

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

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat*

*Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



**Diajukan Oleh:**

**Syafiq Zahran Hatallah**

**2210012111190**

**HUKUM TATA NEGARA**

**PRODI ILMU HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**PADANG**

**2026**

**No. Req: 27/Stripsi / HTN/ FH /111 -2026**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

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

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

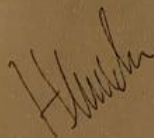
Telah disetujui pada Hari Minggu Tanggal Lima Belas Bulan Februari Tahun  
Dua Ribu Dua Puluh Enam untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji.

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)

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

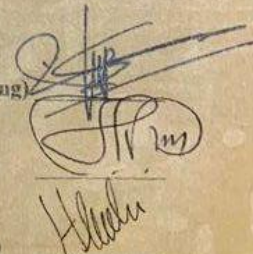
**PENGESAHAN SKRIPSI**  
Reg.No:27/Skripsi/HTN/FH/III-2026

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

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada Bagian Hukum Tata Negara pada Hari Senin Tanggal Dua Bulan Maret Tahun Dua Ribu Dua Puluh Enam dan dinyatakan LULUS.

**SUSUNAN TIM PENGUI:**

1. Dr. Sanidjar Pebrihariati R, S.H.,M.H (Ketua/Pembimbing)
2. Nurbeti, S.H.,M.H (Anggota Penguji)
3. Helmi Chandra SY, S.H.,M.H (Anggota Penguji)



**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 Hatallah<sup>1</sup>, Sanidjar Pebrihariati R<sup>1</sup>**

**<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta**

**Email: syafiqzahran1@gmail.com**

**ABSTRAK**

Pelayanan publik di bidang pendidikan diatur berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dalam praktiknya masih ditemukan berbagai bentuk penyimpangan administrasi, misalnya berupa penahanan ijazah oleh satuan pendidikan. Ombudsman Republik Indonesia memiliki peran sebagai lembaga negara yang berwenang melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Permasalahan dalam penelitian ini meliputi: 1) Apa saja peran Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam menyelesaikan kasus maladministrasi penahanan ijazah di Kota Padang? 2) Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas dan wewenang menangani kasus maladministrasi di MAN 2 Kota Padang? 3) Apa saja upaya-upaya Ombudsman perwakilan Sumatera Barat dalam penyelesaian penahanan ijazah di MAN 2 Kota Padang? Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian Hukum Sosiologis dengan sumber data dari data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data melalui studi dokumen dan wawancara. Data dianalisa dengan menggunakan analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat telah melaksanakan tugas dan kewenangannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, 2) Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas dan wewenang, keterbatasan kewenangan yang bersifat rekomendatif, rendahnya tingkat kepatuhan instansi terlapor, serta keterbatasan sumber daya dalam pelaksanaan pengawasan pelayanan publik, 3) Upaya-upaya Ombudsman perwakilan Sumatera Barat dilakukan melalui pendekatan persuasif, klarifikasi intensif kepada instansi terlapor, pemantauan, evaluasi, serta eskalasi pengawasan kepada atasan instansi

**Kata Kunci: Ombudsman, Maladministrasi, Pelayanan Publik, Penahanan Ijazah.**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Metode Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
<b>A. Tinjauan Umum Tentang Ombudsman Republik Indonesia</b> .....	<b>13</b>
1. Pengertian Ombudsman Republik Indonesia .....	13
2. Tugas Dan Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia .....	13
3. Tanggung Jawab Ombudsman Republik Indonesia .....	15
<b>B. Tinjauan Tentang Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat</b> .....	<b>15</b>
1. Pengertian Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat .....	15
2. Tanggung Jawab Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat .....	19
<b>C. Tinjauan Umum Tentang Peran Ombudsman Dalam Pelayanan Publik</b> .....	<b>20</b>
1. Pengertian Peran Ombudsman .....	20
2. Macam-Macam Peran Ombudsman .....	21
3. Peran Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat.....	21
<b>D. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik</b> .....	<b>22</b>
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	22
2. Asas-Asas Pelayanan Publik .....	20
3. Manfaat Pelayanan Publik .....	21
<b>E. Tinjauan Tentang Maladministrasi Dalam Pelayanan Publik</b> .....	<b>22</b>
1. Pengertian Maladministrasi .....	22
2. Macam-Macam Maladministrasi .....	22

