

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KINERJA
LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH (LOD)
DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Nama : Purwanto Nugroho

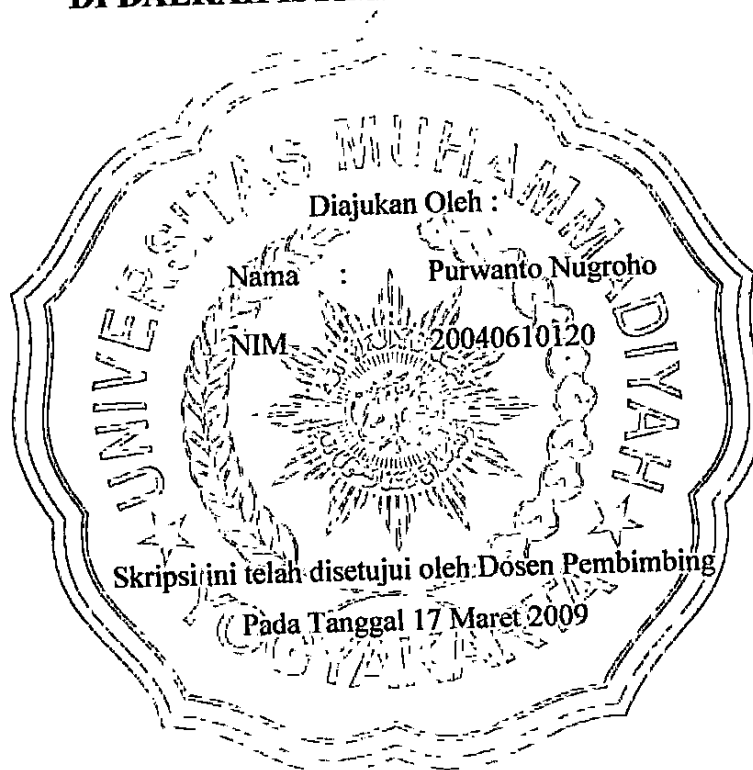
NIM : 20040610120

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KINERJA
LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH (LOD)
DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**



Dosen Pembimbing I

Nurwigati, S.H., M.Hum.

NIK. 153.016

Dosen Pembimbing II

Johan Erwin, S.H., M.H.

NIK. 153.020

HALAMAN PENGESAHAN

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KINERJA
LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH (LOD)
DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh :

Nama Purwanto Nugroho
NIM 20040610120

Telah dipertahankan dihadapan tim penelaah pada tanggal 20 Agustus 2009

Ketua

Bagus Sarnawa, S.H., M.Hum.

NIP. 260 006.276

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Nurwigati, S.H., M.Hum.

NIK. 153.016

Johan Erwin, S.H., M.H.

NIK. 153.020

Mengesahkan

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Muhammad Endrio Susilo, S.H., M.C.I.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi Ini Penulis Persembahkan Kepada :

Papa dan Mama Tercinta

*Yang telah dengan sabar membesarkan penulis sampai penulis dapat menyelesaikan
tugas akhir skripsi ini dengan baik
guna memperoleh gelar kesarjanaan*

kayak-kakak ku tercinta

Terimakasih atas support, motivasi dan dukungannya

Kekasihku tersayang

Terimakasih telah menemani hari-hariku

Doban rahan serta Alhamdulillah 7 DMC

KATA PENGANTAR

Puja dan Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **“STANDAR PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KINERJA LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH (LOD) DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA”**, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan dalam bidang ilmu hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis dalam menyusun skripsi ini banyak mendapat bimbingan dan bantuan baik materiil maupun spiritual dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Papa dan Mama tercinta yang telah memberikan bantuan moral, material dan selalu mendoakanku dengan penuh kasih sayang, perhatian, kesabaran, dan dorongan penuh untuk kemajuan dan keberhasilanku selama ini
2. Bapak H. M. Endrio Susilo, S.H., MCL selaku Dekan pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Nurwigati SH., M.Hum., selaku dosen pembimbing I pada skripsi ini dan Bapak Johan Erwin SH., M.H. selaku dosen pembimbing II, yang telah meluangkan banyak waktunya dengan pengertian dan ketekunan membimbing, mendorong serta memberikan nasihatnya pada penulisan

4. Bapak, Ibu Dosen dan seluruh staff dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Bapak Sunarno selaku Pokja Bidang Penelitian dan Pengembangan Lembaga Ombudsman Daerah DIY
6. Seluruh keluarga besarku semuanya
7. Teman-teman seluruh angkatan 2004
8. All Friend's SAPURATA
9. Kelompok ronda malam senin yang selalu rewo-rewo
10. Rekan-rekan yang tidak ada hentinya mendorong dan memberikan motivasi pada penulis

Juga berbagai pihak yang telah membantu penulis dan tidak bisa penulis sebutkan satu persatu sampai skripsi ini tersusun dengan baik. Penulis menyadari masih banyak mempunyai kekurangan, sehingga dalam skripsi ini juga terdapat kekurangan-kekurangan dalam berbagai hal. Maka kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan, sehingga penulis dapat mengambil

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	I
HALAMAN PERSETUJUAN.....	II
HALAMAN PENGESAHAN.....	III
HALAMAN MOTTO.....	IV
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	V
KATA PENGANTAR.....	VI
DAFTAR ISI.....	VIII
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH (LOD), PELAYANAN PUBLIK DAN PEMERINTAH DAERAH	
A. Lembaga Ombudsman Daerah.....	7
1. Pengertian Lembaga Ombudsman Daerah.....	7
2. Dasar Hukum Lembaga Ombudsman Daerah.....	8
3. Fungsi Tugas dan Wewenang Ombudsman Daerah...	9
4. Visi dan Misi Lembaga Ombudsman Daerah.....	13

B. Pelayanan Publik.....	20
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	20
2. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	22
3. Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	25
4. Karakteristik Pelayanan Publik.....	27
5. Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik.....	30
C. Pemerintah Daerah.....	32
1. Pengertian Pemerintah Daerah.....	32
2. Asas-asas Penyelenggaraan Pemerintah Daerah.....	34
a. Asas Desentralisasi.....	37
b. Asas Dekonsentrasi.....	38
c. Asas Tugas Pembantuan.....	40
3. Hubungan Pusat dan Daerah.....	41

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	46
B. Jenis Data.....	46
1. Data Pimer.....	46
2. Data Sekunder.....	46
C. Narasumber	48
D. Lokasi Penelitian.....	48
E. Analisis Hasil.....	48

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Standar Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.....	49
1.	Lembaga Ombudsman Daerah DIY.....	49
2.	Kegiatan Umum.....	50
3.	Mekanisme Penanganan Laporan.....	53
4.	Pokja Bidang Penanganan Laporan.....	60
5.	Beberapa Kasus di LOD DIY.....	63
B.	Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik Kinerja Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.....	80
1.	Faktor Pendukung.....	80
2.	Faktor Penghambat.....	82
C.	Upaya Yang dilakukan Lembaga Ombudsman Daerah Untuk Mengatasi Faktor Penghambat.....	84
D.	Analisa.....	88
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
A.	Kesimpulan.....	91
B.	Saran.....	92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN