

**PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK
OLEH LEMBAGA OMBUDSMAN
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2019**



SKRIPSI

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARIAH DAN
HUKUM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-
SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU DALAM
ILMU HUKUM**

OLEH :

**DZAKI
NIM 16340044**

PEMBIMBING :

NURAINUN MANGUNSONG S.H, M.Hum

**ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2020**

ABSTRAK

Upaya pencegahan maladministrasi yang dilakukan Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai bentuk tindakan untuk mencegah maladministrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan penyimpangan tata kelola usaha swasta. Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta yang disebut LO DIY adalah lembaga daerah yang bersifat independen untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah daerah, pelaku usaha swasta dan perseorangan. Pencegahan maladministrasi yang dilakukan oleh LO DIY pada tahun 2019 berpengaruh terhadap jumlah peningkatan grafik masyarakat yang melakukan konsultasi dan pengaduan ke LO DIY dari triwulan pertama hingga triwulan ketiga. Hal tersebut menunjukkan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh LO DIY kepada warga signifikan terhadap bertambahnya jumlah pengaduan. Kemudian dari signifikansi pencegahan maladministrasi pelayanan publik tersebut apakah bisa meningkatkan tata kelola pemerintahan berdasarkan *good governance*, yang dalam konsep *good governance* diperlukan adanya relasi antara masyarakat, pemerintah dan pihak swasta.

Jenis penelitian yang digunakan ialah merupakan penelitian lapangan (*field research*), yakni penelitian yang dilakukan dengan mendapatkan data-data secara langsung di Lembaga Ombudsman DIY dengan menggunakan pendekatan yuridis-empiris dan data yang diperoleh dengan cara melalui hasil penelitian di lapangan yang dilakukan dengan cara observasi dan wawancara dengan pimpinan Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pencegahan maladministrasi yang dilakukan oleh LO DIY sudah memenuhi tata kelola pemerintahan berdasarkan *good governance*. Bentuk upaya pencegahan yang dilakukan LO DIY secara garis besar ialah menjalin kerja sama dengan perseorangan, instansi pemerintah, badan usaha pemerintah maupun swasta, dan sosialisasi melalui media massa, dan media sosial. Kegiatan pencegahan maladministrasi tersebut mempengaruhi bertambahnya jumlah laporan pengaduan masyarakat kepada LO DIY pada tahun 2019, dalam triwulan pertama terdapat 69 laporan pengaduan, sedangkan triwulan kedua terdapat 45 laporan pengaduan, dan pada triwulan ketiga terdapat 47 laporan pengaduan, apabila ditotal terdapat 209 laporan pengaduan hingga triwulan ketiga pada tahun 2019. Signifikansi pencegahan maladministrasi yang dilakukan oleh LO DIY sudah memenuhi tata kelola pemerintahan berdasarkan *good governance*, karena sosialisasi yang dilakukan LO DIY dapat meningkatkan peran masyarakat dalam mengawasi jalannya pemerintahan, serta LO DIY berfungsi mengawasi penyelenggaraan pemerintahan daerah dan praktik dunia usaha.

Kata kunci: Pencegahan Maladministrasi, *Good Governance*, Ombudsman Republik Indonesia, Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta

ABSTRACT

Maladministration prevention efforts undertaken by the Yogyakarta Special Region Ombudsman Institute as a form of action to prevent maladministration in the administration of government and irregularities in private business governance. The Yogyakarta Special Region Ombudsman Institution called LO DIY is a regional institution that has the authority to be independent to administer public government by regional governments, private business institutions and individuals. Prevention of maladministration by LO DIY in 2019 has an impact on the number of increasing graphs of people who consult and complain to LO DIY from the first quarter to the quarter percent. This shows that the socialization was carried out by LO DIY to the citizens who had a significant number of complaints. Then from the significance of the agreed public service maladministration can improve governance based on good governance, which in the concept of good governance requires a relationship between the community, government and the private sector.

The type of research used is field research, namely research conducted by obtaining data directly at the Ombudsman Institute of DIY using a juridical-empirical approach and data obtained by means of results of field research conducted by observation and interviews with leaders of the Yogyakarta Special Region Ombudsman.

The results showed how the maladministration done by LO DIY had fulfilled good governance. The form of business considering that carried out LO DIY with an outline establishes cooperation with individuals, governments, government and private agencies, and socialization through mass media, and social media. The data collection activity increased the number of public complaint reports to LO DIY in 2019, in the first quarter covering 69 complaint reports, while the second quarter consisted of 45 complaint reports, and in the quarterly financial statements 47 complaint reports, totaling 209 complaint reports for the third quarter in 2019. The significance of the maladministration debate carried out by the LO DIY has approved governance based on good governance, because the socialization carried out by the LO DIY can increase public participation in improving the running of the government, and the LO DIY also helps local government implementers and business practices .

Keywords: *Prevention Of Maladministration, Good Governance, Indonesian Republic Ombudsman, Yogyakarta Special Region Ombudsman Institution*



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi

Yth.

