

**KEWENANGAN OMBUDSMAN DALAM PENYELESAIAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**

SKRIPSI



OLEH:

EUFEMIA LAWATI

NPM:14200009

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2018

HALAMAN PERSETUJUAN

**KEWENANGAN OMBUDSMAN DALAM PENYELESAIAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**

SKRIPSI

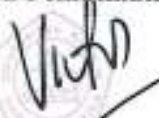
**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Meraih Gelar Sarjana Hukum**

Oleh :

Eufemia Lawati

NPM : 14200009

Dosen Pembimbing :



Victor Imanuel W. Nalle, S.H., M.H.

NIP : 0110256

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA**

SURABAYA

2018

HALAMAN PENGESAHAN

**KEWENANGAN OMBUDSMAN DALAM PENYELESAIAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**

Diajukan Oleh :

Eufemia Lawati

NPM : 14200009

Telah Dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan lulus pada Ujian
Skripsi Fakultas Hukum Universitas Katolik Darma Cendika

Pada tanggal : 11 Desember 2017

Tim Penguji :

Ketua :

Dr. Nany Suryawati, S. H., M.H.

NIP. 0110012

Anggota I :

Drs. Andreus Atiengbharata, S. IL, M. Hum.

NIP. 0110011

Anggota II :

Victor Imanuel W. Nalle, S.H., M.H.

NIP. 0110256

Mengesahkan :
Fakultas Hukum
Universitas Katolik Darma Cendika
Dekan,

Dian Ety Mayasari, S.H., M. Hum.

NIP. 0110248

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan ke hadirat Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kewenangan Ombudsman dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik” dengan baik dan lancar. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) Program Studi Ilmu Hukum Universitas Katolik Dharma Cendika Surabaya. Penulis menyadari bahwa selama menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bimbingan, bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Dian Ety Mayasari, S.H., M. Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Katolik Dharma Cendika Surabaya;
2. Pak Victor Imanuel W. Nalle, S. H., M. H. baik selaku Kepala Program Studi Ilmu Hukum, dosen wali angkatan 2014, dosen pengajar penulis, maupun sebagai dosen pembimbing penulisan skripsi penulis, yang telah memberikan saran, kritik, dorongan, semangat, waktu, pikiran, dan tenaga untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi;
3. Ibu Dr. Nany Suryawati, S.H., M.H. selaku dosen pengajar penulis, yang telah memberikan saran, dorongan, pikiran, waktu, dan tenaga kepada penulis;
4. Ibu Martika Dini Syaputri, S.H., M.H. selaku dosen pengajar penulis, yang telah meminjamkan buku, memberikan saran, dorongan, pikiran, waktu dan tenaga kepada penulis;
5. Seluruh dosen dan staf karyawan maupun alumni Universitas Katolik Dharma Cendika yaitu, secara khusus kepada para pengajar mata kuliah

Fakultas Hukum mulai dari semester awal hingga akhir perkuliahan penulis;

6. PEMDA Mentawai yang telah memberikan perhatian, kasih sayang dan cinta kepada penulis selama studi di Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya;
7. Seluruh karyawan Perpustakaan UKDC yang telah menyediakan buku-buku yang diperlukan untuk penulisan skripsi ini;
8. Kedua orang tua tercinta penulis, (Ayahanda Agustinus Aigep Salabbaet dan Ibunda Yustina Sakatsilak) yang selalu memberikan perhatian, dukungan, doa dan kasih sayang dengan tulus;
9. Kakanda Laurensia Nasrin Salabbaet, Phelemon Salabbaet, Hubertus Salabbaet, dan adinda Isa Dora Lela Salabbaet yang selalu memberikan perhatian, dukungan, doa dan kasih sayang dengan tulus;
10. Sahabat terdekat (Eugenius Salemurat) yang selalu memberi semangat dan dukungan kepada penulis saat mengerjakan skripsi;
11. Teman-teman fakultas hukum angkatan 2014 Tomy Zapola, Sany Luly, Debora Tri Hariyadi, Doel Susanto, Saudur Manik, Irenius Kidaman, Ayu Dwi Novitasari, Ruri Setya Ningsih, Monika Sapatandekan, Tomson Klinton, Eka, Nanda, Yoseph, Yuliana, Dwi, Zoro dan Aristia Uli;
12. Teman-Teman/Mahasiswa Mentawai angkatan 2014 dan 2016, Dewi Sartika Sadodolu, Felisia Nuning Sapoula, Netriyenti Sabebogen, Kristin Septiani Samarurok, Asruan Romana Saudeinuk, Innieke Suer Sakerebau, Maristi Sakulo, Petrus Pepnurius, Trisno Laigom, Hermanus Sakulo, Hargo Gama, Stefano Liuaset, Ambrosius Sadodolu, Karunia

