatu penelitian *survey* (*survey research*). Tujuan dari wawancara tersebut untuk mengumpulkan informasi dan bukan untuk mengubah atau mempengaruhi pendapat responden.

Dalam melakukan wawancara, dipersiapkan materi-materi atau pertanyaan yang akan disampaikan oleh responden, sehingga memudahkan untuk mendapatkan informasi atau jawaban-jawaban dari pertanyaan yang telah dipersiapkan. Kemudian jawaban yang disampaikan oleh responden dicatat dan dirumuskan. Tujuannya supaya pertanyaan dan jawaban terdapat kesesuaian.

Dalam mengumpulkan data diambil data-data yang sudah ada pada Ombudsman Kota Makassar, khususnya Bagian Administrasi dan bagian pengaduan yang banyak tahu tentang keluhan-keluhan masyarakat. Kemudian Komisioner Ombudsman Kota Makassar melakukan rapat untuk menentukan keputusan yang akan diambil apakah menindak lanjuti masalah kemudian dibuatkan rekomendasi atau dihentikan sama sekali karena tidak punya kaitan *maladministrasi*.

Dalam melakukan teknik analisis data, digunakan tiga cara, yaitu:

#### 1). Mereduksi data

Dilakukan dengan pemilahan, pemusatan perhatian dan penyerderhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data telah terekam dan tertulis dari lapangan. Reduksi data berlangsung selama pengumpulan data dan berlanjut terus selama penelitian berlangsung, bahkan ketika laporan akhir telah disusun secara lengkap.

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan penelusuran dokumen, akan menghasilkan data yang banyak, bervariasi dan data tersebut semakin bertambah apabila waktu penelitian bertambah. Dari data-data yang sudah dikumpulkan kemudian ditemukan data yang tidak relevan atau tidak fokus terhadap permasalahan akan diabaikan. Dalam tahap reduksi, direduksi data-data yang penting, bermakna, dan yang relevan dengan tujuan penelitian.

#### 2). Penyajian data

Data dikelompokkan berdasarkan fokus masalah penelitian, disederhanakan dan dikonstruksi sedemikian rupa supaya dapat diinterpretasi. *Display* data merupakan sekumpulan informasi yang memberikan kemudahan penarikan kesimpulan dan pengembangan interpretasi.

Setelah melakukan reduksi data, maka tahap selanjutnya adalah menyajikan atau *display* supaya mudah dipahami. Data yang diperoleh di lapangan segera dituangkan dalam bentuk tulisan dan dianalisis. Penyajian data juga dilakukan dengan menganalisis data yang disajikan untuk dikelompokkan sesuai dengan fokus-fokus penelitian, misalnya data yang



diperoleh terhadap persoalan pelayanan publik pada Ombudsman Kota Makassar.

### 3). Verifikasi

Untuk mencari makna terhadap data yang dikumpulkan, dengan mencari pola hubungan, persamaan berbagai informasi yang berkenaan dengan fokus masalah. Pada awalnya dilakukan berbagai kesimpulan sementara dan sebagainya daripada kesimpulan itu berubah karena adanya fakta-fakta baru yang diperoleh. Setelah itu dibuat kesimpulan baru yang dinilai kredibel untuk dirangkai dalam pembahasan hasil penelitian.

Dalam melakukan verifikasi, disusun kesimpulan-kesimpulan hasil penelitian sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian. Data-data yang tidak lengkap, bertentangan atau meragukan dilakukan verifikasi dengan data awal pada saat pengumpulan data (*data collection*), kemudian mereduksi data (*data reduction*), dan mencermati penyajian data (*data display*) yang dilakukan pada tahap-tahap sebelumnya.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil

Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa keberadaan Ombudsman Kota Makassar berjalan secara efektif karena didukung oleh tiga hal: *pertama*, komitmen dari pemerintah Kota Makassar untuk menfungsikan Ombudsman sebagai alat kontrol terhadap jalannya pemerintahan di Kota Makassar terhadap perilaku maladministrasi. Peneliti menilai bahwa ini merupakan langkah berani yang dilakukan oleh karena pemerintah mau dikritik, dan tidak semua kabupaten yang ada di propinsi Sulawesi selatan yang mempunyai Ombudsman. *Kedua*, pemerintah sangat menegedepankan nilai-nilai akuntabilitas dan transparansi karena pemerintah menginginkan terwujudnya *good governance* di Kota Makassar. Oleh karena itu Ombudsman diberikan kewenangan penuh untuk melakukan pengawasan terhadap maladministrasi, baik sektor pemerintah maupun sektor swasta. *Ketiga*, kondisi sosiokultural masyarakat Kota Makassar yang selalu mengedepankan nilai-nilai keadilan supaya mendapatkan

perlakuan yang wajar. Oleh karena itu, masyarakat sangat antusias untuk melaporkan kepada Ombudsman apabila menemukan pelanggaran yang dilakukan oleh aparat pemerintah supaya dapat ditindaki.

Untuk mewujudkan efektifitas kerja Ombudsman Kota Makassar, maka upaya yang dilakukan dalam penyelesaian masalah adalah :

#### 1. Proses klarifikasi

Sesuai dengan Perwali No. 7 Tahun 2008, bahwa tugas dan fungsi Ombudsman Kota Makassar adalah *pertama*, melayani, menindaklanjuti laporan masyarakat mengenai maladministrasi dan bisnis yang tidak bertentangan dengan hokum. Kedua, membantu menyelesaikan keluhan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan umum.

#### 2. Proses Investigasi

Investigasi yang dilakukan oleh Ombudsman Kota Makassar merupakan upaya penyelidikan, pencarian, pemeriksaan, dan pengumpulan data, informasi untuk mengetahui kebenaran dan kesalahan sebuah fakta yang kemudian menyajikan kesimpulan atau rangkaian temuan dan susunan kejadian. Hal ini bias dilakukan apabila suatu laporan yang membutuhkan pengungkapan fakta-fakta yang merugikan umum mempengaruhi kehidupan sosial masyarakat dan adanya indikasi pihak-pihak tertentu untuk menyembunyikan kejanggalan dari hadapan publik.

#### 3. Proses mediasi

Mediasi merupakan salah bentuk pencarian solusi dengan mempertemukan pihak-pihak yang berseteru/bersengketa atau negosiasi dengan bantuan pihak ketiga dalam memediasi, yang memainkan peran utama adalah pihak-pihak yang bertikai. Pihak ketiga (*mediator*) berperan sebagai pendamping, pemangkin dan penasihat. Sebagai salah satu mekanisme menyelesaikan sengketa, mediasi digunakan dibanyak masyarakat dan diterapkan kepada berbagai kasus konflik.

#### 4. Proses Rekomendasi

Rekomendasi sebagaimana dalam peraturan Walikota Makassar adalah saran yang disampaikan Ombudsman kepada

pejabat publik atau badan usaha untuk memperbaiki pelayanan umum yang dikeluhkan oleh masyarakat. Hal ini diperlukan pada saat penyelenggaraan pelayanan umum disektor publik atau privat tidak bersikap kooperatif bahkan melanggar peraturan. malministrasi sektor pemerintah dan swasta secara umum diartikan sebagai perilaku menyimpang atau melanggar etika administrasi dimana tidak tercapainya tujuan administrasi, masih banyak dijumpai di tengah-tengah kehidupan masyarakat Kota Makassar, sehingga hal ini membutuhkan perhatian yang lebih serius oleh Pemerintah Kota Makassar.

#### 5. Proses Monitoring

Proses monitoring adalah suatu kegiatan observasi, pengawasan atau pemantauan yang berlangsung secara terus menerus untuk mengetahui dan mengendalikan perencanaan sistem yang telah dibuat dan operasional. Monitoring yang dilakukan oleh Ombudsman lebih menitikberatkan pada pemantauan terhadap implikasi dari proses klarifikasi/mediasi maupun rekomendasi. Monitoring ini dilakukan baik terhadap pihak pelapor dan pihak terlapor yang terkait dengan proses klarifikasi/mediasi dan rekomendasi baik yang berada pada wilayah penyelenggara pelayanan publik di sektor pemerintah dan swasta.

