

**SKRIPSI**

**UPAYA HUKUM TERHADAP OMBUDSMAN YANG  
TIDAK MENANGGAPI LAPORAN DARI MASYARAKAT**



Diajukan oleh

**SYAHDA HAFIDZ ADZINDAFA**

**NIM. 2010211310160**

**PROGRAM SARJANA**

**PROGRAM STUDI HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI**

**Banjarmasin, juni 2024**

**SKRIPSI**

**UPAYA HUKUM TERHADAP OMBUDSMAN YANG  
TIDAK MENANGGAPI LAPORAN DARI MASYARAKAT**



Diajukan oleh

**SYAHDA HAFIDZ ADZINDAFA**

**NIM. 2010211310160**

**PROGRAM SARJANA**

**PROGRAM STUDI HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI**

**Banjarmasin, juni 2024**

**UPAYA HUKUM TERHADAP OMBUDSMAN YANG TIDAK  
MENANGGAPI LAPORAN DARI MASYARAKAT**

**SKRIPSI**

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

Diajukan oleh

**SYAHDA HAFIDZ ADZINDAFA**

**NIM. 2010211310160**

**PROGRAM SARJANA  
PROGRAM STUDI HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
Banjarmasin, Juni 2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**UPAYA HUKUM TERHADAP OMBUDSMAN YANG TIDAK  
MENANGGAPI LAPORAN DARI MASYARAKAT**

Diajukan oleh

**SYAHDA HAFIDZ ADZINDAFA**

**NIM. 2010211310160**

Skripsi ini telah di pertabankan di depan sidang panitia penguji  
pada hari Rabu, 12 juni 2024 dan dinyatakan  
memenuhi syarat untuk diterima

Dosen Pembimbing,



**Prof. Dr. H. Ichsan Anwary, S.H., M.H**  
**NIP. 196106211990031001**

Diketahui  
Banjarmasin, Juni 2024  
Ketua Program,



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

## LEMBAR PENGESAHAN

### UPAYA HUKUM TERHADAP OMBUDSMAN YANG TIDAK MENANGGAPI LAPORAN DARI MASYARAKAT

Diajukan oleh:  
**Syahda Hafidz Adzindafa**  
**NIM. 2010211310160**

Skripsi ini memenuhi syarat untuk disahkan  
Sebagai persyaratan yudisium

Nomor : 348/UN8.1.11/SP/2024  
Tanggal : 21 JUN 2024

Disahkan  
Dekan,



Prof. Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H.  
NIP. 197506152003121001

## **SUSUNAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI**

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan  
di depan sidang panitia penguji

Pada hari Rabu, 12 Juni 2024  
dengan susunan Panitia Penguji

---

### **SUSUNAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI**

Ketua/Anggota : Ali Amrin, S.H., M.H  
Sekretaris : Arisandy Mursalin, S.H., M.H  
Anggota : Prof. Dr. H. Ichsan Anwary, S.H., M.H

Ditetapkan dengan Keputusan  
Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat  
Nomor : 734/UN8.1.11/SP/2024  
Tanggal : 10 Juni 2024

## **PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syahda Hafidz Adzindafa  
Nomor Induk Mahasiswa : 2010211310160  
Tempat/ Tanggal Lahir : Martapura, 8 Oktober 2002  
Program Kekhususan : Hukum Tata Usaha Negara  
Bagian Hukum : Hukum Tata Usaha Negara  
Program : Program Sarjana (S1)  
Program Studi : Program Studi Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa proposal skripsi saya yang berjudul:

### **UPAYA HUKUM TERHADAP OMBUDSMAN YANG TIDAK MENANGGAPI LAPORAN DARI MASYARAKAT**

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 keserjanaan saya dicabut sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

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

Banjarmasin, 28 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,



**Syahda Hafidz Adzindafa**

**2010211310160**

## **HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN MOTO**

Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia. **(HR. Ahmad)**

Apabila anak Adam meninggal dunia maka terputus semua amalnya kecuali 3 orang, yaitu shadaqah jariyah, ilmu yang dimanfaatkan orang, atau anak sholeh yang mendoakan orangtuanya. **(HR. Muslim)**

## **PERSEMBAHAN**

**Alhamdulillah Robbil Alamin, segala puji bagi Allah SWT Tuhan penguasa alam semesta, yang atas kuasa dan ridhoNya karya ilmiah skripsi yang jauh dari kata sempurna ini diperuntukkan orang-orang yang saya sayangi dan cintai :**

