

**PERAN OMBUDSMAN PERWAKILAN SUMATERA BARAT TERHADAP
DUGAAN MALADMINISTRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK
(STUDI KASUS: PENAHANAN IJAZAH MAN 2 KOTA PADANG)**

Executive Summary

***Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Penyerahan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum***



Oleh :

**Syafiq Zahran Hatallah
2210012111190**

BAGIAN HUKUM TATA NEGARA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG**

2026

No. Reg. :27/Skripsi/HTN/FH/III-2026



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY

No. Reg.: 27/Skripsi/HTN/FH/III-2026

Nama : Syafiq Zahran Hatallah
Nomor : 2210012111190
Bagian : Hukum Tata Negara
Judul Tesis : Peran Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat Terhadap
Dugaan Maladministrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi
Kasus: Penanahanan Ijazah MAN 2 Koto Padang)

Telah dikonsultasikan dan disetujui oleh pembimbing untuk di *upload* ke *website*

Dr. Sanidjar Pebrihariati R, S.H., M.H. (Pembimbing)

Mengetahui :

Ketua Bagian
Hukum Tata Negara

Helmi Chandra SY, S.H., M.H.



Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta

Dr. Sanidjar Pebrihariati R, S.H., M.H.

PERAN OMBUDSMAN PERWAKILAN SUMATERA BARAT TERHADAP DUGAAN MALADMINISTRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS: PENAHANAN IJAZAH MAN 2 KOTA PADANG)

Syafiq Zahran Hatalla¹, Sanidjar Pebrihariati¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

E-mail : syafiqzahran1@gmail.com

ABSTRAK

Public services in the education sector are regulated by Law Number 37 of 2008 concerning the Ombudsman and Law Number 25 of 2009 concerning Public Services. In practice, various forms of administrative irregularities are still found, such as the withholding of diplomas by educational institutions. The Ombudsman of the Republic of Indonesia plays a role as a state institution authorized to oversee the implementation of public services. The research questions include: 1) What is the role of the West Sumatra Representative Office of the Indonesian Ombudsman in resolving the maladministration case of diploma withholding in Padang City? 2) What are the obstacles faced in carrying out its duties and authority in handling the maladministration case at MAN 2 Padang City? 3) What efforts are being made by the West Sumatra Representative Office of the Ombudsman in resolving the diploma withholding case at MAN 2 Padang City? The research method used was sociological legal research, with primary and secondary data sources. Data collection techniques included document studies and interviews. The data were analyzed using qualitative analysis. The results of the study indicate that: 1) The West Sumatra Representative Office of the Ombudsman of the Republic of Indonesia has carried out its duties and authorities in accordance with applicable laws and regulations. 2) Obstacles encountered in carrying out its duties and authorities include limitations on its advisory authority, low levels of compliance among reported agencies, and limited resources for overseeing public services. 3) The West Sumatra Representative Office's efforts were carried out through a persuasive approach, intensive clarification with reported agencies, monitoring, evaluation, and escalation of supervision to the agency's superiors.

Keywords: *Ombudsman, Maladministration, Public Services, Diploma Detention.*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik masih sering ditemukan berbagai bentuk penyimpangan administrasi atau maladministrasi. Maladministrasi merupakan tindakan atau perbuatan melawan hukum, penyalahgunaan wewenang, kelalaian, atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian bagi masyarakat. Salah satu bentuk maladministrasi yang sering terjadi di sektor pendidikan

adalah penahanan dokumen pendidikan seperti ijazah oleh pihak sekolah.¹

pengawasan pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia memiliki peran penting sebagai lembaga negara yang bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat memiliki kewenangan untuk menerima laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi, melakukan

¹ Muhammad Fitri Rahmadana, Arin Tentrem Mawati,dkk, 2020, *Pelayanan Publik*, Yayasan Kita Menulis, Medan, hlm. 29.

pemeriksaan terhadap laporan tersebut, serta memberikan rekomendasi kepada instansi terkait guna memperbaiki pelayanan publik.²

Berdasarkan Latar Belakang tersebut penelitian dengan judul **“PERAN OMBUDSMAN PERWAKILAN SUMATERA BARAT TERHADAP DUGAAN MALADMINISTRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK(STUDI KASUS: PENAHANAN IJAZAH MAN 2 KOTA PADANG).”**

B. Rumusan Masalah

1. Apa Saja Peran Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat Dalam Menyelesaikan Kasus Maladministrasi Penahanan Ijazah di MAN 2 Kota Padang?
2. Apa Saja Kendala-Kendala Yang Dihadapi Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat Dalam Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Dalam Menangani Masalah Maladministrasi di MAN 2 Kota Padang?
3. Apa Saja Upaya-Upaya Yang Dilakukan Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat Untuk Mengatasi Kendala Dalam Penyelesaian Penahanan Ijazah di MAN 2 Kota Padang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Menganalisa Peran Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat Dalam Menangani Dugaan Maladministrasi Penahanan Ijazah di MAN 2 Kota Padang.
2. Untuk Menganalisa Kendala-Kendala Yang Dihadapi Ombudsman Perwakilan Sumatera

Barat Dalam Menangani Masalah Maladministrasi di MAN 2 Kota Padang.

3. Untuk Menganalisa Upaya-Upaya Yang Dilakukan Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat Untuk Mengatasi Kendala Dalam Penyelesaian Penahanan Ijazah di MAN 2 Kota Padang.

II. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah hukum sosiologis. Penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder.³

Data primer didapat dari hasil wawancara dengan pihak yang terlibat dalam dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik di MAN 2 Kota Padang. Data sekunder didapat dari buku-buku, jurnal, artikel, berita acara dan Undang-Undang.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Dalam Menangani Dugaan Maladministrasi Penahanan Ijazah Di MAN 2 Kota Padang.

Peran penting dalam menangani dugaan maladministrasi penahanan ijazah MAN 2 Kota Padang yaitu :

1. Menerima laporan masyarakat.
2. Melakukan verifikasi dan pemeriksaan laporan.
3. Melakukan pemeriksaan substansi laporan.
4. Melakukan klarifikasi kepada pihak terlapor
5. Melakukan investigasi lapangan.
6. Menyusun dan menyampaikan rekomendasi.

² Hergiansyah, Syafirman,dkk, 2024, “Eksistensi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam Pencegahan Maladministrasi Sebagai Bentuk Pengawasan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik”, *Atmosfer: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Budaya, dan Sosial Humaniora*, vol.2, no. 3, hlm. 93.

³ Ishaq, 2020, “Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi”, Alfabeta, Bandung, Cetakan Kedua, hlm. 71.

B. Kendala-Kendala Yang Dihadapi Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat Dalam Menangani Masalah Maladministrasi di MAN 2 Kota Padang.

Beberapa kendala yang dihadapi Ombudsman yaitu :

1. Keterbatasan kewenangan Ombudsman.
2. Rendahnya tingkat kepatuhan instansi terlapor.
3. Keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran.
4. Kurangnya pemahaman masyarakat.

C. Upaya-Upaya Yang Dilakukan Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat Untuk Mengatasi Kendala Dalam Penyelesaian Penahanan Ijazah di MAN 2 Kota Padang

1. Melakukan pendekatan persuasif kepada instansi terlapor.
2. Melakukan klarifikasi dan komunikasi intensif.
3. Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan rekomendasi
4. Melakukan eskalasi pengawasan kepada atasan instansi terlapor
5. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai peran Ombudsman.

IV. PENUTUP

A. Simpulan

1. Dalam perspektif hukum Islam, pengasuhan anak tidak dipandang semata-mata sebagai hak yang dimiliki oleh orang tua, melainkan sebagai amanah yang harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab demi menjamin kepentingan dan kesejahteraan anak. Oleh sebab itu, dalam memutus perkara yang berkaitan dengan hak asuh anak, hakim tidak hanya

berpedoman pada ketentuan normatif yang memberikan hak pengasuhan kepada ibu sebagaimana diatur dalam Kompilasi Hukum Islam (KHI), tetapi juga mempertimbangkan aspek kelayakan serta kemampuan ibu dalam menjalankan peran pengasuhan secara optimal. Pendekatan tersebut sejalan dengan prinsip-prinsip hukum Islam yang menempatkan tanggung jawab moral, keadilan, serta kemaslahatan sebagai tujuan utama dalam penetapan dan penerapan hukum.

2. Kendala yang dihadapi Ombudsman dalam penanganan kasus maladministrasi antara lain keterbatasan kewenangan yang bersifat rekomendatif, rendahnya tingkat kepatuhan instansi terlapor terhadap rekomendasi Ombudsman, serta keterbatasan sumber daya dalam pelaksanaan pengawasan pelayanan publik.
3. Upaya yang dilakukan Ombudsman untuk mengatasi kendala tersebut dilakukan melalui pendekatan persuasif kepada instansi terkait, klarifikasi dan koordinasi secara intensif, pemantauan pelaksanaan rekomendasi, serta eskalasi pengawasan kepada atasan instansi guna memastikan penyelesaian permasalahan dan perbaikan pelayanan publik.

B. Saran

1. Kepada instansi pendidikan, khususnya MAN 2 Kota Padang, agar meningkatkan transparansi dan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dalam penyelenggaraan pelayanan pendidikan, serta tidak melakukan praktik penahanan ijazah yang dapat merugikan hak peserta didik.
2. Kepada Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat, agar terus meningkatkan pengawasan terhadap pelayanan publik di sektor pendidikan serta memperkuat sosialisasi kepada masyarakat mengenai mekanisme pengaduan maladministrasi.
3. Kepada pemerintah dan lembaga terkait, agar memberikan dukungan kelembagaan dan regulasi yang lebih kuat terhadap pelaksanaan rekomendasi Ombudsman sehingga pengawasan pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

Ishaq, 2020, *“Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi”*, Alfabeta, Bandung, Cetakan Kedua.

Muhammad Fitri Rahmadana, Arin Tentrem Mawati,dkk, 2020, *Pelayanan Publik*, Yayasan Kita Menulis, Medan.

B. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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

C. Sumber Laim

Hergiansyah, Syafirman,dkk, 2024, “Eksistensi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam Pencegahan Maladministrasi Sebagai Bentuk Pengawasan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik”, *Atmosfer: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Budaya, dan Sosial Humaniora*, vol.2, no. 3.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Ibu Dr. Sanidjar Pebrihariati R, S.H., M.H sebagai Dosen Pembimbing penulis yang sudah memberikan waktu dan arahnya dalam menyelesaikan skripsi dengan baik juga kepada para pihak yaitu :

1. Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, Ibu Dr. Sanidjar Pebrihariati R, S.H., M.H.
2. Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, Bapak Dr. Suamperi, S.H., M.H.
3. Ketua Bagian HTN, Bapak Helmi Chandra SY, S.H., M.H.
4. Kepada para pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.