Tata kerja Ombudsman Kota Makassar yaitu menentukan laporan yang dapat ditindaklanjuti, dalam hal laporan memenuhi persyaratan untuk diperiksa Ombudsman dapat melakukan Klarifikasi, Investigasi, Mediasi, dan atau memberikan Rekomendasi, selanjutnya dalam hal laporan tidak memenuhi syarat untuk ditindaklanjuti, maka Ombudsman dalam waktu selambat-lambatnya 14 hari kerja sejak pengambilan keputusan harus memberitahukan kepada pelapor dengan menyebutkan alasan.

Pada saat pengaduan masuk, maka Ombudsman Kota Makassar akan melakukan klarifikasi, jika masuk wilayah ombudsman maka Ombudsman meminta klarifikasi dari pihak terlapor, jika terlapor membenarkan maka Ombudsman langsung saja menawarkan solusi, tapi jika yang

teradu menyangkal, maka Ombudsman harus meyakinkan diri kebenaran laporan yang disampaikan tersebut. Apabila ombudsman meyakini ada tindakan maladministrasi maka pihak Ombudsman melakukan tahapan mediasi, dan setelah itu produk akhir dari Ombudsman adalah rekomendasi.

Rekomendasi berarti, terlapor dan atau atasan terlapor wajib melaksanakan rekomendasi yang dibuat Ombudsman, Ombudsman melakukan monitoring terhadap rekomendasi yang dibuat, dalam hal rekomendasi tidak dilaksanakan maka setelah 60 hari Ombudsman dapat melaporkan hal tersebut kepada atasan terlapor, memasukkannya dalam laporan tahunan dan atau laporan khusus Ombudsman kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, lalu mengumumkannya pada media massa cetak setempat, setelah itu menindaklanjuti keluhan pelapor kepada instansi penegak hukum yang berwenang untuk diproses sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pada awalnya semua jenis Pengaduan masuk ke Ombudsman karena Lembaga pengawas dan pengaduan bahkan pengaduan perselingkuhan juga diadakan ke Ombudsman, karena espektasi masyarakat terhadap Ombudsman sangat tinggi, kemudian pemahaman yang jelas dan tupoksi ombudsman itu jelas membuat pengaduan itu bersifat konsultatif saja, ada juga pengaduan yg menurut Ombudsman tidak berwenang dan ada lembaga lain yang lebih relevan maka Ombudsman tidak menangani, missal ada masalah tentang sengketa tenaga kerja, maka Ombudsman menyerahkan sengketa tersebut ke Dinas Kependudukan dan Tenaga Kerja dan memang Ombudsman tidak menangani sengketa terkait tenaga kerja, tapi apabila ada masyarakat yang mengadukan permasalahan ke Disnaker dan Disnaker tidak memberikan tanggapan maka pengadu bisa mengadukan Disnaker ke Ombudsman, ada juga hal yang terkait dengan Layanan Konsumen Ombudsman tidak menangani, sama halnya dengan permintaan Informasi Ombudsman tidak melayani karena sudah terbentuknya Komisi Informasi Publik sehingga ada hal-hal keterbatasan informasi

yang tidak ada di Ombudsman maka akan diserahkan ke Komisi Informasi Publik, dan juga ada yang dilimpahkan ke Inspektorat apabila Ombudsman tidak bisa menyelesaikan dan itu wewenang Inspektorat.

Pengaduan yang masuk masih bersifat manual, masyarakat datang langsung ke kantor Ombudsman, dalam hal tanggapan atau respon atas pengaduan adalah 2 hari pada jam kerja setelah pengaduan masuk dan pasti ada tindak lanjut kecuali hari libur, sejauh ini masalah sengketa tanah yang paling sering diadukan, bermacam-macam kasusnya, salah satunya adalah kepemilikan sertifikat ganda ini adalah salah satu kesalahan dalam administrasi maka ini menjadi tupoksi Ombudsman, selanjutnya pengaduan yang sering diadukan adalah masalah Pendidikan, sehingga muncul agenda untuk dibawa di Rekomendasi Umum yang biasa dilaksanakan 1 tahun sekali diakhir tahun, masalah pendidikan ini akan dibahas pada Rekomendasi Umum tahun 2012.