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Dzaki

NIM : 16340044

Judul Skripsi : "Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2019"

Sudah dapat diajukan kepada Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 21 Mei 2020

Pembimbing

Nurainun Mangunsong S.H., M.Hum.
NIP: 19751010 200501 2 005



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dzaki
NIM : 16340044
Jurusan : Ilmu Hukum
Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarisme. Jika di kemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Bangil, 19 Mei 2020



Dzaki

NIM. 16340044



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-501/Un.02/DS/PP.00.9/06/2020

Tugas Akhir dengan judul : PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK OLEH LEMBAGA
OMBUDSMAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2019

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : DZAKI
Nomor Induk Mahasiswa : 16340044
Telah diujikan pada : Rabu, 27 Mei 2020
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Nurainun Mangunsong, S.H., M.Hum.
SIGNED

Valid ID: 5ee2e47468809



Penguji I
Dr. Hj. Siti Fatimah, S.H., M.Hum.
SIGNED

Valid ID: 5ee06b9959012



Penguji II
Udiyo Basuki, S.H., M.Hum.
SIGNED

Valid ID: 5ee2eb53a3f31



Yogyakarta, 27 Mei 2020
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum
Dr. H. Agus Moh. Najib, S.Ag., M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 5ee5624c42641

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا (البقرة : 286)

*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”
(Q.S:Al-Baqarah : 286)*



PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Penulis persembahkan skripsi ini untuk kedua orangtua penulis yang telah memberikan segalanya, mereka yang tidak henti-hentinya memanjatkan doa serta harapan, perjuangan yang tidak kenal lelah, mereka adalah motivasi penulis dalam semua aspek kehidupan, termasuk dalam menyelesaikan studi ini. Semoga dengan langkah awal ini bisa memulai tahap demi tahap dalam membahagiakan mereka. Amiin Yaa Rabbal Aalamiin



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إن الحمد لله نحمده ونستعينه ونستغفره ونعوذ بالله من شرور أنفسنا ومن سيئات أعمالنا من يهده الله فلا مضل له ومن يضل فلا هادي له. أشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له. وأشهد أن محمدا عبده ورسوله. أما بعد

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmah, hidayah dan inayah-Nya sehingga atas ridho-Nya penyusun dapat menyelesaikan skripsi berjudul **“Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2019”**. Shalawat dan salam senantiasa tercurah atas Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman ke zaman terang benderang seperti saat ini. Ucapan terimakasih juga penyusun haturkan kepada seluruh pihak yang telah membantu penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, penyusun mengucapkan terimakasih kepada:

1. Plt. Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Dr. Phil. Sahiron, M.A
2. Dekan Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Dr. H. Agus Moh. Najib, M.Ag.
3. Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Faisal Lukman Hakim, S.H., M.Hum.
4. Dosen Pembimbing Akademik, Dr. Mochamad Sodik, S.Sos., M.Si., yang telah memberi arahan serta saran kepada penulis dalam menyelesaikan studi ini.

5. Dosen Pembimbing Skripsi, Nurainun Mangunsong, S.H., M.Hum. yang telah tulus ikhlas membimbing, meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan pengarahan, masukan serta kritik yang membangun dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
7. Segenap Dosen Jurusan Ilmu Hukum dan Dosen Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Semoga ilmu yang telah diberikan kepada penulis bisa bermanfaat bagi agama, dan negara.
8. Segenap Staf Tata Usaha Jurusan Ilmu Hukum dan Staf TU Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Terimakasih telah memberi pelayanan bagi penyusun selama masa perkuliahan.
9. Untuk kedua orangtua penulis, Ayahanda Ahsin Lathif dan Ibunda Anik Faizatun tercinta yang senantiasa memberikan doa, motivasi, semangat dalam bentuk dukungan yang selalu penulis dapatkan tiada henti demi keberhasilan putra dan putrinya.
10. Kepada kedua kakak penulis, Syauby Ahsin Lathif dan Nakhmah Ahsin Lathif, yang selalu menyemangati penulis dan memberikan arahan..
11. Angkatan 2016 Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, teman seperjuanganku yang memberiku semangat tanpa henti dari awal sampai akhir, Abdul Qayyum Amin, Muh. Dimas Nurudin dan teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.

12. Untuk Difa Qonita Zahrani, yang selalu menemani dan memotivasi penulis dalam tahapan studi ini.
13. Pihak-pihak lain yang telah mendukung terselesaikannya skripsi ini, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas perhatiannya.

Jazakumullahu Khairan Katsiran

Penulis berharap semoga karya ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan kedepannya terkhusus dalam bidang hukum tata negara, serta memberi manfaat bagi pembaca. Aamiin Yaa Rabbal ‘Aalamiin.

Bangil, 21 Mei 2020

Penyusun,

Dzaki
NIM 16340044

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
SURAT PENGESAHAN TUGAS AKHIR	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
D. Telaah Pustaka.....	7
E. Kerangka Teori	10
F. Metode Penelitian	15
G. Sistematika Pembahasan	18
BAB II TINJAUAN UMUM TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK	
PERSPEKTIF GOOD GOVERNANCE	20
A. Tinjauan Tata Kelola Pelayanan Publik	20
1. Tata Kelola Pelayanan Publik Secara Umum	20
2. Ruang Lingkup Pelayanan Publik	22
3. Prinsip-prinsip Dasar Pelayanan Publik.....	23

B. Tinjauan Konsep Good Governance Secara Umum	30
1. Penjelasan Good Governance Secara Umum.....	30
2. Prinsip-prinsip Utama Unsur Good Governance	36

**BAB III TINJAUAN UMUM OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA PERWAKILAN DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA DAN LEMBAGA OMBUDSMAN
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA 43**

A. Ombudsman Republik Indonesia Daerah Istimewa Yogyakarta	43
1. Sejarah Pembentukan Ombudsman DIY	43
2. Kedudukan Ombudsman DIY	45
3. Tujuan dan Fungsi Ombudsman DIY	46
4. Wewenang Ombudsman DIY	50
B. Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.....	51
1. Sejarah Pembentukan Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.....	51
2. Kedudukan Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta	54
3. Tugas dan Fungsi Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.....	60
4. Bentuk Pencegahan, Penindakan dan Penangan Kasus oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta	62

**BAB IV PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PELAYANAN
PUBLIK DAN SIGNIFIKANSINYA DENGAN
PENINGKATAN TATA KELOLA PEMERINTAHAN
BERDASARKAN GOOD GOVERNANCE 64**

A. Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.....	64
--	----

B. Signifikansi Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik dengan Peningkatan Tata Kelola Pemerintahan Berdasarkan <i>Good Governance</i>	74
BAB V PENUTUP	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ombudsman merupakan lembaga independen negara yang awal mulanya diketahui terbentuk di benua Eropa tepatnya di negara Swedia. Terbentuknya Ombudsman dikarenakan adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh masyarakat Swedia terhadap pelayanan publik yang ada di Swedia, sehingga mereka menginginkan Swedia untuk membentuk lembaga yang memiliki kewenangan mengawasi kinerja, mengkritisi lembaga-lembaga pelayanan publik yang kemudian bisa dijadikan bahan evaluasi oleh lembaga-lembaga tersebut.¹

Ombudsman Republik Indonesia merupakan cikal-bakal terbentuknya perwakilan Ombudsman daerah yang melingkupi daerah tertentu saja, salah satunya ialah Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta yang disebut LO DIY adalah lembaga daerah yang bersifat independen untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah daerah, pelaku usaha swasta dan perseorangan.²

Dasar hukum LO DIY ialah Peraturan Gubernur DIY No.69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja LO DIY. Lembaga Ombudsman Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (LOD DIY) dan Lembaga Ombudsman Swasta Daerah

¹ Galang Asmara, *Ombudsman Republik Indonesia*, (Surabaya: Laksbang Yustitia,2012), hlm. 9.

² <https://ombudsman.jogjaprovo.go.id/tentang-ombudsman/> diakses 18/2/2020

Istimewa Yogyakarta (LOS DIY) dilebur menjadi satu mulai periode keanggotaan 2015-2018.³

Menurut Pasal 1 Peraturan Gubernur DIY No.69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja LO DIY yang dimaksud dengan Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) ialah lembaga daerah yang bersifat independen untuk mengawasi penyelenggaraan pemerintah daerah dan badan usaha, khususnya pada bidang pelayanan publik.

Berdasarkan Pasal 8 Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta, tugas LO DIY adalah:

- a. Menyusun program kerja LO DIY sesuai dengan fungsinya;
- b. Menyebarkan pemahaman mengenai kedudukan, fungsi, tugas, dan wewenang dan program kerja LO DIY kepada seluruh masyarakat di daerah;
- c. Melakukan koordinasi dan/atau kerja sama dengan berbagai lembaga, baik pemerintah maupun badan usaha, dalam rangka mendorong dan mewujudkan pemerintahan daerah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan wewenang, atau jabatan, tindakan sewenang-wenang dan penyimpangan usaha;
- d. Menerima dan menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat atas keputusan dan/atau tindakan penyelenggara pemerintahan daerah dan pengusaha dalam

³ <https://ombudsman.jogjaprovo.go.id/tentang-ombudsman/> diakses 18/2/2020

- memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dirasakan tidak adil, diskriminatif, tidak patut, merugikan atau bertentangan dengan hukum;
- e. Menerima dan menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat atas dugaan penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan praktik dunia usaha;
 - f. Atas prakarsa sendiri melakukan tindak lanjut terhadap dugaan penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan praktik dunia usaha, tetapi dalam pelaksanaannya harus prosedural dan sesuai dengan peraturan perundangundangan;
 - g. Membangun jaringan kerja dalam upaya pencegahan penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan praktik usaha;
 - h. Membuat penelitian dan review kebijakan atas persoalan-persoalan publik;
 - i. Membuat laporan triwulanan dan tahunan kepada Gubernur terhadap pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sedangkan dalam penelitian ini, penulis fokus pada tugas LO DIY dalam menjalankan salah satu tugasnya yakni upaya mencegah penyimpangan usaha atau maladministrasi pelayanan publik, LO DIY berpedoman pada Pasal 8 Ayat 2 dan 3 Peraturan Gubernur DIY No.69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja LO DIY, yaitu menyebarluaskan pemahaman mengenai kedudukan, fungsi, tugas dan wewenang dan program kerja LO DIY kepada seluruh masyarakat di daerah dan membangun jaringan kerja dalam upaya pencegahan penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan praktik usaha.

Penyimpangan usaha (maladministrasi) adalah tindakan penyelenggaraan usaha yang menyimpang dari etika usaha yang baik dan bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁴ Upaya pencegahan maladministrasi yang dilakukan LO DIY sebagai bentuk tindakan untuk mencegah maladministrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan penyimpangan tata kelola usaha swasta. Salah satu bentuk upaya pencegahan yang dilakukan LO DIY secara garis besar ialah menjalin kerja sama dengan perseorangan, instansi pemerintah, badan usaha pemerintah maupun swasta, organisasi profesi, LSM, perguruan tinggi, organisasi kemasyarakatan dan pemangku kepentingan lainnya untuk mencegah terjadinya penyimpangan bidang aparatur pemerintah dan bidang usaha swasta.⁵

Sosialisasi yang dilakukan LO DIY dalam upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik, dilakukan dalam beberapa cara yaitu melalui media televisi, melalui media sosial, dan penguatan jaringan dengan jejaring LO DIY. Kegiatan sosialisasi tersebut merupakan upaya LO DIY untuk mengenalkan tugas, fungsi dan wewenang LO DIY ke masyarakat, dan untuk mencegah terjadinya penyimpangan bidang aparatur pemerintah dan bidang usaha swasta. Dilakukannya sosialisasi tersebut agar tercipta lembaga pelayanan publik yang bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme serta efektif, efisien, bersih dan jujur.

