

## **SKRIPSI**

# **PELAKSANAAN PENGAWASAN OMBUDSMAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TENGAH TERHADAP APARATUR PEMERINTAH SEBAGAI PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI KOTA PALANGKA RAYA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**



Diajukan oleh :

Anrie Wiryawan

NPM : 100510353

Program studi : Ilmu Hukum

Program Kekhususan : Hukum Kenegaraan dan  
Pemerintahan

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
FAKULTAS HUKUM  
2014**

**HALAMAN PERSETUJUAN  
SKRIPSI**

**PELAKSANAAN PENGAWASAN OMBUDSMAN DAERAH  
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH  
TERHADAP APARATUR PEMERINTAH SEBAGAI  
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK  
DI KOTA PALANGKA RAYA  
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**



Diajukan oleh :

Anrie Wiryawan

NPM : 100510353  
Program studi : Ilmu Hukum  
Program Kekhususan : Hukum Kenegaraan dan  
Pemerintahan


**Telah Disetujui Untuk Ujian Pendaran**

**Dosen Pembimbing**

**Tanggal : 11 Desember 2013**

**R. Sigit Widiarto, SH., L.L.M.**

**Tanda Tangan : .....**



**HALAMAN PENGESAHAN  
SKRIPSI**

**PELAKSANAAN PENGAWASAN OMBUDSMAN DAERAH  
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH  
TERHADAP APARATUR PEMERINTAH SEBAGAI  
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK  
DI KOTA PALANGKA RAYA  
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**



Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi  
Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada :

**Hari : Jumat**  
**Tanggal : 17 Januari 2014**  
**Tempat : Ruang Dosen Lantai II**

**Susunan Tim Penguji**

**Ketua : Dr. W. Riawan Tjandra, SH., M.Hum.**  
**Sekretaris : R. Sigit Widiarto, SH., L.LM.**  
**Anggota : Y. Sri Pudyatmoko, SH., M.Hum.**

**Tanda Tangan**



**Mengesahkan**

**Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum.**

## MOTTO

“ Mintalah, maka akan diberikan kepadamu; carilah, maka kamu akan mendapat; ketoklah, maka pintu akan dibukakan bagimu.”

(Matius 7:7)

“ Ask, and it shall be given you; seek, and you shall find; knock, and it shall be opened into you.”

(Matthew 7:7)

## **Halaman Persembahan**

Aku persembahkan kepada Ayahanda, Ibunda,

dan kakanda beserta Istri

My Celine Vania

Adik-adikku tersayang (Manda, Andri, Evelyn, Yovita, dan Bocah

Tutut)

Teman-teman Angkatan 2010 FH UAJY

Bapak Sigit yang telah membimbing saya sampai skripsi ini selesai.

## **Kata Pengantar**

Puji dan syukur kepada Allah Bapa, Putra dan Roh Kudus atas segala berkat dan rahmat yang telah dilimpahkan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Provinsi Kalimantan Tengah Terhadap Aparatur Negara Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik Di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah**”.

Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan studi untuk mencapai gelar Sarjana Hukum jenjang Strata Satu (S1) Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

