

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum dan di ajukan pada jurusan Hukum Tata Negara Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli hasil karya tulis saya pribadi.

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

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plaguarisme 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, 07 Juni 2024

Materai

**Haerudin**  
NIM :171120159

## ABSTRAK

Nama : Haerudin, Nim: 171120159, Judul Skripsi: Kekuatan Hukum Ajudikasi Khusus Ombudsman Dalam Penyelesaian Aduan Pelayanan Publik Oleh Masyarakat Berdasarkan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman (Studi di Ombudsman Provinsi Banten).

Kewenangan ajudikasi khusus telah membawa ombudsman menjadi lembaga yang dapat bertindak sebagai badan peradilan yang kemudian menghasilkan suatu putusan seperti halnya lembaga peradilan, sehingga hal tersebut banyak menimbulkan perdebatan tentang kewenangan ombudsman dalam memutus sengketa pelayanan publik bahwa ombudsman akan dipersamakan dengan peradilan lainnya, hal ini akan menimbulkan kontradiksi antara ombudsman dengan lembaga peradilan yang ada di Indonesia mengingat bahwa ombudsman bukanlah merupakan suatu lembaga peradilan. Kerena sebelumnya ombudsman hanya berwenang untuk memberikan rekomendasi ketika terjadi maladministrasi. Selain itu, bahwa kewenangan ajudikasi khusus ombudsman ini akan melahirkan suatu putusan, bagaimana status hukum dari putusan hakim melalui jalur ajudikasi khusus ombudsman.

Perumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana kekuatan hukum ajudikasi khusus ombudsman dalam penyelesaian aduan pelayanan publik oleh masyarakat berdasarkan undang undang nomor 37 tahun 2008 tentang ombudsman, bagaimana implementasi ajudikasi khusus ombudsman dalam penyelesaian aduan pelayanan publik oleh masyarakat berdasarkan undang undang nomor 37 tahun 2008 tentang ombudsman.

Tujuan penelitian dari skripsi ini adalah: 1) untuk mengetahui kekuatan hukum ajudikasi khusus ombudsman dalam penyelesaian aduan pelayanan publik oleh masyarakat berdasarkan undang undang nomor 37 tahun 2008 tentang ombudsman, 2) untuk mengetahui implementasi ajudikasi khusus ombudsman dalam penyelesaian aduan pelayanan publik oleh masyarakat berdasarkan undang undang nomor 37 tahun 2008 tentang ombudsman.

Metodelogi penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah Kualitatif ( Normatif ) yaitu merujuk pada logika deduktif dan penelitian ini menggunakan data berupa kata-kata, gambaran dan bukan angka serta pendekatan Undang-Undang yang dilakukan dengan cara menelaah terhadap Undang-Undang yang bersangkutan mengenai ajudikasi khusus ombudsman.

Dari penelitian ini dapat disimpulkan pertama kekuatan hukum ajudikasi khusus ombudsman dalam penyelesaian aduan pelayanan publik berdasarkan undang-undang no. 37 tahun 2008 tentang ombudsman Republik Indonesia diikuti Peraturan Ombudsman No. 26 Tahun 2017 Tentang tata cara penerimaan, pemeriksaan, dan penyelesaian laporan dan Peraturan Ombudsman No. 31 Tahun 2018 tentang Mekanisme dan Tata cara Ajudikasi khusus, telah memiliki kekuatan hukum yang bersifat final dan mengikat sesuai dengan pasal 25 Peraturan Ombudsman Nomor 31 Tahun 2018 tentang Mekanisme dan Tata cara Ajudikasi khusus, dan menjadi rujukan dan inspirasi tentang tata cara bagaimana menyelesaikan perkara sengketa pelayanan publik bagi para pihak sengketa pelayanan publik yang melakukan maladministrasi dan hasil putusan dari ajudikasi khusus ombudsman harus dijalankan setelah putusan tersebut ditetapkan. Kedua, Implementasi ajudikasi khusus Ombudsman dalam undang-undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia masih belum efektif dijalankan karena adanya faktor belum dikelurkannya aturan pelaksana yaitu Peraturan presiden yang mengatur mekanisme dan ketentuan pembayaran biaya ganti rugi, faktor pembebanan ganti kerugian, faktor sumber daya manusia dan sarana prasarana.