Dalam pencegahan maladministrasi yang dilakukan oleh LO DIY tersebut, masyarakat bisa mengetahui bahwa ada lembaga yang berhak untuk

⁴ Peraturan Gubernur DIY No.69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja LO DIY, Pasal 1

⁵ Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta, Laporan Pelaksanaan Tugas, (Juli-September 2019), hlm. 80.

menindaklanjuti laporan maladministrasi pelayanan publik yang terbukti dengan jumlah warga yang melakukan konsultasi dan pengaduan terus naik pada tahun 2019. Dari hal tersebut, saling adanya relasi antara pemerintah dengan masyarakat dan pihak swasta yang menjadi dasar terwujudnya *good governance*.

Lembaga Ombudsman kehadirannya dirasa sangat penting khususnya di Daerah Istimewa Yogyakarta, karena dengan adanya LO DIY diharap bisa mengurangi maladministrasi pelayanan publik serta bisa menjembatani antara masyarakat dengan lembaga pelayanan publik yang dirasa belum memenuhi keinginan masyarakat, dan demi mewujudkan lembaga pelayanan publik yang efisien, efektif, jujur, bersih, terbebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme demi terwujudnya *good governance*.

Kegiatan pra-riset yang dilakukan penyusun menyimpulkan bahwa pencegahan maladministrasi yang dilakukan oleh LO DIY pada tahun 2019 berpengaruh terhadap jumlah peningkatan grafik masyarakat yang melakukan konsultasi dan pengaduan ke LO DIY dari triwulan pertama hingga triwulan ketiga. Hal tersebut menunjukkan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh LO DIY kepada warga signifikan terhadap bertambahnya jumlah pengaduan. Kemudian dari signifikansi pencegahan maladministrasi pelayanan publik tersebut apakah bisa meningkatkan tata kelola pemerintahan berdasarkan *good governance*, yang dalam konsep *good governance* diperlukan adanya relasi antara masyarakat, pemerintah dan pihak swasta. Sehingga penyusun tertarik untuk melakukan penelitian yang membahas tentang keterkaitan pencegahan maladministrasi yang dilakukan LO DIY dengan signifikansi tata kelola pemerintahan berdasarkan *good governance*.

Berdasarkan hal ini kemudian penulis tertarik untuk melakukan penelitian skripsi dengan judul “PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK OLEH LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2019.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penyusun merumuskan permasalahan untuk dikaji lebih rinci. Adapun permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pencegahan maladministrasi pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta di tahun 2019?
2. Apakah pencegahan maladministrasi pelayanan publik oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta signifikan meningkatkan tata kelola pemerintahan berdasarkan *good governance*?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan pokok masalah tersebut, penelitian yang dilakukan ini mempunyai tujuan dan kegunaan yang akan dicapai antara lain:

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk menjelaskan pencegahan maladministrasi pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.

- b. Untuk menjelaskan dan menilai pengaruh pencegahan maladministrasi pelayanan publik oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta tersebut dalam meningkatkan tata kelola *good governance*.

2. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis: Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan terutama untuk akademisi Ilmu Hukum dengan Konsentrasi Hukum Tata Negara, dan manfaat bagi peneliti selanjutnya sebagai bahan referensi untuk karya ilmiah yang memiliki fokus yang sama dengan penelitian ini khususnya mengenai pencegahan maladministrasi pelayanan publik oleh Lembaga Ombudsman DIY.
- b. Manfaat Praktis: Hasil penelitian ini secara praktis lebih memberikan manfaat yang bisa diterapkan dalam kegiatan yang dilakukan oleh LO DIY dalam mencegah terjadinya maladministrasi pelayanan publik. Sehingga bisa mengurangi terjadinya maladministrasi dan meningkatkan pelayanan publik yang sesuai dengan tata kelola pelayanan publik yang baik.

D. Telaah Pustaka

Ada beberapa penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini, diantaranya ialah:

Jurnal yang ditulis oleh Ghozali Puruhito dengan judul “Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Peningkatan dan Perbaikan Pelayanan Publik” dalam jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Diponegoro. Secara garis besar jurnal tersebut menjelaskan tentang tugas dan fungsi Ombudsman RI

Perwakilan Provinsi Jawa Tengah, kerjasama dengan lembaga lain dalam upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik, dan bentuk produk Ombudsman diwujudkan dalam perbaikan pelayanan publik. Hasil sosialisasi yang dilakukan Ombudsman yang memiliki tujuan untuk mencegah maladministrasi pelayanan publik belum maksimal.⁶

Jurnal yang ditulis oleh Taufan Fahrur Ridho dengan judul “Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Terhadap Pelayanan Publik (Studi di Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Barat)” dalam Jurnal Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Mataram. Jurnal tersebut menjelaskan tentang pelaksanaan fungsi pengawasan Ombudsman dalam bidang pemeriksaan laporan serta bidang pencegahan, dan faktor-faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pengawasan.⁷

Jurnal yang ditulis oleh Solechan dengan judul “Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia” dalam *Administrative Law & Governance Journal*, Vol. 1 Edisi 2 Mei 2018. Jurnal tersebut menjelaskan tentang sejarah Ombudsman, serta menjelaskan tentang tugas Ombudsman dalam menerima dan menindak lanjuti laporan/pengaduan yang diterima oleh Ombudsman DIY pada rentang tahun 2013-2015, dan menerangkan tentang faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan

⁶ Ghozali Puruhito, “Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Peningkatan dan Perbaikan Pelayanan Publik”, Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.