3. Dampak Maladministrasi .....	23
<b>F. Tinjauan Umum Tentang Penggunaan Ijazah .....</b>	<b>24</b>
1. Pengertian Ijazah .....	24
2. Tujuan Adanya Ijazah .....	24
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>26</b>
A. Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Dalam Menangani Dugaan Maladministrasi Penahanan Ijazah Di MAN 2 Kota Padang .....	26
B. Kendala-Kendala Yang Dihadapi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Dalam Menangani Masalah Maladministrasi Di MAN 2 Kota Padang .....	38
C. Upaya-Upaya Yang Dilakukan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Untuk Mengatasi Kendala Dalam Penyelesaian Penahanan Ijazah Di MAN 2 Kota Padang .....	46
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>55</b>
A. Simpulan .....	55
B. Saran .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Indonesia adalah negara yang menjunjung tinggi prinsip hukum, dimana instrumen hukum menjadi dasar bagi tindakan dan perilaku baik penguasa maupun masyarakat. Keabsahan tindakan tersebut didasarkan pada hukum yang tertulis maupun yang tidak tertulis. Dalam negara yang berlandaskan hukum, peraturan berfungsi sebagai pondasi kekuasaan negara dan pelaksanaan kekuasaan tersebut disemua bidang, serta memanfaatkan hukum untuk memastikan keadilan bagi seluruh warganya. Setiap warga negara berhak untuk mendapatkan keadilan, berupa perlakuan yang baik dan setara dalam hukum dan pemerintahan. Pada praktek penyelenggaraan pelayanan publik yang terjadi di lapangan masih kerap ditemukannya penyimpangan, dimana masih adanya masyarakat yang tidak mendapatkan apa yang memang menjadi haknya.<sup>1</sup>

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 1 Ayat (1) mendefinisikan Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara yang berwenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Pengawasan ini mencakup kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, serta oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD),

---

<sup>1</sup> Indra Perwira Semar, Ismail, dkk, 2025, "Peran Ombudsman dalam Efektivitas Penyelesaian Sengketa Maladministrasi Pelayanan Publik", *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan*. Vol. 4, No. 1, hlm. 5934.

Badan Hukum Milik Negara (BUMN), serta badan swasta atau perseorangan yang ditugaskan menyelenggarakan pelayanan publik tertentu, dengan sebagian atau seluruh dana bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Pasal 7 mengatur tugas konstitusional Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara pengawas penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam pasal ini ditegaskan bahwa Ombudsman bertugas menerima laporan dugaan maladministrasi, melakukan pemeriksaan substansi atas laporan tersebut, dan menindaklanjuti laporan yang termasuk dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman. Ombudsman juga diberi mandat untuk melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi, melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara dan lembaga kemasyarakatan, membangun jaringan kerja, serta melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.<sup>2</sup> Pelayanan publik salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab. Dalam konteks negara hukum,

---

<sup>2</sup>Muhammad Fitri Rahmadana, Arin Tentrem Mawati,dkk, 2020, *Pelayanan Publik*, Yayasan Kita Menulis, Medan, hlm. 29.

setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel dari pemerintah.<sup>3</sup>

