

SKRIPSI

**PERAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN KALIMANTAN SELATAN
TERHADAP PENGADUAN PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU ONLINE 2023
KOTA BANJARMASIN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1)

Program Studi Ilmu Pemerintahan

BOY BARONANG RANGGAN

2010413210004



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
BANJARMASIN
2024**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP VIA
WEBSITE PARAK ACIL DI UPT DISDUKCAPIL
KECAMATAN BANJARMASIN SELATAN
KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : Ria Adini NIM: 2010413220033
- 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 : 03 Mei 2024
- C. Tim Penguji:
- a. Ketua
Drs. H. Saifudin, M.Hum
NIP. 19640910 198903 1 005 (.....)
 - b. Sekretaris
Siti Mauliana Hairini, S.IP., M.A
NIP. 19901010 201903 2 029 (.....)
 - c. Anggota
Dr. Budi Kristanto, S.IP., M.Si
NIP. 19790902 200312 1 001 (.....)

Banjarmasin, 15 Mei 2024
Ketua Pembimbing

Drs. H. Saifudin, M.Hum
NIP. 19640910 198903 1 005

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 Senin tanggal 20 bulan Mei tahun 2024, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: /UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal Mei 2024 untuk menguji Skripsi :

Nama : Boy Baronang Rangan
NIM : 2010413210004
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Terhadap Penerimaan Peserta Didik Baru (Ppdb) Online 2023 di Kota Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi 2 Gedung Lama Fisip ULM
Waktu Ujian : 16.00 Wita – Selesai
Nilai : 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 : 20 Mei 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Boy Baronang Rangan

1. Ketua : Fadly, S.IP, M.I.P. ()
2. Sekretaris : Drs. H. Saifudin, M.Hum. ()
3. Anggota : Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si. ()

Mengetahui/membenarkan :
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan

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

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Boy Baronang Ranggan
NIM : 2010413210004
Tempat/Tanggal Lahir : Muara Teweh, 13 September 2002
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Proposal Skripsi yang berjudul “Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Terhadap Pengaduan Penerimaan Peserta Didik Baru Online 2023 Di Kota Banjarmasin” benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain. Tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan proposal skripsi ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

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

Banjarmasin, 20 Mei 2024
Penulis

Boy Baronang Ranggan
NIM : 2010413210004

ABSTRAK

Boy Baronang Ranggan, 2010413210004, 2024, *Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Terhadap Pengaduan Penerimaan Peserta Didik Baru Online 2023 Di Kota Banjarmasin*, dibimbing oleh Fadly.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Terhadap Pengaduan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online 2023 Di Kota Banjarmasin. Metode yang dipakai kualitatif tipe deskriptif. Teori pada penelitian ini memakai teori Peran dari Deddy Mulyadi(2016) dengan menggunakan 4 indikator penilaian peran yaitu: Keberhasilan pekerjaan menurut kualitas dan kuantitas, Ketepatan sesuai target dan waktu, Inisiatif dan daya kreatifitas, dan Proses Komunikasi. Sumber Informan yaitu Keasistenan Penerimaan dan Vertifikasi Laporan(PVL), Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, Keasistenan Pemeriksaan(Riska), Dinas pendidikan Kota Banjarmasin, dan Masyarakat yang mengadukan permasalahan PPDB.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa melalui perannya Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan telah melaksanakan perannya sesuai dengan tugas Tugas Ombudsman Menurut Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 hal tersebut dilihat dari beberapa yaitu indikator kualitas dan kuantitas. Secara kualitas Ombudsman telah menjadikan pengaduan terhadap PPDB menjadi prioritas dan secara kuantitas semua laporan yang masuk ditangani dengan baik dan juga penanganan dilakukan sesuai dengan target dan waktu yang ditetapkan. Ombudsman juga berinisiatif membuka posko pengaduan, penyebaran informasi melalui media sosial, dan melakukan sidak ke sekolah. Lalu, dalam komunikasi baik antar keasistenan , antar lembaga, dan masyarakat berjalan dengan baik.

Kepada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan selatan dianjurkan untuk menambah jumlah sumber daya manusia khususnya khususnya di Keasistenan Pemeriksaan Laporan (Riksa) sebanyak 2 orang , melakukan evaluasi setelah PPDB selesai bersama pihak terkait secara rutin setiap tahunnya, Serta memanfaatkan media sosial TikTok untuk membuat konten kreatif ombudsman khususnya sosialisasi pembukaan aduan mengenai PPDB.

Kata Kunci : Peran, PPDB, Ombudsman.

ABSTRACT

Boy Baronang Ranggan, 2010413210004, 2024, *The Role of the Indonesian Ombudsman Representative of South Kalimantan in the 2023 Online Admission of New Students in the City of Banjarmasin*, supervised by Mr. Fadly

The study is aimed to understand the role of the Ombudsman RI Representative of South Kalimantan in handling complaints regarding the 2023 Online Student Admission Process in Banjarmasin City. The method used is qualitative with the descriptive type, applying Deddy Mulyadi's (2016) Role Theory with four indicators: job success based on quality and quantity, timeliness in meeting targets, initiative and creativity, and the communication process. Informants include the Assistant for Admissions and Report Verification, the Assistant for Maladministration Prevention, the Examination Assistant, Department of Education of Banjarmasin City, and the public who filed complaints of the PPDB.

The result showed that the Ombudsman RI Representative of South Kalimantan has fulfilled its role as outlined in Law Number 37 of 2008, evident through indicators of quality and quantity. The Ombudsman prioritized complaints about the student admission process (quality) and handled all reports (quantity) according to set targets and timelines. They also opened complaint posts, disseminated information via social media, and conducted school inspections. Communication within the team, between institutions, and with the public were effective.

It is recommended that the Ombudsman RI Representative of South Kalimantan increase human resources by adding two staff members to the Report Examination Assistance team (Riksa), conduct annual evaluations with related parties after the student admission process, and use TikTok to create creative content, especially for introducing the complaint process for student admissions.

Keywords: Role, Quality, Quantity, Time Target, Initiative, Communication

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Terhadap Pengaduan Penerimaan Peserta Didik Baru Online 2023 Di Kota Banjarmasin”**. Adapun maksud dari penulisan skripsi ini adalah salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan S1 Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, penulis akui tidak sedikit hambatan dan rintangan yang penulis temui dalam penyusunan proposal skripsi ini. Untuk itu, demi sempurnanya skripsi ini penulis sangat membutuhkan dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materil. Kelancaran dalam penulisan skripsi ini juga tidak terlepas dari semua pihak yang turut memberikan dukungan dengan memberikan doa, saran dan kritik, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Bapak/Ibu :

- 1) Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan studi di Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
- 2) Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

- 3) Husein Abdurrahman, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah banyak memberikan arahan kepada penulis selama berlangsungnya perkuliahan.
- 4) Arif Rahman Hakim, S.Sos, M.I.P selaku dosen pembimbing akademik yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan juga arahan kepada penulis selama berlangsungnya perkuliahan
- 5) Fadly, S.I.P M,I,P selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran dan kritikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
- 6) Drs.H.Saifudin,M.Hum selaku dosen penguji I skripsi yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan, saran dan kritikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- 7) Para dosen pengajar serta semua civitas akademik yang telah memberikan ilmu dan jasa untuk penulis selama kuliah di Universitas Lambung mangkurat.
- 8) Ombudsman RI kantor Perwakilan Kalimantan Selatan, Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin, serta masyarakat yang telah bekerja sama bersedia memberikan informasi mengenai penulisan skripsi ini.
- 9) Kepada kedua orang tua saya yang sangat saya cintai yaitu, Alm. Bapak Agustinus Rangan dan Ibu Santi atas segala cinta dan kasih sayang, doa yang tiada hentinya, kesabaran yang ikhlas dan tulus dalam membesarkan, merawat, serta memberikan dukungan penuh menjadi motivator yang luar

biasa baik secara moral dan materi serta rela mengorbankan segalanya demi kebahagiaan dan masa depan penulis.

Banjarmasin, 20 Mei 2024

Boy Baronang Ranggan

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
BERITA ACARA.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR BAGAN.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 .Latar Belakang	1
1.2 .Rumusan Masalah	6
1.3 .Tujuan Penelitian.....	6
1.4 .Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 .Relevansi Dengan Ilmu Pemerintahan	8
2.2 .Penelitian Terdahulu.....	9
2.3 .Konsep Peran.....	11
2.3.1 Pengertian Peran	11
2.3.2 Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online	14
2.3.3 Ombudsman Republik Indonesia.....	16
2.4 .Kerangka Pemikiran.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Pendekatan Penelitian	23
3.2 Tipe Penelitian.....	23
3.3 Instrumen Penelitian.....	24
3.4 Informan Penelitian.....	24
3.5 Fokus Penelitian	24

3.6 Analisis Data.....	26
3.7 Sumber Data.....	27
3.8 Teknik Pengumpulan Data	28
3.9 Keabsahan Data.....	29
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	31
4.1 .Sejarah Singkat Ombudsman RI Perwakilan Kalsel	31
4.2 .Visi, Misi,Tugas Pokok dan Fungsi.....	31
4.3 .Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Kalsel	33
4.4 .Kepegawaian Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan	34
4.3.1 Jenis Kelamin.....	34
4.3.2 Jabatan	35
4.3.3 Tingkat Pendidikan	36
4.3.4 Masa Kerja.....	37
4.5 .Keasistenan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.....	37
4.6 .Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan	38
4.7 .Keasistenan Pemeriksaan Laporan.....	39
4.8 .Keasistenan Pencegahan Maladministrasi	40
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	43
5.1 .Hasil Penelitian	43
5.1.1 Peran Ombudsman berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008.....	43
5.1.2 Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Terhadap Pengaduan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online 2023 Di Kota Banjarmasin	45
5.1.3 Kendala Dalam Menjalankan Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Terhadap Pengaduan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online 2023 Di Kota Banjarmasin	55
5.2 .Pembahasan.....	56
BAB VI PENUTUP	60
6.1 .Kesimpulan.....	60
6.2 .Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	x
LAMPIRAN.....	

DAFTAR BAGAN

No.	Judul	Halaman
	BAGAN 1. Kerangka Pemikiran.....	26
	BAGAN 2. Komponen Dalam Analisis Data.....	35

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
	Gambar 1. Struktur Ombudsman RI Perwakilan Kalsel 2022.....	39
	Gambar 2. Dokumentasi penindaklanjutan aduan.....	52
	Gambar 3. Sosialisasi ombudsman mengenai PPDB tahun 2023.....	55
	Gambar 4. Dokumentasi Proses Komunikasi Antar Lembaga.....	59

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
Tabel 1.	Persentase Identifikasi Jenis Kelamin Pegawai.....	40
Tabel 2.	Persentase Identifikasi Jabatan Pegawai.....	41
Tabel 3.	Persentase Identifikasi Tingkat Pendidikan Pegawai.....	42
Tabel 4.	Persentase Identifikasi Masa Kerja Pegawai.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
Lampiran 1.	xiii
Lampiran 2.	xiv
Lampiran 2.	xv
Lampiran 3.	xvi
Lampiran 4.	xvii
Lampiran 5.	xiv