

**IMPLEMENTASI PERAN DAN KEWENANGAN OMBUDSMAN
KANTOR PERWAKILAN PROVINSI KEPULAUAN BANGKA
BELITUNG SEBAGAI LEMBAGA PENGAWASAN DAN
PENYELESAIAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN
*GOOD GOVERNANCE***

Studi Kasus: Maladministrasi

SKRIPSI



Oleh:

Susanti

NIM. 401.14.11.108

Konsentrasi : Hukum Tata Negara

**JURUSAN HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
BALUNJUK
2018**

**IMPLEMENTASI PERAN DAN KEWENANGAN OMBUDSMAN
KANTOR PERWAKILAN PROVINSI KEPULAUAN BANGKA
BELITUNG SEBAGAI LEMBAGA PENGAWASAN DAN
PENYELESAIAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN
*GOOD GOVERNANCE***

Studi Kasus: Maladministrasi

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Pada Jurusan Hukum Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung**



Oleh:

Susanti

NIM. 401.14.11.107

Konsentrasi : Hukum Tata Negara

**JURUSAN HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
BALUNJUK
2018**

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Susanti
N.I.M : 401.14.11.107
Jurusan : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Judul Skripsi :

“Implementasi Perandan Kewenangan Ombudsman Kantor Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Sebagai Lembaga Pengawasan dan Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan *Good Governance* (Studi Kasus: Maladministrasi)”

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Bangka Belitung. Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,



Susanti

HALAMAN PERSETUJUAN
IMPLEMENTASI PERAN DAN KEWENANGAN OMBUDSMAN
KANTOR PERWAKILAN PROVINSI KEPULAUAN BANGKA
BELITUNG SEBAGAI LEMBAGA PENGAWASAN DAN
PENYELESAIAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN
GOOD GOVERNANCE

Studi Kasus: Maladministrasi

SKRIPSI

Oleh:

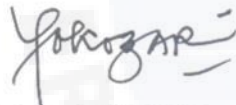
Susanti

NIM. 401.14.11.107

Konsentrasi : Hukum Tata Negara

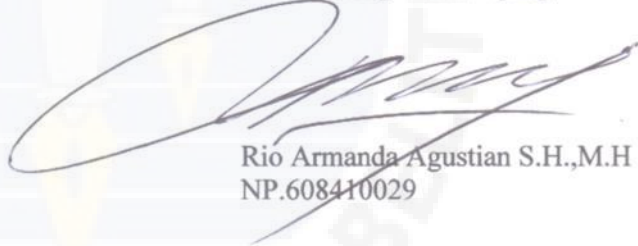
Telah disetujui oleh :

Pembimbing Utama



Yokotani S.H.,M.H
NP.606206003

Pembimbing Pendamping



Rio Armanda Agustian S.H.,M.H
NP.608410029

Mengetahui Ketua Jurusan Hukum
Fakultas Hukum



Dr. Jeanne Darc Noviyanti Manik, S.H.,M.Hum
NP.607308015

HALAMAN PENGESAHAN
IMPLEMENTASI PERAN DAN KEWENANGAN OMBUDSMAN
KANTOR PERWAKILAN PROVINSI KEPULAUAN BANGKA
BELITUNG SEBAGAI LEMBAGA PENGAWASAN DAN
PENYELESAIAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN
GOOD GOVERNANCE

Studi Kasus: Maladministrasi

SKRIPSI

Oleh:

Susanti


NIM. 401.14.11.107

Konsentrasi : Hukum Tata Negara

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji

Pada Tanggal 4 April 2018

Majelis Penguji

- | | |
|---------------|---|
| 1. Ketua | Dr. Jeanne Darc Noviyanti Manik, S.H., M.Hum ()
NP. 607308015 |
| 2. Sekretaris | Dr. Abdul Rasyid Saliman, S.H., M.M ()
NP. 606317034 |
| 3. Anggota I | Yokotani, S.H., M.H ()
NP. 606206003 |
| 4. Anggota II | Rio Armanda Agustian S.H., M.H ()
NP. 608410029 |

Mengetahui

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Bangka Belitung



(Syamsul Hadi, S.H., M.H)