Maladministrasi merupakan setiap perbuatan, tindakan, atau keputusan pejabat atau penyelenggara pelayanan publik yang bertentangan dengan hukum, melampaui kewenangan, menggunakan kewenangan untuk tujuan lain dari yang semestinya, kelalaian, pengabaian kewajiban hukum, penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, serta tindakan tidak patut lainnya yang menimbulkan kerugian materiil maupun immateriil bagi masyarakat. Permasalahan penahanan ijazah di MAN 2 Kota Padang merupakan salah satu contoh praktek maladministrasi yang dimulai dengan fakta bahwa banyak siswa mengalami penundaan penerbitan ijazah karena alasan administrasi yang tidak jelas, seperti tunggakan pembayaran yang sebenarnya telah diselesaikan, yang menimbulkan kerugian waktu dan psikologis bagi mereka yang sedang bersiap melanjutkan pendidikan atau bekerja. Hal ini sering kali terjadi karena kurangnya transparansi dalam prosedur penerbitan ijazah, di mana pihak sekolah tidak memberikan informasi yang memadai kepada orang tua siswa mengenai persyaratan yang diperlukan, sehingga menimbulkan kesalah pahaman dan frustrasi. Fenomena ini juga terkait dengan penyalahgunaan wewenang oleh staf administrasi sekolah yang menggunakan ijazah sebagai alat tekanan untuk memaksa pembayaran biaya tambahan yang tidak diatur dalam peraturan resmi. Hal ini jelas melanggar prinsip keadilan dalam pelayanan publik sebagaimana

---

<sup>3</sup> Eddy R Soebeno, 2020, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Nuansa Cendekia, Bandung, hlm 11.

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

Dalam praktiknya, seringkali terjadi berbagai masalah yang mengakibatkan terjadinya maladministrasi, yaitu tindakan atau keputusan yang tidak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku sehingga dapat merugikan masyarakat. Maladministrasi ini dapat berupa penundaan pelayanan, penyalahgunaan wewenang, atau bahkan diskriminasi dalam pelayanan. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.<sup>4</sup>

Pelayanan publik selama ini menjadi bagian penting di mana negara diwakili pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan. Pelayanan publik adalah tempat di mana berbagai aspek pemerintahan yang bersih dan *good governance* dapat diartikulasikan secara mudah. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur pemerintahan yaitu: pemerintah, swasta, masyarakat, dan mekanisme pasar. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan

---

<sup>4</sup> *Ibid*, hlm. 2-3.

penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>5</sup>

Pemerintah memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik yang optimal untuk mencapai kesejahteraan masyarakat, yang meliputi berbagai bidang seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, dan lainnya. Agar kebutuhan masyarakat terpenuhi, pelayanan ini harus diawasi secara ketat agar berjalan sesuai harapan. Diperlukan lembaga negara yang bertugas mengawasi pelayanan publik dan kegiatan penyelenggara negara, serta menampung aspirasi dan keluhan masyarakat, yang kemudian dikenal sebagai Ombudsman.<sup>6</sup>

Berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional, Ombudsman Nasional didirikan dengan tujuan menciptakan dan meningkatkan perlindungan masyarakat agar mereka mendapatkan pelayanan publik, keadilan, dan kesejahteraan. Pada tahun 2008, lembaga ini berubah nama menjadi Ombudsman Republik Indonesia, dengan fokus pada penguatan fungsi, tugas, dan kewenangan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Sebagai lembaga negara yang mandiri dan independen, Ombudsman tidak memiliki hubungan organik dengan negara atau institusi pemerintah lainnya, serta bebas dari campur tangan lembaga lain dalam menjalankan tugasnya.

---

<sup>5</sup>Kurhayadi, Deden Hadi Kushendar, 2024, *Kebijakan dan Pelayanan Publik*, Adab Education, Yogyakarta, hlm 39.

<sup>6</sup>Aulia Solichah Iman Nurhotimah, 2021, *Pengawasan Pelayanan Publik*, Jejak Pustaka, Yogyakarta, hlm 10.

