

**EFEKTIFITAS PENGAWASAN OMBUDSMAN TERHADAP KEGIATAN  
MALADMINISTRASI DI INSTANSI PEMERINTAH DAERAH  
KABUPATEN/KOTA PROVINSI GORONTALO**

**OLEH  
FADILLAH BASALAMA  
NIM : 271410098**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO  
FAKULTAS HUKUM  
2017**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Efektifitas Pengawasan Ombudsman terhadap kegiatan MalAdministrasi di  
Instansi Pemerintah daerah Kabupaten/kota Provinsi Gorontalo

Skripsi

OLEH  
FADILLAH BASALAMAH  
NIM. 271410098

Telah diperiksa Dan Disetujui Untuk Diuji


Pembimbing I

  
Dr. Nur Mohamad Kasim, S. Ag., MH  
NIP. 197602082003122002

Pembimbing II

  
Ismail Tomu, SH, MH  
NIP. 197706172009121003

Mengetahui  
Ketua Jurusan Ilmu Hukum

  
Suwitno Y. Imran, SH, MH  
NIP. 198306222009121004

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Efektifitas Pengawasan Ombudsman terhadap kegiatan MalAdministrasi di  
Instansi Pemerintah daerah Kabupaten/kota Provinsi Gorontalo**

**Skripsi**

**Oleh:**

**FADILLAH BASALAMAH**

**NIM. 271410098**

**Telah Dipertahankan di Depan Penguji**

**Hari/tanggal Ujian : 14 Juli 2017**

**Waktu : 13.00 Wita**

1. **Prof. Johan Jasin SH., M.H**  
**NIP. 19540625 198102 1 001**

(.....)

2. **Lisnawaty Badu, SH., MH**  
**NIP. 19690529 200501 2 001**

(.....)

3. **Dr. Nur M Kasim S.Ag., MH**  
**NIP. 19760208 200312 2 002**

(.....)

4. **Ismail Tomu SH., MH**  
**NIP. 19770617 200912 1 003**

(.....)

**Gorontalo, Juli 2017**

**Mengetahui  
Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Negeri Gorontalo**



**Mohamad Ruddyanto Puluhulawa, S.H., M.Hum**  
**NIP. 19701105 199103 1 001**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini,saya:

Nama : Fadillah Basalamah

NIM : 271410098

Menyatakan bahwa penulisan/penyusun skripsi ini dengan judul “EFEKTIFITAS PENGAWASAN OMBUDSMAN TERHADAP KEGIATAN MALADMINISTRASI DI INSTANSI PEMERINTAH KABUPATEN/KOTA PROVINSI GORONTALO” adalah asli karya penulisan/penyusunan, tidak ada karya orang lain yang telah dipublikasikan juga bukan karya orang lain dalam rangka mendapat gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, selain yang dirujuk dalam kutipan dan/atau daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat,jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang dipublikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar kesarjanaan diperguruan tinggi, saya bersedia dicabut gelar kesarjanaan saya.

Gorontalo, Juli 2017



**Fadilah Basalamah**  
**NIM. 271410098**

## **ABSTRAK**

**FADILLAH BASALAMAH**, NIM 271410098, **Efektifitas Pengawasan Ombudsman terhadap kegiatan MalAdministrasi di Instansi Pemerintah daerah Kabupaten/kota Provinsi Gorontalo** Dibawah bimbingan **Dr. Nur M Kasim S.Ag., M.H dan Ismail Tomu S.H., M.H** Skripsi, Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum, Universitas Negeri Gorontalo, 2017.

Penelitian ini mengenai Efektifitas Pengawasan Ombudsman terhadap kegiatan Maladministrasi di Instansi Pemerintah daerah Kabupaten/kota Provinsi Gorontalo. Dimana masalah yang diteliti mengenai efektivitas pengawasan ombudsman terhadap kegiatan maladministrasi di instansi pemerintah serta apa saja kendala yang dihadapi ombudsman dalam menangani kasus maladministrasi.

Jenis penelitian yang dipakai yakni Normatif-empiris, pada dasarnya metode penelitian ini merupakan penggabungan antara pendekatan hukum normatif dengan adanya penambahan berbagai unsure empiris.

Hasil penelitian yang didapat yaitu Efektifitas pengawasan lembaga Ombudsman terhadap pelayanan publik oleh Instansi Pemerintah daerah kabupaten/kota yang ada di Provinsi Gorontalo masih tergolong jauh dari harapan pelayanan yang baik dan efektif. Hal ini disebabkan peningkatan laporan kepada instansi pemerintah daerah kabupaten/kota meningkat setiap tahunnya. Faktor penghambat yang dihadapi meliputi faktor internal dan eksternal karena kurangnya sinkronisasi dan koordinasi perencanaan sehingga seringkali penjadwalan kegiatan yang sudah disusun diperwakilan harus berubah karena banyaknya kegiatan yang diselenggarakan oleh pusat.