### **Ayahanda dan Ibunda tercinta**

Sebagai tanda bakti, dan hormat dan sembah sujud Ananda yang tiada hingga, ku persembahkan kepada Ayahku Akhmad Fauzan dan Ibuku Meicy Wardhani Abdina. Aku sangat bersyukur dilahirkan dan dibesarkan oleh Ibu yang senantiasa menyayangi dan mengasihiku sampai saat ini, dan aku bersyukur memiliki Ayah yang sangat hebat mendidikku sehingga aku bisa sampai dititik ini. Sekiranya karya ini menjadi kebijakan, hendaknya dilimpahkan kepada kedua orang tua kami. Setidaknya kelulusan ini menjadi langkah awal bagi Ananda untuk menjadi



lebih mandiri dan terus bersungguh-sungguh dalam setiap prosesnya. Doa dan ridhому sangat diharapkan semoga ayahanda dan ibunda selalu mendapatkan kesehatan dan perlindungan dari Allah SWT.

### **Kakak, dan adik tercinta dan tersayang**

Terimakasih kepada kakakku satu-satunya yang palingku sayangi Salsabila Farica dan adik-adikku Muhammad Taufiq Hasan Dhiya, Muhammad Luthfan Husein Dafi, dan Muhammad Hanif Adli Rasyid atas dorongan, motivasi, dan semangatnya selama ini agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

### **Dosen Pembimbing Akademik**

Terimakasih kepada Bapak Ali Amrin atas bimbingan dan nasihatnya selama awal kuliah sampai dengan saat ini, hingga dapat menyelesaikan kuliah ini tepat pada waktunya sesuai dengan harapan dan keinginan mereka

### **Dosen Pembimbing Skripsi**

Terimakasih kepada Bapak Ichsan Anwary atas bimbingan dan nasihatnya selama ini, hingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya sesuai dengan harapan dan keinginan mereka.

## RINGKASAN

Syahda Hafidz Adzindafa, Mei 2024. **UPAYA HUKUM TERHADAP OMBUDSMAN YANG TIDAK MENANGGAPI LAPORAN DARI MASARAKAT**. Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 43 halaman. Pembimbing: Prof. Dr. H. Ichsan Anwary, S.H., M.H

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dari kebutuhan bermasyarakat. Masyarakat selalu ingin mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari aparaturnya yang memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan dan menerima pelayanan yang memuaskan dari aparaturnya. Pelayanan publik ialah upaya yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat dalam bentuk barang, jasa, maupun administratif yang dilakukan sesuai dengan prinsip dan tanggung jawabnya. Ombudsman adalah Lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Dan dalam menjalankan tugasnya Ombudsman terbebas dari campur tangan kekuasaan yang lain.

Ombudsman dibentuk dengan tujuan untuk menerima, menyelidiki, dan menyelesaikan aduan atau keluhan yang diajukan oleh masyarakat terhadap tindakan atau ketidaksesuaian yang dilakukan oleh pihak administrasi pemerintah. Dalam beberapa kasus yang diajukan kepada Ombudsman belum mendapatkan atau penyelesaian dalam jangka waktu yang tepat. Hal ini dapat terjadi karena berbagai alasan. Seperti keterbatasan sumber daya, kelebihan beban kerja, atau mungkin kurangnya kewenangan atau otoritas Ombudsman dalam menanggapi kasus tersebut, padahal sudah menjadi tanggung jawab Ombudsman dalam menanggapi laporan dari masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada. Dari beberapa kasus yang tidak terjawab atau tidak ditanggapi. Kemudian terlepas dari adanya kasus atau tidak adanya laporan yang tidak ditanggapi, belum ada Undang-Undang yang mengatur terkait hal tersebut, sedangkan sudah menjadi tugasnya Ombudsman menerima dan menyelesaikan laporan dari masyarakat.