Secara rinci, berikut ini adalah mekanisme penanganan kasus pada Ombudsman Kota Makassar :

1. Pelapor dapat mengadukan via telepon, fax, email dan langsung
2. Receptionist menerima pelapor
3. Receptionist menanyakan tujuan pelapor:

- a. untuk konsultasi
- b. untuk pengaduan

4. Pelapor via telepon, fax, email atau langsung diwawancarai /diberikan formulir untuk pengisian data identitas pelapor dan juga terlapor

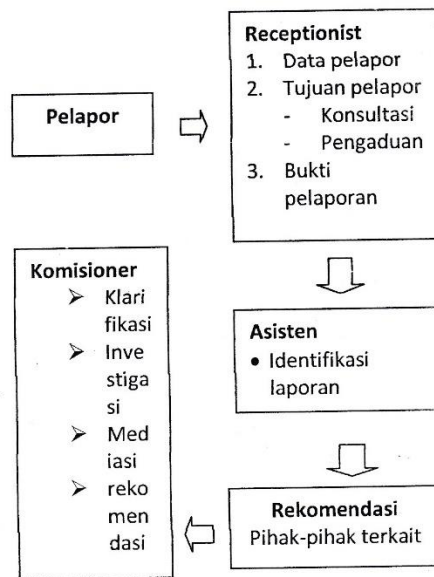
5. Selain identitas, pelapor menguraikan peristiwa, tindakan atau keputusan yang dilaporkan secara rinci

6. Status laporan diisi oleh Komisioner atau Asisten apakah diterima atau tidak, setelah menentukan laporan yang dapat ditindaklanjuti.

7. Bila laporan memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti, selanjutnya Ombudsman kota Makassar melakukan klarifikasi, investigasi, mediasi dan atau memberikan rekomendasi

8. Bila tidak memenuhi syarat untuk ditindaklanjuti, maka PADA Ombudsman harus memberitahukan kepada pelapor dengan menyebutkan alasan, selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari sejak pengambil keputusan.

#### Mekanisme Pengaduan Kasus Pada Ombudsman Kota Makassar



Adapun jumlah laporan/aduan yang masuk pada komisi Ombudsman Kota Makassar mulai tahun 2009 sampai tahun 2013 mencapai 1213. Hal ini dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel Total Jumlah Aduan mulai 2009 sampai 2013

Jenis pelayanan	2009	2010	2011	2012	2013	Jumlah
Pemerintah	40	48	75	40	32	236
Swasta	13	9	12	10	12	56
Di Luar Kewenangan	39	26	25	26	10	126
Konsulta						

si Langsun g/Via Telepon/ Via Email	21 9	12 6	10 0	20 0	15 0	795
<b>Total Pertahu an</b>	<b>31 1</b>	<b>21 0</b>	<b>21 2</b>	<b>28 7</b>	<b>20 4</b>	<b>1213</b>

## B. Pembahasan

Ombudsman Kota Makassar adalah lembaga yang dibentuk pemerintah Kota Makassar dalam rangka memenuhi keinginan masyarakat supaya dapat terwujud pelayanan publik yang lebih baik. Di samping itu, merupakan langkah berani pemerintah Kota Makassar yang dimotori oleh Dr. Ir. H. M. Ilham Arief Sirajuddin, MM, dengan tujuan supaya pemerintahannya dapat menerima masukan dari berbagai pihak. Dalam penelitian yang dilakukan baik melalui wawancara maupun penelitian data sekunder terhadap ketua Ombudsman maupun komisioner lainnya, maka dapat ditemukan bahwa Ombudsman Kota Makassar berjalan secara efektif, bahkan dapat dikatakan sangat efektif.

