

**DESKRIPSI TENTANG LAPORAN AKHIR HASIL PEMERIKSAAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA TERHADAP LAPORAN
MASYARAKAT**

SKRIPSI



Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum

Oleh:

AFRET OSIAS PUNUE
NIM: 22310006

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
TAHUN 2026**

LEMBARAN PENGESAHAN

**DESKRIPSI TENTANG LAPORAN AKHIR HASIL PEMERIKSAAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA TERHADAP LAPORAN
MASYARAKAT**

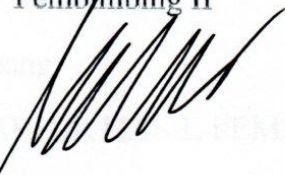
Telah di setuju oleh:

Pembimbing I



Dr. Melkianus Ndaomanu, SH.M.Hum
NUPTK: 3354742643130063

Pembimbing II



Jeremia Alexander Wewo, SH. MH
NUPTK: 6137770671130343



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
FAKULTAS HUKUM

Jl. Adisucipto 147, Oesapa, Kupang – NTT, Telp : +62 380 811584 dan +62 380881050
Fax : +62 380 881677, Email : admin@ukaw.ac.id/uka_kupang@yahoo.co.id

BERITA ACARA UJIAN

Pada hari ini Sabtu, tanggal 07 (Tujuh) bulan Februari tahun 2026 (dua ribu dua puluh enam) di Fakultas Hukum Universitas Kristen Artha Wacana Kupang telah diselenggarakan Ujian Skripsi/Komprehensif dan dinyatakan **LULUS** Mahasiswa sebagai berikut :

Nama : AFRET OSIAS PUNUF
NIM : 22310006
PTS : Universitas Kristen Artha Wacana Kupang
Judul : DESKRIPSI TENTANG LAPORAN AKHIR HASIL PEMERIKSAAN
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA TERHADAP LAPORAN
MASYARAKAT

PANITIA PENGUJI

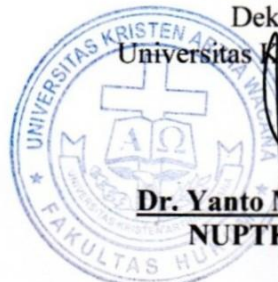
TANDA TANGAN

Ketua	: Dr. Yanto M. P. Ekon, S.H., M.Hum.	
Sekretaris	: Liven Erfelis Rafael, S.H., M.Hum.	
Anggota	: 1. Dr. Melkianus Ndaomanu, SH.,M.Hum	
	2. Jeremia Alexander Wewo, SH., MH	
	3. Liven Erfelis Rafael, S.H., M.Hum.	

Kupang, 07 Februari 2026

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Kristen Artha Wacana Kupang



Dr. Yanto M. P. Ekon, S.H., M.Hum.
NUPTK : 7862752653130072

MOTTO

***“Lelah boleh singgah, tapi menyerah bukan pilihan
bagi jiwa yang telah berjuang sejauh ini.”***

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis mempersembahkan skripsi ini untuk:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang luar biasa dalam penyertaan-Nya, sehingga proses yang dihadapi selama perkuliahan dapat selesai tepat pada waktu-Nya
2. Orang tua tercinta, Papa dan mama, kakak-adik tersayang yang sudah mendoakan dan mendukung sampai akhir penulisan skripsi.
3. Istri dan anak yang sudah mendukung sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Almamater Fakultas Hukum Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.

PERNYATAAN KEASLIAN

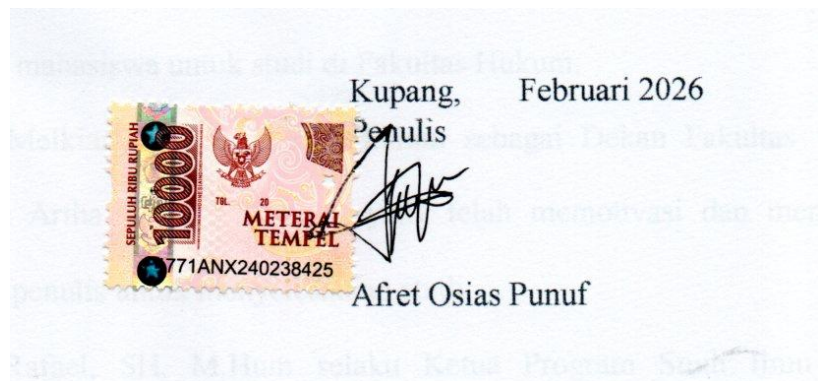
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Afret Osias Punuf

