

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : **PENGAWASAN OMBUDSMAN TERHADAP
PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PERIZINAN (Studi di Ombudsman Republik
Indonesia Perwakilan Jawa Timur)**

Identitas Penulis :

a. Nama : **Sherly Putri Mayanti**

b. NIM : **125010101111040**

Konsentrasi : **Hukum Administrasi Negara**

Jangka Waktu Penelitian : **8 Bulan**

Disetujui tanggal :

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Agus Yulianto., S.H., M.H.
NIP. 19590717 198601 1 001

Lutfi Effendi, S.H., M.Hum.
NIP. 19600810 198601 1 1002

Mengetahui,

Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara

Lutfi Effendi, S.H., M.Hum.
NIP. 19600810 198601 1 1002

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGAWASAN OMBUDSMAN TERHADAP PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PERIZINAN (Studi di Ombudsman Republik Indonesia
Perwakilan Jawa Timur)**

Oleh:

SHERLY PUTRI MAYANTI

125010101111040

Skripsi ini telah disahkan oleh Majelis Penguji pada tanggal :

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Agus Yulianto., S.H., M.H.
NIP. 19590717 198601 1 001

Lutfi Effendi, S.H., M.Hum.
NIP. 19600810 198601 1 1002

Ketua Bagian
Hukum Administrasi Negara

Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum

Lutfi Effendi, S.H., M.Hum.
NIP. 19600810 198601 1 1002

Dr. Rachmad Safa'at, S.H., M.Si.
NIP. 19620805 19880 2 1001

KATA PENGANTAR

Rasa syukur dan terima kasih kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala Penulis panjatkan atas segala berkah dalam proses yang ada sampai pada akhirnya Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai langkah dalam memperoleh gelar keserjanaan dalam Ilmu Hukum di Universitas Brawijaya.

Terima kasih juga penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Rachmad Safa'at, S.H.,M.Si selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawiaya.
2. Bapak Lutfi Effendi, S.H.,MHum. selaku Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara.
3. Bapak Agus Yulianto, S.H., M.H selaku Dosen Pembimbing Utama, terima kasih atas segala bentuk bimbingan, kesabaran dan motivasinya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Lutfi Effendi, S.H.,MHum selaku Dosen Pembimbing Pendamping, terima kasih atas segala bentuk bimbingan, kesabaran, motivasi, waktu diskusi serta ilmu-ilmu yang bermanfaat sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Para pimpinan Fakultas, bapak dan ibu dosen, karyawan, serta seluruh civitas akademika Fakultas Hukum Universitas Brawijaya yang telah memberikan ilmu dan memfasilitasi penulis selama menempuh program S1.
6. Ayah Agus Budi Santoso, Ibu Wahyu Fifi Mayanti sebagai orang tua Penulis yang penuh kesabaran memotivasi Penulis menyelesaikan studinya, terima kasih untuk cinta dan kasihnya yang tak pernah habis.
7. Saudara tersayang Redi Angga Santoso dan Esti Amelia Putri yang selalu memberi motivasi dan mengingatkan tentang skripsi.
8. Bapak Dr. Agus Widiyarta, S.Sos, M.Si, selaku Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Timur yang telah memberikan waktu, penjelasan dan ilmunya kepada penulis.

