



SKRIPSI

**KAJIAN YURIDIS TERHADAP KEWENANGAN OMBUDSMAN DALAM
PENGAWASAN PELAYAN PUBLIK GUNA MEWUJUDKAN SISTEM
PEMERINTAHAN YANG BAIK**

*JURIDICIAL STUDIES TO OMBUDSMAN'S AUTHORITY IN THE PUBLIC
SERVICES SUPERVISORY TO ACHIEVE
GOOD GOVERNANCE*

ANDINY RACHMADANI EKAPUTRI

NIM. 090710101057

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2013**

SKRIPSI

**KAJIAN YURIDIS TERHADAP KEWENANGAN OMBUDSMAN DALAM
PENGAWASAN PELAYAN PUBLIK GUNA MEWUJUDKAN SISTEM
PEMERINTAHAN YANG BAIK**

*JURIDICIAL STUDIES TO OMBUDSMAN'S AUTHORITY IN THE PUBLIC
SERVICES SUPERVISORY TO ACHIEVE
GOOD GOVERNANCE*

ANDINY RACHMADANI EKAPUTRI

NIM. 090710101057

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2013**

MOTTO

“Menjadi seorang pemimpin hendaknya amanah, bijaksana, dan adil sehingga secara efektif menerapkan daya energi, informasi, koneksi dan pengaruh yang manusiawi”¹

¹www.majapahit.com/2012/11/23/motto-skripsi, diakses pada tanggal 08 Desember 2013

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tuaku : Papa Didiek Isnubroto M, S.H.,M.M dan Mama Eny Budiati, S.KM, M.KL yang takkan terbalaskan atas doa, motivasi, nasehat, dukungan serta dengan cinta dan kasihnya yang tulus telah membesarkan dan mendidik penulis.
2. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember.

PRASYARAT GELAR

**KAJIAN YURIDIS TERHADAP KEWENANGAN OMBUDSMAN DALAM
PENGAWASAN PELAYAN PUBLIK GUNA MEWUJUDKAN SISTEM
PEMERINTAHAN YANG BAIK**

*JURIDICIAL STUDIES TO OMBUDSMAN'S AUTHORITY IN THE PUBLIC
SERVICES SUPERVISORY TO ACHIEVE
GOOD GOVERNANCE*

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum
dalam Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas
Jember**

ANDINY RACHMADANI EKAPUTRI

NIM. 090710101057

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS HUKUM
FAKULTAS HUKUM
2014**

**SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI
PADA TANGGAL 17 DESEMBER 2013**

Oleh:

Pembimbing :

Dr. Jayus, S.H, M.Hum.
NIP: 195612061983031003

.....

Iwan Rachmad S., S.H., M.H.
NIP: 197004101998021001

.....

PENGESAHAN

Skripsi ini dengan judul :

KAJIAN YURIDIS TERHADAP KEWENANGAN OMBUDSMAN DALAM PENGAWASAN PELAYAN PUBLIK GUNA MEWUJUDKAN SISTEM PEMERINTAHAN YANG BAIK

Oleh:

ANDINY RACHMADANI EKAPUTRI

NIM. 090710101057

PEMBIMBING UTAMA,

PEMBANTUPEMBIMBING,

Dr. Jayus, S.H, M.Hum.

NIP: 195612061983031003

Iwan Rachmad S., S.H., M.H

NIP: 197004101998021001

**Mengesahkan :
Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
Universitas Jember
Fakultas Hukum
Dekan,**

Dr. Widodo Ekatjahjana,S.H.,M.Hum

NIP : 197105011993031001

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 17
Bulan : Desember
Tahun : 2013

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember.

Panitia Penguji :

Ketua,

Sekretaris,

RIZAL NUGROHO, S.H, M.Hum
NIP: 195611251984031002

ROSITA INDRAYATI, S.H.,M.H
NIP: 197805312005012001

AnggotaPenguji :

DR. JAYUS, S.H, M.Hum.
NIP: 195612061983031003

.....

