

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan mediasi dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Ombudsman Republik Indonesia yang menjadi salah satu alternatif dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY yang sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris yang menggunakan metode pendekatan undang-undang dan bagaimana undang-undang tersebut diimplementasikan di lapangan dengan menelaah undang-undang dan peraturan yang ada dengan sengketa pelayanan publik yang sedang ditangani. Sedangkan teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu dengan cara wawancara langsung dengan responden. Wawancara dilaksanakan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY dengan Responden yaitu Bapak Jaka Susilo Wahyuana dimana beliau menjabat sebagai asisten pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY sudah melaksanakan penyelesaian sengketa pelayanan publik melalui proses mediasi sesuai dengan prosedur yang berlaku pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY hal ini dapat dilihat dari permasalahan yang selalu ditangani sampai dengan selesai baik itu masalah kecil atau besar selalu diperlakukan sama sebagaimana prosedur yang seharusnya walaupun sengketa-sengketa atau permasalahan-permasalahan yang dialami masyarakat tidak selalu dapat diselesaikan dikarenakan terbentur regulasi dan hal lainnya tetapi sejauh ini masyarakat sudah cukup mendapatkan manfaat pada saat dilakukan mediasi oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY tersebut.

Kata Kunci: Mediasi, Penyelesaian Sengketa