

ABSTRAK

Ganti rugi dimaksudkan sebagai bentuk perlindungan hak-hak individual maupun anggota masyarakat atas kerugian yang didapatkan dalam sengketa pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memaparkan pengelolaan dan sistematika pengaduan atas aduan masyarakat dalam pelayanan publik dan menganalisis bagaimana antar regulasi terkait klaim ganti rugi yaitu Undang-Undang Pelayanan Publik, Peraturan Ombudsman, Undang-Undang Peratun dan Undang-undang Administrasi Pemerintahan dalam menyelesaikan sengketa pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah normatif dengan pendekatan perundang-undangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan selama ini masih memiliki beberapa kelemahan antara lain kurangnya profesionalisme, kurang responsif, informatif, koordinasi dan kurang mendengar keluhan serta kurangnya etika penyelenggara negara. Sehingga muncul pengaduan dari masyarakat kepada pemerintahan yang menghendaki adanya penyelesaian berupa tuntutan ganti rugi. Namun, secara eksplisit peraturan perundang-undangan tidak mengatur mengenai mekanisme pembayaran ganti rugi akibat sengketa pelayanan publik. Sehingga terjadi disharmoni kebijakan legislasi dan/regulasi terkait klaim ganti rugi dalam peraturan perundang-undangan. Aspek kepastian hukum sebagai bentuk standarisasi pelayanan juga tidak terpenuhi dilihat dari peraturan pelaksana yang tak kunjung dibuat oleh pemerintah berupa peraturan presiden yang telah diamanatkan dalam undang-undang pelayanan publik.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Ganti Rugi, Undang-Undang

ABSTRACT

Compensation is intended as a form of protection of the rights of individuals and community members for losses obtained in disputes over public services. Therefore, this research was conducted to describe the management and systematics of complaints on public complaints in public services and to analyze how the regulations related to compensation claims are the Public Service Law, Ombudsman Regulation, Administrative Law and Government Administration Act in resolving public service disputes. The research method used is normative juridical with a statutory approach. The results of this study indicate that the public services provided so far still have several weaknesses, including lack of professionalism, lack of responsiveness, information, coordination and lack of hearing complaints and lack of ethics in state administrators. So that there are complaints from the public to the government who want a settlement in the form of demands for compensation. However, the laws and regulations explicitly do not regulate the mechanism for paying compensation due to disputes over public services. So that there is disharmony of legislative and/or regulatory policies related to claims for compensation in the laws and regulations. The aspect of legal certainty as a form of service standardization is also not fulfilled, seen from the implementing regulations that have never been made by the government in the form of a presidential regulation that has been mandated in the public service law.

Keywords: Public Service, Compensation, Constitution

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.5 Keaslian Penelitian	7
1.6 Metode Penelitian	11
1.6.1 Jenis Penelitian	11
1.6.2 Pendekatan Penelitian	12
1.6.3 Sumber Bahan Hukum.....	12
1.6.4 Teknik Pengumpulan Bahan Hukum.....	14
1.6.5 Analisis Bahan Hukum	15
BAB II PERLINDUNGAN HUKUM ATAS PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI BENTUK PELAKSANAAN NEGARA HUKUM.....	18

	2.1 Teori Legislasi	18
	2.2 Teori Perlindungan Hukum	20
	2.3 Teori Kepastian Hukum.....	22
	2.4 Teori Kewenangan.....	24
BAB III	TANGGUNG JAWAB PENYELENGGARA PEMERINTAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK MENURUT PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN	31
	3.1 Ganti rugi pada sengketa pelayanan publik	31
	3.1.1 Sebab terjadinya sengketa pelayanan publik	31
	3.1.2 Ganti rugi pada sengketa pelayanan publik menurut peraturan perundang-undangan	36
	3.2 Kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik..	51
	3.2.1 Standarisasi dalam pelayanan publik.....	51
	3.2.2 Penerapan ganti rugi pelayanan publik berdasarkan asas asas umum pemerintahan yang baik.....	55
BAB IV	PENUTUP	61
	4.1 Kesimpulan	61
	4.2 Saran	62
	DAFTAR PUSTAKA	63
	BIODATA PENULIS	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Keaslian Penelitian

Tabel 2 Regulasi Nasional tentang ganti rugi pada sengketa pelayanan publik