Perlindungan, BJ. Rangga, Harisman Rongan, Alex Sandro Sagor, Ani
Susanti, Erina



Salakkopa, Lamsaria Siregar, Ola, Meysi, Manick, Lidia, Mira, Mona, Tiarna, dan Zuh;

13. Ibu Paulin, selaku pengawas asrama putri Klampis Semolo Tengah Surabaya dan My Home yang selalu memberi perhatian dan dukungan kepada penulis;
14. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa, dukungan, dan semangat hingga skripsi ini terselesaikan dengan baik; dan
15. Almamaterku: Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Selain pihak-pihak yang penulis sebutkan di atas, banyak pihak lain yang turut berjasa mendukung dan memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Akhirnya penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat menjadi pedoman dan inspirasi bagi para pembaca.

Surabaya, 2 Januari 2018

Penulis,



Eufemia Lawati

DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
ABSTRAKSI.....	xi
<i>ABTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
1. Manfaat Teoritis	11
2. Manfaat Praktis.....	11
E. Tinjauan Pustaka	12
1. Teori Negara Kesejahteraan	12
2. Kepastian Hukum	13
3. Pemerintahan yang Baik.....	15
4. Kewenangan Ombudsman.....	16
5. Maladministrasi	18
6. Pengaduan Pelayanan Publik.....	20
F. Metode Penelitian	21

1. Jenis Penelitian.....	21
2. Pendekatan Penelitian.....	21
a. Pendekatan Perundang-undangan	21
b. Pendekatan Konseptual.....	22
3. Jenis Bahan Hukum.....	22
a. Bahan Hukum Primer	22
b. Bahan Hukum Sekunder	22
4. Proses Pengumpulan dan Analisis Bahan Hukum	22
5. Pertanggungjawaban Sistematika.....	23

BAB II PROSES PENYELESAIAN PENGADUAN PELAYANAN

PUBLIK OLEH OMBUDSMAN.....	25
A. Pelayanan Publik.....	25
1. Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	25
2. Ruang Lingkup Pelayanan Publik	32
a. Pelayanan Atas Barang Publik.....	32
b. Pelayanan Atas Jasa Publik	33
c. Pelayanan Administratif	33
B. Maladministrasi	34
1. Jenis Maladministrasi.....	34
2. Pelaku Maladministrasi.....	39
3. Substansi Maladministrasi.....	40
C. Proses Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman.....	42

1. Penyelesaian Maladministrasi yang Dilaporkan oleh Masyarakat	
atau sekelompok masyarakat.....	47
a. Pemeriksaan Substansi Masyarakat	47
b. Investigasi	50
c. Klarifikasi	52
d. Mediasi	54
e. Konsiliasi	57
f. Ajudikasi.....	60
g. Saran	60
h. Rekomendasi.....	61
i. Monitoring	62
2. Penyelesaian Maladministrasi Atas Inisiatif Sendiri	63
BAB III KEPASTIAN HUKUM PUTUSAN AJUDIKASI OLEH	
OMBUDSMAN DALAM PENYELESAIAN PENGADUAN PELAYANAN	
PUBLIK.....	65
A. Putusan Ajudikasi oleh Ombudsman dalam Penyelesaian Pengaduan	
Pelayanan Publik.....	65
1. Sengketa Pelayanan Publik	65
2. Ombudsman.....	68
3. Putusan Ajudikasi	73
4. Kekuatan Mengikat Putusan Ajudikasi oleh Ombudsman	76
B. Kepastian Hukum Putusan Ajudikasi oleh Ombudsman.....	82
BAB IV PENUTUP.....	89