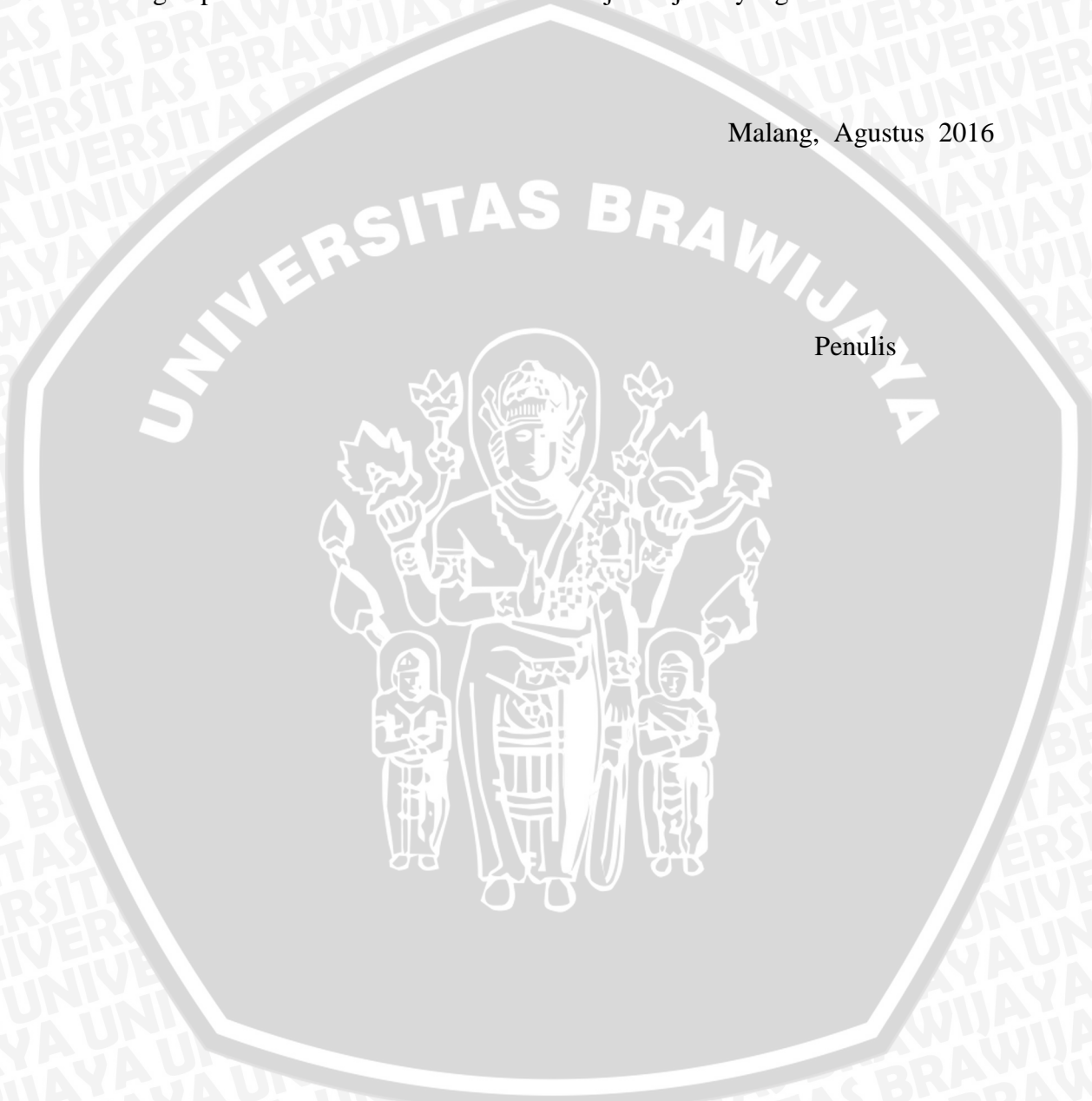
9. Bapak Ach. Khoiruddin, S.T,M.H dan Bapak Nuryanto A. Daim, S.H., M.H selaku Asisten Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur yang memberikan ilmu, pengalaman, dan kemudahan untuk mengakses dokumen, data-data pendukung dan informasi yang dibutuhkan penulis.
10. Para pegawai Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur yang memberikan dukungan dan kemudahan dalam proses penyelesaian skripsi.
11. Lizza Faradipta, Novita Maharani, Devi Rachmawati, Ivon Adelima Sinaga, Eriska Octavianti, Fany Widyawati terima kasih atas doa, dukungan dan menjadi sahabat dalam keadaan apapun. Semoga semuanya tetap terjaga dengan baik.
12. Sahabat-sahabat terbaik dalam satu atap, Ida Ayu Dwi Susanti, Febby Tisna, Lia Rositha, dan Erlita Dian W.
13. Teman-teman seperjuangan Puput Veby, Ida Wahyu Oktaviani, Nida Nuris dan Lia.
14. Sahabat-sahabat penulis Dewi Puspa, Oktavia Alfiolita, Ni Ketut Ermawati, Eka Cahya Dewi, Nur Alifah, yang juga berjuang ditempatnya masing-masing, terimakasih doa dan dukungannya walaupun kita berjauhan. Semoga persahabatan ini tetap terjalin.
15. Anak-anak Siluet yang selalu memberi motivasi, dan menemani selama di Malang.
16. Rifky Kusnady yang selalu memberi motivasi, mendengarkan keluh kesah, dan kesabarannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
17. Essam Milad yang menjadi Kakak selama di Malang yang selalu membantu dalam setiap kondisi, dan selalu mendukung untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis yakin skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna, sehingga masukan dan kritik akan selalu penulis harapkan untuk memperbaiki skripsi ini.

