

ABSTRAK

Penulisan skripsi ini dilatar belakangi oleh adanya laporan masyarakat yang semakin mengalami peningkatan pada tiap tahunnya kepada Lembaga Ombudsman Republik Indonesia (ORI) terkait dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Permasalahan yang coba dikaji dalam penulisan skripsi ini ialah bagaimana peran Ombudsman (Perwakilan Jawa Timur) sebagai lembaga berfungsi melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam menerima dan menangani setiap laporan yang diterimanya terkait dugaan maladministrasi di dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara menyeluruh bagaimana peran Ombudsman dalam menangani, menindaklanjuti dan menyelesaikan laporan terkait dugaan maladministrasi serta membuat rekomendasi, dan bagaimana pengaruh rekomendasi yang dibuat oleh Ombudsman dalam memperbaiki Pelayanan Publik.

Adapun jenis penelitian dalam skripsi ini adalah penelitian yuridis normatif, penelitian yang berdasarkan teori-teori hukum dan juga mengacu pada perundang-undangan guna menjawab isu hukum yang dihadapi, adapun pendekatan masalah yang berkaitan dengan Undang-undang (*statue approach*).

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Undang-undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (ORI) menegaskan mengenai peran dan fungsi Ombudsman sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik serta tugas dan wewenangnya dalam menyelesaikan laporan masyarakat serta membuat rekomendasi kepada pihak terlapor.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Ombudsman, Maladministrasi, rekomendasi.

ABSTRACT

The background of this thesis by their increasingly public reports have increased in each year to the Institute of Ombudsman of the Republic of Indonesia (ORI) on the alleged maladministration committed by public service providers . The problem is trying studied in this thesis is how the role of the Ombudsman (East Java Representative) as an institution that serves to supervise the implementation of public service to receive and deal with any reports it receives of alleged maladministration in the implementation of Public Service . This study aims to determine overall how the role of the Ombudsman in handling , follow up and complete the related reports of alleged maladministration and make recommendations, and how to influence the recommendations made by the Ombudsman in improving public services .

The type of research in this thesis is a normative juridical research , research that is based on the theories of law and also refers to the legislation in order to address the legal issues at hand, as for the approach to the problems associated with Law (statue approach).

The results of this study concluded that Law No. 37 Year 2008 on the Ombudsman of the Republic of Indonesia (ORI) insists on the role and function of the Ombudsman as the Public Services Supervisory Authority and its duties and authorities in completing the public reports and make recommendations to the party reported .

Keywords : Public Service, Ombudsman, Maladministration, Recommendation.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTAK	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.4.1. Manfaat Teoritis	9
1.4.2. Manfaat Praktis	9
1.5. Keaslian	10
1.6. Metode Penelitian	11
1.6.1. Jenis Penelitian	11
1.6.2. Metode Pendekatan	11
1.6.3. Bahan Hukum	11
1.6.4. Analisis Bahan Hukum	13
1.6.5. Sistematika Penulisan	13
BAB II MASYARAKAT DAN PELAYANAN PUBLIK	15
2.1. Penyelenggaraan Pelayanan publik	15
2.1.1. Bentuk Pelayanan Publik	17
2.1.2. Azas – azas Pelayanan Publik	19
2.2. Pentingnya Ombudsman	21
2.2.1. Sejarah Ombudsman di Indonesia	24
2.2.2. Peran dan Fungsi Ombudsman	26
2.2.3. Tugas dan Wewenang Ombudsman	27

2.2.4. Mekanisme Pengawasan oleh Ombudsman	29
2.3. Maladministrasi	34
2.3.1. Bentuk-Bentuk Maladministrasi Paling Umum	35
BAB III PENANGANAN KELUHAN MASYARAKAT DAN PENGARUH REKOMENDASI OMBUDSMAN	37
3.1. Penanganan Keluhan Masyarakat Oleh Ombudsman	37
3.1.1. Mekanisme Penyelesaian Laporan Masyarakat Oleh Ombudsman	39
3.1.2. Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik	43
3.2. Pengaruh Rekomendasi Dalam Memperbaiki Pelayanan Publik	46
BAB IV PENUTUP	
4.1. Kesimpulan	56
4.2. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	63
LAMPIRAN 1 REKOMENDASI OMBUDSMAN NOMOR 0007/REK/Perw.Jawa Timur/VII/2015	
LAMPIRAN 2 LAPORAN TAHUNAN OMBUDSMAN RI TAHUN 2013	
LAMPIRAN 3 LAPORAN TAHUNAN OMBUDSMAN RI TAHUN 2014	