

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik yang berkualitas, prosedur yang jelas, cepat dan biaya yang pantas merupakan harapan dari setiap masyarakat Indonesia yang terus muncul dalam dinamika perkembangan penyelenggaraan Pemerintahan, Pemerintah dalam hal ini mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik dan prima sehingga apa yang telah diharapkan oleh masyarakat dapat terpenuhi.

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mencapai tujuan bersama<sup>1</sup>. Namun pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah masih jauh dari kata maksimal, rakyat masih saja dipersulit oleh Pemerintah untuk mendapatkan pelayanan publik yang seharusnya mereka dapatkan, serta masih buruknya standar operasional pelayanan publik pada suatu instansi, sehingga terkesan berbelit-belit dan mempersulit rakyat untuk mendapatkan pelayanan dari Pemerintah.

---

<sup>1</sup> M. Ryaas Rasjid, 1998. Desentralisasi dalam Menunjang Pembangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia, Jakarta: Pustaka LP3ES, Hal. 139

Tugas dan kewajiban dari Pemerintah tentang pelayanan publik pada saat ini hanya omong kosong belaka, yang pada awalnya berkoar-koar akan mementingkan rakyat, namun pada kenyataannya rakyat masih banyak yang tidak menerima betul pelayanan yang baik dan sesuai dengan standrat opersioanalnya, Pemerintah hanya mementingkan kehidupannya dengan bertindak seenaknya senidri sehingga rakyat yang menjadi korban dari perbuatan Pemerintah yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Berdasarkan rekaman pemberiTahunan yang dilakukan Pusat Studi Hak Asasi Manusia Universitas Surabaya, di Jawa Timur dalam satu tahun, telah terjadi 1.843 pelanggaran terhadap hak untuk mendapatkan pelayanan umum atas dasar pesyaratan dan persamaan umum (periode Juli 2003-Juni 2004). Jumlah ini baru yang terekam dalam berita media massa.<sup>2</sup>

Hasil kajian yang dilakukan oleh *Goverance Assesment Survey* (GAS) Tahun 2006 menunjukkan bahwa Pemerintah belum dapat menyelenggarakan pelayanan dan kebijakan publik dengan baik yang ditunjukkan dengan rendahnya aksesibilitas berbagai jenis pelayanan publik di daerah. Bahkan kondisinya semakin buruk bagi kelompok penduduk dan permodalah umumnya sangat rendah. Padahal bagi

---

<sup>2</sup> Lihat Tulisan Opini Anton Novenanto, peneliti Pusham UBAYA “Birokrasi dan Politik Pemda” di Harian Kompas Edisi Jawa Timur 09 Maret 2006.

penduduk miskin berbagai jenis pelayanan ini menjadi sumber pergerakan bagi mereka untuk keluar dari lubang kemiskinan.<sup>3</sup>

Upaya dalam meminimalisasi “kebiasaan” yang tidak sehat dan bahkan membuka pintu ke arah perilaku koruptif dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah dibentuk dan ditetapkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, ditetapkannya Undang-Undang ini membuktikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik itu harus dilakukan secara benar, dan sebagai upaya untuk lebih meningkatkan kesejahteraan rakyat, ditetapkan Undang-Undang ini memiliki tujuan yang dijelaskan secara spesifik dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan tujuan pelayanan publik adalah “(1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggraan pelayanan publik; (2) terwujudnya sistem pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum Pemerintahan dan korporasi yang baik; (3) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan; (4) terwujudnya

---

<sup>3</sup> Agus Dwiyanto dkk, 2007. Kinerja Tata Pemerintahan Daerah di Indonesia, Yogyakarta: PSKK UGM bekerjasama dengan Kemitraan, Hal 17

perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik”<sup>4</sup>

Sebelumnya Peraturan Perundang-undangan yang membahas tentang penyelenggaraan pelayanan publik dan aparat penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian yang mewajibkan pegawai negara sipil memberikan pelayanan. Sementara bagi anggota Kepolisian diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Kepolisian Negara Republik Indonesia. dan bagi anggota Tentara Nasional Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2004 Tentang Tentara Nasional Indonesia<sup>5</sup>.