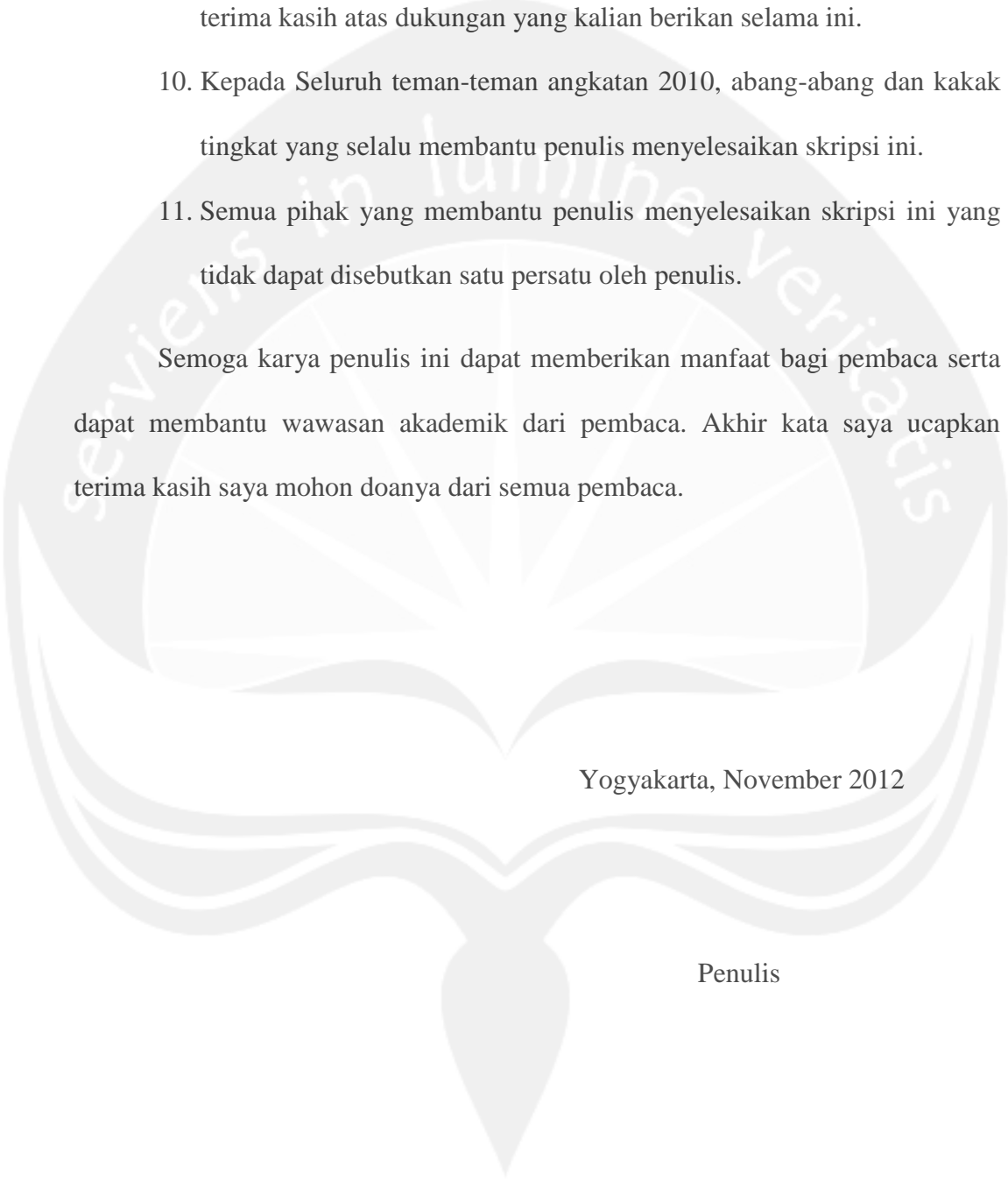
Penulis memilih judul ini dikarenakan ketertarikan terhadap Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan Khususnya mengenai kajian Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah sebagai salah satu kontrol terhadap aparatur pemerintah yang melakukan pelayanan publik. Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah pembentukannya dilatar belakangi untuk meningkatkan pelayanan publik dan perlindungan hukum dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, efektif dan efisien guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Provinsi Kalimantan Tengah.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penulisan skripsi ini, mengingat kemampuan dan pengalaman yang masih terbatas dari penulis. Oleh karena itu, penulis sangat membutuhkan kritik dan saran dari

pembaca agar dapat menjadi masukan bagi penulis untuk menyempurnakan skripsi ini.

Skripsi ini tersusun dapat tersusun berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis berkewajiban untuk mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan penuh kerendahan hati kepada :

1. Ibu Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universita Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak R. Sigit Widiarto, SH., L.LM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan kritik dan saran serta membimbing penulis dengan penuh kesabaran sampai selesainya skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen beserta staf Fakultas Hukum Universita Atma Jaya Yogyakarta yang selalu memberikan saran dan kritik kepada penulis.
4. Staf Tata Usaha Fakultas Hukum Universita Atma Jaya Yogyakarta yang selalu sabar menghadapi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Staf Perpustakaan Fakultas Hukum Universita Atma Jaya Yogyakarta.
6. Seluruh Anggota Komisioner dan staf Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah, saya sangat berterima kasih atas bantuannya dalam menyelesaikan skripsi penulis.
7. Kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kota Palangka Raya.
8. Kepada keluarga terkasih Ayahanda Asmiadi, Ibunda Simey dan Kakanda Andi Herlisa beserta Istri Ade Yanita yang selalu memberikan kasih sayang kepada penulis dan mendukung penulis.