Demikian juga, peneliti menerima masukan dari masyarakat maupun dari kalangan pejabat pemerintah Kota Makassar bahwa ternyata Ombudsman Kota Makassar sudah sangat dikenal dikalangan masyarakat. Sehingga apabila menemukan maladministrasi yang dilakukan oleh pihak pejabat baik pemerintah maupun swasta, maka masyarakat sangat antusias untuk melaporkannya kepada Ombudsman Kota Makassar.

Terkait fungsi dan tugas Ombudsman Kota Makassar, maka langkah yang dilakukan adalah proses klarifikasi. Cara ini dilakukan untuk meminta penjelasan pelapor atas aduannya. Dalam klarifikasi, pelapor menyertakan dokumen yang mendukung identitasnya serta yang mendukung aduannya. Hal ini dilakukan oleh Ombudsman Kota Makassar supaya dapat memetakan dan menentukan proses tindak lanjutnya. Setelah mendapatkan penjelasan mengenai gambaran kasus yang dilaporkan, selanjutnya Ombudsman

membuat deskripsi tentang posisi kasus. Dalam mengklarifikasi laporan terhadap pelapor, Ombudsman menyampaikan posisi terhadap suatu kasus. Klarifikasi terhadap pelapor dan terlapor biasa dilakukan lebih dari satu kali apabila dalam proses klarifikasi, pelapor dan terlapor tetap berpegang pada argument masing-masing. Dalam tahap ini, yang menjalankan tugas adalah asisten sesuai job kerja masing-masing.

Dalam proses investigasi, berbagai macam kesulitan tidak jarang ditemukan, baik menyangkut pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta. Kesulitan ini dapat ditemukan pada saat membutuhkan alat-lata bukti baik berupa keterangan-keterangan dari terlapor, dokumen, kesaksian, dari beberapa pihak yang terkait pada suatu laporan. Apabila informasi data dianggap cukup, maka bukti-bukti tersebut dianalisis untuk mengetahui lebih jauh bentuk pelanggaran/maladministrasi di bidang publik dan swasta yang dilakukan oleh terlapor termasuk motif, modus serta nilai kerugian yang ditimbulkan.

Aduan/laporan yang ditindaklanjuti dan telah melalui proses investigasi dan klarifikasi, namun tidak mendapatkan solusi, maka Ombudsman mempertemukan pihak pelapor, terlapor ataupun pihak-pihak lain yang berkaitan aduan tersebut. Selaku mediator, Ombudsman menjalankan tugasnya dengan tidak memihak (invasial), serta menjaga hubungan dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan aduan maladministrasi tersebut.

Walaupun Ombudsman Kota Makassar berhasil menjalankan tugas dan fungsinya sebagai lembaga pelayanan masyarakat khususnya dari tindakan maladministrasi, lembaga tersebut juga menemukan berbagai kendala. Diantara kendala yang dihadapi Ombudsman Kota Makassar adalah minimnya anggaran. Anggaran yang diperuntukkan Ombudsman Kota Makassar berasal dari APBD Kota Makassar yang dianggarkan sekali dalam setahun dan mencakup semua sistem pembelanjaan termasuk gaji komisioner, bendahara, pegawai administrasi, sekretariat dan asisten. Sehingga apabila

ada kegiatan diluar dari yang dianggarkan oleh APBD atau pembiayaan yang tak terduga, maka dicarikan anggaran lain melalui kegiatan fung raising, bahkan tidak jarang terjadi perampangan kegiatan yang menyebabkan ruang gerak Ombudsman Kota Makassar semakin sempit.

Oleh karena itu, Ombudsman Kota Makassar melakukan penataan pengelolaan keuangan secara hati-hati. Mulai dari pemasukan dana, pengeluaran dana, tata cara penerimaan dana. Dalam pelaporan keuangan, Ombudsman Kota Makassar melalui tahapan-tahapan yang terdiri dari Bendahara baik Bendahara internal maupun Bendahara eksternal, masing-masing mempunyai fungsi dan tugasnya. Bendahara internal melaporkan keuangan kepada komisioner dan kepala ekretariat dengan menyertakan laporan registrasi keuangan. Bendahara internal juga menyertakan bukti pendukung seperti buku khas umum (BKU), buku bank/brangkas, buku khas harian (BKH) dan registrasi kas bulanan. Ombudsman Kota Makassar mempunyai bendahara eksternal. Bendahara eksternal ini setiap bulan melaporkan penggunaan dana dalam RAB pemerintahan Kota Makassar (bagian Ortala) setelah dilaporkan kepada komisioner dan kepala sekretariat. Laporan penggunaan RAB disertai bukti pendukung berupa buku khas ganti uang (GU) ke Ortala, rekapan RAB setiap bulan, kwitansi/nota.

