PENULISAN HUKUM

PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA DALAM PENANGANAN ADUAN MASYARAKAT

Diajukan oleh :

Vioni Regina Ursula Purba

NPM : **210514407**

Program Studi : **Ilmu Hukum**

Program Kekhususan : **Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan**

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

PENULISAN HUKUM (SKRIPSI)

PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA DALAM PENANGANAN ADUAN MASYARAKAT

Diajukan oleh :

Vioni Regina Ursula Purba

NPM	**: 210514407**
Program Studi	**: Hukum**
Program Kekhususan	**: Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan**

Telah disetujui untuk ujian pendadaran

Dosen Pembimbing	**Tanggal**	**:** 27/04/2026
Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum	**Tanda Tangan**	**:**

HALAMAN PENGESAHAN

PENULISAN HUKUM (SKRIPSI)

PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA DALAM PENANGANAN ADUAN MASYARAKAT

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan

Tim penguji

Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada:

Hari : **Selasa**

Tanggal : **12 Mei 2026**

Tempat : **Ruang Pendadaran 2 Lt. II**

Susunan Tim Penguji		**Tanda Tangan**
Ketua	**: Dr. W. Riawan Tjandra, S.H., M.Hum.**	
Sekretaris	**: Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum.**	
Anggota	**: B. Hengky Widhi A, S.H., M.H.**	

Mengesakan

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

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

iii

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis senantiasa diberikan kesehatan dan ketenangan hingga mampu menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi yang berjudul "Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Penanganan Aduan Masyarakat" sesuai dengan yang diharapkan. Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Pada proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilannya tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Th. Anita Christiani, S.H. M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta;
2. Bapak Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu dan memberikan pikiran, masukan, serta kesabarannya dalam membimbing penulis sampai penulisan hukum ini selesai;
3. Semua Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan secara teori maupun praktik mengenai mata kuliah yang penulis tempuh;
4. Keluarga penulis yaitu Sastra Purba dan Agnes Br Ginting. Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala kasih sayang, doa, serta dukungan yang terus mengalir tanpa henti. Terima kasih atas setiap pengorbanan, kerja keras, dan kepercayaan yang senantiasa menguatkan penulis dalam setiap langkah, termasuk dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Seluruh pencapaian yang diraih penulis hingga saat ini tidak terlepas dari peran Papa dan Mama yang selalu hadir sebagai

sumber kekuatan, semangat dan motivasi. Terima kasih karena selalu menjadi tempat kembali yang penuh kehangatan, serta tidak pernah berhenti memberikan dukungan dalam berbagai keadaan. Semoga segala kebaikan, kasih, dan pengorbanan yang telah diberikan memperoleh balasan yang terbaik;

5. Kepada Adrian Sadewa, S.Ikom., Jeremy Theogives Rambi dan Bonaventura Ragil Prasetya, penulis mengucapkan terima kasih karena telah menjadi tempat pulang yang paling nyaman selama menjalani kehidupan di perantauan. Di balik canda dan kata-kata tajam yang kerap terlontar, tersimpan ketulusan dan kehangatan yang selalu hadir, dengan kesediaan untuk menjadi sandaran dalam berbagai situasi. Terima kasih karena senantiasa hadir tanpa syarat, baik dalam kebahagiaan maupun kesedihan. Apresiasi juga penulis sampaikan atas kesediaan kalian untuk selalu mendengarkan, memberikan nasihat, serta dorongan semangat yang kerap hadir di saat yang paling dibutuhkan. Kehadiran kalian telah memberikan warna, kekuatan, serta motivasi tersendiri dalam setiap langkah perjalanan panjang yang penulis jalani;
6. Kepada Rena Filia Yazvida, Albertus Wahyu G, Adrian Anthonny dan Jati Sucarana H, penulis menyampaikan terima kasih atas peran kalian sebagai kakak dan abang selama menjalani kehidupan di perantauan. Terima kasih telah memperkenalkan penulis pada lingkungan serta dinamika kehidupan di kota ini, sekaligus menghadirkan berbagai pengalaman berharga sepanjang masa penyusunan skripsi. Kebersamaan, tawa, dan setiap cerita yang telah kita lalui bersama menjadi kenangan indah yang akan selalu melekat dan menjadi bagian yang tidak terlupakan dalam perjalanan hidup penulis;
7. Kepada seseorang yang tidak dapat penulis sebutkan namanya, penulis mengucapkan terima kasih atas pengalaman patah hati yang hadir di tengah proses penyusunan skripsi ini, yang justru menjadi dorongan untuk terus berkembang dan membuktikan diri menjadi pribadi yang lebih baik. Terima kasih atas janji-janji yang belum sempat terwujud, serta atas kehadiran yang