Lembaga ini dapat memberikan saran kepada pemerintah untuk memperbaiki dan menyempurnakan organisasi serta prosedur pelayanan publik, guna mencegah terjadinya maladministrasi. Ombudsman juga menjamin hak-hak dasar dan kebebasan individu serta organisasi dalam konteks pelayanan publik.<sup>7</sup>

Menurut Sadjijono<sup>8</sup>, maladministrasi didefinisikan sebagai tindakan atau perilaku administratif yang dilakukan oleh penyelenggara administrasi negara yaitu pejabat publik, selama proses penyediaan layanan umum. Perilaku ini menyimpang dari kaidah atau norma hukum yang berlaku, atau melibatkan penyalahgunaan wewenang, akibatnya dapat menimbulkan kerugian dan ketidakadilan bagi masyarakat yang berarti melakukan kesalahan dalam penyelenggaraan administrasi.<sup>9</sup> Maladministrasi, sebagaimana didefinisikan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, merujuk pada tindakan atau perbuatan yang bertentangan dengan hukum, penyalahgunaan wewenang, atau kelalaian dalam pelayanan publik yang merugikan masyarakat.

Dalam Kasus penahanan ijazah siswa di sekolah-sekolah di Sumatera Barat, terkhusus di MAN 2 Kota Padang, merupakan fenomena yang diungkap oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat melalui artikel berjudul "Ombudsman Sumbar: Ratusan Ijazah Siswa Masih Tersimpan di

---

<sup>7</sup> 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.

<sup>8</sup> Sadjijono, 2010, *Etika dan Hukum Administrasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan*, LaksBang PRESSindo, Yogyakarta, hlm. 45.

<sup>9</sup> *Ibid*, hlm.92-93.

Sekolah" yang dipublikasikan pada 16 Februari 2025. Berdasarkan investigasi Ombudsman terhadap keluhan masyarakat tentang praktik penahanan dokumen penting oleh pihak sekolah yang dianggap sebagai bentuk maladministrasi dalam pelayanan publik. Kasus ini menyoroti masalah sistemik di sektor pendidikan dimana ijazah siswa ditahan dengan alasan administrasi yang tidak sah, sehingga merugikan hak siswa untuk melanjutkan pendidikan atau bekerja. Konteks permasalahan penahanan ijazah di MAN 2 Kota Padang, maladministrasi terlihat jelas sebagai akar dari praktik yang melanggar hak siswa.<sup>10</sup>

Penahanan ijazah berdampak pada hak konstitusional siswa untuk mendapatkan pendidikan yang berkualitas, karena mereka tidak dapat melanjutkan studi atau mengakses kesempatan kerja tanpa dokumen tersebut. Dalam konteks ini, Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat memiliki tugas untuk meneliti pengaduan tersebut, namun sering kali prosesnya lambat karena keterbatasan sumber daya manusia dan koordinasi dengan pihak sekolah, yang memperburuk situasi bagi korban maladministrasi.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis melakukan penelitian dengan judul: **“PERAN OMBUDSMAN PERWAKILAN SUMATERA BARAT TERHADAP DUGAAN MALADMINISTRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS: PENAHANAN IJAZAH MAN 2 KOTA PADANG).**

---

<sup>10</sup> Ombudsman Republik Indonesia, 2025, [https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkm edia--ombudsman-sumbar-ratusan-ijazah-siswa-masih-tersimpan-di-sekolah](https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkm%20edia--ombudsman-sumbar-ratusan-ijazah-siswa-masih-tersimpan-di-sekolah), Diakses Oktober 2025.

## **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.

## D. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah penelitian Hukum Sosiologis (*Socio Legal Research*) yaitu penelitian dengan mengkaji ketentuan yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya di masyarakat. Atau dengan kata lain, penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan yang terjadi di masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data terkumpul kemudian menuju identifikasi masalah, dan pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.<sup>11</sup>

### 2. Sumber Data

Sumber data merupakan sumber dimana suatu data diperoleh baik melalui wawancara, observasi, maupun dokumentasi. Sumber data dalam penelitian dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu :

#### a. Data Primer

Data primer merupakan data empiris yang berasal dari data lapangan. Data lapangan itu diperoleh dari para responden. Responden adalah orang atau beberapa orang yang memberikan jawaban terhadap pertanyaan yang diajukan oleh peneliti yang ada kaitannya dengan permasalahan yang diteliti.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Suharismi Arikunto, 1995, "*Dasar-Dasar Research*", Tarsoto, Bandung, hlm. 58.