**FAKULTAS SYARIAH**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)**  
**SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jln. Jenderal Sudirman No. 30. Serang 42118 Telp. (0234) 2003323 Fax. (0234) 200022

---

Nomor : Nota Dinas  
Lamp : -  
Hal : Ujian Skripsi  
A.n. Haerudin  
Nim : 171120159

Kepada Yth;  
Dekan Fakultas Syariah  
UIN SMH Banten  
DI-  
Tempat

*Assalamu 'alaikum Wr.Wb*

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisa serta mengadakan koreksi sepenuhnya, kami berpendapat bahwa skripsi saudara Haerudin NIM: 171120159 yang berjudul : **“Kekuatan Hukum Ajudikasi Khusus Ombudsman Dalam Penyelesaian Aduan Pelayanan Publik Oleh Masyarakat Berdasarkan Undang Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman (Studi di Ombudsman Provinsi Banten.”** setelah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqosah pada Fakultas Syariah Jurusan Hukum Tata Negara Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian atas segala perhatian Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr.Wb*

Serang, 07 Juni 2024

Pembimbing I

**Atu Karomah, S.H., M.Si.**  
NIP. 196902141999032001

Pembimbing II

**Arif Rahman, M.H.**  
NIP. 1987091222019031009

## PERSETUJUAN

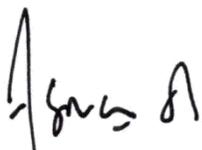
### **Kekuatan Hukum Ajudikasi Khusus Ombudsman Dalam Penyelesaian Aduan Pelayanan Publik Oleh Masyarakat Berdasarkan Undang Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsma (Studi di Ombudsman Provinsi Banten).**

Oleh:

**HAERUDIN**  
**Nim :171120159**

Menyetujui,

Pembimbing I



**Atu Karomah, S.H.,M.Si.**  
NIP. 196902141999032001

Pembimbing II



**Arif Rahman, M.H.**  
NIP. 1987091222019031009

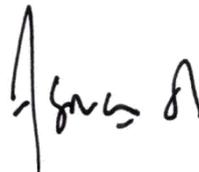
Mengetahui

Dekan  
Fakultas Syariah



**Dr. H. Ahmad Zaini, SH., MSi.**  
NIP.196506071992031005

Ketua Jurusan  
Hukum Tata Negara



**Atu Karomah, S.H.,M.Si.**  
NIP. 196902141999032001

## PENGESAHAN

Skripsi a.n Haerudin NIM: 171120159 yang berjudul : “**Kekuatan Hukum Ajudikasi Khusus Ombudsman Dalam Penyelesaian Aduan Pelayanan Publik Oleh Masyarakat Berdasarkan Undang Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman (Studi di Ombudsman Provinsi Banten.**” telah diujikan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 25 Juni 2024. Skripsi tersebut telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Syariah Jurusan Hukum Tata Negara Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 25 Juni 2024

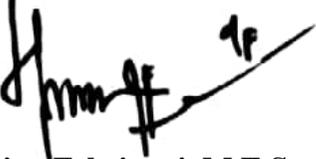
Sidang Munaqasyah,

Ketua Merangkap Anggota



**Hilman Taqiyudin, S.Ag., M.HI.**  
NIP. 197103252003121001

Sekretaris Merangkap Anggota



**Dian Febriyani, M.E.Sy**  
NIP. 19910217 201903 2 010

Anggota-Anggota,

Penguji I



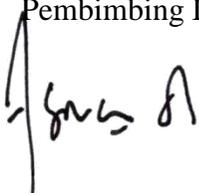
**Dr. Ade Fartini, S.Ag., M.H**  
NIP. 197308072006042028