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 juga mengatur tentang kewajiban untuk memenuhi hak hak dasar warga Negara atau Penduduknya atas suatu pelayanan yang dijelaskan dalam pasal 28D ayat (1) yaitu “ *setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama*

---

<sup>4</sup> Lihat dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

<sup>5</sup> Lihat Adrian Sutedi, 2010. Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik, Jakarta: Sinar Grafika, hlm.155

*dihadapan hukum” dan ayat (3) yaitu “setiap warga negara berhak memperoleh kesempatan yang sama dalam Pemerintahan” sehingga dalam prespektif konstitusi, Pemerintah berkewajiban memberikan jaminan perlindungan dan kepastian hukum kepada setiap warga negara dalam Pemerintahan dan pelayanan publik.<sup>6</sup>*

Dibentuk dan ditetapkannya berbagai Peraturan Perundang Undangan yang membahas tentang penyelenggaraan pelayanan publik untuk saat ini tidak menjadikan pelayanan publik itu diberikan dengan baik dan benar, namun berdasarkan penjelasan diatas masih banyak aparat penyelenggara pelayanan publik yang selalu mengambil keuntungan untuk diri sendiri dan memberatkan masyarakat serta tidak sedikit masyarakat yang kesulitan untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik. Sehingga untuk mengatasi permasalahan ini dibentuklah Lembaga Negara yang bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yaitu Ombudsman Republik Indonesia (ORI). Yang pertama kali dibentuk pada tanggal 10 Maret Tahun 2000 dengan keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 yang bernama “Komisi Ombudsman Republik Indonesia Nasioanal”. Kemudian mengalami perubahan dengan dikeluarkannya Undang Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (ORI).

---

<sup>6</sup> Sirajuddin Didik Sukriono Wnardi, Hukum Pelayanan Publik berbasis Partisipasi dan keterbukaan Informasi, Setara Press, Malang, 2012 Hal 19

Kewenangan dari Ombudsman berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 yaitu mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Apabila diperhatikan isi Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 maupun Ketentuan dalam Undang –Undang Nomor 37 Tahun 2008, pada hakikatnya Komisi Ombudsman Republik Indonesia Nasional atau Ombudsman Republik Indonesia (ORI) tidak lain merupakan suatu lembaga publik yang bersifat otonom dan berfungsi untuk mengawasi pelaksanaan Pemerintah, sekaligus sebagai sarana perlindungan hukum bagi rakyat.<sup>7</sup> Berdasarkan penjelasan ini Ombudsman Republik Indonesia (ORI) yang merupakan Lembaga Negara pengawas pelayanan publik, diharuskan untuk bisa memberikan perlindungan hukum bagi rakyat dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparat penyelenggara pelayanan publik.

---

<sup>7</sup>Galang Asmara, *Hukum Kelembagaan Negara Kedudukan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia*, LaksBang Press, Mataram. 2012 Hal 4

Perlindungan hukum yang seharusnya diterima oleh rakyat dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk saat ini masih jauh dari apa yang menjadi tujuan dari dibentuknya Lembaga Negara Ombudsman Republik Indonesia (ORI) ini. Saat ini masih banyak permasalahan yang timbul dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pungutan liar (pungli) masih sering terjadi dalam pemberian pelayanan publik, diskriminasi antara yang bisa membayar lebih banyak dengan yang tidakpun juga sering terjadi, orang yang mebayar lebih akan didahulukan dan yang tidak akan tersingkirkan. Bahkan terkadang untuk mendapatkan pelayanan yang cepat rakyat hanya tinggal membayar uang lebih banyak lagi untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan tidak menyusahkan.

Permasalahan inilah yang menyebabkan masyarakat merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan, bahkan banyak juga yang merasa kebingungan dengan standart operasional dari pemberian pelayanan pubik itu sendiri, dalam hal ini perlindungan hukum yag telah dijanjikan dengan dibentuknya Ombudsman Republik Indonesia (ORI) seakan-akan hanya berupa omongan belaka, sangat jarang buktinya nyata dari kinerja Ombudsman Republik Indonesia (ORI) itu sendiri.