Berdasarkan latar Belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam skripsi ini adalah apa upaya hukum terhadap Ombudsman yang tidak menanggapi laporan dari

Masyarakat. Serta bagaimana kedudukan dan peran Ombudsman yang tidak menanggapi laporan dari Masyarakat. Adapun tujuan penelitian ini yaitu. Pertama penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa upaya hukum terhadap Ombudsman yang tidak menanggapi laporan dari Masyarakat. Kedua penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kedudukan Ombudsman yang tidak menanggapi laporan dari Masyarakat.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normative dengan menggunakan metode penelitian doctrinal. Penelitian ini bersifat preskriptif, dengan menggunakan pendekatan undang-undang dan kosep. Sumber bahan hukum melibatkan bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Pendekatan studi kepustakaan digunakan untuk mengumpulkan data melalui analisis konten. Pengolahan data melibatkan pemeriksaan dan analisis bahan hukum untuk menyimpulkan jawaban terhadap permasalahan yang diteliti.

Ombudsman sebagai Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Lembaga Ombudsman adalah Lembaga yang bersifat mandiri yang tidak memiliki hubungan dengan Lembaga Negara dan Instansi pemerintahan lainnya. Ombudsman biasanya beroperasi secara independent, hal ini dapat memberikan kebebasan untuk mendapatkan keadilan dan keberlanjutan tanpa tekanan eksternal. Apabila Ombudsman tidak menanggapi laporan yang disampaikan masyarakat atau pelapor, maka apa yang dapat dilakukan oleh masyarakat atau pelapor terhadap Ombudsman yang tidak menanggapi laporan tersebut. sedangkan didalam UU nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia tidak mengatur apa upaya hukum yang dapat dilakukan masyarakat jika laporannya tidak ditanggapi.

Karena sudah menjadi tugas dan wewenangnya Ombudsman dalam menanggapi laporan dari Masyarakat terhadap pelayanan publik, jadi jika terdapat laporan yang tidak ditanggapi oleh Ombudsman dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut, sedangkan didalam UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI tidak mengatur upaya hukum yang dapat masyarakat atau pelapor lakukan bagi Ombudsman yang lalai terhadap tugas dan wewenangnya. Oleh karena itu, disarankan agar didalam Undang-undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI mengatur perihal upaya hukum yang dapat pelapor atau masyarakat lakukan jika laporannya tidak ditanggapi. Ini juga dapat mempermudah masyarakat dalam memahami ketika laporannya tidak ditanggapi. Dengan adanya aturan atau perihal upaya hukum yang dapat pelapor atau masyarakat lakukan ini sebagai bentuk pertanggung jawaban jika Ombudsman lalai terhadap tugasnya. Dan diharapkan dapat lebih bagus dalam menjalankan tugasnya jika terdapat kebijakan tersebut.

**Syahda Hafidz Adzindafa. Mei 2024. UPAYA HUKUM TERHADAP OMBUDSMAN YANG TIDAK MENANGGAPI LAPORAN DARI MASYARAKAT. Skripsi, Program Sarjana program Studi Hukum Fakultas**

**Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 51 halaman. Pembimbing Prof. Dr. H. Ichsan Anwary, S.H., M.H**

### **ABSTRAK**

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang menggunakan metode penelitian dostrinal. Sifat penelitian ini bersifat preskriptif, membahas isu hukum dengan argumentasi dan konsep baru. Pendekatan penelitian melibatkan Pendekatan Undang-undang dan Pendekatan Konsep. Jenis dan sumber bahan hukum mencakup bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan dengan content analysis. Pengolahan dan analisis data melibatkan pemeriksaan dan penyesuaian bahan hukum, diikuti oleh analisis untuk mendapatkan kesimpulan terkait permasalahan yang diteliti. Tujuan penelitian ini yaitu. Pertama penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa upaya hukum terhadap Ombudsman yang tidak menanggapi laporan dari Masyarakat. Kedua penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kedudukan Ombudsman yang tidak menanggapi laporan dari Masyarakat.

Karena sudah menjadi tugas dan wewenangnya Ombudsman dalam menanggapi laporan dari Masyarakat terhadap pelayanan publik, jadi jika terdapat laporan yang tidak ditanggapi oleh Ombudsman dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut, sedangkan didalam UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI tidak mengatur upaya hukum yang dapat masyarakat atau pelapor lakukan bagi Ombudsman yang lalai terhadap tugas dan wewenangnya. Oleh karena itu, disarankan agar didalam Undang-undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman RI mengatur perihal upaya hukum yang dapat pelapor atau masyarakat lakukan jika laporannya tidak ditanggapi. Ini juga dapat mempermudah masyarakat dalam memahami ketika laporannya tidak ditanggapi. Dengan adanya aturan atau perihal upaya hukum yang dapat pelapor atau masyarakat lakukan ini sebagai bentuk pertanggung jawaban jika Ombudsman lalai terhadap tugasnya. Dan diharapkan dapat lebih bagus dalam menjalankan tugasnya jika terdapat kebijakan tersebut.