<sup>12</sup> Ishaq, 2020, "*Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi*", Alfabeta, Bandung, Cetakan Kedua, hlm. 71.

Data diambil langsung oleh penulis dari sumber pertama di lokasi MAN 2 Kota Padang, sumber data didapatkan oleh peneliti dalam menentukan suatu objek yaitu pihak yang terlibat dalam dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik di MAN 2 Kota Padang.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi, dan peraturan perundang-undangan.<sup>13</sup>

Data yang bersumber dari bahan kepustakaan dimanfaatkan untuk melengkapi data primer. Data ini dibedakan menjadi :

1) Bahan Hukum Primer

Merupakan bahan-bahan hukum yang mengikat, seperti norma atau kaidah dasar, yaitu pembukaan Undang-Undang Dasar Tahun 1945 sebagai peraturan dasar dan ketetapan-ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat selanjutnya disingkat MPR serta peraturan perundang-undangan. Yaitu sebagai berikut:

- a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- b) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

---

<sup>13</sup> Zainuddin Ali, 2010, "*Metode Penelitian Hukum*", Sinar Grafika, Jakarta, Cetakan Kedua, hlm.106.

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

## 2) Bahan Hukum Sekunder

Merupakan bahan-bahan yang memberikan penjelasan komprehensif dan memiliki hubungan kuat dengan bahan hukum primer, sehingga mampu membantu dalam proses analisis serta pemahaman terhadap bahan hukum primer itu sendiri. Contohnya meliputi kajian-kajian terdahulu yang terkait dengan masalah yang diangkat, serta artikel atau naskah yang diterbitkan di media cetak maupun daring.

## 3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam memperoleh hasil data yang akurat, maka peneliti menggunakan metode pengumpulan data yang meliputi:

### a. Studi Dokumen

Studi dokumen adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pencarian, pencatatan, inventarisasi, analisis, dan kajian terhadap berbagai bahan data. Analisis data kualitatif bertujuan untuk menghubungkan masalah yang muncul dalam praktik dengan teori-teorinya, termasuk aturan hukum atau pandangan para ahli hukum. Dengan demikian, data ini dapat diperoleh secara sistematis dalam bentuk kalimat yang mendeskripsikan objek penelitian, sehingga memungkinkan pencapaian kesimpulan yang tegas.

b. Wawancara

Wawancara yaitu metode yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Dalam penelitian ini, peneliti ingin memperoleh realitas senyatanya karena peneliti harus memperoleh data langsung dari subjek penelitian agar diperoleh data yang benar dan bisa dipertanggung jawabkan secara ilmiah.<sup>14</sup> Dalam penelitian ini penulis akan mewawancarai Ibu Harpha Nanda sebagai Asisten Pratama II, Mewakili Kepala Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat.

4. Analisa Data

Teknik analisa data pada penelitian kualitatif ini dimulai dengan mengamati, memeriksa data pada sumber yang tersedia, setelah itu diteliti dan dipelajari, kemudian mengadakan reduksi data yang dilakukan dengan membuat rangkuman inti dan pernyataan-pernyataan. Tahap selanjutnya satuan-satuan tersebut disusun dan dikelompokkan, sehingga menjadi laporan data yang dapat dipahami kemudian dianalisa dengan pendekatan kualitatif.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Tjipto Subadi, “*Metode Penelitian Kualitatif*”, 2006, Muhammadiyah University Press, Surakarta, hlm. 63.

<sup>15</sup> Helaluddin dan Hengki Wijaya, 2019, “*Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan dan Praktik*”, Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, Makassar, hlm. 21.