

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirahim.....

Assalamualaikumwarahmatullahwabarakatuh....

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmatnya, perlindungan dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini dengan penulisan sebuah karya tulis untuk memenuhi persyaratan ujian dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Medan Area, dalam hal ini penulis sudah membuat dan menyusun skripsi ini sebaik mungkin, namun karena ada kesalahan oleh karena itu penulis sangat mengharap kan saran dan kritik dari pembaca yang bersifat korektif dan konstruktif demi kesempurnaan dari skripsi ini.

Skripsi ini juga terselesaikan karena adanya bantuan, bimbingan dan dorongan , saran , nasehat, fasilitas, serta, dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H.A.Yakub Matondang, MA Selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Dr. Utari Maharani Barus, SH. M.H, Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
3. Ibu Anggreini Atmeini Lubis, SH. M, Hum, Selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik dan sekaligus Ketua Departemen Hukum Administrasi Negara pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

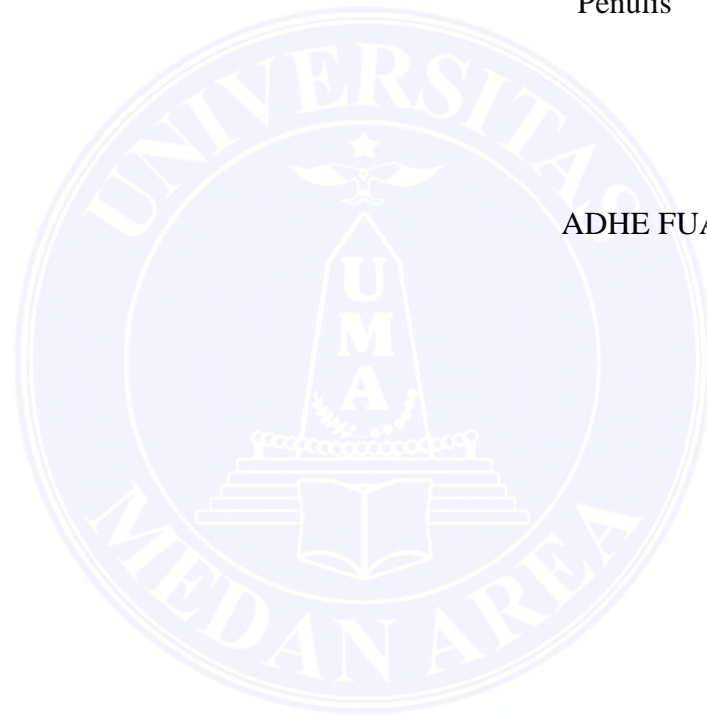
4. IbuHj. Jamila SH. M.Hum. Selaku Dosen Pembimbing 1, yang telahmemberikan pembelajaran kehidupan kepada saya agar selalu lebih baik dan terbaik.
5. Bapak. H. Abdul Lawali Hasibuan, SH. M.H., Selaku dosen Pembimbing II
6. Bapak Abi jumroh, SH. M.Kn. Selaku seketaris dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen dan sekaligus Staf Administrasi di Fakultas Hukum Universitas Medan area.
8. Kedua orang tua penulis yang telah senantiasa tanpa henti menaruh harapan besar kepada penulis untuk dapat memberikan panutan kepada adik-adik penulis untuk dapat memberikandorongan kepada penulis dalam meyelesaian perkuliahan penulis dengan baik. Semoga kasih sayangmereka tetap menyertai penulis dalam setiap perjalanan kehidupan penulis.
9. Terimakasih juga kepada yang terkasih kuHilda Yanti. AmKeb,SKM yang telah mendukung penuh dalam setiap penyelesaian skripsi ini.
10. Terimakasih juga kepada kawan-kawan se-almamater yang telahmemberikan dorongan yang membangun dan nasehat yang baik sehingga nantinya ilmu yang di dapatkan penulis bisa di pergunakan dan diaplikasikan di dalam masyarakat, semoga sukses dalam meraih cita-citanya.

Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang membantu memberi semangat, dukungan, saran maupun doa. Penulis juga dengan kerendahan hati banyak membutuhkan saran, kritik, yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Sebagai penutup, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Medan, Mei 2015

Penulis

ADHE FUARI HASIBUAN



DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN PENGESAHAN | i |
| LEMBAR PERNYATAAN | ii |
| ABSTRAK | iii |
| ABSTRACT | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| RIWAYAT HIDUP | vii |
| DAFTAR ISI | viii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2. Identifikasi Masalah | 9 |
| 1.3. Pembatasan Masalah | 11 |
| 1.4. Perumusan Masalah..... | 11 |
| 1.5. Tujuan Penelitian Dan Mamfaat Penelitian | 12 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 14 |
| 2.1. Uraian Teori | 14 |
| 2.1.1. Teori Negara Hukum | 14 |
| 2.1.2. Teori Pengawasan Dalam Hukum Administrasi Negar | 29 |
| 2.2. Kerangka Pemikiran | 30 |

| | |
|---|-----------|
| 2.3. Hipotesa..... | 32 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 34 |
| 3.1. Jenis, Sifat, Lokasi, dan Waktu Penelitian | 34 |
| 3.1.1. Jenis | 34 |
| 3.1.2. Sifat..... | 34 |
| 3.1.3. Lokasi | 34 |
| 3.1.4. Waktu Penelitian | 35 |
| 3.2. Teknik pengumpulan Data..... | 35 |
| 3.3. Analisis Data..... | 37 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 39 |
| 4.1. Hasil Penelitian..... | 39 |
| 4.1.1. Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Dan Implementasinya Di Sumatera Utara | 36 |
| 4.1.2. Managemen Pengaduan Masyarakat | 53 |
| 4.1.3. Peran Ombudsman Dalam Mewujudkan <i>Good governance</i> . | 61 |
| 4.1.4. Faktor-Faktor Penghambat Dan Pendukung Ombudsman Sumut Dalam Menjalankan Kewenangannya..... | 66 |
| 4.2. Hasil Pembahasan | 67 |
| 4.2.1. Konsekuensi Dari Tindakan Maladministrasi | 67 |
| 4.2.2. Prosedur Penangan Pelayanan Masyarakat Pencegahan Dan Penyelesaian Maladministrasi | 69 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 79 |
| 5.1. Kesimpulan | 79 |
| 5.2. Saran | 81 |
| DAFTAR PUSTAKA | 77 |
| DAFTAR LAMPIRAN | 80 |