

**PERAN LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA UNTUK MENCEGAH MALADMINISTRASI
DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
BERDASARKAN PERATURAN GUBERNUR DIY
NOMOR 72 TAHUN 2022**

Skripsi



UMY
UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA

Unggul & Islami

Disusun Oleh:

Arsyad Yusuf Mahendra

NIM. 20200610452

Fakultas Hukum

Program Studi Hukum

Rumpun Hukum Administrasi Negara

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Arsyad Yusuf Mahendra

NIM : 20200610452

Judul Skripsi : **PERAN LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH
ISTIMEWA YOGYAKARTA UNTUK MENCEGAH
MALADMINISTRASI DALAM PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN PERATURAN
GUBERNUR DIY NOMOR 72 TAHUN 2022**

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis dan diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 23 Maret 2024



Arsyad Yusuf Mahendra
NIM. 20200610452

HALAMAN MOTTO

“Harga kebaikan manusia adalah diukur menurut apa yang telah dilaksanakan/
diperbuatnya”

(Ali Bin Abi Thalib)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah *rabbal'amin*

Dengan mengucap rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT, terima kasih atas segala nikmat yang berupa kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, ku persembahkan untuk mereka yang sangat saya cintai:

1. Allah SWT;
2. Orangtua, karena berkat doa dan dukungan beliau, saya bisa menyelesaikan skripsi ini;
3. Kakak.



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, karunia dan kasih-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“PERAN LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA UNTUK MENCEGAH MALADMINISTRASI DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN PERATURAN GUBERNUR NOMOR 72 TAHUN 2022”**. Penulisan Hukum ini disusun guna melengkapi persyaratan untuk mendapatkan Gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya sampai akhir zaman.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu Penulis sangat mengharapkan masukan dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih diberikan kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM., ASEAN.Eng., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Prof. Iwan Satriawan, S.H., MCL., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Sunarno, S.H., M.Hum., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi Penulis. Terima kasih telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingannya dan nasehat-nasehatnya yang diberikan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan Bapak, senantiasa mempermudah urusan Bapak sebagaimana selalu memudahkan urusan kami, serta selalu memberi nikmat sehat kepada Bapak dan keluarga.
4. Seluruh keluarga besar Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan bimbingan selama saya duduk di bangku perkuliahan

5. Kedua orang tua dan kakak saya yang telah memberikan dukungan baik moral maupun materil serta doa sehingga dapat terselesainya skripsi ini.
6. Keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada saya.
7. Teman-teman yang sangat saya sayangi namun namanya tidak dapat saya sebutkan satu persatu dalam tulisan ini, yang selalu menolong saya dikala susah dan membersamai perjuangan dalam menyelesaikan studi ini. Semoga persaudaraan tanpa ikatan darah ini akan menjadi cerita indah untuk kita di masa nanti.

Akhir kata semoga Allah SWT memberkahi tulisan Penulis ini dan semoga tulisan ini bisa menjadi referensi yang bermanfaat untuk adik-adik Fakultas Hukum terutama Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terima kasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Yogyakarta, 23 Maret 2024

Arsyad Yusuf Mahendra
NIM. 20200610452

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Tinjauan tentang Ombudsman	14
B. Tinjauan tentang Pelayanan Publik	22
C. Tinjauan tentang Maladministrasi	32
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Jenis Penelitian	40
B. Data Penelitian	40
1. Data Primer	40
2. Data Sekunder	41
C. Teknik Pengumpulan Data	42
1. Studi Pustaka	42
2. Studi Lapangan	42
D. Lokasi Penelitian	43
E. Teknik Analisis Data	43
BAB IV PEMBAHASAN	44
A. Gambaran Umum LO DIY	44
1. Sejarah LO DIY	44
2. Visi Misi LO DIY	47
3. Struktur Komisioner LO DIY	47

B. Peran LO DIY Untuk Mencegah Maladministrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan Peraturan Gubernur DIY Nomor 72 Tahun 2022.....	48
1. Tindakan Preventif	49
2. Tindakan Represif	52
C. Hambatan dan Upaya Yang Dihadapi LO DIY Untuk Mencegah Maladministrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan Peraturan Gubernur DIY Nomor 72 Tahun 2022.....	70
BAB V PENUTUP.....	74
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	79



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 4.1 Struktur Komisioner LO DIY Periode Tahun 2021-2024.....	47
Gambar 4.2 Diagram Data Konsultasi Berdasarkan Bidang.....	58
Gambar 4.3 Diagram Data Konsultasi Berdasarkan Wilayah.....	58
Gambar 4.4 Diagram Data Konsultasi Berdasarkan Sektor.....	59
Gambar 4.5 Diagram Data Aduan Berdasarkan Bidang	60
Gambar 4.6 Diagram Data Aduan Berdasarkan Wilayah	60
Gambar 4.7 Diagram Data Aduan Berdasarkan Sektor	61



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 4.1 Laporan Yang Masuk Pada LO DIY Tahun 2023	56
Tabel 4.2 Perkara Aduan Yang Masuk Pada LO DIY Tahun 2023.....	62



DAFTAR SINGKATAN

AJB	: Akta Jual Beli
BUMD	: Badan Usaha Milik Daerah
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
BHMN	: Badan Hukum Milik Negara
DIY	: Daerah Istimewa Yogyakarta
DP	: <i>Down Payment</i>
DPR	: Dewan Perwakilan Rakyat
DPRD	: Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
GDS	: <i>Governance and Desentralization Survey</i>
KKN	: Korupsi, Kolusi, Nepotisme
LO	: Lembaga Ombudsman
LPK	: Laporan Penyelesaian Kasus
LSM	: Lembaga Swadaya Masyarakat
MPR	: Majelis Permusyawaratan Rakyat
PHK	: Pemutusan Hubungan Kerja
PPJB	: Perjanjian Pengikatan Jual Beli
RI	: Republik Indonesia
SHM	: Sertifikat Hak Milik
SKPJ	: Sosialisasi, Kerjasama, Penguatan Jaringan
UU	: Undang-Undang
UUD	: Undang-Undang Dasar

UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA

Unggul & Islami