IWAN RAHCMAD S., S.H., M.H.
NIP: 197004101998021001

.....

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama: ANDINY RACHMADANI EKAPUTRI

NIM : 090710101057

Dengan kesungguhan dan atas jalur kerangka ilmiah menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul **KAJIAN YURIDIS TERHADAP KEWENANGAN OMBUDSMAN DALAM PENGAWASAN PELAYAN PUBLIK GUNA MEWUJUDKAN SISTEM PEMERINTAHAN YANG BAIK** adalah benar-benar hasil karya sendiri, maka saya bertanggung jawab atas keabsahan, kebenaran isi dan akan ditinjau kembali jika terdapat kejanggalan dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika terdapat kekeliruan, atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Jember, 17 Desember 2013

Yang menyatakan

ANDINY RACHMADANI EKAPUTRI

NIM : 090710101057

UCAPAN TERIMA KASIH

Pertama-tama saya panjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala berkah dan rahmat-Nya yang telah memberikan saya kemudahan, kesabaran, kekuatan serta hikmah yang terbaik, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **KAJIAN YURIDIS TERHADAP KEWENANGAN OMBUDSMAN DALAM PENGAWASAN PELAYAN PUBLIK GUNA MEWUJUDKAN SISTEM PEMERINTAHAN YANG BAIK**, yang disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program studi hokum dan mencapai gelar Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum Universitas Jember.

Saya menyadari tanpa bimbingan, dorongan dan bantuan para pihak, mungkin saya tidak dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Oleh karena itu, saya ucapkan terimakasih dan penghargaan yang setingginya kepada :

1. Bapak Dr. Jayus, S.H., M.Hum., Pembimbing Skripsi yang telah banyak meluangkan waktunya ditengah kesibukan beliau untuk mendidik, memberikan ilmu, nasehat, pengarahan dan dorongan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Iwan Rachmad S., S.H., M.H., Pembantu Pembimbing Skripsi yang telah banyak meluangkan waktu untuk mengarahkan, membimbing, memberikan ilmu, motivasi dan nasehat serta pendampingan penulis hingga terselesaikan penulisan skripsi ini.
3. Bapak Rizal Nugroho, S.H, M.Hum., Ketua Panitia Penguji Skripsi, yang telah menguji dan memberikan pengarahan guna kesempurnaan skripsi ini.
4. Ibu Rosita Indrayati, S.H.. M.H., Sekretaris Panitia Penguji Skripsi yang telah turut serta dalam pengujian skripsi ini dan turut serta dalam kemajuan dan kesempurnaan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Widodo Ekatjahjana S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember; Bapak Nurul Ghufron, S.H., M.H selaku Pembantu Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember; Bapak Mardi Handono S.H, MH selaku Pembantu Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember; Bapak Iwan

Rachmad S.,S.H., M.H., selaku Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember.

6. Bapak Prof. Dr. M.Arief Amrullah S.H., M.Hum, Dosen Pembimbing Akademik (DPA) Yang selalu memberikan bimbingan, konsultasi dan masukan selama melaksanakan kuliah di Fakultas Hukum Universitas Hukum.
7. Mama saya Eny Budiati, Papa saya Didiek Isnubroto, adik saya tercinta Hedy Rahmadika.Pacar saya Ardhya Sadhono yang selalu memberikan kasih sayang, semangat, motivasi tinggi serta doa dari awal kuliah hingga skripsi ini terselesaikan.
8. Seluruh Dosen dan Karyawan di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Jember, terima kasih atas segala bantuan fasilitas yang diberikan.
9. Sahabat-sahabat saya kuliah Arini, Fonny, Alfi, Ayu, Linda, Jely, Riky, Hari, Ody, serta kawan-kawan angkatan 2009.
- 10.Sahabat-sahabat saya SMA 1 Sidoarjo Vivi, Shanti, Nurul dan teman-teman kost saya Mega, Miranti, Pipit, Tari, Riskita, Sintia, Yani
- 11.Semua Pihak yang telah membantu mengulurkan bantuan kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini terwujud

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini tidaklah sempurna, selanjutnya penulis sangat mengharapkan segala masukan yang bersifat kritik sehingga skripsi ini menjadi lebih sempurna. Semoga hasil karya ini bermanfaat bagi para pembaca dan dapat dijadikan sebagai acuan untuk pengembangan penulisan selanjutnya.

