

HALAMAN PERSETUJUAN

PELAKSANAAN MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA PELAYANAN
PUBLIK OLEH OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN DIY

Disusun Oleh:

NAMA : PUTRI RAHMADANI

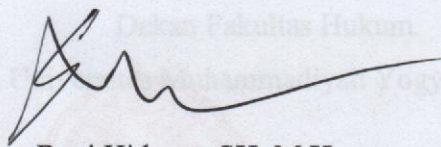
NIM : 20150610232

JURUSAN : ILMU HUKUM

BAGIAN : HUKUM ADMINISTRASI NEGARA

Telah disetujui oleh dosen pembimbing pada tanggal 22 Februari 2019

Dosen Pembimbing



Beni Hidayat, SH.,M.Hum

NIK: 1973123119980 153 030

HALAMAN PENGESAHAN


PELAKSANAAN MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA PELAYANAN
PUBLIK OLEH OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN DIY

Skripsi ini telah diuji dan di pertahankan dihadapan Dosen Penguji Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada tanggal 01 Maret 2019

Yang terdiri dari:


Ketua


Nasrullah, S.H.,S.Ag.,MCL

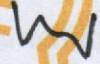
NIK: 19700617200004 153 045

Anggota I

Anggota II


Beni Hidayat, S.H.,M.Hum.

NIK: 1973123119980 153 030


Bagus Sarnawa, S.H.,M.Hum.

NIP: 19680821 199303 1 003

Mengetahui

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. Trisno Raharjo, SH.,M.Hum

NIK: 19710409199702 153 028

PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Rahmadani
NIM : 20150610232
Judul : PELAKSANAAN MEDIAS DALAM PENYELESAIAN
SENGKETA PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN DIY.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya tuliskan ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi dimanapun sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diajukan dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila ada dikemudian hari skripsi ini terbukti terdapat duplikasi dan ada pihak lain yang merasa dirugikan, maka saya akan menyatakan bertanggungjawab dan menerima segala konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta, 01 Maret 2019

Yang Membuat Pernyataan



Putri Rahmadani
20150610232

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN MOTO

الَّذِينَ آمَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ
أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ ﴿٢٨﴾

**Alladziina aamanuu watathma-innu quluubuhum bidzikrillahi alaa bidzikri
laahi tathma-innulquluub**

*(yaitu) orang-orang yang beriman dan hati mereka menjadi tenang dengan
mengingat Allah. Ingatlah, hanya dengan mengingat Allah-lah hati menjadi
tenang*

(Q.S Ar-Ra'd:28)

“Salah satu pengkerdilan terkejut dalam hidup adalah membiarkan pikiran yang
cemerlang menjadi budak bagi tubuh yang malas”

(Buya Hamka)

“Mela mulih adi la ruluh”

Malu pulang sebelum berhasil

(Pribahasa Suku Karo)

“Siksik lebe maka tindes”

Kecerdikan dalam mengambil tindakan

(Pribahasa Suku Karo)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, terimakasih atas segala nikmat yang berupa kemudahan dan kelancaran dalam penulisan skripsi ini yang saya persembahkan kepada orang-orang terpenting dalam hidup saya dan orang-orang yang selalu ada untuk saya dalam proses skripsi ini dari awal sampai selesai.

1. Untuk Mamak dan Bapakku (**Kasiani br. Sembiring & Indra Utama Sinulingga**) Terimakasih untuk semua pengorbanan yang mamak dan bapak lakukan, sampai Putri mampu menempuh pendidikan ini. Segala hal tidak akan bisa Putri balaskan selain membuat mamak dan bapak suatu saat bisa bangga ke Putri, dan Putri yakin serta percaya bahwa setiap kali Putri merasa beruntung atau dipermudah dalam suatu urusan pada saat itu juga do'a Mamak telah dikabulkan oleh Allah SWT. Untuk Bapakku yang selalu menasehati bahwa Tidak ada tempat didunia ini bagi orang-orang yang gagal, dan mengajarkan berbuat baik dan bekerja keras serta ikhlas dengan dedikasi tinggi, mengajarkan saya menjadi anak perempuan yang harus mandiri, dan kuat, serta memberikan tuntunan-tuntunan sebagai bekal hidup Putri kedepan. Ketaatan dan keikhlasan Bapak adalah panutan dalam hidup Putri.
2. Untuk Kakakku dan kedua adikku (**Dewi Khairani Sinulingga, Muhammad Rajali Arifin Siunulingga, dan Raja Kami Sinulingga**) Terimakasih untuk semua do'a, semangat serta dukungan dalam bentuk apapun sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini, dan sudah selalu bersedia menghibur Putri saat sedang menjalani proses ini.
3. Untuk Bolang/ kakek (**Ngawang Sinulingga**) Terimakasih sudah mengajarkan bagaimana seseorang yang hidup agar tidak menjadi seorang yang pengecut, dan selalu memberi nasehat bahwa seseorang tidak akan pernah berarti tanpa ilmu yang di milikinya.