Selanjutnya permasalahan yang timbul setelah dibentuk dan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik indonesia yaitu akan dimungkinkan adanya tumpang tinding antara Lembaga Negara atau Organ Pemerintah yang tugas dan kewenangannya sama halnya dengan tugas dan kewenangan dari

Ombudsman Republik Indonesia. Sehingga untuk mengatasi permasalahan yang disebutkan maka perlu adanya penguatan terhadap Ombudsman Republik Indonesia, maka penulis akan berusaha memaparkan terkait permasalahan yang timbul didalam penulisan Skripsi yang berjudul **Eksisitensi Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dalam Sistim Ketatanegaraan Indonesia**, dengan pembahasan ini diharapkan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dapat memiliki kewenangan yang lebih mencerminkan Lembaga pegawai Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan dapat memberikan perlindungan Hukum yang semestinya.

## **1.2 Rumasan Masalah**

Berdasarkan latar beakang yang telah dipaparkan diatas, maka dalam penulisan skripsi ini dapat ditarik rumasan masalah yaitu:

1. Bagaimana kedudukan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dalam sistem Ketatanegaraan Indonesia?
2. Bagaimana upaya memperkuat Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dalam sistem Ketatanegaraan Indonesia?

## **1.3 Tujuan**

Adapun tujuan yang ingin diketahui dalan penulisan ini adalah;

1. Mengetahui bagaimana kedudukan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dalam sistem Ketatanegaraan Indonesia.
2. Untuk memperkuat Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dalam sistem Ketatanegaraan Indonesia.

## 1.4 Kegunaan

### 1. Manfaat Teoritis

Penulisan skripsi ini diharapkan dapat menjadi informasi dan pengetahuan baru serta dapat memberikan pemahaman tentang Ombudsman Republik Indonesia (ORI) bagi mahasiswa maupun masyarakat luas. Selain itu juga bisa menjadi bahan informasi yang digunakan sebagai literatur atau bahan diskusi dalam perkuliaan atau dalam acara yang lainnya.

### 2. Manfaat Praktis

- a. Manfaat Bagi Masyarakat dengan penulisan skripsi ini yaitu dapat mengetahui bahwa terdapat suatu Lembaga Negara yang tugasnya melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, dan juga dapat menampung setiap keluhan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik, serta menangani permasalahan yang timbul dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Manfaat bagi penulis dalam penulisan skripsi ini yaitu dapat menjadi pengetahuan dan pemahaman baru tentang ilmu hukum khususnya tentang pelayanan publik

## 1.5 Keaslian

| No | Judul<br>Skripsi/Karya<br>Ilmiah | Nama | Institusi | Pembahasan |
|----|----------------------------------|------|-----------|------------|
|    |                                  |      |           |            |

|    |                                                                                                                               |                           |                                             |                                                                                                                                                                                                               |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | <p>Penegakan<br/>Hukum<br/>Pelayanan<br/>Publik Oleh<br/>Ombudsman<br/>Republik<br/>Indonesia (ORI).</p>                      | <p>Dinang<br/>Kamilah</p> | <p>Universitas<br/>Trunojoyo<br/>Madura</p> | <p>a. Tentang<br/>penanganan<br/>keluhan<br/>masyarakat<br/>oleh<br/>Ombudsman<br/>Republik<br/>Indonesia<br/>(ORI)</p> <p>b. Pengaruh<br/>rekomendasi<br/>dalam<br/>memperbaiki<br/>pelayanan<br/>publik</p> |
| 2. | <p>Peran<br/>Ombudsman<br/>Republik<br/>Indonesia (ORI)<br/>Perwakilan<br/>Propinsi Jawa<br/>Timur dalam<br/>penyelesaian</p> | <p>Heru<br/>Prasetyo</p>  | <p>UPN<br/>“Veteran ”<br/>Jawa Timur</p>    | <p>a. Peran<br/>Ombudsman<br/>Republik<br/>Indonesia<br/>(ORI)<br/>Perwakilan<br/>Propinsi Jawa<br/>Timur dalam</p>                                                                                           |