NP. 606007014

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

Ilmu memiliki orbit di dalam kemulian

Orang takkan dapat menggapai tujuannya kecuali dengan ilmu dan ia

bersungguh-sungguh mencarinya

Berenanglah didalamnya, kamu akan hidup bahagia

Hidup yang selamat dari buruknya tempat kembali

Bersusah-payahlah untuk mencarinya

Dengannya, kamu akan puas selamanya

Ilmu memiliki orbit di dalam kemulian

Setiap kemulian berputar di porosnya

Berusahalah untuk meraihnya dengan tekad baja

Ketetapan hati, tanpa kenal kata terpaksa

Berkorbanlah untuk mencarinya dengan segenap yang kamu miliki

Sebab, ilmu lebih abadi bagi seseorang dibanding nasabnya

Berkat rahmat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini, karya masa depan ku ini, aku persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua ku tercinta, (Alm) Bapak **Hasan Basri** dan Ibu **Syamsiah** yang telah mengasuh dan mengasihi, memberikan nasehat, cinta dan kasih sayang, selalu memotivasi serta selalu berdoa untuk keberhasilan ku.
2. Kakak dan adik-adik ku tersayang dan tercinta yang telah memberi semangat dan dukungan untuk keberhasilan ku
3. Semua saudara-saudaraku dan teman-teman senasip dan seperjuangan yang selalu memberikan inspirasi, semangat dan dukungan demi menyempurnakan Skripsi ini.



ABSTRAK

Susanti

IMPLEMENTASI PERAN DAN KEWENANGAN OMBUDSMAN KANTOR PERWAKILAN PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG SEBAGAI LEMBAGA PENGAWASAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE*

Studi Kasus: Maladministrasi

Skripsi, Fakultas Hukum, 2018

Kata Kunci: Implementasi Ombudsman Perwakilan, Kewenangan, *Good governance* dan Maladministrasi

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran Ombudsman Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, batasan kewenangan, kendala atau hambatan yang dihadapi dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala atau hambatan dalam mewujudkan *good governance*. Penelitian ini merupakan penelitian yuridis-empiris. Data penelitian ini terdiri dari data primer lapangan dan ditunjang dengan data sekunder. Data primer diperoleh melalui studi langsung kelapangan atau observasi dikantor Ombudsman Bangka Belitung dengan wawancara terhadap narasumber dan data sekunder diperoleh melalui studi dokumen terhadap hukum tersier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi pengawasn Ombudsman Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang dilakukan secara pasif, aktif, dan mediasi terhadap penyelenggara negara dan pemerintah menjadi peran penting di dalam mewujudkan *good governance*. Rekomendasi merupakan salah satu bentuk kewenangan Ombudsman dalam melaksanakan fungsi pengawasan. kendala atau hambatan yang dihadapi Ombudsman Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung antara lain : masih ada resistensi aparatur negara dan benturan kewenangan dengan lembaga lain. Selain itu keterbatasan dana dan sumber daya manusia yang mempengaruhi pada optimalisasi kerja Ombudsman daerah. Upaya yang ditempuhkan yaitu dengan mengadakan jaringan kerjasama dan koordinasi dengan beberapa pihak aparatur negara dan lembaga negara lainnya. Melakukan upaya pengembangan perwakilan di daerah dan mengadakan berbagai bentuk sosialisasi tentang Ombudsman Republik Indonesia

ABSTRACT

Susanti

IMPLEMENTATION OF ROLE AND AUTHORITY OF OMBUDSMAN REPRESENTATIVE OFFICE OF BANGKA BELITUNG ARCHIPELAGO PROVINCE AS SUPPORTING AGENCY AND COMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICE IN MAKING GOOD GOVERNANCE

A Case Study: Maladministration

Undergraduate Thesis, Faculty of law, 2018

*Keywords: Implementation of OMBUDSMAN Representative, Authority, Good
Governance*

This research aims to describe the role of OMBUDSMAN as the representative of Bangka Belitung Archipelago Province, the boundary of its authority, obstacles, and effort conducted to overcome the obstacles for the sake of good governance. This research is empirical juridical. This research data consist of primary field data and supported by secondary data. Primary data was obtained through direct study of spaciousness or observation at the Ombudsman Bangka Belitung office by conducting interviews with correspondents and secondary data are obtained through document studies on tertiary law. The results shows that the function of supervisory Ombudsman Representatives of Bangka Belitung Islands Province conducts passively, actively, and mediation to state and government organizers become an important role in realizing good governance. Recommendation is one form of Ombudsman authority in carrying out supervisory function. Constraints or obstacles faced by the Ombudsman Representatives of the Provincial Islands of Bangka Belitung include: there is still resistance to the state apparatus and the clash of authorities with other institutions. In addition, the limited funds and human resources affect on the optimization of local Ombudsman work. the effort is to establish cooperation network and coordination with some of the state apparatus and other state institutions to undertake the development of representatives in the regions and to hold various forms of socialization about the Ombudsman of the Republic of Indonesia

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang memiliki keistimewaan dan pemberian segala kenikmatan besar, baik nikmat iman, kesehatan dan kekuatan di dalam penyusunan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Sayyidina Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya dan penegak sunnah-Nya sampai akhir zaman.