**Kata Kunci : Efektivitas, Ombudsman Maladministrasi**



## **ABSTRACT**

**FADILLAH BASALAMAH.** STUDENT ID. 271410098. Effectiveness of Ombudsman Control toward Maladministration Activity in Local Government Institution of District/City of Gorontalo Province. Principal supervisor is Dr. Nur M. Kasim, S.Ag, M.H and Co-supervisor is Ismail Tomu, S.H., M.H. Skripsi, Study Program of Law, Faculty of Law, State University of Gorontalo, 2017.

This research is about effectiveness of ombudsman control toward maladministration activity in Local Government Institution of District/City of Gorontalo Province. Problem found in this research is about effectiveness of ombudsman to the maladministration activity and what obstacles faced by ombudsman in overcoming maladministration problem are.

This is a normative-empirical study. This method is collaboration between normative law approach and various empirical elements.

Finding reveals that Effectiveness of Ombudsman Control toward Maladministration activity in Local Government Institution of District/City of Gorontalo Province is far from expectation in terms of effective and good services. It is due to report to Local Government Institution of District/City of Gorontalo Province increases each year. Obstacle factors include internal and external factors; lack of synchronization and coordination of planning makes activities that have been scheduled by representative offices must be changed due to many activities run by the central office.

**Keywords: Effectiveness, Ombudsman, Maladministration**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**Mantapkanlah langkah dalam mewujudkan mimpi, abaikanlah segala omongan yang mencemoohkanmu saat ini. Pastikan mereka ada sebagai penonton saat kau berada dipuncak kesuksesan.**

**Kita hidup di zaman orang sibuk mengatakan kebenaran tetapi sejatinya mereka hanya mencari pembenaran**

Sujud syukur ku persembahkan pada Allah SWT, berkat dan rahmat detang jantung, denyut nadi, nafas dan putaran roda kehidupan yang diberikan-Nya hingga saat ini saya dapat mempersembahkan skripsi ku pada orang-orang tersayang :

Kepada orang tua-ku Bapak **(Faisal Basalamah)** dan Ibunda ku **(Faizah Al Amry)** Tercinta yang tak pernah lelah membasarkanku dengan penuh kasih sayang, serta memberi dukungan, perjuangan, motivasi dan pengorbanan dalam hidup ini, dan selalu mendoakan keberhasilan studiku. Terima kasih buat Papa dan Mama.

Untuk suamiku tercinta (Faisal Datau) yang selalu memberikan dukungan dalam segala hal dalam proses pembuatan skripsi ini.

Untuk anak-anakku (Bilal dan Bilqis) penyemangat hidupku.

Kakak-kakak ku (1) **Alia Basalamah** (2) **Ola Basalamah** (3) **Sadad Basalamah** (4) **Sania Basalamah** yang selalu memberikan dukungan, semangat dan nasehat-nasehat nya. Terima kasih Kakak-kakak ku karena kalian aku bisa menyelesaikan studiku.

**TERIMA KASIH BUAT KALIAN SEMUA...!!!!!!**

**ALMAMATERKU TERCINTA**

**TEMPAT AKU MENIMBA ILMU**

**UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

**2017**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji serta syukur saya ucapkan kehadiran Allah SWT, karena hanya dengan rahmat dan karunia-Nya calon peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi ini

Melatar belakangi penulisan proposal skripsi ini yaitu dengan masih adanya masalah tentang maladministrasi dalam pelayanan publik terhadap masyarakat yang dapat menimbulkan kerugian serta situasi ketidakadilan yang bisa merugikan hak-hak warga negara dan bagaimana efektifitas peraturan perundang-undangan yang terkait yaitu Undang-undang mengenai Ombudsman. Dari masalah yang ada, calon peneliti akhirnya menyusun sebuah karya tulis dengan judul Efektifitas Pengawasan Ombudsman terhadap kegiatan MalAdministrasi di Instansi Pemerintah daerah Kabupaten/kota Provinsi Gorontalo

Berbagai kendala yang timbul selama penyusunan proposal skripsi ini dapat teratasi berkat bantuan berbagai pihak maka proposal skripsi ini dapat diselesaikan. Dalam penyusunan proposal skripsi ini sangat disadari masih terdapat banyak kekurangan. Maka dari itu calon peneliti sangat mengharapkan kritik ataupun saran demi kesempurnaan karya tulis ini.

Semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi para pihak-pihak yang membutuhkan dan para pembaca lainnya

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan sebesar- besarnya disampaikan kepada yang terhormat :

1. Kepada ke dua orang tuaku Ayahanda Faisal Basalamah dan Ibunda Faizah Al Amry serta suamiku yang selalu memberikan dukungan Faisal Datau dan Anak-anakku penyemangatku Bilal dan Bilqis
2. Prof. Dr. Syamsu Qamar Badu, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Negeri Gorontalo.



3. Prof. Dr. Ir. Mahludin H. Baruwadi, M.P. Selaku Wakil Rektor 1 Universitas Negeri Gorontalo.
4. Supardi Nani, SE., M.SI Selaku Wakil Rektor 2 Universitas Negeri Gorontalo.
5. Dr. Fence M. Wantu, SH, MH. selaku Wakil Rektor 3 Universitas Negeri Gorontalo.
6. Prof. Dr. Hasanuddin Fatsah, M.Hum. selaku Wakil Rektor 4 Universitas Negeri Gorontalo.
7. Moh. Rusdianto Puluhulawa, SH., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Negeri Gorontalo.
8. Zamroni Abdussamad, SH., MH. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Negeri Gorontalo.
9. Lisnawaty W. Badu, SH., MH. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Negeri Gorontalo.
10. Weny Almoravid Dunga, SH., MH. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Negeri Gorontalo.
11. Suwitno Y. Imran, SH., MH. selaku Ketua Jurusan Ilmu Hukum Universitas Negeri Gorontalo.
12. Dr. Nur Mohammad Kasim.,S.Ag.,MH. selaku Pembimbing I
13. Ismail Tomu, SH., MH. selaku Pembimbing II
14. Terima kasih kepada Pak Novendri, Pak Ismail, Pak Prof Johan, Pak Hamid, Pak Zul, Ibu Dian, Ibu Nur, Ibu Mutia, Ibu Karlin, Ibu Prof Fenty, dosen Fakultas Hukum yang telah membimbing dan memberikan

Ilmunya kepada saya, serta para Staf Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Negeri Gorontalo, Kak Aten, Kak Udi, Kak Dudi, Kak Nanang, Kak Imran, Kak Mei, Kak Oliv dan Staf Pegawai yang tidak sempat saya sebutkan satu persatu yang telah turut membantu saya dalam menyelesaikan Studi di Fakultas Hukum Universitas Negeri Gorontalo.

15. Ucapan terima kasih kepada seluruh pegawai Kantor Ombudsman Provinsi Gorontalo yang telah membantu saya memberikan informasi, data-data yang di butuhkan untuk penelitian saya.

16. Saudara saya Alya Basalamah, Ola Basalamah, Sadad Basalamah, Sania Basalamah yang selalu memberikan semangat dan masukan untuk tidak pernah menyerah dalam hal apapun, walaupun itu hanya melalui alat komunikasi jarak jauh.

17. Rekan-rekan angkatan 2010 Ardi, Kocal, Vhina, Yayat, Icha, Rizka, Tia, Iin, Fathia, Winda, Uya, Randi, Alan, Visit, Abi, Mario, Eby, Tiar, Koko, Reza, Firsan, Ahkam, Alfian, Midun, Vivin, Yanti, Maya, Ayu, Nur, Yuli dan Agra.

18. Seluruh Mahasiswa Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Negeri Gorontalo.

Serta seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, semoga mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Gorontalo, Juli 2017

Penyusun

**FADILAH BASALAMAH**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan masalah	8
1.3 Tujuan penelitian	8
1.4 Manfaat penelitian	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	<b>10</b>
2.1 Pengertian OMBUDSMAN	10
1. Fungsi Ombudsman	11
2. Tugas Ombudsman	11
3. Wewenang Ombudsman	12
2.2 Teori Pelayanan publik	13
2.3 Asas-Asas Pelayanan Publik	14
2.4 Pengertian Maladministrasi	19
2.5 Landasan Hukum Tentang Penyelesaian Maladministrasi	20
2.6 Bentuk-bentuk Maladministrasi	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	<b>32</b>
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Lokasi, populasi dan sampel Penelitian	32
3.3 Pendekatan	33
3.4 Sumber Data	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data	36
3.6 Analisis Data	37

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	<b>38</b>
4.1 Tentang Ombudsman Provinsi Gorontalo	38
4.2 Program Capaian Kinerja Ombudsman	39
4.3 Efektifitas Pengawasan Ombudsman terhadap Instansi Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota di Provinsi Gorontalo	44
4.4 Faktor-Faktor Apa Saja Yang Menghambat Kinerja Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pengawasan Pelayanan Publik	47
<b>BAB V PENUTUP DAN KESIMPULAN</b>	<b>51</b>
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran	52