

SKRIPSI

**PERAN LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN KALIMANTAN SELATAN DALAM
PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PADA PELAYANAN
PUBLIK DI KOTA BANJARMASIN**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
(S1) Pada Program Studi Administrasi Publik**



**Mariya Ulfah
NIM. 2110411320036**

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

LEMBAR PENGESAHAN

PERAN LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN KALIAMANTAN SELATAN DALAM PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PADA PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BANJARMASIN

A. Nama Mahasiswi: Mariya Ulfah NIM : 2110411320036

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 4 Desember 2024

C. Tim Penguji

a. Ketua

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


NIP. 197303132003122001


(.....)

b. Sekretaris

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


NIP. 198210022002012002


(.....)


c. Anggota

(Anjani, S.AP, M.AP)


NIP. 199506102022032018


(.....)

Mengetahui
Dekan FISIP ULM


Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001

Banjarmasin, 4 Desember 2024
Koordinator Program Studi


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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
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 Rabu tanggal Empat bulan Desember tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 6013 /UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 25 November untuk menguji skripsi :

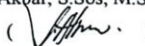
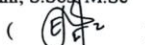

Nama : Mariya Ulfah
NIM : 2110411320036
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pencegahan Maladministrasi Pada Pelayanan Publik Di Kota Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 11.00 wita s/d selesai
Nilai : 81 (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 : 4 Desember 2024

Tim Penguji,

- Mahasiswa yang diuji,
- Mariya Ulfah
- ketua : Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si
()
 - Sekretaris : Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc
()
 - Anggota : Anjani, S.AP, M.AP
()

(Mengetahui/membenarkan :
Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,
Iveta Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 197506161999032002



LEMBAR PERNYATAAN KEASILAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mariya Ulfah
NIM : 2110411320036
Tempat/Tanggal Lahir : Nagara, 9 September 2002
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul "*Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Pencegahan Maladministrasi Pada Pelayanan Publik di Kota Banjarmasin*" merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan dan pikiran saya sendiri.

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

Hal-hal yang berkaitan dengan teknis penulisan, telah sesuai dengan pedoman penulisan karya tulis ilmiah Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 2 Januari 2025
Yang Membuat Pernyataan



Mariya Ulfah
NIM. 2110411320036

ABSTRAK

Mariya Ulfah, 2110411320036, 2024. Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Pencegahan Maladministrasi Pada Pelayanan Publik di Kota Banjarmasin. Dibawah bimbingan Sidderatul Akbar.

Maladministrasi merupakan sebuah tindakan yang melanggar etika pelayanan publik atau tindakan yang sangat jauh dari mencapai tujuan dalam pelayanan publik. Dalam pemberian layanan publik oleh pemerintah atau penyelenggara pelayanan publik masih kerap ditemui praktek maladministrasi di Indonesia, salah satunya di Kalimantan Selatan. Kota Banjarmasin memiliki jumlah praktek maladministrasi paling tinggi dari 11 kabupaten dan 2 kota di Kalimantan Selatan. Pencegahan maladministrasi di Kalimantan Selatan ini menjadi tugas penting yang perlu dilakukan oleh Ombudsman RI Kalimantan Selatan. Dengan demikian, tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan peran Ombudsman RI Kalsel dalam pencegahan maladministrasi di Kota Banjarmasin dan apa saja faktor penghambat yang dialami Ombudsman RI Kalsel dalam melakukan pencegahan maladministrasi di Kota Banjarmasin.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif, pendekatan tersebut digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh melalui observasi partisipasi aktif, wawancara dengan Kepala Keasistenan Pencegahan dan Asisten Pencegahan Ombudsman RI Kalsel, serta dengan masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik, dan dilakukan studi dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Ombudsman RI Kalsel telah melakukan peran pencegahan maladministrasi pada pelayanan publik di Kota Banjarmasin sesuai dengan yang ditetapkan dalam Undang-Undang No 37 Tahun 2008 yang terdiri dari penilaiann kepatuhan komponen standar pelayanan publik, kajian permasalahan yang berpotensi maladministrasi, melakukan sosialisasi, dan menjalin jaringan kerjasama, (2) dalam melakukan pencegahan maladministrasi terdapat beberapa faktor penghambat/kendala yang dialami Ombudsman RI Kalsel yakni kendala eksternal seperti (a) sistem pelayanan publik pada suatu instansi penyelenggara pelayanan publik yang bermasalah, (b) kurangnya kesadaran aparatur penyelenggara layanan publik sebagai pemberi layanan, (c) Instansi penyelenggara layanan yang tidak menjalankan saran dan perbaikan layanan. Adapun kendala internal yang dialami seperti (a) terbatasnya sumber daya manusia (SDM), (b) terbatasnya anggaran, pada keasistenan pencegahan. Adapun saran yang dapat peneliti berikan dalam penelitian ini yaitu hendaknya Ombudsman RI Kalsel mengajukan penambahan jumlah anggota sebanyak 1 orang pada Keasistenan Pencegahan dan mengajukan penambahan anggaran pada pemerintah pusat.

