

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) dan diajukan pada Jurusan Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan karya Tulis Ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 23 September 2021

Siti Rina Agustina
NIM: 161120066

ABSTRAK

Nama: **Siti Rina Agustina**, NIM: **161120066**, Judul Skripsi: *Efektivitas Ombudsman Terhadap Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah (Studi Kasus di Kota Serang)*.

Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Negara Indonesia adalah negara demokrasi, yang berarti rakyat memiliki kekuasaan tertinggi dalam hal pembuatan keputusan yang berdampak bagi kehidupan rakyat secara keseluruhan. Dalam hal ini warga negara Indonesia mempunyai hak dan kesempatan yang sama/setara untuk berkontribusi untuk berproses pengambilan keputusan dan memberikan kesempatan penuh untuk berpartisipasi secara aktif dalam proses perumusan, pengembangan, dan penetapan undang-undang, baik itu melalui perwakilan ataupun secara langsung, karena demokrasi adalah pemerintahan yang diselenggarakan dari rakyat, untuk rakyat, dan oleh rakyat.

Berdasarkan permasalahan ini penulis merumuskan masalah antara lain adalah: 1. Bagaimana Pranan Ombudsman terhadap Pelayanan Publik menurut UU Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Pemerintah Daerah?, 2. Bagaimana Pengawasan dan Pelayanan Lembaga Ombudsman Terhadap Pemerintah Daerah?.

Tujuan penelitian dari skripsi ini adalah: 1. Untuk mengetahui Ombudsman terhadap Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah, 2. Untuk mengetahui Pengawasan Ombudsman terhadap Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah.

Metode penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah metode kualitatif dengan jenis penelitian jenis penelitian yuridis empiris yang merupakan jenis penelitian hokum sosiologis dan dapat disebutkan penelitian secara lapangan yang mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta yang telah terjadi didalam kehidupan masyarakat.

Kesimpulan penelitian ini adalah Ombudsman itu memiliki peranan untuk masalah peng-aduan masyarakat mengenai pelayanan publik. Adanya lembaga ombudsman untuk menciptakan pemerintahan yang baik (Good Governance) sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Ombudsman mempunyai kewenangan untuk menyampaikan saran kepada kepala daerah agar menjalankan tugas dan fungsi sesuai dengan Perundang-undangan supaya tidak terjadi maladministrasi seperti yang tertera pada pasal 4 undang-undang no 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman bertujuan untuk mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera dan untuk mendorong penyelenggara negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan BHMN serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan daerah (Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia). Ombudsman juga bertugas menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.



FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN

Nomor : Nota Dinas
Lamp : 1 (satu) Eksemplar
Hal : Pengajuan Ujian Munaqasyah Kepada Yth
a.n. Siti Rina Agustina Dekan Fakultas Syariah
NIM: 161120066 UIN SMH Banten
di
Serang

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Dipermaikumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudara **Siti Rina Agustina, NIM 161120066**, Judul Skripsi: **Efektivitas Ombudsman terhadap Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerinta Daeah(Studi Kasus di Kota Serang)**.

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Syariah Jurusan Hukum Tata Negara UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Serang, 23 September 2021

Pembimbing I

Dr. Iin Ratna Sumirat, S.H., M.Hum
NIP. 19690906 199603 2 002

Pembimbing II

Eka Julaiha, S.Ag., M.A
NIP. 19700316 200003 2 003

**EFEKTIVITAS OMBUDSMAN TRHADAP
PELAYANAN PUBLIK MENURUT UNDANG-
UNDANG NOMOR 9 TAHUN 2015 TENTANG
PEMERINTAH DAERAH
(Studi Kasus di Kota Serang)**

Oleh:


Siti Rina Agustina
NIM. 16112006

Menyetujui,

Pembimbing I

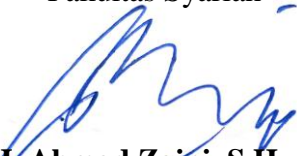

Dr. Iin Ratna Sumirat, S.H., M.Hum
NIP. 19690906 199603 2 002

Pembimbing II

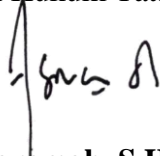

Eka Julaiha, S.Ag., M.A
NIP. 19700316 200003 2 003

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Syariah


Dr. H. Ahmad Zaini, S.H., M.Si
NIP. 19650607 199203 1 005

Ketua
Jurusan Hukum Tata Negara


Atu Karomah, S.H., M.Si
NIP. 19690214 199903 2 001

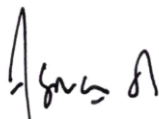
PENGESAHAN

Skripsi a.n.: Siti Rina Agustina, NIM: 161120066, berjudul: *Efektivitas Ombudsman terhadap Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah (Studi Kasus di Kota Serang)*, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal September 2021. Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H.) pada Jurusan Hukum Tata Fakultas Syariah Universitas Negeri Islam Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 23 September 2021

Sidang Munaqasyah,

Ketua Merangkap Anggota,



Atu Karomah, S.H., M.Si.
NIP. 19690214 199903 2 001

Sekretaris Merangkap Anggota,



Arif Rahman, M.H
NIP. 19870912 201903 1 009

Anggota-Anggota

Penguji I



Dr.H. Muhammad Ishom, M.A.
NIP. 19760623 200604 1 002

Penguji II



Ahmad Harisul Miftah, M.Si
NIP. 19770120 200901 1 011

Pembimbing I



Dr.Iin Ratna Sumirat,S.H.,M.Hum
NIP. 19760623 200603 1 002

Pembimbing II



Eka Julaiha, S.Ag.,M.A
NIP. 19700316 200003 2 003

PERSEMBAHAN

“Dengan segala kerendahan hati skripsi ini penulis persembahkan kepada : Kedua Orang Tua Penulis Tercinta Bapak Aang Rasidi dan Umi Ijah, Adik-Adik Penulis yaitu Jajang Jubaedi dan Muhammad Al-Fatih Kholif, dan juga Almamater penulis”.

