

**HUBUNGAN LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH DENGAN
BADAN PENGAWAS DAERAH DALAM PENGAWASAN
PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



**Disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh
gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Disusun Oleh :

**RADIUS SUMARLIN
20020610166**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2008**

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH DENGAN
BADAN PENGAWAS DAERAH DALAM PENGAWASAN
PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA**

Disusun Oleh :

RADIUS SUMARLIN
20020610166

Skripsi telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
pada tanggal.....

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Sunarno, SH. M.Hum
NIK. 153 046

Bagus Sarnawa, SH. M.Hum
NIP. 260006276

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**HUBUNGAN LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH DENGAN
BADAN PENGAWAS DAERAH DALAM PENGAWASAN
PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA**

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dosen Penguji Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta

Hari/tanggal :
Pukul :
Tempat :

yang terdiri dari :

Ketua

(_____)

Anggota

Anggota

Sunarno, SH. M.Hum
NIK. 153 046

Bagus Sarnawa, SH. M.Hum
NIP. 260006276

Mengesahkan
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

H. Muhammad Endrio Susilo, SH., MCL.
NIK. 153 042

HALAMAN MOTTO

“Allah menyatakan bahwasanya tidak ada Tuhan melainkan Dia, yang menegakkan keadilan. Para malaikat dan orang-orang yang beriman (juga menyatakan yang demikian itu).

(Q.S. Ali ‘Imran : 18)

“Allah tidaklah memberikan ilmu kepada seorang ‘alim melainkan Allah mengambil janji atasnya seperti apa yang diambilnya dari para Nabi, yaitu agar mereka menerangkannya kepada manusia dan tidak menyembunyikannya”.

(H.R. Abu Na’im dari Hadits Ibnu Mas’ud dan seperti itu dari Abu Hurairah)

Hari ini adalah hakikat penampilan mimpi-mimpi hari kemarin dan mimpi-mimpi hari ini adalah perwujudan hari esok; sedangkan kewajiban kita lebih banyak dari pada waktu yang tersedia

(Hasan Al Banna)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- ✚ Kepada Ayahku tercinta dan Ibuku tersayang yang telah memberikan dorongan dan semangat baik moril maupun materiil sehingga saya bisa menyelesaikan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- ✚ Kepada Kakakku dan Adikku tersayang, terima kasih atas dukungannya selama ini
- ✚ Almamater

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul” **HUBUNGAN LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH DENGAN BADAN PENGAWAS DAERAH DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**” untuk diajukan untuk melengkapi salah satu syarat dalam mendapatkan gelar tingkat Sarjana pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa di dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal tersebut mengingat sangat terbatasnya pengetahuan yang dimiliki penulis. Untuk itu segala saran dan kritik yang sifatnya membangun akan penulis terima dengan senang hati, sehingga benar-benar dapat memenuhi harapan ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu hukum pada khususnya.

Pada kesempatan ini penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Kepada Ayahku dan Ibuku tercinta yang telah memberikan dorongan dan semangat baik moril maupun materiil sehingga saya bisa menyelesaikan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak H. Muhammad Endrio Susilo, SH., MCL., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah.

3. Bapak Bagus Sarnawa, SH. M.Hum, selaku Pembimbing I, yang telah dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, petunjuk dan pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Sunarno, SH., M.Hum., selaku Pembimbing II, yang telah dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, petunjuk dan pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Salman Luthan, S.H., MH. selaku Ketua LOD DIY yang telah memberikan ijin penelitian
6. Bapak Sugiatno, SH selaku Sub Bagian Evaluasi Badan Pengawas Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta
7. Rekan-rekan dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan skripsi ini.

Semoga kebaikan yang telah mereka berikan dapat imbalan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari sebagai manusia tidak luput dari kekurangan dan keterbatasan dalam pembuatan skripsi ini. Oleh karena itu kritik dan saran akan diterima dengan lapang dada untuk perbaikannya. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, Maret 2008

Penulis

Radius Sumarlin

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tinjauan Pustaka	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
F. Metode Penelitian	15
BAB II TINJAUAN TENTANG PENGAWASAN PELAYANAN	
PUBLIK	17
A. Tinjauan Umum Pengawasan.....	17
1. Pengertian pengawasan	17
2. Fungsi Pengawasan	20
3. Mekanisme Pengawasan	20
B. Tinjauan Umum Pelayanan Publik.....	23
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	26
2. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	29
3. Peningkatan Kualitas Pelayanan	29
4. Karakteristik Pelayanan Publik	31
5. Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik.....	33
6. Implementasi Kebijakan Publik	36

7. Indek Kepuasan Masyarakat (IKM).....	46
8. Mal-Administrasi	50
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
A. Gambaran umum Wilayah Penelitian	61
1. Lembaga Ombudsman Daerah Propinsi DIY	61
2. Badan Pengawas Daerah Propinsi DIY	73
B. Hubungan Lembaga Ombudsman Daerah dengan Badan Pengawas Daerah dalam pengawasan pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta.....	79
C. Faktor Penghambat Lembaga Ombudsman Daerah dan Badan Pengawas Daerah dalam pelaksanaan pengawasan pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta	103
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	109
A. Kesimpulan	109
B. Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN	
1. Surat Izin Penelitian BAPPEDA	
2. Perda No 2 Tahun 2004 Tentang Pembentukan Dan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Di Lingkungan Pemerintah Propinsi DIY	
3. Keputusan Gubernur Diy Nomor 80 Tahun 2004 Tentang Uraian Tugas Dan Tata Kerja Badan Pengawas Daerah Propinsi DIY	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Perbedaan Karakteristik antara Pelayanan Barang dan Jasa.....	32
Tabel 2.2 Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik.....	34
Tabel 3.1 Kasus Pengaduan dari Masyarakat Juni 2005 – Mei 2006	82
Tabel 3.2 Jenis Laporan yang masuk LOD Yogyakarta Juni -2006-Mei 2007	83
Tabel 3.3 Sumber laporan Juni -2006-Mei 2007	83
Tabel 3.4 Kasus-kasus yang ditangani atas Inisiatif Lembaga Ombudsman Daerah Juni -2006-Mei 2007	85
Tabel 3.5 Kasus yang mendapat rekomendasi LOD Tahun 2005-2006	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Lembaga Ombudsman Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta	69
---	----

DAFTAR LAMPIRAN