

**SKRIPSI**

**KOLABORASI OLEH OMBUDSMAN RI PERWAKILAN KALIMANTAN  
SELATAN DENGAN DINAS PENDIDIKAN KOTA BANJARMASIN DALAM  
PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK**

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

**disusun oleh :**

**Muhammad Rizkiyannor**

**NIM. 1910411210021**



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

**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**KOLABORASI OLEH OMBUDSMAN RI PERWAKILAN KALIMANTAN  
SELATAN DENGAN DINAS PENDIDIKAN KOTA BANJARMASIN DALAM  
PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK**

A. Nama Mahasiswa : Muhammad Rizkiyannor  
NIM : 1910411210021

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 : 22 Juni 2023

C. Tim Penguji

a. Ketua

(Erma Ariyani, S.Sos., M.Sc.)

NIP. 198210022005012002

(.....)

b. Sekretaris

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

NIP. 197706012002121001

(.....)

c. Anggota

(Hj. Aulia, S.Sos, M.AP)

NIP. 197912262003122001

(.....)

Mengetahui  
Dekan FISIP ULM

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

NIP. 197301221998021001

Banjarmasin, 25 Agustus 2023  
Koordinator Program Studi

Avela Dewi, 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 22 bulan Juni 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: 3689/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 20 Juni untuk menguji skripsi :

Nama : Muhammad Rizkiyannor  
NIM : 1910411210021  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Kolaborasi Oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Dengan Stakeholder Di Kota Banjarmasin Dalam Peningkatan Pelayanan Publik

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb Fisip Ulm  
Waktu Ujian : 12.00 wita s/d selesai  
Nilai : *B (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 : 22 Juni 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Muhammad Rizkiyannor

1. ketua : Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc  
( *EA* )
2. Sekretaris : H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos,  
M.Si  
( *HIR* )
3. Anggota : Hj. Aulia, S.Sos, M.AP  
( *A* )

Mengetahui/membenarkan :  
a.n. Dekan  
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,



Avela Dewi, S.Sos, M.Si  
NIP 197506181999032002

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Rizkiyannor  
Tempat/ Tanggal Lahir : Banjarmasin / 26 Mei 2000  
NIM : 1910411210021  
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Alamat Rumah : Jln. Mesjid Jami Rt. 04 Rw. 02 No. 37 Gg. Melati

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/ pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 27 Desember 2023  
Yang Membuat Pernyataan,



**Muhammad Rizkiyannor**  
**1910411210021**

## **ABSTRAK**

### **Muhammad Rizkiyannor 1910411210021 Kolaborasi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dengan Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin dalam Peningkatan Pelayanan Publik, di bawah bimbingan Ibu Erma Ariyani**

Sebagai bentuk dorongan peningkatan pelayanan publik di wilayah Kalimantan selatan khususnya dalam bidang koordinasi terkait pelayanan publik Ombudsman melakukan Kolaborasi bersama stakeholder di Kota Banjarmasin melalui perjanjian kerja sama (PKS). Walaupun kolaborasi tersebut sudah berjalan namun nyatanya laporan masyarakat masih dianggap tinggi maka dalam penelitian ini mengungkap bagaimana kolaborasi itu dilaksanakan dalam menangani kasus Maladministrasi bersama dengan Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin yakni 2 fokus kasus KIP yang tidak terdata dan sekolah rusak pada SDN Alalak 2 dilihat dari perspektif Teori Kolaborasi.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Adapun sumber data yang digunakan yakni data primer dan sekunder melalui wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan cara kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan memenuhi beberapa point dimensi kolaborasi dari kolaborasi yang dicenangkan bersama Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin, meliputi keanggotaan yang terangan-terangan, organisasi, proses yang interaktif, bersifat sementara, namun secara garis besar dalam kolaborasi ini secara tujuan transmusalional kolaborasi yakni peningkatan pelayanan publik masih belum terlaksana secara maksimal.

