

SKRIPSI

KINERJA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN KALIMANTAN SELATAN DALAM MENYELESAIKAN LAPORAN MASYARAKAT DI TENGAH PANDEMI COVID-19

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik**

Konsentrasi:

Manajemen Publik

Christian Felix Ciptadi

NIM. 1910411110012



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**KINERJA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN
KALIMANTAN SELATAN DALAM MENYELESAIKAN LAPORAN
MASYARAKAT DI TENGAH PANDEMI COVID-19**

A. Nama Mahasiswa : Christian Felix Ciptadi NIM :1910411110012

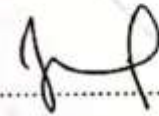
B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 02 Maret 2023

C. Tim Penguji

a. Ketua

(H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.si)

NIP. 197706012002121001

(.....)

b. Sekretaris

(Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si.)

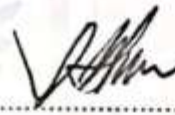
NIP. 197507062005011001

(.....)

c. Anggota

(Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si)

NIP. 197303132003121001

(.....)

Mengetahui

Dekan FISIP ULM

Banjarmasin, 02 Maret 2023

Koordinator Program Studi



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si

NIP. 197301221998021001

Avela Dewa, S.Sos., M.Si

NIP. 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis tanggal 02 bulan Maret tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1057/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 24 Februari untuk menguji skripsi :

Nama : Christian Felix Ciptadi
NIM : 1910411110012
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Menyelesaikan Laporan Masyarakat Di Tengah Pandemi Covid-19
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb Fisip Ulm
Waktu Ujian : 09.00 wita s/d selesai
Nilai : 82 (A)
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

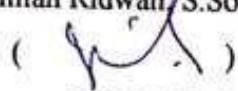


Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 02 Maret 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Christian Felix Ciptadi

1. ketua : H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si
()
2. Sekretaris : Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si
()
3. Anggota : Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si
()

Mengetahui/membenarkan :
Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Christian Felix Ciptadi
NIM : 1910411110012
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 20 September 2001
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "*Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Menyelesaikan Laporan Masyarakat Di Tengah Pandemi COVID-19*" merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain.

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

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 22 Februari 2023

Yang Membuat Pernyataan



Christian Felix Ciptadi
NIM. 1910411110012

ABSTRAK

Christian Felix Ciptadi, 1910411110012, 2023. Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Menyelesaikan Laporan Masyarakat Di Tengah Pandemi COVID-19. Di Bawah Bimbingan Bapak H. Nur Iman Ridwan.

Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan memegang peranan penting dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di Kalimantan Selatan. Namun pada masa pandemi COVID-19, Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan mengalami sedikit penurunan dilihat dari adanya laporan yang tertunda pada tahun 2020 ke tahun 2021, dimana pada tahun sebelumnya Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan selalu mampu menyelesaikan laporan dengan persentase seratus persen. Sedangkan pada tahun 2020 dan 2021, ada 14 dan 9 laporan yang tertunda ke periode selanjutnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam menyelesaikan laporan masyarakat di tengah pandemi COVID-19. 2) Faktor penghambat Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam menyelesaikan laporan masyarakat di tengah pandemi COVID-19.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Informan terdiri Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dan Masyarakat sebagai Pelapor. Teknik pengumpulan data yaitu Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Teknik Analisis Data meliputi Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam menyelesaikan laporan masyarakat di tengah pandemi COVID-19 sudah baik karena dapat mewujudkan harapan masyarakat, menyelesaikan laporan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), dan mampu memprioritaskan penyelesaian laporan terkait dengan dampak COVID-19. Namun, ada faktor internal dan faktor eksternal yang menjadi penghambat Ombudsman antara lain, keterbatasan akses layanan karena kebijakan *Work from Home*, kurangnya jumlah sumber daya manusia, kurangnya kesadaran instansi Terlapor akan tugas sebagai penyelenggara pelayanan publik, ketidakpatuhan masyarakat terhadap kebijakan konsultasi *online*, dan kebijakan pemerintah yaitu Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM).