Akhir kata, penulis mohon maaf jika dalam proses pembuatan skripsi ini penulis melakukan kesalahan baik yang disengaja maupun tidak disengaja. Semoga Allah mengampuni kesalahan dan berkenan menunjukkan jalan yang benar.

Malang, Agustus 2016

Penulis



DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel	ix
Daftar Bagan	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran	xii
Ringkasan.....	xiii
<i>Summary</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Sistematika Penulisan	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Umum tentang Pengawasan.....	15
1. Pengertian Pengawasan.....	15
2. Bentuk Pengawasan	16
3. Tujuan dan Fungsi Pengawasan.....	19
B. Kajian Umum tentang Ombudsman Republik Indonesia.....	21

1. Latar Belakang Pembentukan Ombudsman Republik Indonesia.....	21
2. Tujuan Ombudsman.....	23
3. Nilai-Nilai Ombudsman.....	24
4. Keanggotaan Ombudsman.....	25
5. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur.....	25
6. Tugas Ombudsman.....	26
7. Fungsi Ombudsman.....	27
8. Wewenang Ombudsman.....	27
C. Kajian Umum tentang Perizinan.....	29
1. Pengertian Izin.....	29
2. Sifat Izin.....	30
3. Unsur-Unsur Izin.....	31
D. Kajian Umum tentang Pelayanan Publik.....	34
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	34
2. Asas-Asas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	35
3. Kualitas Pelayanan Publik.....	36
E. Kajian Umum Tentang Good Governance.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Pendekatan Penelitian.....	39
C. Lokasi Penelitian.....	40
D. Jenis dan Sumber Data.....	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	42
F. Populasi, Sampel dan Responden.....	43

G. Teknik Analisa Data..... 44
H. Definisi Operasional..... 45

BAB IV PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 47
B. Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur Terhadap Penyelenggaraan Perizinan..... 52
C. Kendala yang dihadapi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan di provinsi Jawa Timur serta solusinya..... 101

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 104
B. Saran 104

DAFTAR PUSTAKA 106

LAMPIRAN..... 109



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Laporan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan	5
Tabel 2	Laporan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan pada Tahun 2013-2016.....	5
Tabel 3	Nilai Kepatuhanatas Pelayanan Perijinan UKM Sektor Perdagangan, Hotel dan Restoran di Surabaya Tahun 2015.....	7
Tabel 4	Orisinalitas Penulisan.....	9
Tabel 5	Cara Penyampaian Laporan Dalam Penyelenggaraan Perizinan di Ombudsman Perwakilan Jawa Timur pada Tahun 2013-2016.....	54
Tabel 6	Rincian Laporan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Perizinan Tahun 2013.....	56
Tabel 7	Rincian Laporan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Perizinan Tahun 2014.....	58
Tabel 8	Rincian Laporan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Perizinan Tahun 2015.....	64
Tabel 9	Rincian Laporan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Perizinan Tahun 2016.....	68
Tabel 10	Jenis Substansi Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan yang dilaporkan kepada Ombudsman Perwakilan Jawa Timur periode 2013-2016.....	70
Tabel 11	Hasil Investigasi Ombudsman dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan untuk usaha kecil dan menengah sektor perdagangan, hotel dan restoran di Kota Surabaya.....	89

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur..... 51



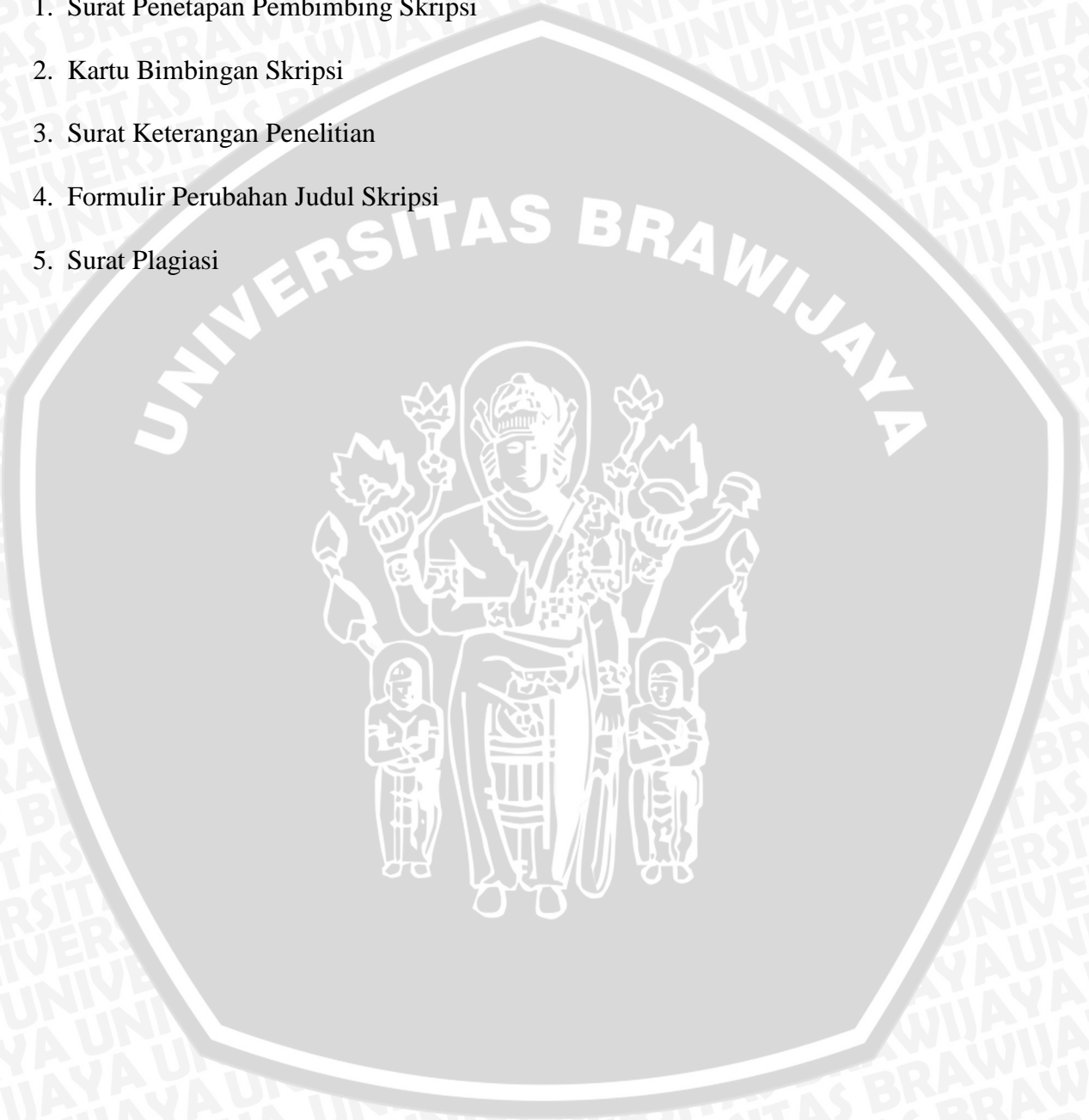
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Peta Provinsi Jawa Timur..... 48
Gambar 2 Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur.....49
Gambar 3 Alur Penyelesaian Laporan/Pengaduan.....72



DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
2. Kartu Bimbingan Skripsi
3. Surat Keterangan Penelitian
4. Formulir Perubahan Judul Skripsi
5. Surat Plagiasi



RINGKASAN

Sherly Putri Mayanti, Hukum Administrasi Negara, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, Juli 2016, **PENGAWASAN OMBUDSMAN TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN (Studi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur)**, Agus Yulianto, S.H.,M.H., Lutfi Effendi, S.H.,Mhum

Kata Kunci : Pengawasan, Ombudsman, Perizinan, Pelayanan Publik.