**Kata Kunci** (*keyword*): upaya hukum, ombudsman, laporan

## UCAPAN TERIMA KASIH

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT tuhan semesta alam atas segala limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya penulisan skripsi ini dapat terselesaikan, kemudian sholawat serta salam tak lupa juga di haturkan kepada junjungan kita Khamatul Anbiya nabi terakhir yang Allah SWT utus untuk memberikan kabar baik dan peringatan pada ummat manusia, serta kepada keluarga, sahabat dan kerabat beliau hingga akhir zaman, dan segala puji bagi Allah SWT penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Upaya Hukum Terhadap Ombudsman Yang Tidak Menanggapi Laporan Dari Masyarakat”**.

Penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, namun dengan bantuan, masukan, bimbingan dari berbagai pihak, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Maka dari itu pada kesempatan ini izinkan penulis untuk mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada :

1. Kedua orang tua penulis yang sangat penulis sayangi yaitu Meicy Wardhani Abdina dan Akhmad Fauzan yang telah merawat dan membesarkan penulis dengan sepenuh hati. Beliau selalu memberikan dukungan, semangat, dan do'a yang tulus kepada Penulis setiap waktunya. Serta kepada saudara

penulis Salsabila Farica, Muhammad Taufiq Hasan Dhiya, Muhammad Lutfan Husein Dafi, Muhammad Hanif Adli Rasyid yang selalu memberikan dukungan kepada Penulis.

2. Bapak Prof. Dr. Achmad Faisal, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat
3. Bapak Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H selaku ketua Program Studi Hukum Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Prof. Dr. Ichsan Anwary, S.H., M.H. selaku Pembimbing yang telah memberikan banyak masukan dan bimbingan kepada Penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat.
6. Seluruh staff Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, atas pelayanan selama penulis menjadi mahasiswa.
7. Kepada seluruh teman-teman LP2DH yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu membantu dan mendukung Penulis.
8. Kepada seluruh teman-teman Penulis yang ada di kampus yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
9. Serta kepada seluruh teman – teman Pondok yang selalu siap sedia membantu, dan memberikan semangat untuk Penulis.
10. Syahda Hafidz Adzindafa. Apresiasi sebesar besarnya kepada diri sendiri karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, seerta

senantiasa menjalankan setiap prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah.

Ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Terimakasih sudah bertahan.

Semoga Allah SWT selalu memberikan limpahan rahmatnya kepada

seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini hingga

selesai. Akhir kata Penulis mengharapkan saran dan masukan untuk Penulis

agar skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada masyarakat.

Banjarmasin, 12 Juni 2024

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN JUDUL DAN PERSYARATAN GELAR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
SUSUNAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN SKRIPSI.....	vii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	viii
RINGKASAN.....	x
ABSTRAK.....	xi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN.....	xviii
BAB I.....	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	10
C. KEASLIAN PENELITIAN.....	10
D. TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN.....	12
E. METODE PENELITIAN.....	13
F. SISTEMATIKA PENULISAN.....	17
BAB II.....	19
1. Upaya Hukum.....	19
2. Ombudsman.....	21
3. Laporan.....	29
4. Masyarakat.....	31
BAB III.....	36
A. Upaya hukum terhadap Ombudsman yang tidak menanggapi laporan dari Masyarakat.....	36
B. Bagaimana kedudukan dan peran Ombudsman yang tidak menanggapi laporan dari Masyarakat.....	42
BAB IV.....	49
KESIMPULAN.....	49
SARAN.....	49



## **DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia

Undang – undang Republik Indonesia No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman  
Republik Indonesia

Undang – undang Republik Indonesia No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi  
Pemerintahan

Undang undang Nomor 14 tahun 2018 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA No. 21 Tahun 2011  
tentang Pembentukan, Susunan, Tata Kerja Perwakilan Ombudsman  
Republik Indonesia Di Daerah