

ABSTRACT

THE ROLE OF NORTH SUMATRA PROVINCE'S OMBUDSMAN IN
SOCIETY REPORT TO FOLLOW ALLEGED MALADMINISTRATION
PROVINSION OF PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN
OFFICE IN NORTH SUMATERA PROVINCE

BY

ADHE FUARI HASIBUAN

NPM : 11.840.0004

DEPARTMENT : STATE ADMINISTRATIVE LAW

According to the law no. 25 in 2009, is a public service is an activity or Series of activities in order to meet the needs of the service in accordance with the Legislation of every citizen and resident of goods and services, and/or administrative service provided by the public service providers.

Public service issue are problems that can not be underestimated in this contry, because it should be the task and the main kewajiban of both central and local government is to serve the public (community). Public service itself can be understood as any form of service, both in the form of public goods and public service that, in principle, be the primary responsibility and implemented government agencies at central and local levels as well as within the state-owned enterprises (BUMN) or in the neighborhood owned enterprises are (BUMD) in an effort to meet the needs of society as well as within the framework of the implementation of the provisions of the legislation.

In governance, maladministration does not only mean a deviation from the terms of writing, book keeping, procedural and so on. However maladministration interpreted wider and covers the deviations of the functions of public service or government service performed by any government officials. In other words, the act of maladministration government officials can be an act, gesture or procedure and is not limited to matters of administration or the administration alone.

The Ombudsman is an institution established to deal with abuse of power by government officials and assist government officials in order to implement an efficient and fair, as well as encourage holders of power melaksanakan accountability and service is good.

Keywords : The Ombudsman, Public service, Maladministration

**PERAN OMBUDSMAN PEOVINSI SUMATERA UTARA
DALAMMENINDAK LANJUTI LAPORAN MASYAKAT
ATASDUGAAN MALADMINISTRASI
PENYELENGGARAANPELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
OMBUDSMAN
PROVINSI SUMATERA UTARA**

**ABSTRAK
OLEH
ADHE FUARIHASIBUAN
NPM : 11.840.0004
BIDANG HUKUM ADMINISTRASI NEGARA**

Menurut UU No.25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaiankegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.Masalah pelayanan publik adalah masalah yang tidak dapat dipandang sebelah mata negri ini, sebab seyogyanya tugas maupun kewajiban utama dari pemerintah baik pusat maupun daerah adalah untuk melayani publik (masyarakat). Pelayanan publik itu sendiri dapat dipahami sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab utama dan dilaksanakan instansi Pemerintah dipusat maupun Daerah serta di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang.Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara atas pelayanan publik yang baik dan memuaskan. Namun fakta yang selama ini terlihat adalah justru dalam penyelenggaraan pelayanan publik, banyak diwarnai dengan berbagai praktek maladministrasi. Maladministrasi itu sendiri di artikan sebagai prilaku atau perbuatan melawan hukum, melampui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materil dan/atau immaterilbagi masyarakat dan orang perseorangan (Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2008pasal 1 ayat 3).Dalam pelaksanaan tugas dan wewenang nya, Lembaga Ombudsman Sumatera Utarawajib berpedoman pada prindip independen, nondiskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya serta wajib mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat para pihak pelapor. Dengan demikian, Lembaga Ombudsman Republik Indonesia dalam memeriksa laporan tidak hanya mengutamakan kewenangan yang bersifat memaksa, misalnya pemanggilan, namun Lembaga Ombudsman dituntut untuk mengutamakan pendekatan persuasif kepada para pihak agar Penyelenggaraan Negara dan pemerintahan mempunyai kesadaran sendiri untuk dapat menyelesaikan laporan atas dugaan Maladministrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dengan menggunakan pendekatan tersebut, maka berarti tidak semua laporan harus diselesaikan melalui mekanisme rekomendasi. Hal ini yang membedakan Lembaga Ombudsman demgan Lembaga penegak hukum atau pengadilan dalam menyelesaikan laporan.