

**EFEKTIFITAS KINERJA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN  
BANGKA BELITUNG DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
PUBLIK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008  
TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana (S-1) Pada Jurusan Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Bangka Belitung**



**Oleh:**

Hawa Eviriana

NIM. 4011511025

Program Peminatan: HukumTata Negara

**JURUSAN HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG  
BALUNIJUK  
2019**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hawa Eviriana

NIM : 4011511025

Jurusan : Hukum

Fakultas : Hukum

Judul skripsi :

**“Efektifitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung Dalam Meningkatkan Kualitas Peayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia”**

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

Yang membuat pernyataan



Hawa Eviriana

## HALAMAN PERSETUJUAN

**EFEKTIFITAS KINERJA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN  
BANGKA BELITUNG DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
PUBLIK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008  
TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

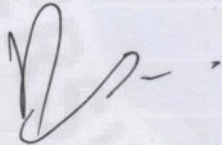
### SKRIPSI

**Oleh :**

Hawa Eviriana  
NIM.401.15.11.025  
Program Peminatan: Hukum Tata Negara

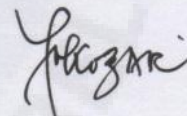
Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama



Dr. Derita Prapti Rahayu, S.H., M.H  
NIP: 19801217201442001

Pembimbing Pendamping



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

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Hukum  
Fakultas Hukum**



(Dr. Derita Prapti Rahayu, S.H., M.H.)  
NIP: 19801217201442001

## HALAMAN PENGESAHAN

**EFEKTIFITAS KINERJA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN  
BANGKA BELITUNG DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
PUBLIK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008  
TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

### SKRIPSI

Oleh :

Hawa Eviriana

NIM. 4011511025

Program Peminatan: Hukum Tata Negara


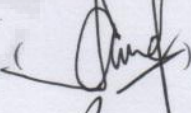
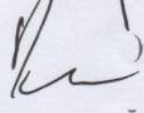
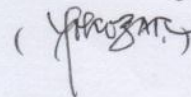
Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji

Pada Tanggal 13 Agustus 2019

Dan Dinyatakan LULUS

### Majelis Penguji

1. Ketua : Dr. Faisal, S.H., M.H.  
NP. 608310026
2. Sekertaris : Toni, S.H., M.H.  
NP. 608010028
3. Anggota I : Dr. Derita Prapti Rahayu, S.H., M.H.  
NIP. 19830717201212004
4. Anggota II : Yokotani, S.H., M.H.  
NP. 606206003

()  
()  
()  
()

Mengetahui  
Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Bangka Belitung



(Dr. Dwi Haryadi, S.H., M.H.)  
NIP. 19830717201212004

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

*Syukur Dalam Suka dan Sabar Dalam Duka*

### PERSEMBAHAN

*Skripsi ini penulis persembahkan kepada :*

1. Kedua orang tua saya Bapak Arpandi (alm) dan Ibunda Roslawati. Kalian adalah orang-orang yang penuh kasih serta orang-orang istimewa yang telah memotivasiku untuk segera menyelesaikan tugas akhir ku ini.
2. Keluarga besarku, terkhusus almarhumah Nenekku Ibu Salmah, yang telah merawatku sedari kecil menggantikan kedua orang tuaku dan tanpa lelah memberikan nasehat kepadaku sampai aku bisa menjadi seperti sekarang.
3. Sahabat dan teman-teman seperjuanganku di Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung yang selalu memberikan semangat dan dorongan kepadaku.

## **ABSTRAK**

**Hawa Eviriana**

**4011511025**

**EFEKTIFITAS KINERJA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN  
BANGKA BELITUNG DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
PUBLIK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008  
TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

Skripsi Fakultas Hukum 2019

Kata Kunci :Efektifitas, Ombudsman, Perwakilan, Pelayanan Publik

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektif kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung sebagai lembaga pengawas penyelenggara pelayanan publik dalam menertibkan setiap instansi pelayanan publik di Bangka Belitung agar menerapkan standar pelayanan publik yang telah ditentukan sesuai dengan peraturan per-undang-undangan. Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris yang dianalisis menggunakan analisis kualitatif. Data penelitian ini terdiri dari data primer lapangan dan ditunjang dengan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, efektivitas kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tiap instansi pelayanan di Bangka Belitung sudah cukup efektif. Berdasarkan hasil penelitian peneliti Ombudsman Bangka Belitung telah melakukan semua program kerja yang diberikan oleh Ombudsman RI sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kendala yang dihadapi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung adalah kurangnya sumber daya di kantor Perwakilan Ombudsman Bangka Belitung, keterbatasan dana dan pemerintah daerah serta instansi-instansi pelayanan publik yang kurang kooperatif dengan Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung dalam menyelesaikan pengaduan atau laporan masyarakat.

