

ORI



Laporan Hasil Penelitian Individu

**OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA**

Eko Hidayat, S.Sos., M.H

PELAYANAN PUBLIK di INDONESIA

Studi Tentang Aturan Hukum Dan Pengawasan Ombudsman



Dipindai dengan Ca



PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA
(Studi Tentang Aturan Hukum Dan Pengawasan Ombudsman)

LAPORAN HASIL PENELITIAN INDIVIDU

Oleh :
Eko Hidayat, S.Sos., M.H

PUSAT PENELITIAN DAN PENERBITAN
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
IAIN RADEN INTAN LAMPUNG
2016



**SAMBUTAN KETUA
LEMBAGA PENELITIAN DAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
IAIN RADEN INTAN LAMPUNG**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, kegiatan penelitian di lingkungan IAIN Raden Intan Lampung Tahun 2016, yang dilaksanakan di bawah koordinasi Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat IAIN Raden Intan Lampung dapat terlaksana dengan baik. Pelaksanaan kegiatan penelitian ini dibiayai berdasarkan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) IAIN Raden Intan Lampung Tahun 2016.

Kami menyambut baik hasil Penelitian Individu yang dilaksanakan oleh saudara Eko Hidayat, S.Sos., M.H dengan judul *Pelayanan Publik Di Indonesia (Studi Tentang Aturan Hukum Dan Pengawasan Ombudsman)* yang dilakukan berdasarkan SK Rektor Nomor 310 TAHUN 2016 tanggal 20 Mei 2016 Tentang Penetapan Judul Penelitian, Nama Peneliti, Pada Penelitian Individu Dosen IAIN Raden Intan Lampung Tahun 2016.

Kami berharap, semoga hasil penelitian ini dapat meningkatkan mutu hasil penelitian, menambah khazanah ilmu keislaman, dan berguna serta bermanfaat bagi masyarakat dan pembangunan yang berbasis iman, ilmu, dan akhlak mulia.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bandar Lampung, Desember 2016
Ketua Lembaga Penelitian
Dan Pengabdian Kepada Masyarakat,

Prof. Dr. H. M. Nasor, M.Si.
NIP. 195707151987031003

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SAMBUTAN KETUA LP2M	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	9
D. Metode Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Konsep Negara Hukum	15
B. Hak-Hak Konstitusional Warga Negara Dalam Pelayanan Publik di Indonesia.....	15
C. Pengertian Pelayanan Publik.....	35
D. Demokrasi dan Pelayanan Publik	43
E. Demokrasi dan Pelayanan Publik	51
BAB III PENYAJIAN DATA	
A. Sejarah Pelayanan Publik di Indonesia.....	76
B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Pelayanan Publik.....	87
C. Dasar Hukum Ombudsman Republik Indonesia.....	97
D. Kedudukan dan Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia	100
BAB IV ANALISIS DATA	
A. Pelayanan Publik Di Indonesia.....	106
B. Penegakan Hukum Ombudsman di Indonesia.....	114
BAB. V PENUTUP	

A. Kesimpulan.....	119
B. Saran	120
DAFTAR PUSTAKA.....	121

DAFTAR PUSTAKA

- Undang -undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.
- Undang - undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang - Undang nomor 39 tahun 1999 tentang hak asasi manusia
- Undang - undang nomor 26 tahun 2000 tentang peradilan hak asasi manusia
- Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia
- Ahmad Nurmandi, manajemen perkotaan, actor, organisasi, Pengelolaan Daerah perkotaan dan Metropolitan di Indonesia, sinergi Publihsing, Yogyakarta, 2006. ,
- Anthony Giddens, The Third Way : Jalan Ketiga Pembangunan Demokrasi Sosial, Gramedia, Jakarta, 1998.
- B. Hestu Cipto Handoyo, Hukum Tata Negara Indonesia "Menuju Konsolidasi Sistem Demokrasi", Universitas Atma Jaya, Jakarta, 2009, hal. 17
- David Osborne dan Taed Gebler, mewirausahakan birokrasi: mentranformasi semangat wirausaha ke sektor publik, terjemahan Abdil Rosyid, Jakarta, PPM, 1999
- Dwi Andayani Budisetyowati, Hukum Otonomi Daerah dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia. Roda Inti Media, Jakarta, 2009.
- E. Utrecht 1954. Pengantar Hukum Administrasi Negara Indonesia. cetakan ke-4, Ich5t5iar, Jakarta, 1954.
- Henry B. Mayo, An Introduction to Democratic Theory, oxford University Persss, New York 1960.
- Irfan Fachrudin, *Pengawasan Peradilan administrasi terhadap Tindakan pemerintah*, Alumni, Bandung, 2004, hal. 125.