Penguji II



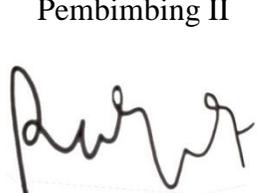
**Dr. M. Zainor Ridho, S.Pd., M.Si**  
NIP. 19800721 200912 1 005

Pembimbing I



**Atu Karomah, S.H., M.Si.**  
NIP. 196902141999032001

Pembimbing II



**Arif Rahman, M.H.**  
NIP. 1987091222019031009

## **PERSEMBAHAN**

Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua, Abah Darman dan Ema Elah yang telah mendukung dan membantu penulis dari segi moril dan materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga Abah dan Ema selalu sehat dan panjang umur.

Penulis persembahkan juga skripsi ini untuk orang-orang terkasih kakak-kakakku Eri, Suwarsa, teteh-tetehku Nurhasanah, Holiday dan adik-adikku tercinta Irfan, Azizah serta keluarga yang selalu mensupport dan mendoakan penulis dalam proses penulisan skripsi ini.

## MOTTO

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ

تُرْحَمُونَ

Artinya: “Sesungguhnya orang-orang mukmin itu bersaudara, karena itu damaikanlah antara kedua saudaramu (yang berselisih) dan bertakwalah kepada Allah agar kamu mendapat rahmat”  
(Qs.Al-Hujurat ayat 10 ).

## **RIWAYAT HIDUP**

Haerudin, Lahir di Pandeglang, 24 Agustus 1997 anak ke 3 dari lima bersaudara, orang tua bernama Bpk. Darman dan Ibu Elah.

Pendidikan yang telah ditempuh SDN Gerendong 2 tahun 2010, SMPN 1 Cadasari tahun 2013, SMAN 13 Pandeglang tahun 2016, kemudian melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Syariah Jurusan Hukum Tata Negara tahun 2017.

Selama menjadi mahasiswa di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti organisasi intra kampus yaitu Himpunan Mahasiswa Jurusan Hukum Tata Negara sebagai Anggota bidang Komisi Informasi tahun 2018, dan organisasi ekstra kampus sebagai Anggota Departement Sosial Masyarakat Kesatuan Aksi Mahasiswa Muslim Indonesia, Keluarga Mahasiswa Pandeglang dan Perhimpunan Mahasiswa Hukum Indonesia. Selain mengikuti organisasi kemahasiswaan ekstra kampus penulis juga aktif di beberapa komunitas luar kampus yaitu, Rumah Relawan Banten sebagai anggota tahun 2018.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Ungkapan Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas karunia dan rahmat-Nya bagi kita kaum muslim masih diberikan nikmat sehat wal'afiat. Sholawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan suri tauladan bagi umat Islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang di berikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul "**Kekuatan Hukum Ajudikasi Khusus Ombudsman Dalam Penyelesaian Aduan Pelayanan Publik Oleh Masyarakat Berdasarkan Undang Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman (Studi di Ombudsman Provinsi Banten)**".

Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan Skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Bapak Dr. H. Ahmad Zaini, S.H., M.Si., Dekan Fakultas Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

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, SH., M.Si., Ketua Jurusan Hukum Tata Negara UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.dan Bapak Arif Rahman , M.H, Sekretaris Jurusan Hukum Tata Negara, yang telah mengarahkan penulis selama perkuliahan di Jurusan Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
5. Bapak Rizal Nurjaman, kepala keasistenan Ombudsman perwakilan Provinsi Banten bidang pencegahan maladministrasi yang telah membantu selama penelitian di kantor ombudsman Banten.
6. Ibu Atu Karomah, S.H., M.Si., dosen Pembimbing I (satu) dan Bapak Arif Rahman, M.H., dosen Pembimbing II (dua) yang telah memberikan nasehat, arahan serta bimbingannya dalam proses penyusunan skripsi ini.

