

**IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008
TENTANG OMBUDSMAN DALAM PENYELESAIAN
MALADMINISTRASI KASUS KEPENDUDUKAN DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Pada Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur**



Oleh :

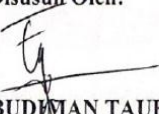
FAJRI BUDIMAN TAUFIQ
NPM : 1571010064

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
SURABAYA
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN UNTUK MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG
OMBUDSMAN DALAM PENYELESAIAN MALADMINISTRASI KASUS
KEPENDUDUKAN DI KOTA SURABAYA

Disusun Oleh:


FAJRI BUDHYAN TAUFIQ
NPM : 1571010064

Menyetujui,
PEMBIMBING


Harivo Sulistvantoro, S.H., MM
NIP. 19620625 199103 1 001

Mengetahui,

DEKAN

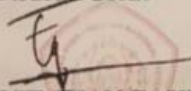


Dr. H. Sutrisno, SH., M.Hum.
NIP. 19601212 198803 1001

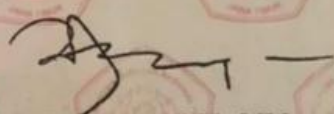
HALAMAN PERSETUJUAN UNTUK MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI

**IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG
OMBUDSMAN DALAM PENYELESAIAN MALADMINISTRASI KASUS
KEPENDUDUKAN DI KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh:


FAJRI BUDIMAN TAUFIQ
NPM : 1571010064

Menyetujui,
PEMBIMBING


Hariyo Sulistyantoro, S.H., MM
NIP. 19620625 199103 1 001

Mengetahui,
DEKAN


Dr. H. Sutrisno, SH., M.Hum.
NIP. 19601212 198803 1001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

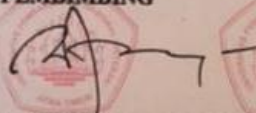
**IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008
TENTANG OMBUDSMAN DALAM PENYELESAIAN
MALADMINISTRASI KASUS KEPENDUDUKAN DI KOTA SURABAYA**

Oleh:

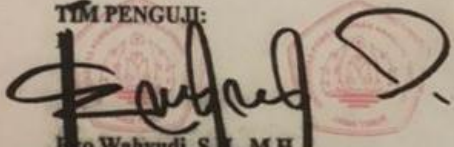
FAJRI BUDIMAN TAUFIQ
NPM : 1571010064

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal: 11 Desember 2020

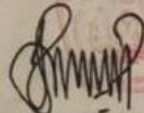
PEMBIMBING


Hariyo Sulistyantoro, S.H., MM
NIP. 19620625 199103 1 001

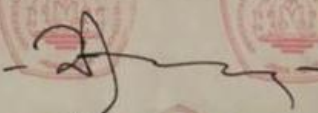
TIM PENGUJI:


Eko Wahyudi, S.T., M.H
NIP. 3 7808 07 0222

2.


Dr. Hervina Puspitosari SH, MH
NIP. 198510012019032014

3.


Hariyo Sulistyantoro, S.H., MM
NIP. 19620625 199103 1 001


**Mengetahui,
DEKAN**

Dr. H. Sutrisno, SH., M.Hum.
NIP. 19601212 198803 1001

HALAMAN REVISI SKRIPSI

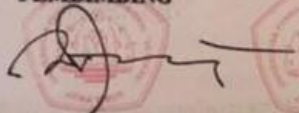
**IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008
TENTANG OMBUDSMAN DALAM PENYELESAIAN
MALADMINISTRASI KASUS KEPENDUDUKAN DI KOTA SURABAYA**

Oleh:

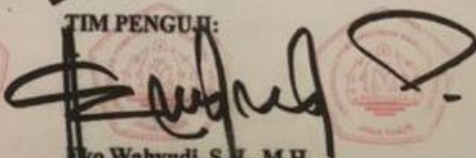
FAJRI BUDIMAN TAUFIQ
NPM : 1571010064

Telah direvisi dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal: 4 Januari 2021

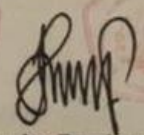
PEMBIMBING


Hariyo Sulistyantoro, S.H., MM
NIP. 19620625 199103 1 001

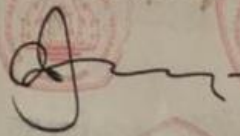
TIM PENGUJI:


Eko Wahyudi, S.H., M.H
NPT. 3 7808 07 0222

2.


Dr. Hervina Puspitosari SH.MH
NIP. 198510012019032014

3.


Hariyo Sulistyantoro, S.H., MM
NIP. 19620625 199103 1 001

**Mengetahui,
DEKAN**


Dr. H. Sutrisno, SH., M.Hum
NIP. 19601212 198803 1001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fajri Budiman Taufiq
Tempat/Tanggal Lahir : Tangerang, 21 Mei 1996
NPM : 1571010064
Konsentrasi : Tata Negara
Alamat : Jl. Elang Blok A25/05, Pamulang, Tangerang Selatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya dengan judul **“IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN DALAM PENYELESAIAN MALADMINISTRASI KASUS KEPENDUDUKAN DI KOTA SURABAYA”** dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur adalah benar-benar hasil karya cipta saya sendiri, yang saya buat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, bukan hasil jiplakan (plagiat).

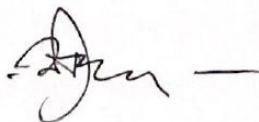
Apabila di kemudian hari ternyata skripsi saya ini hasil jiplakan (plagiat) maka saya bersedia dituntut di depan pengadilan dan dicabut gelar kesarjanaaan (Sarjana Hukum) yang saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dengan penuh rasa tanggungjawab batas segala akibat hukumnya.

Surabaya, September 2020

Mengetahui,
Pembimbing

Penulis



Hariyo Sulistyantoro, S.H.,M.H.
NIP. 19620625 199103 1 1001




Fajri Budiman Taufik
NPM. 1571010064

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Disini penulis mengambil judul **“IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN DALAM PENYELESAIAN MALADMINISTRASI KASUS KEPENDUDUKAN DI KOTA SURABAYA”**

Skripsi ini ditulis guna memenuhi persyaratan sesuai kurikulum yang ada di Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur dan dimaksudkan sebagai wadah untuk menambah wawasan serta untuk menerapkan serta membandingkan teori yang telah diterima dengan keadaan sebenarnya di lapangan. Disamping itu juga, diharapkan dapat memberikan bekal tentang hal-hal yang berkaitan dengan disiplin ilmunya sebelum mengadakan penelitian guna penulisan skripsi.

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bantuan, bimbingan dan motivasi dari beberapa pihak, maka dikesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Sutrisno, S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Mas Anienda Tien F., SH, MH. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Ibu Dra. Ec. Nurjanti Takarini, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Fauzul Aliwarman, SHI., M.Hum selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Bapak Eko Wahyudi, SH., MH selaku Koordiantor Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Bapak Hariyo Sulistyantoro, S.H.,M.H. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam pembuatan Skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
8. Kepala Sub Bagian Tata Usaha Fakultas Hukum beserta Staf Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
9. Bapak Rianto, Bapak Azmi dan seluruh Staff di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur yang telah membantu penulis dalam pembuatan Skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
10. Terima kasih kepada kedua orang tua saya Bapak. Syofitri Rasyid dan Ibu. Sri Budiarti serta Kakak saya Selvira Tiara Putri, dan juga persaudaraan “Bocah-bocah” yang telah memberikan dukungan moril serta doa, restu dan selalu memberi dorongan selama ini untuk menyelesaikan Skripsi ini.
11. Terima kasih kepada teman-teman saya di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, khususnya Afik, Dzul, Udin,

Robet, Muchlis, serta Warjok Family dan semua yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang selalu memberikan semangat, dorongan dan do'anya.

Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan. Maka dengan segala kekurangan tersebut penulis berharap kepada pembaca untuk memberi saran dan kritik terhadap Skripsi ini. Penulis berharap agar Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membaca dan dalam perkembangan ilmu hukum.

Surabaya, September 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN REVISI	iv
SURAT PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR BAGAN.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Tinjauan Pustaka.....	6
1.5.1. Ombudsman	6
1.5.1.1. Pengertian dan Sejarah Ombudsman.....	6
1.5.1.2. Tujuan Ombudsman	9

1.5.1.3. Tugas dan Fungsi Ombudsman	10
1.5.1.4. Wewenang Ombudsman.....	11
1.5.1.5. Asas Ombudsman Dalam Menjalankan Tugas dan Wewenangnya	17
1.5.2. Pelayanan Publik.....	18
1.5.2.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	18
1.5.2.2. Asas Pelayanan Publik.....	20
1.5.2.3. Sistem Pelayanan Publik	23
1.5.3. Administrasi Kependudukan	26
1.5.3.1. Pengertian Administrasi Kependudukan	26
1.5.3.2. Tujuan Administrasi Kependudukan	27
1.5.3.3. Fungsi Administrasi Kependudukan	29
1.5.4. Maladministrasi.....	29
1.5.4.1. Pengertian Maladministrasi	29
1.5.4.2. Bentuk Maladministrasi.....	31
1.6. Metode Penelitian	36
1.6.1. Jenis Penelitian.....	36
1.6.2. Sumber Data.....	38
1.6.3. Metode Pengumpulan Data dan Pengolaan Data	39
1.6.4. Metode Analisis Data.....	41
1.6.5. Lokasi Penelitian	42
1.6.6. Waktu Penelitian	42
1.7. Sistematika Penulisan	42

BAB II	IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008 TENTANG OMBUDSMAN DALAM PENYELESAIAN MALADMINISTRASI KASUS KEPENDUDUKAN DI KOTA SURABAYA	44
2.1.	Pengaturan Umum Penyelesaian Maladministrasi Kependudukan Di Kota Surabaya Oleh Ombudsman Jawa Timur	44
2.2.	Implementasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Dalam Penyelesaian Maladministrasi Kasus Kependudukan Di Kota Surabaya	50
BAB III	HAMBATAN DALAM PENYELESAIAN MALADMINISTRASI KASUS KEPENDUDUKAN DI KOTA SURABAYA OLEH OMBUDSMAN	55
3.1.	Hambatan Dalam Penyelesaian Maladministrasi Kasus Kependudukan Di Kota Surabaya Oleh Ombudsman	55
3.2.	Upaya Yang Dilakukan Oleh Ombudsman Dalam Mengatasi Hambatan Dalam Penyelesaian Maladministrasi Kasus Kependudukan Di Kota Surabaya	57
BAB IV	PENUTUP.....	60
4.1.	Kesimpulan.....	60
4.2.	Saran	61
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 : Bagan Prosedur penyelesaian laporan masyarakat melalui	
Ombudsman.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1 :	Jumlah Kasus Maladministrasi Kependudukan di Ombudsman Kota Surabaya Tahun 2019	51
-----------	--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lembar Revisi Penguji 1
- Lampiran 2 : Lembar Revisi Penguji 2
- Lampiran 3 : Lembar Revisi Penguji 3
- Lampiran 4 : Surat Penugasan Pembimbingan Skripsi
- Lampiran 5 : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 6 : Bukti Penyerahan Proposal
- Lampiran 7 : Transkrip Nilai
- Lampiran 8 : Bukti Pembayaran SPP
- Lampiran 9 : Kartu Rencana Studi

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR

FAKULTAS HUKUM

Nama Mahasiswa : Fajri Budiman Taufiq
NPM : 1571010064
Tempat Tanggal Lahir : Tangerang, 21 Mei 1996
Program Studi : Strata 1 (S1)
Judul Skripsi :

**“IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008
TENTANG OMBUDSMAN DALAM PENYELESAIAN
MALADMINISTRASI KASUS KEPENDUDUKAN DI KOTA SURABAYA”
ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi undang-undang nomor 37 tahun 2008 tentang ombudsman dalam penyelesaian maladministrasi kasus kependudukan di Kota Surabaya dan juga untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dalam penyelesaian kasus maladministrasi oleh ombudsman di Kota Surabaya beserta upaya apa yang dapat dilakukan untuk menghadapi hambatan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris yaitu penelitian hukum sosiologis dan dapat disebut dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataan di masyarakat. Sumber data diperoleh dari literatur, perundang-undangan yang berlaku dan wawancara. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa bentuk pengaduan publik yang banyak diterima Ombudsman perwakilan Jawa Timur adalah maladministrasi kependudukan, pengaduan yang masuk ke Ombudsman Provinsi Jawa Timur mengenai administrasi kependudukan sebanyak 37 laporan, dengan rincian 21 kasus yang belum terselesaikan dan 16 kasus telah terselesaikan. Minimnya pengetahuan masyarakat tentang SOP pengaduan di Ombudsman mengakibatkan penyelesaian kasus maladministrasi tidak dapat berjalan sesuai Undang-Undang yang berlaku. Dalam menangani kasus maladministrasi kependudukan Kota Surabaya, ombudsman mengalami beberapa hambatan yaitu kurangnya pemahaman masyarakat mengenai ombudsman, pihak ombudsman kurang responsif terhadap laporan, kurangnya sumber daya manusia, kurangnya koordinasi dengan instansi lain. Upaya yang dapat dilakukan yaitu sosialisasi masyarakat, penambahan SDM.

Kata kunci : Maladministrasi, Ombudsm