**ABSTRACT**

**HAWA EVIRIANA**

**4011511025**

***The Effectivity of Ombudsman of Indonesia Bangka Belitung  
Representative Performances to Improve Service Quality Based on The Law  
Number 37 of 2008 about Ombudsman of Indonesia***

*Script Law Faculty 2019*

*Keywords: Effectivity, Representative, Public Service*

*This study aim to find out how effective the performance of Ombudsman of Indonesia, Bangka Belitung Representative as public services supervisor and organizer institution to bring order every public service institution in Bangka Belitung to apply the public service standard which has been specified by the law. This study is law empiric study and using qualitative analysis approach. The source of data are primary and secondary data. The result of this study showed that the effectivity of Ombudsman of Indonesia, Bangka Belitung Representative performances to improve service quality in every institution in Bangka Belitung is effective enough. Based on the result of study, Ombudsman have done all the programs given by Ombudsman RI in accordance with applicable laws and regulations. The Ombudsman of Indonesia, Bangka Belitung Representative obstacles are the lack of resources in the Ombudsman of Indonesia Bangka Belitung Representative office. The limited funds and the less cooperative between the local government and the public service institution with Ombudsman of Indonesia, Bangka Belitung Representative to resolve community complaints and reports.*

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung. Skripsi ini berjudul: **Efektifitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.**

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu serta membimbing penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, yaitu kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Muh. Yusuf, M.Si., selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Bapak Dr. Dwi Haryadi, S.H., M., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung.
3. Ibu Dr. Jeanne Darc Novianty Manik, S.H., M.Hum, selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung.
4. Ibu Dr. Derita Prapti Rahayu, S.H., M.H., selaku Ketua Jurusan Hukum Universitas Bangka Belitung sekaligus Pembimbing Utama yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Toni, S.H., M.H., selaku Sekretaris Jurusan Hukum Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung.



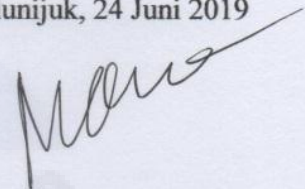
6. Ibu Yokotani, S.H., M.H selaku Pembimbing Pendamping yang telah berkenan memberikan arahan dan pemahaman kepada penulis.
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmunya selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung.
8. Staf Administrasi di Universitas Bangka Belitung, khususnya Fakultas Hukum yang telah memberikan pelayanan sangat baik bagi penulis.
9. Bapak Prana Susiko, S. HI, selaku Plt. Kepala Perwakilan Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang telah bersedia menyetujui saya untuk melakukan penelitian di Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
10. Kakak Mariani, S.H, selaku Kepala Keasistenan Pemeriksaan di Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang telah bersedia untuk diwawancarai dan berbagi ilmu terkait dengan Ombudsman Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
11. Teman-teman KKN UBB 2018 Dusun Tuing yang telah mewarnai hari penulis selama 40 (empat puluh) hari.
12. Teman-teman tercinta seperjuangan fakultas hukum angkatan 2015 yang telah mendukung dan menyemangati saya dalam mengerjakan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari segala keterbatasan dalam kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki sehingga penulis menyadari dalam skripsi ini tidak terlepas dari kesalahan, baik itu substansi atau susunan kalimat. Oleh karena

tidak terlepas dari kesalahan, baik itu substansi atau susunan kalimat. Oleh karena itu, penulis mohon untuk dapat dimaklumi dan penulis berharap kritik maupun masukan dari semua pihak demi perbaikan di kemudian hari.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah khasanah pengetahuan, khususnya dapat memberikan sumbangsih pemikiran di bidang hukum.

Balunjuk, 24 Juni 2019



(Hawa Eviriana)

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	11
D. Kerangka Teori .....	13
E. Metode Penelitian .....	15

**BAB II            EFEKTIFITAS,            OMBUDSMAN            REPUBLIK  
INDONESIA, DAN PELAYANAN PUBLIK**

A. Efektifitas .....	22
1. Pengertian Efektifitas.....	22
2. Faktor-Faktor Pengukuran Efektifitas .....	23
B. Ombudsman Republik Indonesia .....	24
1. Ombudsman RI.....	25
2. Fungsi Pengawasan Ombudsman.....	31
3. Ombudsman Perwakilan.....	33
C. Pelayanan Publik .....	36
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	36
2. Tujuan dan Ruang Lingkup Pelayanan Publik .....	39
3. Standar Pelayanan Publik.....	43
4. Kualitas Pelayanan Publik.....	44
5. Transparansi Pelayanan Publik dan Akuntabilitas Pelayanan Publik .....	48

**BAB III EFEKTIFITAS KINERJA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN BANGKA BELITUNG DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**

A. Program Kerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Undang – Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Pelaksanaanya..... 53

1. Tugas, Wewenang, dan Fungsi Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung ----- 54

2. Sususnan Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung ----- 59

3. Tugas Setiap Bidang Kegiatan Ombudsman Perwakilan Bangka Belitung ----- 60

4. Program Kerja Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung 2016-2018 dan Pelaksanaanya ----- 62

5. Anggaran Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung Tahun 2016-2018..... 80

B. Efektifitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.....	82
1. Hasil Program Penyelesaian Laporan Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung.....	82
2. Efektifitas Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung-----	94

#### **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	100
B. Saran.....	102

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>103</b>
----------------------------	------------

#### **LAMPIRAN :**

- 1. Daftar Riwayat Hidup**
- 2. Kartu Bimbingan Skripsi**
- 3. Surat Pernyataan Telah Melakukan Penelitian**
- 4. Lembar Pengesahan Perbaikan (Revisi) Tugas Akhir/Skripsi**