4. Untuk almh. Biring/ Nenek (**Maimunah br. Sembiring**) Terimakasih karena selama hidup sudah mengajarkan bahwa seseorang harus belajar jika ia ingin sukses. Bahwa seseorang bisa menjadi apa saja jika ia berusaha dan berdoa kepada Allah SWT.
5. Ku ucapkan terimakasih banyak kepada AlmamaterKu di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, khususnya pada Fakultas Hukum.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur kepada Allah Subhanahu Wata'ala yang telah memeberikan saya nikmat iman, nikmat islam, rahmat serta hidayah dan karunia-Nya, sehingga saya bisa sampai pada tahap ini dan bisa menyelesaikn segala halangan dan rintangan dalam menjalankan study saya, kran tanpa rahmat, karunia dan kasih sayang-Nya saya tidak mungkin sampai di tahap ini. Tak lupa sholawat serta salam saya curahkan kepada Nabi besar Muhammad Shalallahu Alaihi Wassalam pemimpin dan sang rovolusioner sejati, semoga kita semu mendapat sayafaatnya kelak nanti di akhirat.

Alhmdulillah hirabil'alaimin, saya dapat menyelesaikan skripsi saya ini dalam bidang Hukum Administrasi Negara dengan judul "Pelaksanaan Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY"

Pembahasan mengenai mediasi pada Ombudsman Republik Indonesia tidak selalu menjadi pembahasan yang cukup sering diteliti oleh mahasiswa/ mahasiswi sehingga memberikan saya kesempatan untuk membahasnya dan semoga dapat bermanfaat bagi kita bersama sebagai bahan evaluasi terkait pembahasan ini.

Saya mengucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak yang telah berusaha membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini, karena sekecil apapun dukungan dari kalian itu sangat berarti bagi saya.

1. Bapak Dr.Ir Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Dr. Trisno Raharjo, SH., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Beni Hidayat, SH., M.Hum selaku Pembimbing saya dalam menulis skripsi ini, dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan,

petunjuk dan arahan serta dorongan kepada saya sebagai penulis sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Maman yang selalu memberikan informasi dan selalu membantu mahasiswa-mahasiswa tingkat akhir.
5. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Bapak Jaka Susila Wahyuana selaku Asisten pada Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY, dan selaku Responden saya dalam penelitian untuk skripsi ini. Terimakasih banyak Bapak sudah sangat terbuka tentang apa saja yang sudah saya tanyakan beserta keterbukaan data-data yang saya butuhkan agar skripsi ini selesai.
7. Sahabat-sahabatku, Indah Ramadani, Putri Indah P, Nissa Hakim N terimakasih selalu ada, terimakasih selalu mau bertukar pikiran, ada saat susah dan senang, sehat dan sakit, aku bangga bisa kenal kalian di kota ini, yang awalnya kita hanya beberapa orang yang asing tetapi saat ini sudah seperti saudara kandung.
8. Putra Nugraha Tuahta Bangun, SH Terimakasih bang sudah mau membimbing disaat saya bingung dengan skripsi ini, terimakasih karena sudah ikhlas membagi ilmu dan selalu ada disaat saya butuh bantuan dan selalu membimbing tanpa imbalan.
9. Afriansyah Tanjung, SH.,M.kn Terimakasih bang sudah selalu mau direpotkan dalam proses skripsi ini.
10. Terimakasih kepada seluruh mahasiswa/I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta angkatan 2015 yang tidak bisa saya sebut satu persatu, terimakasih sudah dengan ikhlas membantu semasa kuliah dan sampai saat ini.

Semoga kebaikan yang telah mereka berikan mendapat imbalan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari sebagai manusia tidak luput dari kekurangan dan keterbatasan dalam pembuatan skripsi ini, oleh karena itu kritik dan saran akan diterima dengan lapang dada untuk perbaikannya. penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum warrahmatullahi wabarakatu

Yogyakarta, 01 Maret 2019

Putri Rahmadani

Daftar Isi

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Mediasi.....	11
1. Pengertian Mediasi.....	11
2. Jenis-Jenis Mediasi.....	14
3. Tujuan dan Manfaat Mediasi.....	20
4. Prinsip-Prinsip Mediasi.....	21
5. Proses Mediasi dan Berakhirnya Mediasi.....	23
6. Kelemahan dan Kekuatan Mediasi.....	27
B. Ombudsman.....	32
1. Sejarah Ombudsman.....	32
2. Ombudsman Republik Indonesia.....	36
3. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY.....	41
4. Fungsi dan Tujuan Ombudsman.....	48
5. Tugas dan Wewenang Ombudsman.....	49

BAB III METODE PENELITIAN.....	55
A. Jenis Penelitian.....	55
B. Data Penelitian.....	55
C. Teknik Pengumpulan Data.....	58
D. Responden.....	58
E. Lokasi Penelitian.....	59
F. Teknik Analisis Data.....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
A. Pelaksanaan Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY.....	60
B. Faktor Penghambat Pelaksanaan Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY.....	100
BAB V PENUTUP.....	109
A. Kesimpulan.....	109
B. Saran.....	109
Daftar Pustaka.....	110

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY.....	47
Tabel 1.2 Jumlah Penyelesaian Laporan Masyarakat Melalui Proses Mediasi 2014-2018.....	93
Tabel 2.2 Keterangan Pelapor.....	94
Tabel 2.3 Jumlah Pengaduan Masyarakat 2014-2018.....	96