Kata Kunci: Ombudsman, Pencegahan, Maladministrasi, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Mariya Ulfah, 2024: The Role of the Republic of Indonesia Ombudsman Institution, South Kalimantan Representative Office in Preventing Maladministration in Public Services in Banjarmasin City. Under the guidance of Sidderatul Akbar

Maladministration is an act that violates the ethics of public service or an act that is very far from achieving the goals of public service. In the provision of public services by the government or public service providers, maladministration practices are still often found in Indonesia, one of which is in South Kalimantan. Banjarmasin City has the highest number of maladministration practices out of 11 districts and 2 cities in South Kalimantan. Preventing maladministration in South Kalimantan is an important task that needs to be carried out by the South Kalimantan Ombudsman. Thus, the purpose of this study is to determine and describe the role of the South Kalimantan Ombudsman in preventing maladministration in Banjarmasin City and what are the inhibiting factors experienced by the South Kalimantan Ombudsman in preventing maladministration in Banjarmasin City.

The research method used in this study is a qualitative approach, this approach is used to analyze data obtained through active participant observation, interviews with the Head of the Prevention Assistant and the Prevention Assistant of the South Kalimantan Ombudsman RI, as well as with the community and public service providers, and documentation studies are conducted.

The results of the study indicate that: (1) the South Kalimantan Ombudsman RI has carried out the role of preventing maladministration in public services in Banjarmasin City in accordance with that stipulated in Law No. 37 of 2008 which consists of assessing compliance with public service standard components, studying problems that have the potential for maladministration, conducting socialization, and establishing cooperation networks, (2) in preventing maladministration there are several inhibiting factors/obstacles experienced by the South Kalimantan Ombudsman RI, namely external obstacles such as (a) a problematic public service system in a public service provider agency, (b) lack of awareness of public service provider officials as service providers, (c) Service provider agencies that do not implement suggestions and service improvements. Meanwhile, internal obstacles experienced include (a) limited human resources (HR), (b) limited budget, in prevention assistance. The suggestion that the researcher can provide in this study is that the South Kalimantan Ombudsman RI should propose an additional member of 1 person in the Prevention Assistance and propose an additional budget to the central government

Keywords: *Ombudsman, Prevention, Maladministration, Public Service*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, serta petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Doa dan salam senantiasa penulis curahkan kepada Nabi Muhammad SAW dengan ucapan Allahmma Shalli'ala Muhammad Wa'alaahi Syaidina Muhammad yang telah membimbing manusia dari kegelapan dunia ke dunia yang penuh cahaya ilmu pengetahuan seperti saat ini.

Penulisan skripsi ini diselesaikan untuk menyelesaikan tugas akhir dalam Program Sarjana Strata 1 Jurusan Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Judul dari skripsi ini adalah “Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Mencegah Maladministrasi Pada Pelayanan Publik Di Kota Banjarmasin”.

Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukungan kepada penulis baik secara moral maupun materi selama proses penulisan skripsi ini, semoga mendapatkan pahala yang besar di sisi Allah SWT. Dengan tulus hati, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT. yang telah memberikan peneliti kekuatan, kesabaran dan ilmu pengetahuan di muka bumi.

2. Bapak Prof. Dr. Ahmad, SE., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
5. Bapak Sidderatul Akbar, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang sudah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, serta memberikan saran/masukan selama penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Erma Ariyani, S.Sos., M.Sc selaku dosen Penguji 1 peneliti yang banyak memberikan kritik dan saran.
7. Ibu Anjani, S.AP., M.AP selaku dosen penguji 2 peneliti yang banyak memberikan kritik dan saran.
8. Segenap Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang sudah memberikan ilmu, pengetahuan, dan bimbingan kepada peneliti.
9. Seluruh Civitas Akademika FISIP ULM, khususnya teman-teman dari Angkatan 2021.
10. Bapak dan Ibu Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan yang telah banyak membantu peneliti dalam mengumpulkan data, memberikan informasi penelitian, dan memberikan arahan serta bimbingan dalam menyusun skripsi ini.