7. Bapak Ibu Seluruh Dosen, staff dan pegawai Fakultas Syariah yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
8. Terima kasih kepada sahabat saya jumhadi, Indra Aris Munandar, Ilhamul Muttaqin, Romdi, Naufal Rohman, Fikri yang sudah mensupport penulis selama penulis menyusun skripsi ini.
9. Terima kasih kepada yang tercinta Ela Ena Rohmahayati yang selalu mensupport, membantu setia menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Saudara dan teman-teman Taufik Rohmatul Insan, Nur Ahmad Rifaldi, Omah Rahmawati, Anita, Rike, Dalilah dan lainnya yang tidak penulis tuliskan satu persatu Terimakasih atas waktunya. dan support kalian, yang selalu setia menemani di kala penulis mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan, kelemahan dan masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan pengetahuan, pengalaman serta kemampuan penulis, oleh sebab itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, penulis mengharapkan pendapat, kritik

dan saran yang bersifat membangun guna mencapai kesempurnaan pada masa yang akan datang.

Akhirnya, hanya kepada Allah SWT jualah memohon agar seluruh kebaikan dan 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 pada umumnya

Aamiin

***Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh***

Serang, 07 Juni 2024

Penulis

**Haerudin**  
NIM:171120159

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR USULAN MUNAQOSAH .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I   PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Kerangka Pemikiran .....	10
F. Metodologi Penelitian .....	23
G. Studi Review Skripsi Terdahulu .....	27
H. Sistematika Penulisan .....	30
<b>BAB II   OMBUDSMAN       REPUBLIC       INDONESIA</b>	
<b>PERWAKILAN PROVINSI BANTEN, SEJARAH</b>	
<b>TERBENTUKNYA       OMBUDSMAN       RI,</b>	
<b>KEWEWENANG   OMBUDSMAN RI, FUNGSI</b>	
<b>OMBUDSMAN RI</b>	
A. Pengertian Ombudsman Republik indonesia .....	32

B. Sejarah Ombudsman Republik Indonesia .....	35
C. Tugas dan Fungsi Ombudsman .....	38
D. Kewenangan Ombudsman dalam Menjalankan Ajudikasi Khusus .....	48
 <b>BAB III KEKUATAN HUKUM AJUDIKASI KHUSUS OMBUDSMAN DALAM PENYELESAIAN ADUAN PELAYANAN PUBLIK</b>	
A. Ajudikasi Khusus Ombudsman .....	54
1. Pengertian Ajudikasi .....	54
2. Proses Ajudikasi .....	57
3. Tahapan Sidang Ajudikasi .....	58
4. Ajudikasi Khusus .....	59
B. Kekuatan hukum ajudikasi khusus ombudsman dalam peraturan perundang-undangan .....	61
1. Kekuatan hukum ajudikasi khusus ombudsman dalam undang-undang nomor 37 tahun 2008 61 .....	
2. Kekuatan hukum ajudikasi khusus ombudsman dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik .....	63
3. Kekuatan hukum ajudikasi khusus ombusman dalam peraturan ombusman Republik Indonesia .....	65
C. Upaya Hukum Pada Umumnya .....	76
1. Upaya Hukum Biasa .....	78
2. Upaya Hukum Luar Biasa .....	79

**BAB IV EKSISTENSI KEKUATAN HUKUM AJUDIKASI  
KHUSUS OMBUSMAN DALAM PENYELESAIAN  
ADUAN PELAYANAN PUBLIK**

- A. Kekuatan Hukum Ajudikasi Khusus Ombusman  
Dalam Penyelesaian Aduan Pelayanan Publik  
Berdasarkan Undang-Undang No. 37 Tahun 2008  
Tentang Ombusman Republik Indonesia..... 80
- B. Implementasi Ajudikasi Khusus Ombusman Dalam  
Penyelesaian Aduan Pelayanan Publik Oleh  
Masyarakat Berdasarkan Undang-undang No. 37  
Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik  
Indonesia..... 93

**BAB V PENUTUP**

- A. Kesimpulan ..... 103
- B. Saran- saran..... 104

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**