Skripsi ini membahas dan menganalisis pengawasan Ombudsman terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan. Kinerja pemerintah dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik dapat dinilai dari kemampuannya melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik. Pasca terjadinya peraturan otonomi daerah terdapat tiga permasalahan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu diskriminasi pelayanan, tidak adanya kepastian pelayanan, dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan publik. Lembaga yang memiliki tugas dan fungsi untuk mengawasi pelayan publik ialah Lembaga Ombudsman. Pada tahun 2013 sampai dengan tahun 2016, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur sering mendapatkan laporan dari masyarakat dalam bidang perizinan. Berdasarkan hal tersebut, dalam skripsi ini penulis berinisiatif untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk mendeskripsikan, dan menganalisis tentang bagaimana pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Jawa Timur terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan di Jawa Timur dan apa saja kendala yang dihadapi oleh Ombudsman terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan di Jawa Timur serta bagaimana solusinya.

Jenis penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris dengan menggunakan pendekatan yuridis sosiologis. Penelitian dilakukan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur. Data primer dalam penelitian ini didapatkan dari hasil wawancara terhadap Kepala dan Pegawai Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur sedangkan data sekunder diperoleh dari buku, literatur dan undang-undang. Teknik pengumpulan data ialah wawancara, dokumentasi dan akses internet dengan populasi seluruh pegawai Ombudsman. Teknik analisa yang digunakan adalah deskriptif analisis.

Dari hasil penelitian dapat diketahui, terdapat dua cara dalam menyelesaikan laporan yaitu penyelesaian laporan berdasarkan laporan dari masyarakat, serta penyelesaian berdasarkan investigasi atas inisiatif sendiri. Kendala yang dihadapi oleh Ombudsman dalam penyelesaian laporan berdasarkan laporan dari masyarakat yaitu Terlapor belum Mengetahui Tugas dan Wewenang Ombudsman. Sedangkan berdasarkan Investigasi atas Inisiatif Sendiri, kendala yang dialami yaitu jumlah tenaga asisten yang kurang, keterbatasan perlengkapan pada saat investigasi serta anggaran yang kecil. Dari penelitian ini diharapkan Ombudsman dapat lebih melakukan sosialisasi terkait tugas dan wewenangnya, dapat melakukan penambahan jumlah tenaga asisten, mengoptimalkan perlengkapan yang digunakan pada saat investigasi. Sedangkan bagi Pemerintah, sebaiknya menambahkan anggaran yang dimiliki oleh Ombudsman.

SUMMARY

Sherly Putri Mayanti, State Administrative Law, Faculty of Law, Brawijaya University, July 2016, **Ombudsman's Supervision on Licensing Service's Management (Study in Indonesia's Ombudsman East Java Delegation)**, Agus Yulianto, SH, M.H., Lutfi Effendi, SH, Mhum

Keywords: Supervision, Ombudsman, Licensing, Service's Management

This thesis discusses and analyzes the Ombudsman oversight of the implementation of licensing services. Government performance in achieving good governance can be judged by its ability to implement public service. After the occurrence of regional autonomy regulations, there are three critical issues in the public service, namely discrimination in services, the lack of certainty of service, and low levels of public satisfaction on the implementation of the public. Institutions that have the duty and function to oversee public servants is the institution of the Ombudsman. In 2013 through 2016, the Ombudsman of the Republic of Indonesia East Java Legislative often get reports from people in the field of licensing. Accordingly, in this paper the author took the initiative to conduct research with the aim to describe and analyze how the oversight conducted by the Ombudsman Representative East Java for the implementation of the licensing service in East Java and what are the constraints faced by the Ombudsman in the conduct of licensing services in Java east and how the solution.

This type of research is empirical juridical using sociological juridical approach. Research conducted at the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representatives of East Java. Primary data in this study was obtained from the results of interviews with Head and Employee Ombudsman of the Republic of Indonesia Representatives of East Java, while secondary data obtained from books, literature and law. Techniques of data collection is interview, documentation and Internet access to the population of all employees of the Ombudsman. Analysis technique used is deskriptif analysis.

From the research results can be known, there are two ways to complete the report, namely the completion of the report is based on reports from the public, as well as the completion of an investigation based on iniasiatif own. Obstacles faced by the Ombudsman in the completion of reports based on reports from the public is not yet Knowing Party Duties and Powers of the Ombudsman. While based on Inisiatif Individual Investigation, constraints experienced assistants that amount is less, the limitations of equipment at the time of the investigation as well as a small budget. This research is expected to disseminate the Ombudsman may be related to its duties and authorities, can increase the number of assistants, optimizing the equipment used at the time of the investigation. As for the government, you should add a budget which is owned by the Ombudsman.