

IMPLEMENTASI HUKUM ISLAM DALAM MEWUJUDKAN SISTEM PELAYANAN PUBLIK PADA OMBUDSMAN KOTA MAKASSAR

Muhammadong

Dosen Universitas Negeri Makassar

Abstrak

Hakikat hukum Islam adalah hukum agama, hukum Islam tidak dapat dipisahkan dari agama Islam. Hukum Islam adalah hukum samawi, artinya hukum agama yang menerima wahyu, yaitu kitab suci Alquran, hukum Islam mengatur hubungan pribadi, masyarakat, negara, dan sebagainya dan akhirnya juga mengatur hubungan manusia dengan tuhan. Hukum Islam merupakan istilah khas Indonesia sebagai terjemahan dari *al-fiqiyah al-islamiy* atau dalam konteks tertentu disebut *al-syariah al-islamiy*. Istilah ini dalam wacana ahli hukum Barat disebut *islamic law*. Dalam Alquran dan Sunnah istilah *al-hukum al-islamiy* tidak ditemukan namun yang digunakan adalah kata syariah Islam, kemudian dalam penjabarannya disebut istilah fikih. Keuniversalan hukum Islam mencakup berbagai persoalan termasuk pelayanan publik yang banyak didambakan masyarakat. Salah satu lembaga yang konsisten yang menjalankan fungsi dan tugasnya sebagai pelayan publik adalah Ombudsman Kota Makassar. Berdasarkan Peraturan Walikota Makassar Nomor 7 Tahun 2008 supaya lembaga tersebut dapat melakukan pengawasan terhadap tindakan *maladministrasi* atau bisnis yang tidak beretika. 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. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehadiran Ombudsman di Kota Makassar sangat diharapkan sehingga ekseptasi masyarakat terhadap lembaga

tersebut sangat tinggi. Dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman Kota Makassar telah banyak menorehkan keberhasilan. Hal itu bisa dilihat dari berbagai kasus dapat diselesaikan oleh lembaga tersebut sehingga kepuasan publik dapat tercapai.

Kata Kunci:

Hukum Islam, Pelayanan Publik, Ombudsman, Kota Makassar.

A. Latar Belakang Masalah

Realitas hukum Islam sebagai hukum yang berdiri sendiri merupakan suatu kenyataan dalam masyarakat. Beberapa kerajaan Islam yang pernah berdiri di Indonesia mempratekkan Islam sebagai agama dan hukum Islam dalam wilayah kekuasaannya masing-masing. Kerajaan Islam di Samudra Pasai di Aceh, Demak, Kalimantan Selatan, Sulawesi Selatan, Maluku dan lain-lain, semuanya memberlakukan hukum Islam sebagai satu-satunya hukum di wilayahnya masing-masing. (Ismail Sunni, 1998:93).

Hukum Islam bersifat adaptif, maksudnya dapat menerima nilai-nilai baru dan nilai-nilai dari luar yang berkembang sesuai dengan tuntutan kebutuhan dan perubahan zaman. Para ulama bersepakat bahwa sumber hukum Islam adalah wahyu dan *rakyyu*. Wahyu meliputi Alquran dan hadis yang sering disebut dalil *naqliy*, sedangkan *rakyyu* (rasio, akal, daya pikir, nalar) disebut dalil *aqliy*. pada perkembangan hukum Islam, ternyata *rakyyu* memainkan peran yang tidak dapat diabaikan sebab akal merupakan alat untuk memahami wahyu. Sebagai sumber hukum, akal dapat digunakan untuk mengalirkan hukum dari masalah-masalah yang tidak dinyatakan oleh wahyu atau yang tidak secara tegas dinyatakan oleh wahyu. (Taqiyuddin an-Nabhani, 1996:7) Tidak benar menganggap bahwa hukum Islam bersifat statis, tidak bisa berkembang sesuai dengan perkembangan yang terjadi dalam masyarakat. Hakikat hukum Islam tidak menghendaki keadaan statis, tetapi sebaliknya menghendaki perkembangan. (Harun Nasution, 1996:98).

Keuniversalan hukum Islam dapat dilihat dari berbagai persoalan termasuk sistem pelayanan publik yang merupakan dambaan masyarakat. Pelayanan adalah bagian dari masalah yang dikaji dalam hukum Islam. Sehingga implementasi hukum Islam dapat dilihat pada masa pemerintahan Rasulullah saw dan puncaknya pada masa pemerintahan Umar bin Khattab.

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 *mall administrasi* yang dilakukan pemerintah. (Agung Djojosoekarto, 2008:19). 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 imparisialitasnya.

B. Hukum Islam dan Pelayanan Publik

Hukum Islam merupakan rangkaian dari kata "hukum" dan kata "Islam". (Amir Syarifuddin,1997:4). Hakikat hukum Islam adalah hukum agama, hukum Islam tidak dapat dipisahkan dari agama Islam. Hukum Islam adalah hukum samawi, artinya hukum agama yang menerima wahyu, yaitu kitab suci Alquran, hukum Islam mengatur hubungan pribadi, masyarakat, negara, dan sebagainya dan akhirnya juga mengatur hubungan manusia dengan Tuhan. (Abd Shomad,2010:1). Hukum Islam merupakan istilah khas Indonesia sebagai terjemahan dari *al-fiqiyah al-islamiy* atau dalam konteks tertentu disebut *al-syariah al-islamiy*. Istilah ini dalam wacana ahli hukum Barat disebut *islamic law*. (Zainuddin Ali,2006:2). Hukum Islam mencakup berbagai dimensi. Dimensi abstrak dalam wujud segala perintah dan larangan Allah swt dan Rasulnya. Dimensi konkrit dalam wujud perilaku menpola dikalangan umat Islam sebagai upaya untuk melaksanakan titah Allah swt dan Rasulnya. (Cik Hasan Bisri,2004:38). Disamping itu, hukum Islam menekankan perbuatan *Mukallaf* baik berupa tuntutan, pilihan, maupun larangan. (Abd Wahhab Khalfaf, 1972:11).

Salah satu bagian dari hukum Islam adalah *Maqasid al-syariah*. (Fathurrahman Djamil,1997:123). Dalam hukum Islam, *maqasid al-syariah* sangat terkait dengan Ombudsman, sebab teori dasar yang dikembangkan dapat direalisasikan 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, 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. Hal ini sejalan dengan firman Allah swt :

وإنك لعلی خلق عظیم

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 tinggi nilai-nilai masyarakat karena Ombudsman mendorong perlindungan hak-hak masyarakat agar memperoleh pelayanan publik yang mensejahterakan masyarakat. Hal ini sesuai dengan *hifz an-nafs*.

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 *fun raising* dan kegiatan jaringan lainnya. Hal ini sejalan dengan semangat hukum Islam yaitu *hifz al-maal*.

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 *hifz al-aql* (memelihara akal).

Dalam rangka memelihara keturunan, Ombudsman Kota Makassar sangat

aspiratif terhadap keluhan-keluhan di masyarakat 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 mereka mendapatkan pelayanan maksimal, karena harus mendahulukan orang yang tidak cacat. Langkah Ombudsman Kota Makassar sejalan dengan prinsip hukum Islam *hifz al-nasl* (menjaga keturunan).

C. Peran Ombudsman

Ombudsman menjalankan peran atau fungsinya atau tugas sebagai lembaga yang mengusut tindakan penyimpangan yang dilakukan oleh lembaga pelayanan publik atau maladministrasi, yang dilaporkan, dikeluhkan atau diadukan oleh masyarakat. Penyimpangan tersebut dapat dikelompokkan sebagai berikut:

1. Pemalsuan
2. Persekongkolan, termasuk di dalamnya kolusi dan nepotisme
3. Intervensi secara berlebihan.
4. Penanganan yang tidak baik (tidak ditangani, atau ditangani tetapi lambat atau berlarut-larut.
5. Penyalahgunaan wewenang
6. Berpihak secara tidak adil
7. Meminta dan atau menerima imbalan yang bukan haknya, atau korupsi
8. Penggelapan
9. Penguasaan tanpa hak
10. Bertindak tidak layak
11. Melalaikan kewajiban
12. Melakukan refresi secara fisik maupun psikologi.

Sebagai lembaga yang mandiri, Ombudsman 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 administrasi. Melalui peran ini, Ombudsman diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja 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. Institusi Ombudsman biasanya kewenangan untuk melakukan penyelidikan secara obyektif atas keluhan masyarakat umum mengenai pelayanan umum dan administrasi pemerintahan. Akan tetapi, Ombudsman juga kerap mempunyai kewenangan untuk menginisiasi suatu penyelidikan sekalipun

keluhan tersebut belum didaftarkan.

D. Efektifitas Ombudsman Kota Makassar

Dalam penelitian, 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 mal-administrasi. 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 beretikadan bertentangan dengan hukum. *Kedua*, membantu menyelesaikan keluhan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan umum.

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.

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.

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.

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 di banyak masyarakat dan diterapkan kepada berbagai kasus konflik. 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 (impartial), serta menjaga hubungan dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan aduan maladministrasi tersebut.

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. Maladministrasi 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.

E. 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.

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 mengembangk amanat untuk memastikan bahwa hak masyarakat terutama hak ekonom, sosial dan budaya dalam konteks hak asasi manusia dapat terlindungi dan terpenuhi.

F. Saran

Memberikan pelayanan yang bagi masyarakat merupakan kebutuhan yang harus direalisasikan dalam sistem pemerintahan supaya dapat terwujud *good governance*, karena ekspektasi masyarakat terhadap *good governance* sangat tinggi supaya dapat terwujud tata pemerintahan yang baik dan tata pemerintahan yang baik tidak akan terwujud apabila masyarakat terabaikan hak-haknya. Yang dibutuhkan oleh Ombudsman adalah ketegasan dalam menjalankan fungsi dan

tugasnya karena Ombudsman adalah lembaga independen dan tidak dapat diintervensi.

Pada dasarnya, Ombudsman tidak diperlukan apabila sistem pemerintahan yang ada sudah responsif dan akuntabel serta mekanisme pengaduan masyarakat yang efektif sudah tersedia. Sebaliknya, pada sistem pemerintahan yang tidak responsif dan akuntabel, kehadiran lembaga Ombudsman yang independen dan terpercaya juga tidak akan membuatnya bekerja secara efektif. Dengan kata lain, kehadiran Ombudsman seharusnya tidak dilihat sebagai pengganti mekanisme akuntabilitas dan pengaduan yang sudah ada tetapi harus dimaknai sebagai pelengkap dari mekanisme penegakan akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik yang sudah ada.

Sebagai lembaga independen, Ombudsman Kota Makassar harus konsisten pada pendiriannya dan tidak mudah dipengaruhi oleh pemerintah walaupun dibentuk oleh pemerintah. Ombudsman harus mengusut tindakan penyimpangan yang dilakukan oleh lembaga pelayanan publik atau maladministrasi. Ombudsman harus berpihak kepada masyarakat supaya hak-haknya dapat terpenuhi, bukan berarti fungsi pemerintah diabaikan. Sebab pemerintah tetap dibutuhkan dalam rangka menjalin komunikasi, sehingga pemerintah dan masyarakat tercapai kesepakatan dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik.

Daftar Pustaka

- Al-Qur'an Al-Karim
Ali, Zainuddin, *Hukum Islam: Pengantar Hukum Islam di Indonesia* Cet. I; Jakarta: Sinar Grafika, 2006.
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.
Djamil, Fathurrahman, *Filsafat Hukum Islam* Cet. I; Jakarta: Logos wacana Ilmu, 1997.
Djojosoekarto, Agung, *Ombudsman Kota Makassar* Jakarta: Kemitraan Patnership, 2008.
Khallaf, Abd. Al-Wahhab, *Ilm Ushul al-Fiqh*, al-Majlis al-A'la al-Indunisia li al-Da'wah al-Islamiyah, Jakarta, 1972.
an-Nabhan, Taqiyuddin, *Sistem Pemerintahan Islam: Doktrim 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.

Sunny, Ismail, *Tradisi dan Inovasi Keislaman di Indonesia dalam Bidang Hukum Islam*, dalam Cik Hasan Basri, *Hukum Islam dalam Tatanam Masyarakat Indonesia*. Cet I. Jakarta; Logos, 1998.

Shomad, Abd, *Hukum Islam: Penormaan Prinsip-Prinsip Syariah dalam Hukum Indonesia* Cet. I; Jakarta: Kencana, 2010.

Syarifuddin, Amir, *Ushul Fiqhi*, Jilid I Cet, I; Jakarta: Logos Wacana Ilmu, 1997.