**Kata Kunci : Kolaborasi, Stakeholder, Banjarmasin**

## **ABSTRACT**

***Muhammad Rizkiyannor 1910411210021 Collaboration of the Indonesian Ombudsman Representative of South Kalimantan with the Banjarmasin City Education Office in Improving Public Services, under the guidance of Ms. Erma Ariyani***

*As a form of encouragement to improve public services in the South Kalimantan region, especially in the field of coordination related to public services, the Ombudsman collaborates with stakeholders in the City of Banjarmasin through a cooperation agreement (PKS). Even though this collaboration has been running, in fact, community reports are still considered high, so this research reveals how the collaboration was carried out in handling cases together with the Banjarmasin City Education Office, namely 2 focus cases on KIP which were not recorded and schools damaged at SDN Alalak 2 from the perspective of Collaboration Theory.*

*This study used a qualitative research method with a descriptive research type. The data sources used are primary and secondary data through interviews and documentation. Data analysis techniques by condensing data, presenting data and drawing conclusions.*

*The results of the study show that the Indonesian Ombudsman Representative for South Kalimantan fulfills several points of the collaboration dimensions of the collaboration planned with the Banjarmasin City Education Office, including overt membership, organization, interactive processes, temporary in nature, but in outline this collaboration is transmutational in nature. namely the improvement of public services has not been carried out optimally.*

***Keywords: Collaboration, Stakeholders, in the City of Banjarmasin***

## **KATA PENGANTAR**

Saya mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT., atas rahmat-Nya lah saya bisa menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Kolaborasi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dengan Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin dalam Peningkatan Pelayanan Publik” ini hingga selesai dengan lancar sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Tak lupa juga Sholawat serta salam juga kita junjungkan kepada Nabi Muhammad SAW., semoga kita bersama-sama bisa berkumpul dengan beliau di Yaumul Akhir nanti.

Adapun Skripsi ini disusun atas urgensi untuk mendapatkan Gelar S1 Mahasiswa Program Jenjang Pendidikan Sarjana (S1) yang telah memenuhi syarat. Dalam menyelesaikan Skripsi ini saya sebagai penulis tidak lepas dari bimbingan dan pengerahan dari berbagai pihak baik internal kampus maupun di Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Kalsel, baik itu dosen, asisten Ombudsman, dan pihak lainnya, maka dari itu saya mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua saya yang saya cintai dan saya banggakan serta yang selalu mendoakan saya sedari kecil hingga dewasa, yaitu Bapak (Alm) Asnan, dan Ibu Noor Jennah.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si., selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si., selaku Dekan FISIP ULM.

4. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik FISIP ULM
5. Ibu Erma Ariyani, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Bapak Hadi Rahman, S.IP., M.PA., (Mgmt), selaku Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.
7. Serta dosen, teman, dan pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.

Atas segala bimbingan dan kerja samanya saya selaku penyusun Skripsi ini berharap semuanya diberikan balasan dan keberkahan yang setimpal dari Allah SWT. Saya menyadari bahwasannya masih banyak kekurangan dalam penyusunan Skripsi ini, jadi kiranya segala kritik dan saran yang diberikan dapat membangun skripsi yang dibuat oleh penulis. Semoga Skripsi ini bisa bermanfaat bagi pembaca, maupun kita semua, Sekian Terima Kasih.

Banjarmasin, 22 Juni 2023,  
Penulis

Muhammad Rizkiyannor



## **DAFTAR ISI**

<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABLE</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	12
1.3    Tujuan Penelitian.....	12
1.4    Manfaat Penelitian.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	13
2.1    Penelitian Terdahulu .....	13
2.2    Konsep Teoritis .....	17
2.3    Kerangka Pemikiran.....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	43
3.1    Pendekatan Penelitian .....	43
3.2    Tipe Penelitian.....	43
3.3    Lokasi Penelitian .....	44
3.4    Informan Penelitian .....	44
3.5    Sumber Data.....	45
3.6    Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.7    Teknik Analisis Data .....	48

<b>BAB IV GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>49</b>
4.1    Gambaran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan .....	49
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>59</b>
5.1    Hasil Penelitian .....	59
5.1.1 Koordinasi dengan Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin dalam menangani maladministrasi .....	59
5.2    Pembahasan .....	74
5.2.1 Kolaborasi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dengan Stakeholder di Kota Banjarmasin dalam Peningkatan Pelayanan Publik.....	74
5.2.2 Faktor Penghambat Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dengan Stakeholder di Kota Banjarmasin dalam Peningkatan Pelayanan Publik .....	83
5.1.3 Faktor Penghambat Koordinasi dengan Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin.....	86
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>85</b>
6.1    Kesimpulan.....	85
6.2    Saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>9</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Zona Kepatuhan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah .....	5
Tabel 1.2	Data Laporan Masyarakat .....	8
Tabel 5.1	Tabel Matriks Penelitian .....	81

## Daftar Gambar

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 4.1	Struktur Organisasi.....	53

## Daftar Lampiran

Lampiran 1	Dokumentasi Penelitian.....	97
Lampiran 2	Pedoman Wawancara .....	100
Lampiran 3	Berkas Penelitian .....	104