NIM : 22310006

Alamat : RT 01/RW 01, Desa Oelomin

Menyatakan bahwa karya ilmiah ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar dan bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila di kemudian hari terbukti merupakan plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur hanya bagi Tuhan Yang Maha Kuasa Tuhan Yesus Kristus, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai salah satu persyaratan dalam mencapai Gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Kristen Artha Wacana Kupang. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, namun dukungan dari berbagai pihak, maka penulisan skripsi ini dapat selesai. Tersusunnya skripsi ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Godlif F. Neonufa, MT selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Kupang bersama seluruh jajarannya yang telah menerima dan memberikan kesempatan sebagai mahasiswa untuk studi di Fakultas Hukum.
2. Bapak Dr. Yanto Melkianus.P Ekon, SH.,M.Hum sebagai Dekan Fakultas Hukum Universitas Kristen Artha Wacana Kupang yang telah memotivasi dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi.
3. Bapak Liven E. Rafael, SH. M.Hum selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Universitas Kristen Artha Wacana Kupang
4. Bapak Dr. Melkianus Ndaomanu, SH.,M.Hum sebagai pembimbing I
5. Bapak Jeremia Alexander Wewo, SH., MH sebagai pembimbing II
6. Bapak/ Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Kristen Artha Wacana Kupang yang selalu memberikan ilmu pengetahuan selama masih dalam perkuliahan.
7. Bapak /Ibu Pegawai Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Kristen Artha Wacana Kupang yang telah membantu administrasi selama perkuliahan
8. Bapak Nehemia Punuf dan Ibu Sara Kause yang tidak pernah lelah mendoakanku setiap waktu

9. Kakak Elson A. Punuf dan adikku Nenti M. Punuf yang selalu mendukung dan menyemangati untuk segera menyelesaikan penulisan skripsi ini
10. Istri tercinta Febi Yolani Misa yang selalu ada di setiap perjuangan untuk menyelesaikan skripsi ini
11. Rekan-rekan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi NTT yang selalu mensupport penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
12. Teman-teman seperjuangan Fakultas Hukum yang selalu memberikan motivasi dan sebagai teman diskusi yang baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari bentuk, isi, maupun teknik penyajiannya. Berdasarkan hal tersebut penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak penulis terima dengan tangan terbuka serta sangat diharapkan. Semoga kehadiran skripsi ini dapat memenuhi sasarannya.

Kupang, Februari 2026

Penulis

Afret Osias Punuf

DAFTAR ISI

Lembaran Pengesahan	i
Berita Acara	ii
Motto	iii
Persembahan	iv
Pernyataan Keaslian	v
Kata Pengantar	vi
Daftar isi.....	viii
Daftar Tabel	ix
Abstrak.....	x
Abstrack	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latarbelakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	8
D. Keaslian Penelitian	10
E. Metode Penelitian	11
a. Sifat dan Jenis Penelitian	11
b. Variabel Penelitian	12
c. Sumber Data.....	13
d. Teknik Pengumpulan Data.....	14
e. Analisis Data	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Pelayanan Publik	16
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	16
2. Kualitas Pelayanan Publik.....	20
3. Partisipasi masyarakat dalam pelayanan Publik	25
4. Bentuk Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan.....	29
B. Administrasi	31
a. Pengertian Administrasi	31
b. Unsur-Unsur Administrasi	33
c. Maladministrasi.....	34
d. Bentuk-Bentuk Maladministrasi	35
C. Ombusman.....	38
1. Pengertian Ombusman	38
2. Fungsi, tugas dan Wewenang Ombusman Republik Indonesia ...	39
3. Pengaduan Masyarakat	41
4. Penyelesaian Maladministrasi Oleh Ombusman RI.....	43
BAB III HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	50
A. Deskripsi Hasil Penelitian	50
B. Analisis Hasil Penelitian.....	132
a. Dasar Pelapor menyampaikan laporan pada Ombudsman RI....	133
b. Pertimbangan Tim Pemeriksa dalam memeriksa laporan akhir hasil pemeriksaan	174
c. Tindak lanjut dari laporan akhir hasil pemeriksaan	192

BAB IV PENUTUP	199
A. Kesimpulan	199
B. Saran	201
DAFTAR PUSTAKA	202

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Rekomendasi Penyelesaian Maladministrasi oleh Ombudsman	7
Tabel 2 Dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh terlapor.....	172
Tabel 3 Tindak lanjut dari laporan akhir hasil pemeriksaan Obudsman RI.....	194