

**PERANAN BADAN OMBUDSMAN DALAM RANGKA
PENINGKATAN DAN PELAYANAN PUBLIK
(DINAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA PRABUMULIH)**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Persyaratan
Untuk Menempuh Ujian
Sarjana Hukum**

Oleh

**KEVIN ANDYNA
011600268**

**SEKOLAH TINGGI ILMU HUKUM
SUMPAH PEMUDA
2020**

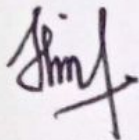
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : KEVIN ANDYNA
NIM : 011600268
Program Studi : ILMU HUKUM
Jurusan : ILMU HUKUM
Judul Skripsi : PERANAN BADAN OMBUDSMAN DALAM RANGKA
PENINGKATAN DAN PELAYANAN PUBLIK (DINAS
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA
PRABUMULIH)

Palembang, 21 Maret 2020

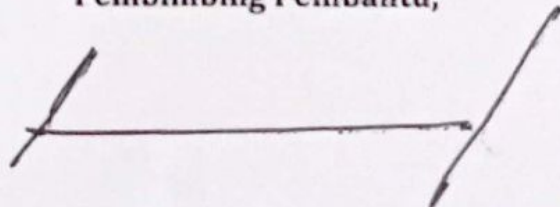
DISETUJUI/DISAHKAN OLEH

Pembimbing Utama,



Dr. Hj. JAUHARIAH, SH,MM,MH

Pembimbing Pembantu,



H. BAMBANG SUGIANTO, SH,M.Hum

**PERANAN BADAN OMBUDSMAN DALAM RANGKA PENINGKATAN
DAN PELAYANAN PUBLIK (DINAS PELAYANAN PUBLIK SATU PINTU
KOTA PRABUMULIH)**

Penulis skripsi :

Kevin Andyna
011600268

Pembimbing pertama :

Dr.Hj.Jauhariah,SH,MM,MH

Pembimbing kedua :

H.Bambang Sugianto,SH,M.Hum

A B S T R A K

Terjadi kurangnya pelayanan publik yang diberikan oleh ASN menyangkut dalam melayani keperluan masyarakat, masih banyak kecurangan yang terlihat pada salah satu instansi lembaga pelayanan publik, kecurangan yang dilakukan menjurus kepada permasalahan yang diteliti dalam skripsi ini yaitu bagaimana peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumsel dalam mengawasi penyelenggara pelayanan publik di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih. Penelitian ini menggunakan metode normatif empiris, walaupun penulis tidak menemukan kejangalan sewaktu penelitian, tetapi masih ada masyarakat yang mengeluh tentang oknum-oknum yang melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan dan masih adanya penundaan dalam menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat.

Data yang dikumpulkan merupakan data primer yang didapat langsung dari sumbernya dengan melakukan wawancara terhadap responden dan data sekunder yang didapat dari luar data primer yaitu sebagai penunjang dan pelengkap dari penelitian seperti dokumen, majalah, dan jurnal.

Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa peran Ombudsman RI Perwakilan Sumsel telah berjalan sebagaimana yang diatur oleh pemerintah pusat seperti melakukan sosialisasi terhadap masyarakat, melaksanakan kegiatan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan, menjalin kerja sama antar lembaga, menindak lanjuti laporan pengaduan masyarakat, melakukan investigasi dan terakhir melakukan rekomendasi.

Kata Kunci : Peran Dan Pelayanan Publik

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Motto Dan Persembahan	iv
A b s t r a k.....	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Istilah	ix
Daftar isi	x
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Permasalahan.....	4
C. Ruang Lingkup	5
D. Metodologi	5
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Ombudsman Republik Indonesia.....	8
B. Pembentukan Ombudsman Republik Indonesia.....	9
C. Kedudukan Dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia	11
D. Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia.....	15
E. Sumber Daya Ombudsman Republik Indonesia.....	19
F. Aparatur Sipil Negara	
1. Pengertian Aparatur Sipil Negara.....	21
2. Jenis-Jenis Pegawai	23