⁷ Taufan Fahrur Ridho. “Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Terhadap Pelayanan Publik (Studi di Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Barat)”, *Jurnal Ilmiah*, Fakultas Hukum Universitas Mataram (2018).

peran Ombudsman termasuk menjelaskan tentang upaya-upaya yang dilakukan Ombudsman untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut.⁸

Jurnal yang ditulis oleh Setiajeng Kadarsih dengan judul “Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia dalam Pelayanan Publik Menurut UU No. 37 Tahun 2008” dalam Jurnal *Dinamika Hukum*, Vol. 10 No. 2 Mei 2010. Menjelaskan tentang tugas serta wewenang Ombudsman, dan tujuan dibentuknya Ombudsman salah satunya yaitu membantu mewujudkan dan meningkatkan upaya pemberantasan dan pencegahan praktik-praktik maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, dan nepotisme.⁹

Skripsi yang ditulis oleh Muhammad Nurussalam dengan judul “Peran Lembaga Ombudsman (LO) DIY dalam Penanganan Pengaduan Pungutan Liar di DIY Periode Tahun 2016-2017”. Skripsi tersebut menjelaskan pentingnya peran LO DIY dalam memberantas pungutan liar di Yogyakarta, dan kendala yang dihadapi dalam menangani pungutan liar.

Secara keseluruhan telaah pustaka tersebut menjelaskan tentang tugas dan fungsi Ombudsman dalam pengawasan serta menindaklanjuti laporan/pengaduan dari masyarakat terhadap maladministrasi pelayanan publik. Perbedaannya dengan penelitian ini ialah penelitian ini membahas upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik oleh LO DIY serta bagaimana pelaksanaannya di lapangan.

⁸ Solechan, “Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia”, *Administrative Law & Governance Journal*, Vol. 1 (2 Mei 2018).

⁹ Setiajeng Kadarsih, “Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia dalam Pelayanan Publik Menurut UU No. 37 Tahun 2008”, *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 10, No. 2 (Mei 2010).

E. Kerangka Teori

Teori sangat diperlukan agar penelitian ini dapat tersusun dengan baik. Hal tersebut dikarenakan segala sesuatu yang berkaitan dengan bidang keilmuan memiliki landasan teori. Dalam penyusunan skripsi, peneliti menggunakan teori:

1. Teori Negara Hukum

Dalam Pasal 1 ayat (3) UUD 1945 Amandemen III, menyebutkan bahwa “Negara Indonesia adalah Negara hukum”. Negara hukum salah satu prinsipnya yaitu adanya jaminan kepastian hukum, ketertiban hukum dan perlindungan hukum, yang berisi nilai-nilai kebenaran dan keadilan, dengan memberikan jaminan dan perlindungan atas hak-hak warga negara.

Makna negara hukum adalah negara yang strukturnya diatur dan dilaksanakan sesuai dengan Undang-undang, sehingga segala bentuk kekuasaan pemerintahan didasarkan kepada regulasi atau hukum. Konsep negara hukum merupakan konsep yang negara tersebut diperintah oleh Undang-undang, bukan oleh orang-orang (*state the not governed by men, but by laws*). Oleh sebab itu, dalam konsep negara hukum, hak-hak yang dimiliki rakyat terjamin oleh negara dan terhadap negara, dengan cara menaati terhadap peraturan pemerintah dan Undang-undang.¹⁰

Pengertian negara hukum dikaitkan dengan organisasi internal dan struktur negara yang diatur menurut hukum. Setiap tindakan yang dilakukan pemimpin dan rakyat harus berdasarkan hukum dan tujuan negara hukum, yaitu menjamin hak-

¹⁰ Abdul Mukhtie Fadjar, *Sejarah, Elemen dan Tipe Negara Hukum*, (Malang: Setara Press, 2016), hlm.5-6.

hak asasi rakyatnya. Hukum sebagai alat merupakan suatu regulasi yang dapat menghalang-halangi penguasa untuk bertindak sewenang-wenang. Dengan adanya hukum yang merupakan batas-batas kebebasan antara pemimpin dengan rakyat dalam setiap interaksi kemasyarakatan sehingga hukum merupakan perlindungan bagi ketentraman umum. Tanpa adanya hukum di dalam masyarakat, maka akan timbul kekacauan dan kesewenang-wenangan. Hukum itu menghendaki keadilan untuk menciptakan perdamaian dan ketentraman dalam masyarakat. Hukum adalah hanya apa yang berarti untuk menjadikan keadilan. Sebab, hukum yang tidak adil menentang eksistensinya sendiri.¹¹

Pada zaman modern ini, konsep negara hukum di Eropa Kontinental yang dikembangkan oleh Julius Stahl, Immanuel Kant, Paul Laband, Fichte, dengan menggunakan istilah bahasa Jerman yakni *rechstaat*. Sedangkan dalam tradisi Amerika yakni Anglo-Saxon, konsep negara hukum yang dikembangkan oleh A.V Dicey yaitu *The Rule of Law*. Konsep negara hukum *rechstaat* yang dikembangkan oleh Julius Stahl mencakup empat elemen penting, yaitu:¹²

- a. Perlindungan terhadap hak asasi manusia (HAM);
- b. Pemisahan kekuasaan;
- c. Setiap tindakan pemerintah harus berdasarkan peraturan undang-undang; dan
- d. Adanya peradilan administrasi yang berdiri sendiri.