Jember, 17 Desember 2013

Penulis

RINGKASAN

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta upaya meningkatkan pelayanan publik dan penegakan hukum diperlukan keberadaan lembaga pengawas eksternal yang secara efektif mampu mengontrol tugas Penyelenggara Negara dan pemerintahan. Pengawasan internal yang dilakukan oleh pemerintah sendiri dalam implementasinya ternyata tidak memenuhi harapan masyarakat, baik dari sisi obyektifitas maupun akuntabilitasnya. Dari kondisi di atas, pada Tahun 2000, Presiden berupaya untuk mewujudkan reformasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan dengan membentuk Komisi Ombudsman Nasional melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000. Komisi Ombudsman Nasional bertujuan membantu menciptakan dan mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan korupsi, kolusi, nepotisme sertameningkatkan perlindungan hak masyarakat agar memperoleh pelayanan publik keadilan, dan kesejahteraan. Untuk lebih mengoptimalkan fungsi, tugas, dan wewenang Komisi Ombudsman Nasional, perlu dibentuk Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai landasan hukum yang lebih jelas dan kuat. Hal ini sesuai pula dengan amanat Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor VIII/MPR/2001 tentang Rekomendasi Arah Kebijakan Pemberantasan dan Pencegahan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme yang salah satunya memerintahkan dibentuknya Ombudsman dengan undang-undang. Dikarenakan Pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintahan dalam bidang hukum merupakan hal yang sering dipermasalahkan oleh masyarakat, karena dianggap berada jauh dibawah standart pelayanan publik yang baik dan dianggap banyak membawa kerugian serta kekecewaan dari pada kepuasan. Saya tertarik untuk mengangkat judul skripsi mengenai **“KAJIAN YURIDIS TERHADAP KEWENANGAN OMBUDSMAN DALAM PENGAWASAN PELAYAN PUBLIK GUNA MEWUJUDKAN SISTEM PEMERINTAHAN YANG BAIK.”**

Rumusan masalah dalam penulisan skripsi terdapat dua hal yaitu :**Pertama**, Apakah Kewenangan Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan

Publik Sudah Sesuai Dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. **Kedua**, Apa Akibat Hukum Kewenangan Ombudsman Terhadap Institusi Pelayanan Publik.

Tujuan Penelitian skripsi ini terbagi atas tujuan umum dan tujuan khusus yang diharapkan tercapai dalam penulisan skripsi ini. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normative dengan pendekatan masalah yang berupa pendekatan Undang-Undang (Statue approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach). Bahan hukum yang digunakan adalah bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, serta menggunakan analisis hukum dengan metode deduktif.

Kesimpulan dalam skripsi ini yaitu : **Pertama**, Kewenangan Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Sudah Sesuai Dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, dalam hal Pengaturan tentang lembaga ombudsman di dalam Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 nampak masih sangat sumir. Banyak hal yang tidak diatur secara terperinci dan tegas, hal tersebut berbeda dengan UU Nomor 37 Tahun 2008, di dalam UU No 37 Tahun 2008 apa yang menjadi objek pengawasan Lembaga Ombudsman sangat dipertegas dan secara terperinci disebutkan. Sedangkan Peraturan-peraturan yang mengatur tentang lembaga-lembaga pengawasan yang ada, nampaknya kedudukan dan fungsi lembaga Ombudsman sebagai lembaga pengawasan tidaklah sama dengan lembaga-lembaga pengawasan yang lain, baik yang bersifat eksternal maupun bersifat internal.