Kata Kunci: Kinerja Ombudsman, Laporan Masyarakat, Pandemi COVID-19

ABSTRACT

Christian Felix Ciptadi, 1910411110012, 2023. *The Performance of the Ombudsman of The Republic of Indonesia Representative of South Kalimantan in Completing Community Reports During the COVID-19 Pandemic. Under the Guidance of Mr. H. Nur Iman Ridwan.*

The performance of Ombudsman RI Representative of South Kalimantan plays an important role in supervising the implementation of public services in South Kalimantan. However, during the COVID-19 pandemic, the performance of Ombudsman RI Representative of South Kalimantan experienced a slight decline as seen from the delayed reports from 2020 to 2021, where in the previous year Ombudsman RI Representative of South Kalimantan was always able to complete reports with one hundred percent percentage. Whereas in 2020 and 2021, there are 14 and 9 reports pending for the next period.

This study aims to determine: 1) The performance of Ombudsman RI Representative of South Kalimantan in completing community reports during the COVID-19 pandemic. 2) Knowing the inhibiting factors, The Performance of Ombudsman RI Representative of South Kalimantan in completing community reports during the COVID-19 pandemic.

The research method used is qualitative research with descriptive research type. The informant is Ombudsman RI Representative of South Kalimantan and the Community as Reporter. Data collection techniques is Observation, Interview, and Documentation. Data Analysis Techniques include Data Reduction, Data Presentation, and Conclusion Drawing.

The research results show that the performance of the Ombudsman RI Representative of South Kalimantan in completing community reports during the COVID-19 pandemic has been good because it can realize community expectations, complete reports in accordance with Standard Operating Procedures (SOP), and are able to prioritize the completion of reports related to the impact of COVID-19. However, there were internal and external factors that become obstacles to the Ombudsman, including limited access to services due to the Work from Home (WFH) policy, shortage of human resources, the Reported Agency's lack of awareness of their duties as public service providers, community disobedience to online consultation policies, and policies government, namely PPKM..

Keywords: Ombudsman Performance, Community Reports, COVID-19 Pandemic

KATA PENGANTAR

Peneliti mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan bimbingan-Nya yang diberikan kepada Peneliti, sehingga Peneliti mampu menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan lancar.

Skripsi ini disusun sebagai pemenuhan mata kuliah wajib yang harus diambil oleh seluruh mahasiswa Program Jenjang Pendidikan Sarjana (S1) yang telah memenuhi syarat. Dalam skripsi ini terurai hasil penelitian mengenai Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Menyelesaikan Laporan Masyarakat di Tengah Pandemi COVID-19.

Dalam pengerjaan dan penyelesaian Skripsi ini, Peneliti tidak lepas dari berbagai bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak baik para dosen, pihak instansi, orang tua dan kerabat terdekat yang memberikan dukungan dari belakang. Untuk itu Peneliti mengucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Bapak Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Kordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

5. Ibu Trisyvana Azwari, S.Sos., M.AP selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan menuntun Peneliti selama masa
6. Bapak M. Nur Iman Ridwan, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing Peneliti dalam menyelesaikan Skripsi ini
7. Bapak Enly Hadiyanor, S.IP., M.Si selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan dan saran bagi Peneliti demi kelancaran dan perbaikan Skripsi ini.
8. Bapak Sidderatul Akbar, S.Sos., M.Si selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan dan saran bagi Peneliti demi kelancaran dan perbaikan Skripsi ini.
9. Bapak Hadi Rahman, S. IP, M.PA (Mgmt) selaku Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan.
10. Seluruh Dosen Pengajar serta Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi S1 Administrasi Publik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah membantu Peneliti dalam mendapatkan informasi.
11. Kedua orang tua yang terhormat dan tercinta, Bapak Mulyanto Ciptadi dan Ibu Tharate, serta adik tersayang Rebecca yang dirasa tidak ada kata yang mampu untuk membalas segala perjuangan dan pengorbanan selain kata terima kasih banyak karena telah memberikan doa, kasih sayang, dukungan, dan pengorbanan baik dari sisi materiil maupun spiritual sehingga Peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini.

12. Seluruh teman-teman Program Studi Administrasi Publik Angkatan 2019 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan dan pertermanannya selama ini.
13. Seluruh Asisten Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan yang telah membantu, membimbing dan mengajarkan Peneliti berbagai hal ketika melakukan magang di kantor tersebut.
14. Seluruh teman-teman di GKE Eben Ezer Banjarmasin yang selalu memberikan doa, semangat, dan dukungan selama penyelesaian Skripsi ini.
15. Seluruh anggota grup Perusahaan Adit Jaya yang sudah memberikan doa, semangat, dan dukungan selama penyelesaian Skripsi ini.

Banjarmasin, 22 Februari 2023

Peneliti

Christian Felix Ciptadi

DAFTAR ISI

ABSTRAK	4
KATA PENGANTAR.....	7
DAFTAR ISI.....	10
DAFTAR TABEL	13
DAFTAR GAMBAR.....	14
DAFTAR LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Konsep Kinerja	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengertian Kinerja	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Penilaian Kinerja	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Indikator Penilaian Kinerja	Error! Bookmark not defined.
2.3 Konsep Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.4 Tata Cara Penyelesaian Laporan Oleh Ombudsman.....	Error! Bookmark not defined.
2.5 Kerangka Pemikiran.....	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 Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.

3.4.1 Data Primer.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Data Sekunder	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Reduksi Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.3 Penyajian Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.4 Penarikan Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.

BAB IV GAMBARAN UMUM OMBUDSMAN RI PERWAKILAN

KALIMANTAN SELATAN.....Error! Bookmark not defined.

4.1 Sejarah Singkat Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Visi, Misi, Tugas Pokok dan Fungsi	Error! Bookmark not defined.
4.3 Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan ...	Error! Bookmark not defined.
4.4 Kepegawaian Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan	Error! Bookmark not defined.
4.4.1 Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
4.4.2 Jabatan	Error! Bookmark not defined.
4.4.3 Tingkat Pendidikan	Error! Bookmark not defined.
4.4.4 Masa Kerja	Error! Bookmark not defined.
4.1 Keasistenan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan	Error! Bookmark not defined.
4.5.1 Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan	Error! Bookmark not defined.
4.5.2 Keasistenan Pemeriksaan Laporan	Error! Bookmark not defined.
4.5.3 Keasistenan Pencegahan Maladministrasi	Error! Bookmark not defined.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
5.1.1 Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Menyelesaikan Laporan Masyarakat	Error! Bookmark not defined.

5.1.2 Faktor Penghambat Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Menyelesaikan Laporan Masyarakat di Tengah Pandemi COVID-19	Error! Bookmark not defined.
5.2 Pembahasan Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
5.2.1 Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Menyelesaikan Laporan Masyarakat di Tengah Pandemi COVID-19. Error! Bookmark not defined.	
5.2.2 Faktor Penghambat Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Menyelesaikan Laporan Masyarakat di Tengah Pandemi COVID-19	Error! Bookmark not defined.
BAB VI PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
6.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
6.2Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Laporan Masyarakat di Kalimantan Selatan Tahun 2016-2019... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 1. 2 Laporan Masyarakat di Kalimantan Selatan Tahun 2020-2021... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 1 Persentase Identifikasi Jenis Kelamin Pegawai . **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 2 Persentase Identifikasi Jabatan Pegawai **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 3 Persentase Identifikasi Tingkat Pendidikan Pegawai **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 4 Persentase Identifikasi Masa Kerja Pegawai **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5. 1 Visualisasi Hasil Penelitian dan Pembahasan..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Pemikiran.....**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 4. 1 Struktur Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan 2022**Error!
Bookmark not defined.**