



BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan terkait dengan proses penyelesaian pengaduan pelayanan publik hingga pada kepastian hukum adjudikasi oleh Ombudsman, penulis dapat menarik suatu kesimpulan, yaitu:

1. Bahwa proses penyelesaian pengaduan pelayanan publik oleh Ombudsman dapat dilakukan untuk membantu masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan publik. Terutama bagi masyarakat yang menjadi korban maladministrasi, masyarakat yang merasa rugi atau merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara/pelaksana pelayanan publik kepada masyarakat yang memiliki kedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik. Selain itu, proses penyelesaian pengaduan pelayanan publik tersebut, guna untuk mencegah terjadinya maladministrasi dalam pelayanan publik; dan
2. Rekomendasi dari Ombudsman melalui adjudikasi dalam penyelesaian pengaduan dari masyarakat atau permasalahan pelayanan publik bersifat belum final dan bukan merupakan suatu putusan pengadilan, oleh karena itu harus dilanjutkan kepada pengadilan untuk mendapatkan putusan yang bersifat mengikat dan final. Terutama untuk memberikan suatu kepastian hukum bagi para pihak yang berkaitan dengan permasalahan atau perselisihan dalam pelayanan publik.



B. SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan, penulis mengemukakan saran yang diharapkan dapat bermanfaat untuk mendapatkan keputusan yang bersifat mengikat dan final. Terutama dapat memberikan suatu kepastian hukum bagi para pihak yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik yaitu, sebagai berikut:

1. Perlu perubahan Pasal 1 ayat (11) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menempatkan proses adjudikasi sebagai proses awal litigasi.
2. Perlu perubahan dalam Pasal 1 ayat (7) Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, bahkan rekomendasi tersebut menjadi salah satu poin dalam diktum putusan pengadilan.

DAFTAR BACAAN

- Anggriani, Jum, 2012, *Hukum Administrasi Negara*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Asmara, Galang, 2016, *Hukum Kelembagaan Negara Kedudukan Ombudsman dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia*, Yogyakarta: Laksbang Pressindo.
- Chrisnandi, Yuddy dan Oase Emha Ainun Najib, 2015, *Administrative Reform Pak De Karwo Birokrasi Itu Melayani*, Jakarta: Prenadamedia Group.
- Daim, A. Nuryanto, 2014, *Hukum Administrasi Perbandingan Penyelesaian Maladministrasi Oleh Ombudsman dan Pengadilan Tata Usaha Negara*, Surabaya: Laksbang Justitia.
- Henry, Grace, 2013, *Best Practice Government Call Center*, Yogyakarta: Pohon Cahaya.
- Hidayat, Maskur, 2016, *Strategi dan Taktik Mediasi Berdasarkan Perma Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan*, Jakarta: Kencana.
- Ishaq, 2009, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Irianto, Sulistyowati et. al, 2012, *Seri Unsur-Unsur Penyusun Bangunan Negara Hukum (Kajian Sosiolegal)*, Jakarta: Pustaka Larasan.
- Mulyadi, Deddy, 2016, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Najih, Mokhammad dan Soimin, 2014, *Pengantar Hukum Indonesia Sejarah Konsep Tata Hukum dan Politik Hukum Indonesia*, Malang: Setara Press.
- Rohaniah, Yoyo dan Efriza, 2015, *Pengantar Ilmu Politik*, Malang: Intrans Publishing.
- Ridwan, Juniarso dan Achman Sodik Sudrajat, 2014, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik*, Bandung: Nuansa Cendekia.
- Sutedi, Adrian, 2011, *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Sirajuddin et. al, 2016, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Malang: Setara Press.



Sedarmayanti, 2010, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik*, Bandung: Refika Aditama.

Sadjijiono, 2011, *Bab-Bab Pokok Hukum Administrasi*, Yogyakarta: Laksbang Pressindo.

Yanto, Nur, 2015, *Pengantar Hukum Administrasi Negara Indonesia*, Jakarta: Mitra Wacana Media.

Anwar, Khoirul, 2015, “Memerangi Birokrasi Maladministrasi Melalui Sistem *E-Governance*”, *Jurnal Media Soerjo* Volume 16, Nomor 1, April, hlm. 3.

Dewi, Dyah, Adriantini, Sintha, 2014, “Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Pelayanan Maladministrasi Oleh Ombudsman”, *Jurnal Hukum dan Dinamika Masyarakat* Volume 11, Nomor 2, April, hlm. 118.

Harminis, 2006, “Jurnalistik Investigasi Mengungkap Korupsi Melalui Media”, *Jurnal Komunikologi* Volume 3, Nomor 1, Maret, hlm. 10.

Tjandra, Willy, Riawan, 2012, “Dinamika Keadilan dan Kepastian Hukum dalam Peradilan Tata Usaha Negara”, *Jurnal Edisi Khusus*, November, hlm. 79.

Yohanistas Witra, Apdhi dan Teguh Hendry Prayitno, 2014, “Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Bekasi (*Bekas City Public Complaints Management*)”, *Jurnal Borneo Administrator* Volume 10, Nomor 3, Desember, hlm. 333.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

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

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

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Negara

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 002 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan



Peraturan Menteri Nomor 1 Tahun 2008

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013

Abi, Ma'rub, Radjaf, "Jurnal tentang: Putusan Ajudikasi Ombudsman dalam Penyelesaian Pelayanan Publik", <https://www.google/search=jurnal+tentang+putusan+ajudikasi+ombudsman+dalam+penyelesaian+pelayanan+publik>, diakses 6 September 2017.

Danang Girindwardana, "Ombudsman Republik Indonesia Laporan Tahunan 2014", [www. Ombudsman go. Id](http://www.Ombudsman.go.Id), diakses 9 November 2017.