. **Kedua**, Akibat Hukum Terhadap Institusi Pelayanan Publik bahwa pelapor berhak memberikan laporan kepada ombudsman atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan Terlapor atasan terlapor untuk dilaksanakan dan/atau ditindak lanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik.

Saran dari skripsi ini yaitu : **Pertama**, Mengingat peran penting yang dimiliki oleh Ombudsman dalam hal pengawasan pemerintahan, diperlukan peningkatan bentuk hukum yang mengatur Ombudsman Republik Indonesia yang saat ini dengan Undang-undang supaya kelak diatur di dalam Undang-undang

Dasar. **Kedua,** Secara berangsur-angsur Ombudsman Republik Indonesia perlu terus dikembangkan dan ditingkatkan pelaksanaan fungsinya baik dengan membentuk lembaga-lembaga Ombudsman Perwakilan di daerah-daerah yang masih belum terbentuk Lembaga Ombudsman Perwakilan maupun dengan meningkatkan kapabilitas para anggota Ombudsman dan Asisten Ombudsman serta para stafnya.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN SAMPUL BELAKANG.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PRASYARAT GELAR.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	viii
HALAMAN PERNYATAAN.....	ix
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	x
HALAMAN RINGKASAN.....	xii
HALAMAN DAFTAR ISI.....	xv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1. 1 Latar Belakang.....	1
1. 2 Rumusan Masalah.....	5
1. 3 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2 Tujuan Umum.....	6
1.3.3 Tujuan Khusus.....	6
1. 4 Metode Penelitian.....	6
1.4.1 Tipe Penelitian.....	7
1.4.2 Pendekatan Masalah.....	7
1.4.3 Bahan Hukum.....	8
1. 4. 3.1 Bahan Hukum Primer.....	8
1. 4. 3. 2 Bahan Hukum Sekunder.....	9
1. 4. 3. 3 Bahan Non Hukum.....	9
1.4.4 Metode Analisa Bahan Hukum.....	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	11

2. 1 Ombudsman.....	11
2. 1. 1 Pengertian Ombudsman.....	11
2. 2. 2 Tugas dan Wewenang Ombudsman	13
2. 2 Pelayanan Publik.....	15
2. 2. 1 Pengertian Pelayanan Publik.....	15
2. 2. 2 Tujuan Pelayanan Publik.....	17
2. 3 Pemerintahan Yang Baik (Good Governance).....	18
2. 3. 1 Pengertian Pemerintahan Yang Baik.....	18
2. 3. 2 Prinsip – prinsip Tata Pemerintahan Yang Baik.....	19
2. 4 Ombudsman sebagai lembaga pengawasan.....	25
2. 4. 1 Pengertian Pengawasan.....	25
2. 4. 2 Sistem Pengawasan.....	25
2. 4. 3 Kedudukan Ombudsman dalam Sistem Pengawasan.....	30
BAB 3 PEMBAHASAN.....	34
3. 1 Kewenangan Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Berdasar Undang- Undang Nomor 37 Tahun 2008.....	34
3.1.1 Kedudukan Ombudsman dalam struktur Ketatanegaraan Republik Indonesia.....	34
3.1.2 Perbedaan Ombudsman dengan Lembaga Pengawasan Lainnya.....	38
3.1.3 Perbandingan pengaturan antara Komisi Ombudsman RI berdasarkan UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang ORI dengan Keputusan Presiden RI Nomor 44 Tahun 2000.....	41
3.1.4 Pelayanan Publik yang Efisien, Responsif,dan Non Partisan.....	44

3. 2 Akibat Hukum Kewenangan Ombudsman Terhadap	
Institusi Pelayanan Publik.....	49
BAB 4 PENUTUP.....	53
4.1 Kesimpulan.....	53
4.2 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

1. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia