

SKRIPSI
IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008
TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
DALAM PENANGANAN LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT
KALIMANTAN SELATAN TAHUN 2022

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada
Program Studi Ilmu Pemerintahan

ALI ZAINAL ABIDIN
1910413210033



Program Studi Ilmu Pemerintahan

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN
2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008
TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM
PENANGANAN LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT
KALIMANTAN SELATAN TAHUN 2022**

- A. Nama Mahasiswa: Ali Zainal Abidin NIM: 1910413210033
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 10 Mei 2023
- C. Tim Penguji:
- a. Ketua
Drs. Abdurrahman M.Si
NIP. 19631227 198903 1 002 (.....)
 - b. Sekretaris
Siti Hamidah, S.Sos, M.Si
NIP. 19750914 200212 2 001 (.....)
 - c. Anggota
Fadly, S.I.P, M.I.P
NIP. 19900123 201903 1 008 (.....)

Banjarmasin, 14 Juli 2023
Ketua Pembimbing

Drs. Abdurrahman M.Si
NIP. 19631227 198903 1 002

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 19730122 199802 1 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Jum'at tanggal 23 bulan Juni tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3586/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 16 Juni 2023 untuk menguji Skripsi :

Nama : Ali Zainal Abidin
NIM : 1910413210033
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Implementasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat Kalimantan Selatan Tahun 2022
Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi I Gedung Lama Fisip ULM
Waktu Ujian : 09.00 Wita – Selesai
Nilai : 81,6 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal :

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Ali Zainal Abidin

1. Ketua : Drs. Abdurrahman, M.Si

()

2. Sekretaris : Siti Hamidah, S.Sos, M.Si

()

3. Anggota : Fadly, S.I.P, M.I.P

()

Mengetahui/membenarkan :
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan

Husein Abdurrahman, S.Sos, M.Si
NIP 197111031999031002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ali Zainal Abidin

NIM : 1910413210033

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul “Implementasi Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 26 Tahun 2012 tentang Penataan dan Pemberdayaan Pedagang Kaki Lima di Kawasan Pasar Lama” benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil duplikasi, maka saya bersedia menerima sanksi dari perbuatan tersebut.

Hal-hal yang berkaitan dengan teknik penulisan, telah sesuai dengan pedoman Karya Tulis Ilmiah Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung

Mangkurat.

Banjarmasin, 25 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



METERAI
TEMPER
BACA KX481843288

Ali Zainal Abidin
NIM. 1910413210033

ABSTRAK

Ali Zainal Abidin, 1910413210033, 2023 “*Implementasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat Kalimantan Selatan Tahun 2022*”. dibawah bimbingan Abdurrahman

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat Kalimantan Selatan tahun 2022. Metode yang digunakan kualitatif dengan tipe deskriptif. Teori pada penelitian ini menggunakan teori implementasi George C. Edward III yang terdiri dari empat faktor yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Data yang didapatkan dengan observasi, dokumentasi, dan juga wawancara yang dianalisis berdasarkan Miles And Huberman. Tahun 2022 Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan menangani laporan pengaduan masyarakat mencapai 235 laporan yang dibandingkan dengan 4 tahun sebelumnya laporan yang masuk ke Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan selalu mengalami peningkatan. Tingginya akses dan selalu meningkatnya laporan masyarakat yang ditangani oleh Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan menjadi latar belakang dilakukannya penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat Kalimantan Selatan tahun 2022 sudah optimal. Pada tahun 2022 Ombudsman Kalimantan Selatan sudah menangani laporan pengaduan masyarakat dengan maksimal karena terselesaikannya laporan masyarakat dengan baik dan tepat waktu. Namun, ada beberapa hal yang masih menjadi kendala Ombudsman Kalimantan Selatan antara lain akses informasi terhadap Peraturan Daerah sulit ditemukan dan dari kognisi yaitu lambatnya respon terlapor.

Saran dari peneliti yaitu memberikan pelatihan yang lebih intensif kepada staf, menambah staf untuk meningkatkan kinerja terkait penyelesaian administrasi dan kepada pemerintah diharapkan agar dapat melakukan penyempurnaan terhadap Undang-Undang No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam hal pemberian sanksi pidana kepada terlapor apabila tidak melaksanakan LAHP.

Kata kunci: implementasi, penanganan laporan, Ombudsman Kalsel

ABSTRACT

Ali Zainal Abidin, 1910413210033, 2023 “Implementation of Law Number 37 of 2008 concerning the Ombudsman of the Republic of Indonesia in Handling South Kalimantan Community Complaint Reports in 2022”. Under the guidance of Abdurrahman

This study aims to determine the implementation of Law Number 37 of 2008 concerning the Ombudsman of the Republic of Indonesia in handling complaints from the people of South Kalimantan in 2022. The method used is qualitative with a descriptive type. The theory in this study uses George C. Edward III's implementation theory which consists of four factors, namely communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. Data obtained by observation, documentation, and also interviews were analyzed based on Miles And Huberman. In 2022 the South Kalimantan Representative Ombudsman handled reports of public complaints reaching 235 reports compared to the previous 4 years, reports coming to the South Kalimantan Representative Ombudsman always experienced an increase. The high level of access and the ever-increasing public reports handled by the South Kalimantan Representative Ombudsman are the background for conducting this research.

The results of the study show that the implementation of Law Number 37 of 2008 concerning the Ombudsman of the Republic of Indonesia in handling complaints from the people of South Kalimantan in 2022 has been optimal. In 2022 the South Kalimantan Ombudsman handled reports of public complaints to the fullest because the community reports were completed properly and on time. However, there are several things that are still an obstacle for the South Kalimantan Ombudsman, including access to information on Regional Regulations that are difficult to find and from cognition, namely the slow response of the reported party.

Suggestions from researchers are to provide more intensive training staff, adding staff to improve performance related to administrative settlement, and the government it is hoped that it can make improvements to Law No. 37 of 2008 concerning the Ombudsman of the Republic of Indonesia in terms of imposing criminal sanctions on the reported if they do not implement LAHP.

Keywords: Implementation, Report Handling, South Kalimantan Ombudsman

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan ke Hadirat Allah SWT. Karena atas limpahan rahmat dan ridho-Nya, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir penelitian dalam bentuk Skripsi dengan judul “implementasi Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat Kalimantan Selatan tahun 2022”.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan untuk mencapai Sarjana Strata-1 Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, pada penyusunan dan penyelesaian skripsi ini, peneliti banyak mendapat bantuan, bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;
3. Husein Abdurrahman, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;
4. Drs. Abdurrahman, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan secara komprehensif, arahan, saran perbaikan, dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini;
5. Siti Hamidah, S.Sos, M.Si selaku penguji yang telah memberikan arahan, saran perbaikan, dan memotivasi dalam penyusunan skripsi ini;

6. Fadly, S.IP, M.IP selaku penguji yang telah memberikan arahan, saran perbaikan, dan memotivasi dalam penyusunan skripsi ini;
7. Seluruh dosen dan civitas Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Lambung Mangkurat;
8. Seluruh pegawai Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan atas izin dan dukungan serta ilmu yang diberikan;
9. Kedua orang tua, ayahanda Mastur dan ibunda Lini Sumarni yang selalu memberikan dukungan dan doanya kepada peneliti untuk keberkahan hidup dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini;
10. Keluarga besar yang telah mendoakan dan memotivasi peneliti untuk senantiasa bersamangat dalam penyelesaian skripsi ini;
11. Teman-teman peneliti yang telah memotivasi dan dukungan dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Banjarmasin, 6 Juni 2023

Peneliti

Ali Zainal Abidin

1910413210033

DAFTAR ISI

	halaman
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
1.3 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Relevansi penelitian dengan Ilmu Pemerintahan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Implementasi Kebijakan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengertian Implementasi	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Implementasi Kebijakan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.3 Penanganan Pengaduan	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Pengaduan	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Penanganan Pengaduan	Error! Bookmark not defined.
2.4 Ombudsman	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Pengertian Ombudsman	Error! Bookmark not defined.
2.4.2 Fungsi Ombudsman	Error! Bookmark not defined.
2.4.3 Tujuan Ombudsman	Error! Bookmark not defined.
2.5 Kerangka Berpikir	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Tipe Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Informan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4 Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Waktu dan Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6 Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.7 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.

3.8 Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.9 Teknik Pengabsahan Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Sifat Kelembagaan Ombudsman.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Sejarah Ombudsman Indonesia.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Visi, Misi, Dan Tugas Pokok	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Struktur Organisasi Ombudsman Kalimantan Selatan.....	Error! Bookmark not defined.
Bookmark not defined.	
4.2 Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Komunikasi	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Sumber Daya	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Disposisi.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Struktur Birokrasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.3 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Komunikasi	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Sumber Daya.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Disposisi.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.4 Struktur Birokrasi.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

1.1 Jumlah Kasus Laporan Yang di Tangani Ombudsman Kalimantan Selatan.....	8
--	---

DAFTAR BAGAN

3.1 Kerangka Berpikir.....	35
----------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

4.1 Strktur Organisasi	49
------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	89
Lampiran 2 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia	90
Lampiran 3 Pedoman Wawancara	112
Lampiran 4 Dokumentasi	119