¹¹ *Ibid.*, hlm.6.

¹² Hotma P. Sibuca. *Asas Negara Hukum, Peraturan Kebijakan, dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2010), hlm 29.

Sedangkan menurut A.V. Dicey dalam konsep negara hukum *the rule of law* memiliki tiga unsur yaitu:

- a. Adanya supremasi hukum (supremacy of law) untuk menentang pengaruh dari arbitrary power dan meniadakan kesewenangan yang luas dari pemerintah
- b. Adanya persamaan di depan hukum (equality before the law) atas penundukan yang sama dari semua golongan kepada yang lainnya (ordinary law of the land)
- c. Adanya prinsip-prinsip hukum privat melalui tindakan peradilan dan parleme. Terkait dengan hal yang ketiga ini, terdapat ahli hukum yang menyebutnya dengan konstitusi yang didasarkan atas hak-hak perseorangan (the constitution based on individual rights) atau perlindungan terhadap hak asasi manusia (human right) atau dengan menggunakan istilah due process of law (penegakan hukum yang tidak bertentangan dengan hukum).¹³

2. Teori Pengawasan

Makna kata pengawasan menurut KBBI ialah penilikan, penjagaan dan pengarahan kebijakan jalannya perusahaan. Pengawasan juga sama artinya dengan kontrol yang bermakna memeriksa, mengawasi.¹⁴

¹³ Yopi Gunawan, *Perkembangan Konsep Negara Hukum dan Negara Hukum Pancasila*, (Bandung: Refika Aditama, 2015), hlm 58.

¹⁴ <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pengawasan> diakses pada 20 Februari 2020

Menurut Henry Fayol, definisi pengawasan ialah terdiri dari pengujian apakah segala sesuatu berlangsung sesuai dengan rencana yang telah ditentukan dengan instruksi yang telah digariskan, pengawasan bertujuan untuk menunjukkan/menentukan kelemahan-kelemahan dan kesalahan-kesalahan dengan maksud untuk memperbaikinya dan mencegahnya untuk terulang kembali.¹⁵

Pengawasan ialah suatu bentuk pola tindakan dan pola pikir untuk memberikan kesadaran dan pemahaman kepada orang atau lembaga yang diberi tugas untuk dilaksanakan dengan cara menggunakan macam-macam sumber daya yang tersedia secara baik dan benar, sehingga diharap tidak ada penyimpangan atau kesalahan yang dapat memberikan kerugian kepada organisasi atau lembaga yang bersangkutan.¹⁶

LO DIY mempunyai fungsi sebagai lembaga pengawasan, mediasi pelayanan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah dan praktik dunia usaha.¹⁷

3. Konsep *Good Governance*

Konsep *governance* bukanlah hal yang baru ditemukan, akan tetapi konsep tersebut sama usianya dengan umur peradaban manusia. Ringkasnya, *governance* adalah proses pembuatan dan pelaksanaan keputusan. *Governance* juga

¹⁵ Victor M. Situmorang dan Jusuf Juhir, *Aspek Hukum Pengawasan Melekat*, cet ke-1 (Jakarta: Penerbit Rineka Cipta, 1994), hlm.20.

¹⁶ Makmur, *Efektivitas Kebijakan Pengawasan*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2011), hlm. 176.

¹⁷ Peraturan Gubernur DIY No.69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja LO DIY, Pasal 7

bisa diartikan sebagai proses bagaimana keputusan tersebut diterapkan dan suatu proses pengambilan keputusan. Ketika *governance* diartikan dalam pelaksanaan keputusan dan proses pembuatannya, maka fokus pembahasannya ialah orang-orang yang terkait dengan pembuatan dan pelaksanaan keputusan yang terjadi serta berbagai struktur formal dan informal yang terkait.

Menurut G.H Addink, konsep *good governance* dalam konteks pemerintahan ialah dalam rangka interaksi suatu Pemerintah dengan bangsanya. Oleh karena itu, *good governance* merepresentasikan beberapa pilar, antara lain:

1. Efektifitas dan transparansi
2. Hak-hak fundamental
3. Pengembangan aturan hukum (*rule of law*)
4. Akuntabilitas Pemerintah.¹⁸

Termasuk juga dalam konsep *good governance* terdapat Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik. Asas tersebut adalah prinsip yang dipakai sebagai indikator penggunaan wewenang bagi pejabat pemerintahan dalam mengeluarkan kebijakan penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam rangka upaya untuk meningkatkan kualitas penyelenggara pemerintahan dan mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi, maka diterbitkanlah Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan. Dengan adanya Undang-undang yang terdiri dari 89 pasal ini bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat dan aparatur

¹⁸ Dwi Andayani Budiseyowati, "Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik", *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Tarumangera*, hlm. 3.

pemerintah, menjamin akuntabilitas badan dan/atau Pejabat Pemerintah, menciptakan hukum, mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang serta menerapkan asas-asas umum pemerintahan yang baik.¹⁹

Dalam AUPB, terdapat beberapa asas diantaranya:

1. Kepastian hukum
2. Kemanfaatan
3. Ketidakberpihakan
4. Kecermatan
5. Tidak menyalahgunakan kewenangan
6. Keterbukaan
7. Kepentingan umum, dan
8. Pelayanan yang baik²⁰