|    |                                                                                                                                                         |                   |                                     |                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Laporan atas<br>dugaan<br>maladministrasi<br>Penyelenggara<br>an Pelayanan<br>Publik                                                                    |                   |                                     | Penyelesaian<br><br>Laporan atas<br>Dugaan Ma-<br>administrasi<br>Penyelenggara<br>an Pelayanan<br>Publik                                                                                                                               |
| 3. | Fungsi<br>Pengawasan<br>Ombudsman<br>Republik<br>Indonesia (ORI)<br>Dalam<br>Peningkatan<br>Pelayanan<br>Publik Bidang<br>Pendidikan di<br>Kota Makasar | Shita<br>Mariza S | Universitas<br>Hasanudin<br>Makasar | a. Bagaimana<br>pelaksanaan<br>fungsi<br>Ombudsman<br>Republik<br>Indonesia<br>(ORI) dalam<br>mengawasi<br>pelayanan<br>publik bidang<br>pendidikan di<br>kota Makasar<br><br>b. Bagaimana<br>tindak lanjut<br>rekomendasi<br>Ombudsman |

|  |  |  |  |                                                                                                                             |
|--|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  | Republik<br>Indonesia<br>(ORI) dalam<br>upaya<br>peningkatan<br>pelayanan<br>publik bidang<br>pendidikan di<br>kota Makasar |
|--|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Penulisan Skripsi yang telah dilakukan oleh 3 (tiga) Mahasiswa ini memiliki beberapa perbedaan dengan penulisan Skripsi yang saya lakukan yaitu :

- a. Penulisan Skripsi yang dilakukan oleh Dinang Kamilah dari Universitas Trunojoyo Madura (UTM), memiliki perbedaan terkait permasalahan yang dibahas dengan yang saya akan bahas. Skripsi milik Dinang Kamilah membahas tentang penanganan keluhan Masyarakat oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI), serta pengaruh Rekomendasi dalam memperbaiki pelayanan publik, yang pada pembahasannya menjelaskan tentang Rekomendasi yang dikeluarkan oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI) memiliki kekuatan hukum atau tidak serta pengaruh Rekomendasi ini seperti apa

terhadap terlapor atau atasan terlapor. Sedang pembahasan yang saya angkat dalam penulisan skripsi ini berkaitan dengan kedudukan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) serta Penguatan terhadap Ombudsman Republik Indonesia (ORI).

- b. Penulisan Skripsi yang dilakukan oleh Heru Prasetyo Mahasiswa UPN “Veteran Jawa Timur” membahas tentang Peran Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Propinsi Jawa Timur dalam Penyelesaian Laporan atas Dugaan Ma-administrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang pada pembahsannya menjelaskan tentang tahapan penyelesaian Laporan atas dugaan Mal-administrasi yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI) perwakilan Propinsi Jawa Timur. Berbeda dengan pembahasan yang saya lakukan yaitu tentang kedudukan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) serta penguatan terhadap Ombudsman Republik Indonesia (ORI).
- c. Penulisan Skripsi yang dilakukan oleh Shita Mariza S Mahasiswi Universitas Hasanudin Makasar membahas tentang Fungsi Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dalam mengawasi pelayanan publik dibidang pendidikan, serta tindak lanjut Rekomendasi dari Ombudsman Rebuglik Indonesia dalam meningkatkan pelayanan publik dibidang pendidikan, pembahasa yang dilakukan oleh Shita Mariza S ini memiliki

fokus pembahasan tentang fungsi dari Ombudsman Republik Indonesia dibidang pendidikan di Makasar dan tindak lanjut dari Rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan publik dibidang pendidikan.

## **1.6 Metode penelitian**

### **1.6.1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian yuridis normatif yaitu suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi<sup>8</sup>. Dimana isu hukum yang terjadi disini adalah lemahnya kinerja dari Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dalam mengani permasalahan terkait pelayanan publik, dan masih belum banyak bukti nyata dari kinerja Ombudsman Republik Indonesia (ORI) untuk mengurangi tindakan Mal-administrasi, serta masih belum memenuhi tujuan awal dibentuknya Lembaga Negara Ombudsman Republik Indonesia (ORI) ini yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Republik Indonesia.

---

<sup>8</sup>Peter Mahmud Marzuki, *penelitian hukum, cetakan ke-6*, jakarta, Kencana prenada Media Group, 2012, hlm 35.