..... ❦

Motto

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ

الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٩٠﴾

Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkar dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”. (Q.S. An-Nahl : 90)

..... ❦

RIWAYAT HIDUP

Penulis Siti Rina Agustina, lahir di Lebak pada tanggal 25 Agustus 1998 dari pasangan Bapak Aang Rasidi dan Ibu Ijah, anak pertama dari 3 (tiga) bersaudara.

Adapun jenjang pendidikan formal yang penulis tempuh yaitu sekolah tingkat dasar di SD Negeri 1 Lebakasih lulus tahun 2010, kemudian sekolah tingkat menengah pertama di MTs Manarul Hidayah lulus pada tahun 2013, kemudian sekolah tingkat menengah akhir di MAN 2 Kota Serang lulus pada tahun 2016.

Melanjutkan kuliah di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Tahun akademik 2016/2017 pada Jurusan Hukum Tata Negara Fakultas Syariah.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan yang direncanakan. Shalawat dan Salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai pembawa risalah ilahi kepada seluruh umat, beserta keluarganya, sahabatnya, serta pengikutnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini berjudul: *Efektivitas Ombudsman terhadap Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Pemerintah Daerah (Studi asus di Kota Serang)* merupakan tugas akhir yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.) pada jurusan Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mengalami kesulitan karena keterbatasan ilmu dan kurangnya keterampilan. Akan tetapi berkat bantuan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Karena itu melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mengelola dan memimpin serta mengembangkan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten menjadi lebih maju.
2. Bapak Dr. Ahmad Zaini, M. Si, Dekan Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang

telah membantu dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Bapak Dr. H. Muhammad Ishom, M.A, Wakil Dekan I Bidang Akademik, Bapak Dr. Dedi Sunardi, M.H, Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Bapak Dr. H. E.Zaenal Muttaqin, M.H., M.A, Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan, yang telah membantu, memberi dukungan dan motivasi terhadap penulis, sehingga terlaksananya skripsi ini.
4. Ibu Atu Karomah, S.H., M.Hum, Ketua Jurusan Hukum Tata Negara, dan Bapak Arif Rahman, M.H, Sekertaris Jurusan Hukum Tata Negara, yang telah mengasuh dan mengarahkan penulis selama kuliah di Jurusan Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
5. Ibu Dr. Iin Ratna Sumirat, S.H., M.Hum, Pembimbing I dan Ibu Eka Julaiha, S.Ag., M.A. Pembimbing II yang telah memberikan, nasehat, pengarahan dan meluangkan waktunya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal pengetahuan yang begitu berharga selama penulis kuliah di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
7. Seluruh Civitas Akademik, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah membantu pelayanan administrasi selama perkuliahan dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua teman-teman, khususnya kepada Anisa Apriani, Rismawati Dewi, Rosita, Indah Purnama Sari dan teman angkatan 2016, teman satu dosen bimbingan dan umumnya seluruh keluarga besar HTN UIN SMH Banten yang telah membantu penulis, baik bantuan moril maupun materil sampai skripsi ini selesai.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini, masih jauh dari bentuk kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan berbagai kritik dan juga saran yang positif dan membangun dari berbagai pihak atas segala kekurangan, kekeliruan dan kesalahan dalam pembuatan skripsi ini menjadi tanggungjawab penulis.

Akhirnya, hanya kepada Allah SWT jualah memohon agar seluruh kebaikan dari semua pihak yang membantu skripsi ini, semoga diberikan balasan yang berlipat ganda. Penulis berharap kiranya karya tulis ini turut mewarnai khazanah ilmu pengetahuan dan dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, dan bagi para pembaca umumnya. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Serang, 23 September 2021

Siti Rina Agustina

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS	iii
LEMBAR PERSETUJUAN MUNAQSAH	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Perumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	9
G. Kerangka Pemikiran	12
H. Metode Penelitian	19
I. Sistematika Penulisan	27
BAB II GAMBARAN UMUM	
A. Letak Geografis	29
B. Letak Demografis	30
C. Kondisi Sosial, Ekonomi	32

D. Sejarah Ombudsman RI.....	33
E. Visi dan Misi Ombudsman RI.....	36
F. Rencana Kerja Ombudsman	37
BAB III	LEMBAGA OMBUDSMAN DI INDONESIA
A. Pengertian Lembaga Ombudsman.....	41
B. Fungsi dan Wewenang Ombudsman	62
C. Tata Kerja Ombudsman Terhadap Daerah	74
BAB IV	EFEKTIVITAS OMBUDSMAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK MENURUT UNDANG- UNDANG NOMOR 9 TAHUN 2015 TENTANG PEMERINTAHAN DAERAH
A. Peranan Ombudsman Terhadap Pelayanan Publik di Kota Serang Menurut UU Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Pemerintah Daerah	85
B. Pengawasan dan Pelayanan Lembaga Ombudsman terhadap Pemerintah Daerah.....	97
BAB V	KESIMPULAN
A. Kesimpulan	106
B. Saran	107

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN