

SKRIPSI

**TINJAUAN YURIDIS PENYELESAIAN SENGKETA
SECARA AJUDIKASI DALAM PELAYANAN PUBLIK**



Diajukan

**MOHAMMAD SANDY KURNIAWAN
1710211610085**

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
Banjarmasin, Mei 2023**

**TINJAUAN YURIDIS PENYELESAIAN SENGKETA
SECARA AJUDIKASI DALAM PELAYANAN PUBLIK**

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum
Pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum
Universitas Lambung Mangkurat

Diajukan oleh:

Mohammad Sandy Kurniawan

NIM. 1710211610085

PROGRAM SARJANA

PROGRAM STUDI HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI

Banjarmasin, Mei 2023

LEMBAR PERSETUJUAN

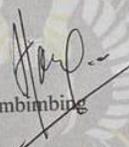
**TINJAUAN YURIDIS
PENYELESAIAN SENGKETA SECARA
AJUDIKASI DALAM PELAYANAN PUBLIK**

Diajukan oleh

MOHAMMAD SANDY KURNIAWAN

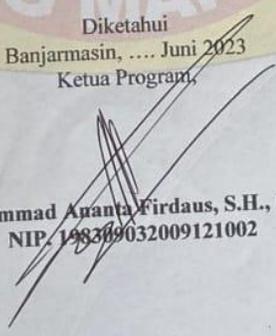
1710211610085

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji
pada tanggal Juni 2023


Pembimbing

Dr. Hj. Noor Hafidah, S.H., M.Hum
NIP. 196504221995121001

Diketahui
Banjarmasin, Juni 2023
Ketua Program,


Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.
NIP. 198309032009121002

LEMBAR PENGESAHAN

**TINJAUAN YURIDIS PENYELESAIAN SENGKETA
SECARA AJUDIKASI DALAM PELAYANAN PUBLIK**

Diajukan oleh:

MOHAMMAD SANDY KURNIAWAN

NIM. 1710211610085

Skripsi ini telah memenuhi syarat untuk disahkan
Sebagai persyaratan yudisium

Nomor : 438 / UN 8.1.11 / SP / 2023

Tanggal : 13 JUL 2023

Disahkan

Dekan,



Prof. Dr. Ahmad Faishal, S.H., M.H.

NIP. 19750615 200312 1 001

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan
Di depan sidang panitia penguji

Pada hari Selasa Tanggal 27 Juni 2023
Dengan Susunan Panitia Penguji

SUSUNAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Ketua/Anggota : Indah Ramadhany, S.H., M.H.
Sekretaris/Anggota : Cindyva Thalia Mustika, S.H., M.H.
Anggota : Dr. Noor Hafidah, S.H., M.Hum.

Ditetapkan dengan Keputusan
Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat
Nomor : 978/UN8.11/SP/2023
Tanggal : 26 JULI 2023

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mohammad Sandy Kurniawan
Nomor Induk Mahasiswa : 1710211610085
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 3 Mei 1999
Program Kekhususan : Hukum Acara
Bagian Hukum : Hukum Acara
Program : Program Sarjana (S1)
Program Studi : Program Studi Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi saya berjudul:

“Tinjauan Yuridis Penyelesaian Sengketa Secara Ajudikasi Dalam Pelayanan Publik”

merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali terhadap kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi saya ini hasil jiplakan (dibuatkan atau plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut, termasuk bersedia gelar kesajaranaannya saya dicabut sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun.

Banjarmasin, 7 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,


M. Mohammad Sandy Kurniawan

NIM. 1710211610085

MOTTO

Sebaik-baik manusia diantaramu adalah yang paling banyak manfaatnya bagi orang lain

(Hadits Riwayat Bukhari)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Robbil Alamin, segala puji bagi Allah SWT Tuhan penguasa semesta alam, yang atas kuasa dan ridhoNya karya ilmiah skripsi yang sederhana ini dipersembahkan diperuntukkan bagi orang-orang yang kucintai dan kusayangi:

Ayahnda dan Ibunda terkasih,

Sebagai tanda bakti, hormat dan sembah sujud adinda yang tiada terhingga, kupersembahkan kepada kedua ayah dan bundaku **M. Fatkhur RM** dan **Rukhiyati**, yang telah melahirkan, merawat, menjaga dan mendidik sejak bayi hingga dewasa menjadi anak yang sholehah dan berguna bagi agama, nusa, dan bangsa, cucuran keringat dan tangismu tidak dapat kubalas, doa serta harapanmu mudahan dapat terwujud. Sekiranya karya ini menjadi kebajikan, hendaknya dilimpahkan kepada kedua orang tua kami, setidaknya kelulusan ini dapat menjadi langkah awal bagi adinda untuk menjadi lebih mandiri. Doa dan ridhomu, amat dinantikan dengan penuh harapan. Semoga ayahnda dan ibunda selalu mendapatkan perlindunganNya.

Kakakku dan Adik tersayang,

Diucapkan terimakasih kepada kakakku dan adikku **M. Reza Rahman** dan **Nur Rahma Laras** atas dorongan, motivasi, semangat serta bantuannya selama ini agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Semoga kamu dapat menjadi anak yang beriman dan bertakwa kepadaNya.

Dosen pembimbing skripsi,

Terimakasih kepada Ibu **Dr. Noor Hafidah, S.H., M.Hum.** atas bimbingan, nasihat, saran dan juga waktu yang telah diberi selama masa bimbingan, hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan harapan dan keinginan. Semoga ibu selalu diberikan kesehatan dan perlindungan.

.

.

RINGKASAN

TINJAUAN YURIDIS PENYELESAIAN SENGKETA SECARA AJUDIKASI DALAM PELAYANAN PUBLIK

(Muhammad Sandy Kurniawan: 2023, 77 hlm)

Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Ada tiga alasan penting yang melatarbelakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik *good governance* di Indonesia.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penyelesaian pada sengketa pelayanan publik secara ajudikasi termasuk dasar hukum dan prosedur dalam menyelesaikan sengketa pelayanan publik mengingat begitu banyaknya masyarakat yang tidak puas atau kecewa dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Penelitian ini merupakan penelitian normatif dengan menginventarisir peraturan perundang-undangan dan norma-norma hukum yang menyangkut sengketa pelayanan publik.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif. Penelitian ini dilakukan Penulis dengan studi kepustakaan, untuk menjawab permasalahan yang ada dengan mengumpulkan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Kemudian bahan-bahan hukum yang diperoleh diolah dan dianalisa deduktif dan induktif.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa :

1. Mekanisme kewenangan Ombudsman dalam melaksanakan ajudikasi khusus hanya dilakukan terhadap penyelesaian ganti rugi atas rekomendasi Ombudsman dalam sengketa pelayanan publik dan dilakukan apabila penyelesaian ganti rugi tidak dapat diselesaikan dengan konsiliasi dan mediasi berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sidang ajudikasi khusus yang dilakukan oleh Ombudsman dilaksanakan berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018 Tentang Mekanisme Dan Tata Cara Ajudikasi Khusus dan putusan ajudikasi khusus Ombudsman bersifat final, mengikat dan wajib dilaksanakan oleh terlapor.
2. Kekuatan hukum hasil ajudikasi Ombudsman dalam sengketa pelayanan publik berdasarkan peraturan perundang-undangan bahwa putusan ajudikasi khusus Ombudsman berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam bentuk rekomendasi termasuk ganti rugi yang disusun berdasarkan investigasi Ombudsman, akan tetapi putusan ajudikasi Ombudsman berdasarkan kewenangannya walaupun bersifat final dan harus dilaksanakan tapi putusan tersebut tidak memiliki kekuatan eksekutorial memaksa karena sanksi yang dapat diberikan hanya sanksi administratif dan Ombudsman

dapat mempublikasikan atasan terlapor yang tidak melaksanakan rekomendasi dan menyampaikan laporan kepada dewan perwakilan rakyat dan presiden.

TINJAUAN YURIDIS PENYELESAIAN SENGKETA SECARA AJUDIKASI DALAM PELAYANAN PUBLIK

Muhammad Sandy Kurniawan

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penyelesaian pada sengketa pelayanan publik secara ajudikasi termasuk dasar hukum dan prosedur dalam menyelesaikan sengketa pelayanan publik mengingat begitu banyaknya masyarakat yang tidak puas atau kecewa dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Penelitian ini merupakan penelitian normatif dengan menginventarisir peraturan perundang-undangan dan norma-norma hukum yang menyangkut sengketa pelayanan publik.

Menurut penelitian ini menunjukkan bahwa : **Pertama**, Berdasarkan Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengatur kewenangan penyelesaian secara ajudikasi oleh Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pemutus sengketa pelayanan publik, kewenangan Ombudsman dalam melaksanakan ajudikasi khusus hanya dilakukan terhadap penyelesaian ganti rugi atas rekomendasi Ombudsman dalam sengketa pelayanan publik dan dilakukan apabila penyelesaian ganti rugi tidak dapat diselesaikan dengan konsiliasi dan mediasi. **Kedua**, Prosedur laporan, pengaduan atau penyampaian fakta masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban Maladministrasi Pelayanan Publik. Dengan demikian setiap yang merasa menjadi korban Maladministrasi Pelayanan Publik harus menyampaikan baik secara tertulis maupun lisan kepada Ombudsman Republik Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2017 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Kata Kunci : Ajudikasi, Pelayanan Publik, Ombudsman

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan menanjatkan puji dan syukur kepada hadirat Allah SWT, atas berkat dan rahmat serta karunia-Nya lah penulis mampu menyelesaikan skripsi ini meskipun dalam proses penyelesaiannya terdapat berbagai macam hambatan dan kendala. Namun hal tersebut tidak mematahkan semangat untuk memberikan hasil yang terbaik sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Tinjauan Yuridis Penyelesaian Sengketa Secara Ajudikasi Dalam Pelayanan Publik”**.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat. Penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tertata dengan dengan baik, tanpa mendapat bantuan, dorongan, dukungan, masukan dan bimbingan dari berbagai pihak dan kalangan, baik secara perseorangan maupun kelembagaan. Dengan segala rasa hormat dan terima kasih penulis ucapkan kepada berbagai pihak yang sudah berpartisipasi, mendukung, mengarahkan dan membimbing penulis hingga terselesaikannya skripsi ini, khususnya penulis tunjukkan kepada:

1. **Bapak Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H.** selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat;
2. **Bapak Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.** selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat;
3. **Ibu Dr. Noor Hafidah, S.H., M.H.** selaku Pembimbing dalam penulisan skripsi ini yang telah dengan sabar mengarahkan Penulis serta selalu meluangkan waktunya;
4. **Ibu Dr. Mulyani Zulaeha, S.H., M.H.** selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing, memberikan arahan dan nasihat kepada Penulis selama dibangku perkuliahan;
5. Seluruh Dosen Pengajar Program Kekhususan Hukum Acara Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin;
6. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, yang telah berjasa dalam memberikan pengetahuan dan membuka wawasan berfikir mengenai dunia hukum. Betapa banyak ilmu yang didapat dari mereka, yang kesemuanya itu memberikan inspirasi agar menjadi orang yang lebih bermanfaat bagi orang lain;
7. Seluruh Staf, Karyawan bagian Akademik, Kemahasiswaan, Umum dan Keuangan serta Staf perpustakaan di Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah banyak membantu penulis;
8. Teristimewa untuk kedua orang tua penulis **Ayah M. Fatkhur RM** dan **Ibu Rukhiyati** yang telah memberikan kasih sayang, pembiayaan selama kuliah, dukungan moral, semangat tiada henti dan selalu menyertakan doa dalam segala aktivitas yang dilakukan, sampai Penulis dapat mencapai titik ini;
9. Kepada Kakakku dan Adikku **M. Reza Rahman** dan **Nur Rahma Laras** atas dorongan, motivasi, semangat serta bantuannya selama ini agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Teruntuk orang terkasih **Ellsa Indriaswri**, yang telah menemani masa-masa sekolah dan kuliah dari awal semester hingga penulis menjadi Sarjana. Terima kasih telah melengkapi keseharianku, menjadi tempat curhat yang paling nyaman dan selalu melindungi Penulis dari segala masalah.
11. Sahabat-sahabat penulis di Capung Bali Family dan Brndrnx Motorcycle. **Gusti Hafiz, Syafrizal, Faisal Nugraha, Muhammad Faturrahman, Muhammad Atijani,**

Setiawan Joedy, Agus Ikwanul, Dio Indra yang selama ini sudah memberikan energi positif kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini

12. Serta kepada semua pihak yang tidak mungkin lagi disebutkan satu per satu dalam kesempatan ini, yang telah membantu Penulis baik langsung maupun tidak langsung, memberikan dorongannya, sehingga penyusunan skripsi ini tepat pada waktunya.

Penulis menyadari, bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sebagai sebuah karya ilmiah, karena itu dengan penuh suka cita dan tangan terbuka akan menerima semua saran dan masukan yang bersifat konstruktif dalam rangka untuk lebih menyempurnakan penulisan skripsi ini, agar dapat menjadi sumber inspirasi bagi mahasiswa lainnya, setidaknya agar dapat memenuhi prasyarat mengakhiri Pendidikan akademik program Sarjana Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat.

Akhirnya dengan kerendahan hati, peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan sumbangan bagi pengembangan keilmuan hukum serta mendatangkan kemaslahatan agama, nusa, bangsa dan negara Indonesia yang merdeka dan berdaulat. Semoga terkabul harapan tersebut.

Banjarmasin, 25 Mei 2023

Penulis

Mohammad Sandy Kurniawan

1710211610085

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	0
---------------------	---

PRASYARAT GELAR.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
MOTO.....	vi
RINGKASAN	vii
ABSTRAK	ix
UCAPAN TERIMA KASIH	x
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Dan Kegunaan	10
D. Keaslian Penelitian.....	13
E. Metode Penelitian	14
1. Jenis Penelitian.....	14
2. Sifat Penelitian	14
3. Tipe Penelitian	14
4. Jenis Bahan Hukum	14
5. Pengumpulan Bahan Hukum	16
6. Pengolahan dan Analisis Bahan Hukum.....	16
F. Sistematika Penulisan	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
A. Penyelesaian Sengketa.....	18
1. Pengertian Sengketa.....	18
2. Jenis Penyelesaian Sengketa	22
3. Dasar Hukum Penyelesaian Sengketa.....	27
B. Pelayanan Publik.....	29
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	29
2. Dasar Hukum	32
3. Jenis Pelayanan Publik.....	36

C. Lembaga Ombudsman RI	38
1. Dasar Hukum	38
2. Ruang Lingkup Lembaga Ombudsman RI	40
3. Kewenangan Lembaga Ombudsman RI	43
BAB III PEMBAHASAN	47
A. Pengaturan Tentang Penyelesaian Sengketa Secara Ajudikasi Dalam Pelayanan Publik	47
B. Pengajuan Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik Secara Ajudikasi	64
BAB IV PENUTUP	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	