

PENULISAN SKRIPSI

**PERAN LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN KALIMANTAN TENGAH DALAM UPAYA
PENCEGAHAN TERJADINYA MALADMINISTRASI**



Diajukan Oleh:

Tiara Puji Lestari

N P M : 210514373
Program Studi : Hukum
Program Kekhususan : Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2025

HALAMAN PERSETUJUAN
PENULISAN SKRIPSI
PERAN LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN KALIMANTAN TENGAH DALAM UPAYA
PENCEGAHAN TERJADINYA MALADMINISTRASI



Diajukan Oleh:

Tiara Puji Lestari

N P M	: 210514373
Program Studi	: Hukum
Program Kekhususan	: Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan

Telah Disetujui Untuk Ujian Pendadaran

Dosen Pembimbing,	Tanggal	: 16 Januari 2025
Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum.	Tanda Tangan	:

HALAMAN PENGESAHAN
PENULISAN SKRIPSI
PERAN LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN KALIMANTAN TENGAH DALAM UPAYA
PENCEGAHAN TERJADINYA MALADMINISTRASI



Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji
Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 20 Februari 2025
Tempat : Ruang Pendadaran 3 Lantai II

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dr. W. Riawan Tjandra, S.H., M.Hum.

Sekretaris : B. Hengky Widhi A., S.H., M.H.

Anggota : Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum.

Tanda Tangan



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Prof. Dr. Th. Anita Christiani, S.H., M.Hum.

Fakultas Hukum
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas penyertaan, kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Tengah Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi.” Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, dukungan, serta masukan dan arahan dalam segala tahapan penulisan skripsi ini. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang memberikan berkat dan penyertaan-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan lancar.
2. Bapak Dr. Gregorius Sri Nurhartanto, S.H., LL.M. selaku Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Prof Dr. Th. Anita Christiani, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Bapak Y. Sri Pudyatmomo, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pengajar dan Dosen Pembimbing yang dengan sabar dan penuh dedikasi memberikan bimbingan, arahan serta motivasi yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini. Penulis sangat berterima kasih atas kesediaan waktu dan perhatian yang diberikan.
5. Dosen Penguji Penulisan Skripsi Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta
6. Seluruh Dosen di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan pembelajaran kepada penulis dalam menjalani studi di perkuliahan.

7. Seluruh staff serta karyawan dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang membantu penulis dalam menjalani proses perkuliahan.
8. Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah, terutama Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan, Bidang Pemeriksaan Laporan dan Bidang pencegahan yang telah bersedia memberikan data dan informasi yang dibutuhkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
9. Orang tua penulis, Papa Eliberson dan Mama Endang Purwatie, Kakak Griselda Libertawati dan Elena Silvia Tara, serta Adik Gabriel Kevin Tarayan yang selalu mendoakan setiap langkah penulis dalam penulisan skripsi ini, terima kasih atas segala kasih sayang dan dukungannya kepada penulis.
10. Sepupu tercinta, Rendy Tri Papuana dan Jesicha Natasha Mashel yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam proses penulisan skripsi ini.
11. Antares Alvian Dinosa Agaki sebagai sahabat terkasih penulis yang menemani selama di Yogyakarta, memberikan arahan dan tidak pernah lelah menemani penulis dalam setiap proses perkuliahan dan penulisan skripsi.
12. Resa Setia Ningsih sebagai sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat, jarak tidak memisahkan kita untuk saling mendoakan.
13. Wynadia Kronika Sirait sebagai sahabat yang selalu ada untuk menemani, memberikan dukungan, motivasi dan selalu menjadi tempat penulis berbagi cerita.
14. Kakak-kakak di Fakultas Hukum, Bening Warastri dan Amelia Setiadi yang tiada henti memberikan semangat, doa dan saran kepada penulis.
15. Teman-teman penulis, Gunawan, Yudas Tadeus Eugene Nara Manuk, Allya Widya Sari, Ruth Anggita Naibaho, Natalia Mutiara Jeanette Rolos, Elisabeth atas kebersamaan yang telah terjalin selama proses perkuliahan.

16. Tim Gunungkidul, Idelia Zabrina, Maria Amanda, Maria Vianney Indri Ratna yang telah memberikan tawa, kebersamaan dan pengalaman selama proses perkuliahan.
17. Teman-teman KKN 86 Kelompok 73, Bastian, Nisa, Gina, Angel, Kezia, Figo, Riyandi, Nio yang memberikan kebahagiaan, hiburan dan menemani semasa KKN penulis.
18. Semua pihak saudara dan teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas dukungan, doa dan semangatnya.

Akhir kata penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna karena kebatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki. Penulis meminta maaf apabila terdapat kesalahan yang dilakukan. Dengan kerendahan hati, penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak untuk membangun skripsi ini.

Yogyakarta, 13 Januari 2025



Tiara Puji Lestari

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama yang diemban oleh penyelenggara pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penting bagi penyelenggara pemerintahan untuk memahami dan menerapkan standar pelayanan publik yang baik, seperti akuntabilitas, responsivitas, dan partisipasi masyarakat. Banyak kebijakan dan regulasi yang mengatur pelayanan publik, tetapi masih ada banyak masalah dalam menjalankannya. Peran Ombudsman dalam pengawasan penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik berjalan dengan baik. Dengan adanya Ombudsman, masyarakat memiliki saluran untuk menyampaikan keluhan dan mendapatkan keadilan atas pelayanan yang tidak memuaskan. Kehadiran Ombudsman Republik Indonesia di Kalimantan Tengah diharapkan mampu mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) serta membantu memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat Kalimantan Tengah. Dalam penelitian ini, penulis meneliti “Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Tengah Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi” untuk mengetahui bagaimana peran dan kendala serta upaya Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah dalam mengatasi terjadinya maladministrasi di Provinsi Kalimantan Tengah. Penelitian dilakukan secara normatif dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder. Berdasarkan hasil penelitian, Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Tengah dalam upaya pencegahan maladministrasi sudah dilakukan dengan cukup baik.. Mengenai kendala, terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, anggaran yang kurang memadai, pemahaman masyarakat terkait hak pelayanan publik masih rendah, rendahnya budaya lapor masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima dan kondisi geografis Kalimantan Tengah yang sangat luas dan minimnya sarana infrastruktur. Mengenai upaya dilakukannya sosialisasi, kajian terkait dengan pelayanan pemerintah, penilaian penyelenggaraan kepatuhan pelayanan publik serta menjalin kerja sama dengan pemerintah maupun lembaga lain berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kata kunci: *Peran, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah, Pencegahan, Maladministrasi*

ABSTRACT

Public service is one of the main tasks carried out by government administrators, both at the central and regional levels. It is important for government administrators to understand and implement good public service standards, such as accountability, responsiveness, and community participation. Many policies and regulations regulate public services, but there are still many problems in implementing them. The role of the Ombudsman in supervision is important to ensure that public services run well. With the Ombudsman, the public has a channel to submit complaints and get justice for unsatisfactory services. The presence of the Ombudsman of the Republic of Indonesia in Central Kalimantan is expected to be able to realize the implementation of good governance and help provide optimal public services to the people of Central Kalimantan. In this study, the author researches "The Role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Central Kalimantan in Efforts to Prevent Maladministration" to find out what are the roles and obstacles and efforts of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Central Kalimantan in overcoming maladministration in Central Kalimantan Province. The research is carried out normatively by researching library materials or secondary data. Based on the results of the research, the role of the Ombudsman Institution of the Republic of Indonesia representing Central Kalimantan in efforts to prevent maladministration has been carried out quite well. Regarding obstacles, there are several obstacles such as limited human resources, inadequate budget, low public understanding of public service rights, low culture of community reporting on public services received and the very extensive geographical conditions of Central Kalimantan and lack of infrastructure. Regarding efforts to carry out socialization, studies related to government services, assessment of the implementation of public service compliance and cooperation with the government and other institutions contribute significantly to improving the quality of public services.

Keywords: *Role, Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Central Kalimantan, Prevention, Maladministration*

DAFTAR ISI

PENULISAN SKRIPSI (COVER)	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Keaslian Penelitian.....	10
F. Batasan Konsep.....	16
G. Metode Penelitian	18
BAB II	23
PEMBAHASAN	23
A. Tinjauan Tentang Lembaga Ombudsman Republik Indonesia	23
B. Tinjauan Maladministrasi Dalam Pelayanan Publik.....	27
C. Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Tengah Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi.....	33
D. Kendala Yang Dihadapi Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Tengah Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi.....	55
E. Upaya Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Tengah Untuk Mengatasi Kendala Dalam Pencegahan Terjadinya Maladministrasi.....	57
BAB III	74
PENUTUP.....	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	81

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya asli penulis, bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain. Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 13 Januari 2025



Tiara Puji Lestari