

**PERAN OMBUDSMAN DAERAH DALAM MENGAWASI
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI
PEMDA KABUPATEN BANGKA
TAHUN 2005-2007**

Skripsi



Disusun oleh :
Nama : Sahrino
NIM : 20030520018

JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

**PERAN OMBUDSMAN DAERAH DALAM MENGAWASI
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI
PEMDA KABUPATEN BANGKA
TAHUN 2005-2007**

Skripsi

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Ilmu Pemerintahan,
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Disusun oleh :
Nama : Sahrino
NIM : 20030520018**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**PERAN OMBUDSMAN DAERAH DALAM MENGAWASI
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI
PEMDA KABUPATEN BANGKA TAHUN 2005-2007**

Skripsi

**Diajukan oleh
Sahrino
20030520018**

**Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan didepan tim penguji
jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Pada :

**Hari / tanggal : Senin, 7 Januari 2008
Tempat : Ruang Referensi**

**SUSUNAN TIM PENGUJI
Ketua**

Bambang Eka CW, S.IP., M.Si.

Penguji I

Ane Permatasari, S.IP.

penguji II

Tanjung Sulaksana, S.IP., M.Si.

**skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar sarjana (S-1)**

Tanggal

**Drs. Suswanta, M.Si
Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan**

Pernyataan

Dengan ini saya nyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dicantumkan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Motto

" Jika kamu menyembunyikan apa yang ada dalam hatimu atau kamu melahirkannya, pasti Allah mengetahui " Allah mengetahui apa-apa yang ada di langit dan apa-apa yang ada di bumi dan Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu. (Ali Imran 29)

" Janganlah kamu bersikap lemah, dan janganlah (pula) kamu bersedih hati, padahal kamudlah orang-orang yang paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang-orang yang beriman ". (Ali Imran 159)

Jangan membenarkan yang biasa, tapi biasakanlah yang benar. (M.D)

Kelebihan terbesar yang dimiliki orang yang berhasil luar biasa adalah kemampuan menggerakkan diri mereka untuk bertindak. (Anthony Robbins)

Anda tidak akan pernah hidup bebas dari masalah. Tidak ada orang yang tidak punya masalah. Ketika anda mengalami hari yang buruk, putuskanlah untuk menghadapinya dan hari itu akan berlalu. (Paul Hanna)

Berdo'alah, berusahalah, bersabarlah, yakin dan bersyukurlah. Semua masalah pasti dapat anda selesaikan, Insya 'Allah. (Ry)

Setetes air mata merupakan sepatah kata yang digunakan orang yang menyayangi dan setia untuk mengungkapkan rasa sayang mereka yang tak pernah berakhir kepada orang yang mereka sayangi. (Ry)

Persembahan

Kepada zat yang Maha Esa ALLAH SWT yang memiliki seluruh seisi tubuh ini, nyawa ini dan akan selalu ada dihati ini selamanya.

Orang tuaku, Bapak Ibuku, tak ada kata maupun harta yang bisa membalas semua jasmu padaku, keikhlasan, kesabaran, kasih sayang dan kecintaammu selalu menyertaiiku.

Saudaraku, abangku Eltihnk, Harun, Supardi, Yuk Lin, Asnida dan adekku Sujastri yang selalu menjadi semangatku dalam berjuang, suksesmu suksesku juga, jangan pernah menyerah menghadapi setiap masalah. Kita selalu bersama selamanya.

Teman-temanku baik yang diBangka maupun yang diJogja, seluruh seisi rumah kontrakanaku, semua yang kita jalani, semua yang kita rasakan, semua yang pernah ada, kam selalu ada selamanya.

Seseorang yang menjadi mimpiku, yang ada dihatiku dan selalu menyertai setiap langkahku. Hidup ini indah bila setiap kesusahan, kesedihan dan kepedihan selalu diakhiri dengan kebahagiaan, kesenangan dan ketenangan. Oleh karena itu...