- 
9. Kepada sahabatku, adik-adikku ( Manda Hutagaol, Andri Sinaga, Evelyn Bunga Marbun, dan Yovita Ayunindya) yang selalu aku kasihi, terima kasih atas dukungan yang kalian berikan selama ini.
  10. Kepada Seluruh teman-teman angkatan 2010, abang-abang dan kakak tingkat yang selalu membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
  11. Semua pihak yang membantu penulis menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis.

Semoga karya penulis ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta dapat membantu wawasan akademik dari pembaca. Akhir kata saya ucapkan terima kasih saya mohon doanya dari semua pembaca.

Yogyakarta, November 2012

Penulis



## **Pernyataan Keaslian**

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

Yogyakarta, Desember 2013

Yang menyatakan,

Anrie Wiryawan

## Daftar Isi

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR BAGAN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Keaslian Penelitian.....	10
F. Batasan Konsep.....	14
G. Metode Penelitian.....	15

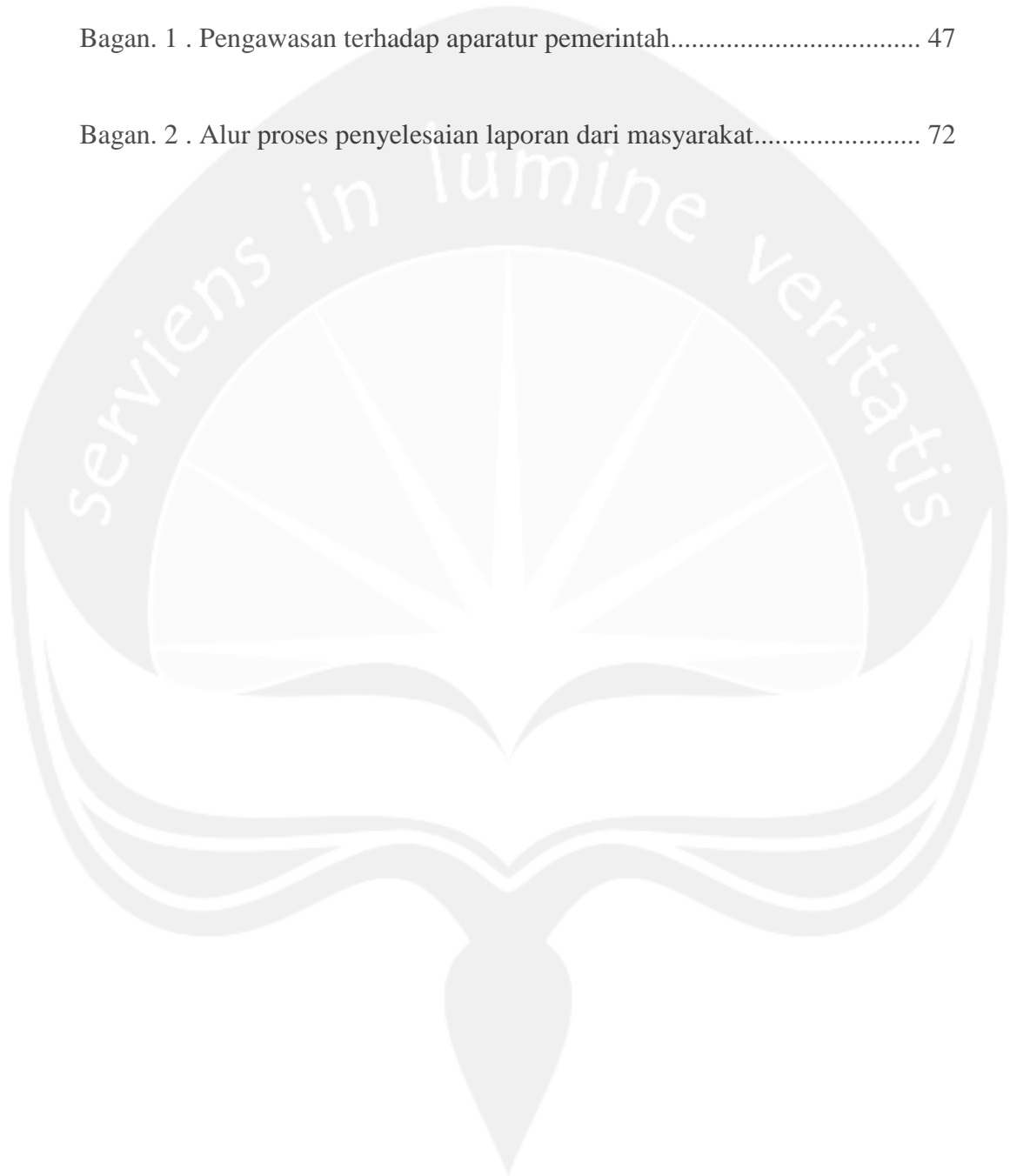
BAB II. PEMBAHASAN .....	26
A. Tinjauan Tentang Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi	
Kalimantan Tengah .....	26
1. Tinjauan tentang Ombudsman .....	26
2. Tinjauan tentang Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah .....	35
a. Tinjauan Ombudsman Daerah .....	35
b. Tinjauan Ombudsman Dearah Provinsi Kalimantan Tengah .....	37
3. Tinjauan tentang pengawasan .....	46
B. Tinjauan Tentang Aparatur Pemerintah Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik	
Di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah .....	52
1. Aparatur Pemerintah .....	52
2. Pengertian pelayanan publik dan penyelenggaraan pelayanan publik .....	55
3. Pelaksana pelayanan publik dan etika penyelenggaraan pelayanan publik .....	59
a. Pelaksana pelayanan publik .....	59
b. Etika pelayanan Publik .....	61
c. Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik .....	63
C. Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah	
terhadap Aparatur Pemerintah sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik di Kota	
Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah .....	65
1. Tinjauan tentang Kota Palangka Raya .....	65
2. Pelayanan publik di Kota Palangka Raya .....	66
3. Sosialisasi tentang Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah	
di Kota Palangka Raya .....	69