F. Metode Penelitian

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian, maka peneliti menggunakan metode sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), yakni penelitian yang dilakukan dengan mendapatkan data-data secara langsung di Lembaga Ombudsman DIY dengan menggunakan pendekatan yuridis-empiris. Metode penelitian yuridis-empiris adalah penelitian yang dilakukan terhadap

¹⁹ <https://pemerintah.net/asas-asas-umum-pemerintahan-yang-baik-aupb/> diakses pada 9 November 2019

²⁰ Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan, Pasal 10 ayat (1).

keadaan nyata atau keadaan sebenarnya yang terjadi di masyarakat dengan tujuan untuk menemukan dan mengetahui data dan fakta yang diperlukan, setelah data dan fakta yang dibutuhkan terkumpul kemudian ke tahap identifikasi masalah lalu akhirnya pada penyelesaian masalah.²¹

Yuridis-empiris disebut juga penelitian yang mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya di masyarakat.²²

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif-analitis yaitu suatu penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan menelaah keadaan yang terjadi. Seperti menjelaskan tentang upaya LO DIY untuk mencegah maladministrasi pelayanan publik yang menjadi bahan penelitian. Setelah itu, dilakukan analisis terhadap data-data yang didapat untuk memudahkan peneliti menarik kesimpulan.

3. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan yuridis-empiris. Pendekatan yuridis yaitu mengkaji konsep normatif atau peraturan perundang-undangan dan empiris ialah mengkaji hukum yang dikonsepsikan sebagai perilaku nyata, sebagai gejala sosial yang sifatnya tidak tertulis, yang dialami setiap orang dalam hubungan hidup bermasyarakat.²³

²¹ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2002), hlm.15.

²² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2012), hlm. 126.

²³ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004), hlm. 54.

4. Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data terkait dengan penelitian ini untuk memperoleh data yang dibutuhkan, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan melalui beberapa tahap, yaitu studi kepustakaan, dan studi dokumen dari berbagai sumber yang terkait dengan penelitian ini. Pada dasarnya dapat dibedakan antara data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Data ini diperoleh dari data yang diperoleh dengan cara melalui hasil penelitian di lapangan yang dilakukan dengan cara observasi dan wawancara. Adapun bahan hukum primer meliputi Peraturan Perundang-undangan yang mengikat, seperti:

- a. Undang-Undang Dasar 1945
- b. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
- c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- d. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan
- e. Peraturan Gubernur DIY No.69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja LO DIY

2. Data sekunder

Yaitu data yang memberikan penjelasan dan erat kaitannya dengan data primer, seperti hasil karya ilmiah, hasil penelitian, dan jurnal.

3. Data tersier

Yaitu data yang memberikan penjelasan maupun petunjuk terhadap data primer dan data sekunder, seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia, ensiklopedia²⁴ dan buku Pedoman Penulisan Skripsi Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, dan lain-lain.

4. Analisis data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pola deskriptif analitis, yaitu data yang diperoleh responden, baik secara lisan maupun tulisan dan perilaku yang nyata dipelajari secara utuh. Penelitian kualitatif ini adalah suatu tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analitik, yaitu dinyatakan oleh responden, baik secara lisan maupun tulisan, dan juga perilaku yang diamati, diteliti, dan dipelajari sehingga mampu menjawab permasalahan penelitian dengan baik.

G. Sistematika Pembahasan

Dalam pembahasan skripsi ini, peneliti membagi menjadi lima bab untuk mempermudah pembahasan.

Bab pertama merupakan bab pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, berisi suatu masalah yang diteliti. Rumusan masalah, yaitu pertanyaan dari masalah yang ada pada latar belakang. Tujuan dan kegunaan penelitian yang berisi

²⁴ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2001), hlm.14.

tentang tujuan yang akan dicapai oleh peneliti serta kegunaannya. Kerangka teoritik yang membahas beberapa teori tentang hukum serta pemikiran para ahli terkait penelitian. Metode penelitian dan sistematika pembahasan yang merupakan ruang lingkup kajian yang diteliti.

Bab kedua merupakan bab yang akan membahas tentang tinjauan umum tata kelola pelayanan publik berdasarkan konsep *good governance*. Serta membahas ruang lingkup, prinsip-prinsip, unsur-unsur pokok pelayanan publik dan prinsip-prinsip, konsep dan asas-asas *good governance*.

Bab ketiga membahas tentang sejarah, kedudukan, tujuan dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta dan Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta serta bentuk pencegahan, penindakan dan penanganan kasus pada tahun 2019.

Bab keempat menganalisa pencegahan maladministrasi pelayanan publik dan signifikansi dengan peningkatan tata kelola pemerintahan berdasarkan *good governance*.

Bab kelima merupakan penutup yang berisi kesimpulan dan saran

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan analisis yang dilakukan penyusun, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Tindakan pencegahan maladministrasi pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta oleh Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta berupa sosialisasi dalam bentuk menjalin kerja sama dengan berbagai lembaga, perseorangan, instansi pemerintah, badan usaha pemerintah maupun swasta, organisasi profesi, LSM, perguruan tinggi, organisasi kemasyarakatan dan pemangku kepentingan (*stakeholder*).
2. Pencegahan maladministrasi yang dilakukan oleh LO DIY sudah memenuhi tata kelola pemerintahan berdasarkan *good governance*, karena sosialisasi yang dilakukan LO DIY dapat meningkatkan peran masyarakat dalam mengawasi jalannya pemerintahan, serta LO DIY berfungsi mengawasi penyelenggaraan pemerintahan daerah dan praktik dunia usaha.