Skripsi ini berjudul “Implementasi Peranan Kewenangan Ombudsman Kantor Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Sebagai Lembaga Pengawasan dan Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan *Good Governance* (Studi Kasus: Maladministrasi)”. Dengan ini menyadari segala kekurangan dan keterbatasan atas kemampuan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, serta segala saran dan kritik maupun masukan lainnya dari semua pihak akan penulis terima dengan senang hati demi perbaikan skripsi ini ke arah yang lebih sempurna.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu serta membimbing penulis, sehingga penyusunan skripsi ini tepat waktu, yaitu

1. Bapak Dr. Muh. Yusuf M.Si, selaku Rektor Universitas Bangka Belitung
2. Bapak Syamsul Hadi S.H.,M.H, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung yang telah membantu dan memberi saran dan motivasinya dalam penulisan karya tulis ini

3. Bapak Reko DwiSalfutra, S.H.,M.H, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan saran dan motivasi dalam penyempurnaan Skripsi ini.
4. Dosen Pembimbing Utama Ibu Yokotani, S.H.,M.H dan Dosen Pembimbing Pendamping Bapak Rio Armanda Agustian, S.H.,M.H Terima kasih atas segala upayanya dalam penyempurnaan Skripsiku.
5. Bapak Rahmat Robuawan, S.H.,M.H terima kasih yang telah memberi nasehat dan motivasi untuk keberhasilanku
6. Ketua Ombudsman Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung beserta Staf dan jajarannya yang telah bersedia meluangkan waktu dan membantu penulis dalam penyempurnaan penyusunan Skripsi ini
7. Untuk para sohib-sohibku yang tercinta dan tersayang TKK (Fitri Febriani, Jumilah, Yulita sari, Hapizah, Megaria dan Suci juniarti) terimakasih telah menjadi keluarga kedua dalam hidupku.
8. Para sahabatku yang tercinta dan tersayang THE CECAN (Rizka Octa, Sri devi, Vivin Arista, Siti Damayanti, Wiwin Susanti), terimakasih atas dukungan dan semangatnya dalam penyempurnaan Skripsiku.
9. Para keluarga HTN SQUAD ku yang tercinta dan tersayang Inda Ervina, Chindra Pratama, Tri Zulfandi, dll terimakasih atas semangat dan dukungannya dalam penyempurnaan bagian masa depanku

Akhir kata penulis mengharapkan semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah khasanah pengetahuan kita semoga

Universitas Bangka Belitung ini dapat berkembang dalam kemajuan ilmu pengetahuan.

Balunijuk, 04 April 2018

SUSANTI



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
D. KerangkaTeori.....	10
E. Metode Penelitian	12
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG KEDUDUKAN OMBUDSMAN, TATA PEMERINTAHAN YANG BAIK (<i>GOOG GOVERNANCE</i>), ASAS- ASAS UMUM PEMERINTAHAN YANG BAIK SEBAGAI LANDASAN PELAYANAN PUBLIK DAN MALADMINISTRASI	

A. Ombudsman Republik Indonesia.....	16
B. Tata Pemerintahan yang Baik (<i>good governance</i>)	24
C. Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik.....	26
D. Pelayanan Publik	29
E. Maladministrasi	37

**BAB III IMPLEMENTASI PERAN DAN KEWENANGAN OMBUDSMAN
KANTOR PERWAKILAN PROVINSI KEPULAUAN BANGKA
BELITUNG SEBAGAI LEMBAGA PENGAWASAN DAN
PENYELESAIAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DALAM
MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE***

A. Implementasi peran dan kewenangan Ombudsman Kantor Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebagai lembaga pengawasan dan penyelesaian pengaduan pelayan publik dalam mewujudkan <i>good governance</i> di daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.....	45
B. Upaya Ombudsman Kantor Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam mengatasi penyelesaian kasus maladministrasi.....	60

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	78
B. Saran.....	79

DAFTAR PUSTAKA	80
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR BAGAN

1. Bagan 3.1	44
2. Bagan 3.2	49



DAFTAR TABEL

1. Tabel 3.1	54
2. Tabel 3.2	56