telah memberikan warna, kebahagiaan maupun luka, dalam proses pendewasaan penulis;

8. Terakhir, kepada diri sendiri, Vioni Regina Ursula Purba, penulis memberikan apresiasi yang sebesar-besarnya atas keteguhan dalam bertahan dan kemampuan untuk menuntaskan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena tetap memilih untuk bertahan dan menghargai diri sendiri, meskipun kerap diliputi rasa putus asa dalam menjalani setiap proses. Tetaplah menjadi pribadi yang terus berusaha, tidak mudah menyerah, dan senantiasa memiliki semangat untuk mencoba, apa pun tantangan yang dihadapi.

Setiap kelebihan tentu disertai dengan adanya kekurangan. Oleh karena itu, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Dengan demikian, penulis sangat mengharapkan adanya dukungan serta masukan berupa kritik yang bersifat membangun. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa pun yang membacanya.

Yogyakarta, 25 April 2025

Penulis

Vioni Regina Ursula Purba

ABSTRACT

The Ombudsman of the Republic of Indonesia is a state institution responsible for handling public complaints related to maladministration in public services. This study focuses on the Special Region of Yogyakarta to examine the mechanisms of complaint handling and resolution carried out by the Ombudsman.

This research uses a normative legal method with a descriptive and conceptual approach to analyze procedures, challenges, and effectiveness. The findings show that the Ombudsman applies a structured mechanism, including report submission, verification, clarification, and recommendations. However, it still faces challenges such as limited resources and resistance from reported parties.

Despite these constraints, the Ombudsman plays a significant role in ensuring legal protection and improving public service quality. In conclusion, the Ombudsman of the Republic of Indonesia, Special Region of Yogyakarta Representative Office, has functioned effectively as an external supervisory body. Nevertheless, improvements are needed to expand service coverage and enhance accountability, transparency, and fairness in public service delivery.

Keywords: *Ombudsman, public complaints, maladministration, legal protection, public services.*

DAFTAR ISI

PENULISAN HUKUM **1**

HALAMAN PERSETUJUAN ..... **ii**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**

KATA PENGANTAR ..... **iv**

ABSTRACT ..... **vii**

DAFTAR ISI ..... **viii**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN ..... **x**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 7
D. Manfaat Penelitian 8
E. Keaslian Penelitian 9
F. Batasan konsep 14
G. Metode Penelitian 17

BAB II PEMBAHASAN **21**

A. Tinjauan Umum Pelayanan Publik dan Peran Ombudsman 21
B. Mekanisme Penanganan Maladministrasi oleh Ombudsman Perwakilan DIY 33
C. Hambatan Ombudsman dalam Menjalankan Perannya dalam Menangani Laporan Maladministrasi 40
D. Upaya Ombudsman dalam Menjalankan Perannya 45

BAB III PENUTUP **48**

A. Simpulan 48
B. Saran 50

DAFTAR PUSTAKA **52**

LAMPIRAN 55

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 sanski akademik dan/atau sanski hukum yang berlaku.

Yogyakarta, April 2026

Yang menyatakan,

Vioni Regina Ursula Purba