BAB III : PERANAN BADAN OMBUDSMAN DALAM RANGKA PENINGKATAN DAN PELAYANAN PUBLIK DINAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PRABUMULIH	
A. Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Diberikan Oleh ASN.....	28
B. Apa Akibat Hukum Yang Diberikan Apabila Terjadinya Pelanggaran Hukum yang Dilakukan Oleh ASN Terkait Dengan Pelayanan Hukum Yang Diberikan	37
BAB IV : PENUTUP	
A. Kesimpulan	50
B. Saran-Saran	51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan tersebut di atas dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Ombudsman Republik Indonesia berperan dalam mengawasi pelayanan publik, adapun peran dari Ombudsman adalah melakukan pengawasan dalam bentuk pengawasan secara preventif dan pengawasan secara represif. Pengawasan preventif ialah pengawasan yang dilakukan dengan cara pencegahan sebelum terjadinya maladministrasi dan pengawasan represif dilakukan setelah adanya laporan dari masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Upaya pencegahan yang dilakukan oleh Ombudsman dilakukan dengan cara melakukan sosialisasi kepada masyarakat baik dalam bentuk diskusi maupun melalui media elektronik dan media cetak. Selain itu upaya yang dilakukan adalah melakukan penilaian kepatuhan di Dinas Pelayanan publik. Dari hasil penelitian kepatuhan tersebut didapatkan hasil bahwa dinas pelayanan publik berada pada zona merah, yang berarti menggambarkan tingkat kepatuhan rendah, sehingga rentan terjadinya maladministrasi.
2. Kedudukan Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam penyelenggaraan administrasi negara adalah sebagai unsur aparatur negara adalah sebagai unsur aparatur negara

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Galang Asmara, *Kedudukan Ombudsman dalam Sistem Ketatanegaraan (Hukum Kelembagaan Negara)*, LaksBang PRESSindo, Yogyakarta, 2016
- Galang Asmara, *Ombudsman Nasional Dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*, Cetakan Pertama Edisi Revisi, LaksBang PRESSindo, Yogyakarta, 2009
- HAD, Saefullah, *Birokrasi dan Fenomena Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme*, PT.Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2002
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Edisi Revisi Cetakan I, GAVA MEDIA, Yogyakarta, 2018
- Hayat, *Kebijakan Publik*, Intrans Publishing, Malang, 2018
- Joko Widodo, "Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas Dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah", Insan Cendekia, Surabaya, 2001
- Nurasa, *Reformasi Administrasi dan Partisipasi Masyarakat (Perspektif Teori Dan Praktik Dalam Pembangunan Perdesaaan)*, Unpad Press, Bandung, 2010
- Petrus Hironimus Wersun, *Implementasi Prinsip Profesionalisme Dalam Pengangkatan Pejabat Stuktural di Lingkungan Pegawai Negeri Sipil*, PT. Buana Ilmu Populer, Jakarta, 2010
- Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, Rajawali pers, Jakarta, 2008
- S. Daeng, *Konsep Birokrasi*, FISIP Unpad, Bandung, 2015
- Tim Dahara Prize, *UNDANG-UNDANG NO.37 TAHUN 2008 OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA*, CETAKAN PERTAMA, EFFHAR OFFSSET, SEMARANG, 2010

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang *Ombudsman Republik Indonesia*

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang *Aparatur Sipil Negara*

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang *Pemerintahan Daerah*

Undang-Undang Nomor 53 Tahun 2010 Tentang *Disiplin Pegawai Negeri Sipil*

Jurnal-Jurnal

Noor Sheila, "*Peran Perwakilan Lembaga Ombudsman RI Wilayah Provinsi Kaltim Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik*", Jurnal (eJournal Administrasi Negara Vol. 3 No. 2, 2014), hal.2

J-H. Yoo, *Innovations for Administrative Reforms in Korea: A Case of the Local Autonomy System*" dalam *Administrative Reform in Developing Nations*, A. Farazmand, 2006 London:Praeger, hlm 5

Skripsi

Rahmat Suci,2017,*Tinjauan Hukum Pelaksanaan Tugas Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan*, Skripsi, Universitas Hasanudin Makasar.

Lihat Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor VIII/MPR/2001 tentang RekomendasiArah Kebijakan Pemberantasan dan Pencegahan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme,(Jakarta: 2001)