Disamping itu, Ombudsman Kota Makassar mempunyai seorang Kasir yang bertugas membantu Bendahara dalam pengelolaan keuangan, sebagai juru bayar dan bertanggungjawab dalam penggunaan kas kecil yang hanya 2 juta selama 2 minggu. Dalam setiap minggu Kasir melaporkan kepada Bendahara penggunaan dana kas kecil kemudian penggunaan dana kas kecil disertakan bukti pengeluaran, nota, kwitansi dan form biaya tambahan uang persediaan. Demikian juga Kasir mencatat biaya operasional staff dan melaporkan ke keuangan kemudian melakukan pembukuan bukti-bukti.

Kendala lain yang ditemukan pada Ombudsman Kota Makassar adalah semua anggota Ombudsman bukan dari Pegawai Negeri Sipil kecuali Sekretariat, sehingga

tidak mempunyai kemampuan dan pengalaman mengelola administrasi keuangan dalam kerangka pertanggung jawaban negara. Hal ini berbeda dengan lembaga kuasa Negara lainnya seperti komisi pengawasan persaingan usaha (KPPU), komisi pemilihan umum (KPU), maka kerjanya adalah PNS yang diperbantukan di lembaga tersebut.

Namun demikian, Ombudsman Kota Makassar menjalankan fungsi dan tugasnya sesuai dengan job keraja masing-masing. Hal ini tertuang dalam Surat Keputusan Ombudsman Kota Makassar No. 02/KEP.I-OKM/2014 tanggal 3 Januari 2014 disebutkan prinsip manajemen, prinsip kerja yang terdiri dari pengambilan keputusan, hirarki tugas dan pembagian kerja fleksibel. Sehingga masing-masing anggota Ombudsman Kota Makassar bekerja sesuai dengan tugasnya dan tidak terjadi tumpang tindih.

Kendala lain yang dihadapi oleh Ombudsman Kota Makassar adalah terbentuknya lembaga tersebut karena didasari oleh Peraturan Walikota Makassar Nomor 7 Tahun 2008, tentu lebih rendah dari Peraturan Daerah. Peraturan daerah dibentuk atas dasar otonomi daerah dan berlandaskan atas undang-undang, sehingga keputusan-keputusannya pun dianggap kuat. Bahkan terbentuknya Perda juga melalui tahapan hingga disahkan melalui sidang paripurna DPRD. Namun demikian, semangat daripada Ombudsman untuk memperjuangkan hak-hak masyarakat dan terhindar dari *maladministrasi* tidak surut sekalipun didasarkan oleh Peraturan Walikota. Bahkan diberbagai daerah yang mempunyai Ombudsman termasuk Makassar sangat direspon oleh masyarakat sehingga lembaga tersebut tidak akan hilang eksistensinya.

*Maqasid al-syariah* dalam hukum Islam sangat terkait dengan Ombudsman, sebab teori dasar yang dikembangkan dapat diralisasikan dalam sistem pelayanan. Mewujudkan sistem pelayanan pada Ombudsman Kota Makassar, harus kembali kepada teori yang dikembangkan oleh *maqasid al-syariah*, supaya sistem pelayanan dapat berjalan secara maksimal di Kota Makassar. Teori yang dimaksud

adalah; memelihara agama, memelihara akal, memelihara jiwa, memelihara keturunan, dan memelihara harta. Kebijakan yang diambil Komisi Ombudsman Kota Makassar selama ini, selalu berdasar kepada teori *maqasid al-syariah*.

Dalam rangka memelihara agama *hifdz al-din* حفظ الدين merujuk pada misi Ombudsman Kota Makassar bahwa pelayanan dan penyelesaian pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan pemenuhan hak-hak masyarakat akibat maladministrasi dan praktek bisnis yang tidak beretika. Disamping itu, merujuk pada tujuan Ombudsman Kota Makassar bahwa untuk membantu meningkatkan upaya pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek *maladministrasi* dan usaha yang tidak beretika sehingga jauh dari nilai-nilai agama. Hal ini sejalan dengan firman Allah swt :



Terjemahnya:

*dan Sesungguhnya kamu benar-benar berbudi pekerti yang agung.*

Dalam rangka memelihara jiwa, merujuk pada sasaran Ombudsman Kota Makassar, maka dikemukakan bahwa Ombudsman Kota Makassar sangat menjunjung sman Kota Makassatinggi nilai-nilasarakai kejiwaan karena Ombudsman mendorong perlindungan hak-hak masyarakat agar memperoleh pelayanan publik yang mensejahterakan msyarakat. Hal ini sesuai dengan حفظ النفس *hifz an-nafs* (memlihara jiwa).

Dalam rangka memelihara harta, berdasarkan Keputusan Ombudsman Kota Makassar No. 02/KEP.I-OKM/2014 tentang tata laksana kerja Ombudsman Kota makassar dijelaskan bahwa Ombudsman Kota Makassar menjalankan penataan keuangan dengan cermat dan teliti. Keuangan dalam pandangan Ombudsman adalah suatu tindakan administratif yang berhubungan dengan kegiatan perencanaan, penyimpangan, penggunaan, pencatatan, dan pengawasan masuknya dan Ombudsman Kota Makassar melalui kegiatan *fung raising* dan kegiatan jaringan

lainnya. Hal ini sejalan dengan semangat hukum Islam yaitu حفظ المال *hifz al-maal*. (memelihara harta)

Dalam rangka memelihara akal, berdasarkan rumusan Ombudsman Kota Makassar bahwa dalam tata laksana kerja Ombudsman Kota Makassar dikenal dengan prinsip manajemen. Bahwa manajemen terbuka sangat di kedepankan, sehingga proses kerja dan berbagai persoalan administrasi yang akan berlangsung dapat diketahui dari perencanaan, pelaksanaan, monitoring, dan evaluasi. Dalam tata laksana kerja Ombudsman Kota Makassar dijelaskan tentang prinsip kerja yang di dalamnya memuat pengambilan keputusan, hirarki tugas, dan pembagian kerja fleksibel. Semua program-program yang termuat dalam tata laksana Ombudsman Kota Makassar diambil dengan jalan hati-hati supaya tidak terjadi keputusan yang menyimpang, hal ini hanya dimungkinkan apabila dilaksanakan dengan akal sehat, yang dalam bahasa Hukum Islam disebut حفظ العقل *hifz al-aql* (memelihara akal).

Dalam rangka memelihara keturunan, Ombudsman Kota Makassar sangat aspiratif terhadap keluhan-keluhan dimasyarakat termasuk kepada penyandang tuna daksa dan tuna netra. Ombudsman sangat memperhatikan keluhan mereka. Sehingga Ombudsman Kota Makassar pun mengambil langkah untuk memfasilitasi mereka supaya dapat diselesaikan dengan baik. Banyak keluhan yang diterima Ombudsman Kota Makassar dalam sistem pelayanan, baik dari pemerintah maupun swasta. Misalnya pelayanan pengurusan KTP, mereka terkadang tidak mendapatkan pelayanan maksimal, karena harus mendahulukan orang yang tidak cacat. sehingga hak-hak mereka terkadang diabaikan. Langkah Ombudsman Kota Makassar untuk memfasilitasi mereka sejalan dengan prinsip hukum Islam حفظ النسل *hifz al-nasl* (menjaga keturunan).

#### 4. KESIMPULAN

Pelayanan publik merupakan harapan yang didambakan pada setiap masyarakat supaya dapat terwujud kepuasan individu. Perwujudan pelayanan publik merupakan cita-cita masyarakat dan senafas dengan ajaran Islam. Oleh karena itu, untuk mewujudkan sistem pelayanan yang baik, maka dibutuhkan lembaga yang dapat menampung aspirasi masyarakat. Ombudsman merupakan lembaga yang secara mandiri menerima dan menyelidiki tuduhan-tuduhan kesalahan administrasi (*maladministrasi*).

Ombudsman berperan untuk melindungi orang dari pelanggaran hak, penyalahgunaan kekuasaan, kesalahan, pengabaian, keputusan yang tidak adil, dan kesalahan administratif. Melalui peran ini diharapkan Ombudsman dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja administrasi pemerintahan, mendorong lebih terbukanya pemerintah dan dapat membantu pemerintah dalam akuntabilitas dengan birokrasinya agar lebih akuntabel terhadap masyarakat luas.

Keberadaan Ombudsman biasanya didasarkan pada pengaturan konstitusi, undang-undang atau peraturan. Ombudsman biasanya mempunyai kewenangan untuk melakukan penyelidikan secara obyektif atas keluhan masyarakat umum mengenai pelayanan umum dan administrasi pemerintahan. Akan tetapi, lembaga Ombudsman juga kerap mempunyai kewenangan untuk menginisiasi suatu penyelidikan atau penyelidikan sekalipun keluhan tersebut belum didaftarkan. Ombudsman tidak berwenang membuat keputusan yang mengikat pemerintah, ia hanya membuat rekomendasi atas dasar penyelidikannya untuk mendorong perubahan kearah yang lebih baik. Landasan yang sangat penting bagi Ombudsman adalah independensinya terhadap pemerintah. Supaya investigasi dan rekomendasi Ombudsman dapat dipercaya baik oleh pemerintah maupun masyarakat, maka Ombudsman harus menjaga dan melindungi integritas dan imparialitasnya.

Terbentuknya Ombudsman Kota Makassar didasarkan pada Peraturan

Walikota Makassar Nomor 7 Tahun 2008. Supaya dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Dalam rangka pelayanan yang terbaik diperlukan pemberdayaan pengawasan eksternal terhadap penyelenggaraan pelayanan umum dan swasta di Kota Makassar sebagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sebagai salah satu upaya perbaikan dan pembaruantata pemerintahan khususnya dalam kerangka memastikan adanya akses/kontrol masyarakat terhadap pelayanan publik dari pemerintah Kota Makassar, maka diperlukan adanya lembaga Ombudsman yang mengembang amanat untuk memastikan bahwa hak masyarakat terutama hak ekonom, sosial dan budaya dalam konteks hak asasi manusia dapat terlindungi dan terpenuhi.

#### REFERENSI

- Al-Qur'an Al-Karim  
Bisri, Cik Hasan, *Pilar-Pilar Penelitian Hukum Islam dan Pranata Sosial* Cet. I; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.  
Departemen Agama RI, *Alquran dan Terjemahnya* Jakarta: Proyek Pengadaan Kitab Suci Alquran, 1992.  
Djojosoekarto, Agung, *Ombudsman Kota Makassar* (Jakarta: Kemitraan atnership, 2008),  
Muhadjir, Noeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif Telaah Positivistik dan Phenomenologik*. Yogyakarta: Rake Sarasin, 1989.  
Moleong J. Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif* Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004.  
Nata, Abuddin, *Metodologi Studi Islam*. Cet. I; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1998.  
an-Nabhan, Taqiyuddin, *Sistem Pemerintahan Islam: Doktrin Sejarah dan Realitas Empirik*. Penerjemah: Moh. Magfur Wachid. Cet. I; Bangil: al-Izzah, 1996.

- Nasution, Harun, *Islam Rasional: Gagasan dan Pemikiran*. Cet. IV; Bandung: Mizan, 1996.
- Soeharyo, Salamoen dan Nasri Effendy, *Sistem Penyelenggaraan Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia*. Cet. IV, Jakarta: LAN, 2009.
- Spradley, James P. *Participation Observation* New York: Holt, Rinehart and Winston, 1990.
- Yatim, Badri, *Sejarah Peradaban Islam*. Cet. II; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1996.