### 1.6.2. Metode Pendekatan

Metode pendekatan dalam pembahasan dan penelitian ini menggunakan 2 (dua) pendekatan yaitu;

- a. Pendekatan Perundang-Undangan (*statue approach*), yang merupakan pendekatan dengan menelaah semua Undang-Undang dan Regulasi yang bersangkutan dengan isu hukum yang sedang diteliti.
- b. Pendekatan *Coceptual Opproach*, yang dilakukan dengan menelaah pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin dalam ilmu hukum dan perkembangan peraturan mengenai isu hukum yang sedang ditangani<sup>9</sup>

### 1.6.3. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Penulisan skripsi ini penulis menggunakan beberapa bahan untuk digunakan sebagai bahan acuan dalam memaparkan penjelasan tentang skripsi ini, bahan hukum ini meliputi bahan hukum primer, bahan hukum skunder, dan bahan hukum tersier. Bahan hukum ini antara lain :

- a. Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat mengikat dan membuat orang taat pada hukum seperti Peraturan Perundang-Undangan, bahan hukum yang

---

<sup>9</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*. Cetakan Keenam, Jakarta, Kencana, 2010, hlm. 96.

digunakan penulis yaitu Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dan Peraturan Perundang-Undangan terkait.

- b. Bahan hukum skunder adalah bahan yang bisa diartikan tidak mengikat tetapi dapat menjelaskan mengenai bahan hukum primer yang merupakan hasil pemikiran dan pendapat dari para ahli hukum, dan bahan hukum ini juga berupa publikasi tentang hukum yang merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum ini berupa, buku-buku tentang pelayanan publik dan Ombudsman Republik Indonesia (ORI), pendapat para ahli, dan literatur lain yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini seperti Hukum Kelembagaan Negara Kedudukan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia, pengarang Galang Asmara, hukum pelayanan publik berbasis partisipasi & keterbukaan informasi, pengarang sirajuddin didik sukriono winardi, pengantar kebijakan publik, pengarang ridha suaib. .
- c. Bahan hukum tersier Bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder

dengan memberikan pemahaman dan penegrtian atas bahan hukum lainnya, bahan yang digunakan oleh penulis adalah Kamus Besar Bahasa Indonesia dan Kamus Hukum, serta media cetak, media elektronik, dan internet.

#### **1.6.4. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi ini terbagi menjadi IV (empat), yang dari masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab yang bertujuan untuk memperjelas ruang lingkup dan permasalahan yang akan dibahas dan diteliti. Berikut susunan bab dan sub bab yaitu:

- |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bab I  | Pada Bab I ini berisi tentang Latar Blakang Permasalahan, Rumusan Masalah, Tujuan, Kegunaan, Keaslian, serta Metode Penelittian yang terbagi menjadi. (1) Jenis Pnelitian, (2) Metode Penelitian, (3) Teknik Pengumpulan Bahan Hukum, (3) Metode Analisa Bahan Hukum yang diuraikan secara sitematis. Yang berisi tentang uraan alasan pembahasan dari judul yang akan dibahas, apa saja permasalahan yang akan dibahas beserta tujuannya, serta jenis dan metode penelitan yang digunakan. |
| Bab II | Pada Bab ini berisi tentang Kajian Pustaka Tentang penyelenggaraan Pelayan Publik dan Ombudsman                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

Republik Indonesia (ORI) , seta berisi uraian teori, konsep, asas, norma doktrin yang relevan dengan masalah hukum yang diteliti yaitu tentang Ombudsman Republik Indonesia (ORI) baik yang bersumber dari buku, jurnal ilmiah, yurisprudensi, perundang-undangan maupun dari sumber lainnya, teori yang akan digunakan yaitu teori Lembaga Negara (2) konsep penyelenggaraan pelayanan publik (3) asas pelayanan publik. Kemudian peraturan yang aan digunakan yaitu Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Bab III Pada Bab ini berisi tentang penjelasan dan analisa terhadap rumusan masalah yang akan dibahas yaitu tentang kedudukan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dalam sisitem ketatanegaraan serta penguatan terhadap Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dengan menggunakan kajian pustaka sebagaimana dijelaskan dalam Bab II

Bab IV Pada Bab ini berisi tentang Penutup yang menjelaskan tentang kesimpulan dari pembahasan dan analisa yang telah dilakukan, kesimpulan ini

berisi ringkasan dari hasil penelitian dan hasil penelitian yang mana kesimpulan ini akan memberikan penjelasan berkaitan dengan penguatan terhadap Ombudsman Republik Indonesia (ORI), serta Saran terhadap permasalahan yang telah dibahas dengan seksama yang berisikan masukan yang dapat dijadikan Rekomendasi dalam meningkatkan kesempurnaan penelitian ini.