KATA PENGANTAR

Puji syukur pada Allah SWT atas seluruh rahmat-Nya yang tiada batas hingga tersusunnya sampai akhir skripsi ini dengan judul “PERAN OMBUDSMAN DAERAH DALAM MENGAWASI PENEYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI PEMDA KABUPATEN BANGKA TAHUN 2005-2007”

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan, petunjuk, motivasi baik moril maupun spiritual dari berbagai pihak, penulis merasa tidak akan tersusun dengan baik skripsi ini. Sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-sebesarnya kepada :

1. Dr. II. Khoirudin Bashori, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Drs. Suswanta, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fisipol.
3. Bambang Eka Cahyo Widodo, S.IP, M.Si. selaku dosen pembimbing yang tak pernah bosan meluangkan waktunya untuk membimbingku, sekali lagi ku ucapkan beribu terima kasih.
4. Ane Permatasari S.IP selaku penguji II
5. Seluruh jajaran dosen Ilmu Pemerintahan Fisipol UMY atas ilmu dan bimbingannya dalam menyusun menyelesaikan studi di Universitas

6. Seluruh anggota Ombudsman Bangka maupun stafnya yang telah memberikan bantuannya dalam memperoleh data-data yang aku perlukan.
7. terima kasih kepada anggota KON maupun stafnya yang mau memberikan penjelasan yang banyak tentang Ombudsman
8. terima kasih juga kepada kedua orang tua dan kepada keluarga ku yang ada di Bangka.
9. terima kasih juga kepada kawan-kawanku yang ada di Bangka, yang telah mau mendukung diriku dan mau menasehatiku agar aku dapat mengambil jalan yang baik.
10. terima kasih juga kepada teman-temanku yang ada dijogja (Niki, Agus, Yadi (Yadong), Kiki (Tille'), Mamad dan temen-temen Basel FC). Semoga kita semua menjadi orang yang selalu mencintai apa adanya tanpa mengeluhkan sesuatu yang kita anggap kurang, karena kita hidup belajar untuk mencintai apa yang telah diberikan Allah SWT kepada kita semua.
11. kepada temen-temenku yang ada di Bangka semoga kita semua diberikan keridhaan oleh Yang Maha Kuasa apa yang telah kita perbuat, semoga juga kita selalu dalam lindunganNya.
12. teman-temanku di kelas A 2003 khususnya dan juga maupun teman-temanku di kelas yang lainnya.
13. teman-teman KKN dan teman-teman yang tak sempat aku sebutkan satu

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna oleh karena itu mohon maaf bila ada salah dan kekurangan, penulis juga berharap ada saran dan kritik dari pembaca untuk menjadi lebih baik lagi. Hanya kepada Allah SWT penulis mohon berkahNYa agar skripsi ini dapat memberikan manfaat, semoga amal baik semua pihak yang ikut membantu mendapat ridho dari Yang Maha Kuasa.

Jogjakarta Desember 2007

Penulis

Sahrino

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
SINOPSIS.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tinjauan dan Manfaat Penelitian	9
D. Kerangka Dasar Teori	10
E. Defenisi Konsepsional dan Defenisi Operasional	29
F. Metodologi Penelitian	31
BAB II. GAMBARAN UMUM.....	35
A. Deskripsi Wlayah..	35
B. Keadaan Geografis Kepulauan Bangka	37
C. Profil Ombudsman Bangka	38

D.	Permasalahan yang Menjadi Kompetensi Ombudsman Daerah Bangka	44
E.	Pemetaan Kompetensi Ombudsman	49
F.	Sistim pelayanan publik kabupaten Bangka	52

BAB III	PERAN OMBUDSMAN DAERAH DALAM MENGAWASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI PEMDA KABUPATEN BANGKA.....	54
	A. Menerima Laporan Dari Masyarakat.....	54
	B. Seberapa Tanggap Ombudsman Dalam Menangani Pengaduan Pelayanan Publik.....	74
	C. Keberhasilan Ombudsman Dalam Menangani Kasus-kasus yang Diterimanya.....	90
	D. Hambatan Ombudsman dalam Mengawasi Pelayanan Publik.....	96
	E. Pelaksanaan Program Kerja.....	100
BAB IV	KESIMPULAN DAN SARAN	104
	A. Kesimpulan.....	104
	B. Saran.....	105