B. Saran

1. Lembaga Ombudsman DIY dalam melakukan pengawasan dan rekomendasi laporan maladministrasi pelayanan publik, hendaknya

dibuat menjadi rekomendasi mengikat dan harus dilaksanakan oleh pihak terlapor.

2. Lembaga Ombudsman DIY dalam melakukan pencegahan maladministrasi hendaknya dilakukan secara rutin dan menyeluruh kepada masyarakat, agar masyarakat mengetahui tugas, fungsi LO DIY sehingga bisa meminimalisir terjadinya tindakan maladministrasi pelayanan publik.
3. Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta hendaknya menguatkan peran Lembaga Ombudsman DIY sebagai lembaga pengawas pelayanan publik untuk lebih menguatkan peran dalam tugas dan fungsi, agar lebih maksimal dalam penyelesaian kasus.



DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan

Peraturan Gubernur DIY No.69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta

Karya Penelitian

Dwi Andayani Budiseyowati, *“Prinsip-prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik”*, Jurnal Fakultas Hukum Universitas Tarumangera.

Ghozali Puruhito, *“Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Peningkatan dan Perbaikan Pelayanan Publik”*, Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.

Hasjimzoem, Yusnani. *Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia*, Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 8 No. 2, 2014

Karisman, Ade. *Tata Kelola Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik Berbasis Standar Pelayanan Minimal di Indonesia*, Jurnal Agregasi, Vol.5 Nomor 1, 2017.

Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta, *“Laporan Pelaksanaan Tugas Triwulan Pertama”*, 2019

Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta, *“Laporan Pelaksanaan Tugas Triwulan Kedua”*, 2019

Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta, *“Laporan Pelaksanaan Tugas Triwulan Ketiga”*, 2019

Muhadjir Darwin, *Good Governance dan Kebijakan Publik dalam Good Governance Untuk Daulat Siapa?*, Forum LSM DIY-Yappika, 2001.

Nurchassana, Anisa. *Implementasi Peran dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Penegakan Hukum di Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta*, 2015.

Panuntun, Dhenok. *Kedudukan Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Pasca Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah*, Tesis Progran Magister (S2) Ilmu Hukum Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta (2015)

- Sekretariat Tim Pengembangan Kebijakan Nasional Tata Pemerintahan yang Baik BAPPENAS, "*Penerapan Tata Pemerintahan Yang Baik*", Jakarta: BAPPENAS, 2007.
- Setiajeng Kadarsih, "*Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia dalam Pelayanan Publik Menurut UU No. 37 Tahun 2008*", *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 10, No. 2, 2010.
- Solechan, "*Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia*", *Administrative Law & Governance Journal*, Vol. 1, 2018.
- Taufan Fahrur Ridho. "*Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Terhadap Pelayanan Publik (Studi di Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Barat)*", *Jurnal Ilmiah*, Fakultas Hukum Universitas Mataram, 2018.
- Victor M. Situmorang, Jusuf Juhir, "*Aspek Hukum Pengawasan Melekat*", Penerbit Rineka Cipta, cet-1, 1994.

Buku

- Anggara, Sahya. *Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori, dan Fakta Dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. CV Pustaka Setia, 2012.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta. Rineka Cipta, 2002.
- Asmara, Galang. *Ombudsman Republik Indonesia dalam sistem ketatanegaraan Republik Indonesia*. LBJ, 2012.
- Astuti, Puji. *Materi Pokok Hukum Tata Pemerintahan*, Tangerang: Universitas Terbuka, 2014.
- Departemen Agama, R. I. *Akuntabilitas Dan Good Governance*. Jakarta: Sekretariat Jenderal Biro Organisasi dan Tatalaksana, 2006.
- Fadjar, Abdul Mukthie. *Sejarah, Elemen, Dan Tipe Negara Hukum*. Setara Press, 2016.
- Gunawan, Yopi. *Perkembangan Konsep Negara Hukum dan Negara Hukum Pancasila*. Bandung: Refika Aditama, 2015.
- Hartono, Sunaryati. *Peranan Ombudsman dalam Rangka Pemberantasan dan Pencegahan Korupsi serta Penyelenggara Pemerintahan yang bersih*, Komisi Ombudsman Nasional, (Jakarta: 2005)

- Hukum, Abdul Kadir Muhammad. *Penelitian Hukum*. Citra Aditya Bakti, 1992.
- Ibrahim, H. Amin. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Bandung: Mandar Maju, 2008.
- Jedawi, Mutir. *Reformasi Birokrasi, Kelembagaan dan Pembinaan PNS*, (Jakarta: Kreasi Total Media, 2008
- Makmur (H.). *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Refika Aditama, 2011.
- Masthuri, Budi. *Mengenal Ombudsman Indonesia*, Jakarta: Pradnya Paramita, 2005
- Nurcholish, Hanif. *Teori Dan Praktik Pemerintahan Dan Otonomi Daerah*. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2005.
- Sedarmayanti. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan: Mewujudkan Pelayanan Prima Dan Kepemerintahan Yang Baik*. Refika Aditama, 2009.
- Sibuca, P Hotma. *Asas Negara Hukum, Peraturan Kebijakan, dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2010.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. RajaGrafindo Persada, 2001.
- Utomo, Warsito. *Administrasi Publik Baru Indonesia: Perubahan Paradigma Dari Administrasi Negara Ke Administrasi Publik*. Pustaka Pelajar, 2006.
- Waluyo, Bambang. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Sinar Grafika, 1991.

Internet

<https://ombudsman.jogjaprovo.go.id>

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/>

<https://pemerintah.net>

<https://ombudsman.go.id>