- Jimly Assiddiqie, Pokok - Pokok Hukum Tata Negara Indonesia Pasca Reformasi, BIP, Jakarta, Cetakan ke 2, 2008.
- Jimly Assiddiqie, UUD 1945: Konstitusi Negara Kesejahteraan dan Realitas Masa Depan, pidato pengukuhan Guru Besar Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 1998.
- Juniarso Ridwan dan Achamad Sodik Sudrajat, Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik, Nuansa Cendekia Bandung 2009.
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, Hukum Administrasi Neagara dan Kebijakan Pelayanan Publik, Nuansa Cendekia. Bandung, 2009.
- Miriam Budiardjo, Dasar - Dasar Ilmu Politik, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1996.
- Moh Koesnardi dan Harmaily Ibrahim, Pengantar Hukum Tata Negara Indonesia. Pusat Studi HTN FH UI, Jakarta, 1983.
- Moh. Kusnardi dan Harmaily Ibrahim, Pengantar Hukum Tata Negara Indonesia, PS HTN FH UI dan Sinar Bakti, 1998.
- Muhammad Tahir Azhary, Negara Hukum, Suatu Study tentang prinsip-prinsipnya Dilihat Dari Hukum Islam, Implementasinya Pada Periode Negara Madinah dan Masa Kini. Kencana Cetakan ke-3, Jakarta, 2007.
- Philipus M. Hadjon, Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia, Bina Ilmu Offset, Surabaya, 1985.
- Rhona K.M. Smith, dkk. Hak Asasi Manusia. PUSHAM UII, Yogyakarta, 2008 cet. Pertama.
- Ricard M. Steers, Efektifitas Organisasi, Erlangga, Jakarta. 1985.
- S.F. Marbun, *Hukum Administrasi Negara II*.
- S.F. Marbun, Negara Hukum dan Kekuasaan Kehakiman, Jurnal Hukum Ius Quia Iustum, No. 9 Vol. 4, 1997.

- Antonius Sujata, dkk, Ombudsman Indonesia Masa Lalu, Sekarang dan Masa Mendatang, Jakarta: Komisi Ombudsmen Nasional, 2002.
- Nor Niqmah, dkk, Gerakan Ekstra Parlementer Baru mendorong Demokrasi di tingkat Lokal. Yappika, Jakarta 2008.
- Soetikno, Filsafat Hukum, bagian 1 cetakan ke-12, Pradnya Paramita, 2008
- Satya Arinanto, Hak asasi Manusia dalam Transisi Politik di Indonesia, Pusat Study Tata Negara, FHUI, 2003
- Soerjono Soekanto, Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum, Raja Grafindo, Jakarta, 2005.
- Kepres No. 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional
Sadu Wasistiono, Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah, Fokusmedia, Bandung, 2003.
- Sjachran Basah, Perlindungan Hukum Atas Sikap Tindakan Administrasi Negara. Alumni, Bandung. 1992.
- Philipus M. Hadjon, Penegakan Hukum Administrasi Dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup, Tulisan dalam Buku, Butir - Butir Gagasan Tentang Penyelenggaraan Hukum, Dan Pemerintahan Yang Layak, B. Arif Sidarta, et., al., (editors). Citra Aditya Bakti. Bandung, 1996. hal 337
- Philipus M. Hadjon, Pengantar Hukum Administrasi Indonesia, Gajah Mada University Press. Yogyakarta. Cet-7. 1993,

- S.F. Marbun, Peradilan Administrasi Negara dan Upaya Administratif di Indonesia, Liberty, Yogyakarta, 1997.
- Samidjo, Ilmu Negara, Armico, Bandung, 1986,
- Sjahan Basah, Ilmu Negara, Cetakan ke-8 . Citra Adhitiä Bakti. Bandung 1997.
- Sudargo Gautama, Pengertian Tentang Negara Hukum, Alumni Bandung 1983.
- Theo Huijbers, Filasafat hukum dlam lintasan sejarah, Kanisius, Yogyakarta, 1982.
- Usep Ranawijaya, Hukum Tata Negara Dasar-Dasarnya, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1983.
- Utrecht, Pengantar Hukum Administrasi Negara Indonesia, Ichtiar, Jakarta, 1962.
- V. Dicey. Introduction to The Study of The Constitution, (Mc.Millan and CO., Limited St.Martin Street, London, 1952). Diterjemahkan oleh Nurhadi. Nusamedia, Ujungberung, Bandung , cetakan ke-2, 2008.
- W. Riawan Tjandra, Hukum Sarana Pemerintahan, Cahaya Atma Pustaka, Jakarta, 2014.
- Agus Dwiyanto, Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik. Seminar Kinerja Organisasi Sektor Publik, Kebijakan dan Penerapannya, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta. 1995.
- Bhenyamin Hoessein, Perubahan Model, Pola, Dan Bentuk Pemerintahan Daerah: Dari Era Orde Baru ke Era Reformasi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia. Jakarta, 2009