A. Kesimpulan.....	89
B. Saran	90
DAFTAR BACAAN.....	91
LAMPIRAN	



ABSTRAKSI

Pelaksana pelayanan publik merupakan pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik harus berasaskan penyelenggaraan pelayanan publik/AAUPB. Namun keharusan tersebut amat disayangkan karena, kenyataan di lapangan kinerja pelaksana pelayanan publik tidak sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga menyebabkan timbulnya maladministrasi dalam pelayanan publik. Untuk mencegah maladministrasi tersebut dibentuk suatu lembaga khusus yang menangani maladministrasi dalam pelayanan publik, lembaga tersebut yaitu Ombudsman yang merupakan lembaga negara yang bertugas untuk melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik. Ketentuan Pasal 46 ayat (1) UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Ombudsman wajib menerima dan berwenang memproses pengaduan dari masyarakat, termasuk ajudikasi. Kewenangan Ombudsman melalui jalur ajudikasi menjadi kontradiksi karena, putusan ajudikasi belum final, sebab hasil putusan ajudikasi hanya memiliki nilai sebagai rekomendasi. Pemaparan di atas menimbulkan permasalahan yaitu, proses penyelesaian pengaduan pelayanan publik oleh Ombudsman menjamin terpenuhinya hak masyarakat, dan rekomendasi dari Ombudsman dalam penyelesaian pengaduan pelayanan publik memberikan suatu kepastian hukum. Untuk menemukan jawaban permasalahan tersebut, ada beberapa metode yang digunakan. (1). jenis penelitian yuridis normatif; (2). pendekatan penelitian berupa pendekatan perundang-undangan dan konseptual; (3). jenis bahan hukum, yaitu bahan hukum primer dan sekunder; (4). proses pengumpulan dan analisis bahan hukum adalah mengkaji peraturan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman. Dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini, dapat menjawab permasalahan. (1). Berdasarkan tugas dan wewenang Ombudsman, bahwa proses penyelesaian pengaduan pelayanan publik oleh Ombudsman yaitu, penyelesaian maladministrasi yang dilaporkan oleh masyarakat yang terdiri dari pemeriksaan substansi masyarakat; klarifikasi; konsiliasi; rekomendasi; ajudikasi; dan monitoring. Kemudian penyelesaian maladministrasi atas inisiatif sendiri. (2). bahwa putusan ajudikasi oleh Ombudsman tidak memberikan kepastian hukum bagi para pihak karena, Ombudsman bukan merupakan hakim atau bukan merupakan putusan peradilan. Hal ini berarti putusan ajudikasi tersebut, belum final dan tidak mengikat para pihak sehingga diperlukan upaya hukum lebih lanjut guna mendapatkan kepastian hukum bagi para pihak. Hasil penelitian tersebut, disarankan bahwa perlu perubahan Pasal 1 ayat (11) UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menempatkan proses ajudikasi sebagai proses awal litigasi. Kemudian perlu perubahan dalam Pasal 1 ayat (7) UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman, bahwa rekomendasi tersebut menjadi salah satu poin dalam dictum putusan pengadilan.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Maladministrasi, Ombudsman, Rekomendasi, dan Ajudikasi

ABSTRACT

The public service officer is an officer, officer, officer and every person working within the organizing organization in charge of carrying out actions or a series of public service actions. Implementers in public services should be based on the provision of public services or AAUPB. But the requirement is very unfortunate because, the reality in the field of performance of public service implementers not in accordance with the principles of public service delivery, thus causing maladministration in public services. To prevent maladministration is formed special agency that handles maladministration in public service, the institution is Ombudsman which is a state institution in charge of supervising the public service. The provisions of article 46 of law No. 25 2009 concerning public services, ombudsman shall receive and have the authority to process complaints from the public, including adjudication. The authority of the Ombudsman through an adjudication decisions is not final and is not binding on the parties, because the result of the adjudications decision only has a value as a recommendation. Based on the above explanation, then the problem is the process of settlement of complaints of public services, an legal certainty adjudications decisions by the Ombudsman in the completion of public services. To find the answer to the problem, then there are several methods used. First, the type of normative juridical research; secondly, the research approach is a legal and conceptual approach; third, the type of legal materials used in the research namely, primary and secondary legal materials; fourth, the process of collecting and analyzing legal materials is to review the law No. 25 of 2009 on public service and law No. 37 of 2008 the Ombudsman. With the method used in this research, so it can answer the problem in carefully. The answer of the problem under study is, firstly based on the task and authority given to the Ombudsman, that the process of completion of complaints of public service by Ombudsman that is, the settlement of maladministration reported by the community consist of the examination of the substance of the community; investigation; clarification; conciliation; recommendation; adjudication; monitoring; and completion of maladministration on its own initiative. The second answer is that the adjudications decision by the Ombudsman does not provide legal certainty to the parties because the Ombudsman is not a judge or a judgment. This means that the adjudications decision is not final and not binding for the parties so further legal effort is needed to obtain legal certainty for the parties. The results of the study, it is suggested that the necessary amendment of article 1 paragraph (11) of law No. 25 of 2009 on public services, which places the adjudication process the adjudication process of litigation. Then it is necessary to change in article 1 paragraph (7) of law No. 37 of 2008 on the Ombudsman, that the recommendation becomes one the points in the dictum of the court decision.

Keywords: *Public Service, Maladministration, Ombudsman, Recommendation, and Adjudication*