4. Pengawasan yang dilakukan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah.....	71
5. Hambatan dalam pelaksanaan pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah terhadap aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.....	77
6. Upaya Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah mengatasi hambatan-hambatan .....	83
BAB III. PENUTUP.....	87
A. Kesimpulan.....	87
B. Saran .....	90
DAFTAR PUSTAKA .....	91
LAMPIRAN.....	94

## Daftar Bagan

Bagan. 1 . Pengawasan terhadap aparatur pemerintah..... 47

Bagan. 2 . Alur proses penyelesaian laporan dari masyarakat..... 72



## **Abstract**

The reformation that had been happened convey the improvement for all parts in the state of Republic of Indonesia. The reformation of public service is hoped by the people who want improvement in public service is carried out by the central government and local government in order to improve the welfare of the community. In order to enhancing the public service and the protection of the law in an effort to create a good governance, clean, effective and efficient in order to improve the welfare of the people in the province of Central Kalimantan, then the government of Central Kalimantan formed Ombudsman of Central Kalimantan based on Governor Regulation No. 4 of 2007 about Ombudsman of Central Kalimantan. The Ombudsman of Central Kalimantan function as a community supervision institution which is independent authorized for clarification and monitoring of reports or complaints from the public regarding the conduct of local government, especially the implementation carried out by government officials, including the judiciary who provide public service to the community. Supervision is carried out by the Ombudsman of Central Kalimantan aims to realize the good implementation of the Government of Central Kalimantan (good governance), clean and free from corruption, collusion, and nepotism (clean government), and to provide law protection and rights of the people of Central Kalimantan in receiving public service of personnel government which is appropriate with propriety and rule that applicable.

**Keywords :** Ombudsman of Central Kalimantan, public service, supervision.