11. Untuk cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Aliansyah dan pintu surgaku Ibunda Hafisah. Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terimakasih tiada terhingga ku persembahkan karya kecil ini kepada ibu dan ayah atas segala pengorbanan, motivasi, dukungan, nasehat, doa, dan kasih sayang berlimpah yang diberikan kepada penulis. Untuk sekarang hanya dapat ku balas semuanya dengan selembar kertas ini yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Namun, semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat ibu dan ayah bahagia, karena aku sadar selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Akan tetapi rasa bangga dan terima kasih ini ku sampaikan kepada kedua orang tuaku tercinta yang telah mampu mengantarkan anaknya ke pintu perkuliahan hingga menggapai gelar sarjana. I love you more more more more more.
12. Kedua adikku tercinta, Elma Fitriyah dan Muhammad Aufa. Terima kasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, terima kasih atas semangat, doa, dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat, adikku.
13. Kepada sahabat-sahabatku tercinta, terhebat, terlucu, Maimunnah, Yenny Rahmi, Hayatun Nazirah, Siti Sri Hazada Rahmana. Terima kasih telah menghibur hari-hari tersulit dalam proses skripsiku dan terimakasih telah menjadi supportsystem ter thebest yang pernah ada, yang tidak ada habisnya memberikan hiburan, dukungan, semangat, tenaga, bantuan, serta senantiasa selalu sabar dalam menghadapiku. Terima kasih telah menjadi sahabat senang maupun susah, telah menjadi rumah saat ku memerlukan

tempat bersandar dikala lelah dan sedihku. Percayalah kalian bukan hanya sahabat terbaikku, tetapi juga rumah dan keluarga keduku. Tanpa kalian mungkin aku tidak akan percaya apa itu arti sahabat sesungguhnya. Semoga kita bisa bergandengan tangan selalu hingga sukses bersama. Love you all.

14. Teruntuk Putri Nur Aulia Sari sahabat skripsiku yang telah banyak membantu dan menemani setiap proses tugas akhir ini. Terima kasih karena sudah menjadi partner terbaik dalam proses tugas akhir ini mulai dari penyusunan proposal, pengurusan berkas seminar, penelitian, proses olah data, persiapan sidang hingga pengurusan berkas wisuda. Terimakasih juga telah menjadi pendengar terbaik untuk penulis, memberikan semangat dan meyakinkan penulis, serta menjadi partner jalan-jalan untuk melepas beban selama proses penulisan skripsi ini.

15. Mariya Ulfah, ya! diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggungjawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena telah mampu bekerja keras dan berjuang sejauh ini serta semangat sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir ini dalam waktu yang cukup singkat. Dengan senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibilang tidaklah mudah namun berhasil diselesaikan dengan sebaik dan semaksimal mungkin. Terima kasih sudah bertahan.

Banjarmasin, September 2024

Mariya Ulfah

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASILAN KARYA ILMIAH	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Konsep Teoritis	21
2.2.1 Pelayanan Publik	21
2.2.2 Pengawasan	30
2.2.3 Peran	33
2.2.4 Pencegahan	37
2.2.4.1 Definisi Pencegahan	37
2.2.5 Maladministrasi	38
2.2.5.1 Konsep Maladministrasi	38
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Pendekatan Penelitian	47
3.3 Lokasi Penelitian	48
3.4 Sumber Data dan Instrumen	48
3.4.1 Data Primer	48
3.4.2 Data Sekunder	49
3.5 Teknik Pengumpulan Data	49

3.5.1 Observasi	49
3.5.2 Wawancara	49
3.5.3 Dokumentasi	50
BAB IV	52
HASIL PENELITIAN	52
4.1 Gambaran Umum Penelitian	52
4.1.1 Gambaran Umum Kota Banjarmasin.....	52
4.1.2 Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan	54
4.2 Uraian Temuan Penelitian	63
4.2.1 Peran Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan Pada Pelayanan Publik Di Kota Banjarmasin.....	64
4.2.2 Faktor Penghambat Dalam Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan Pada Pelayanan Publik di Kalimantan Selatan.....	77
BAB V	81
PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	81
5.1 Analisis Temuan Penelitian.....	81
5.1.1 Peran Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan.....	81
5.1.2 Faktor Penghambat Dalam Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan Pada Pelayanan Publik di Kota Banjarmasin	103
5.2 Perbandingan Hasil.....	108
BAB VI	111
PENUTUP	111
6.1 Kesimpulan.....	111
6.2 Saran.....	112
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN	115

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.1 Jumlah Jenis Dugaan Maladministrasi di Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2022.....	8
Tabel 1.1.2 Jumlah Jenis Dugaan Maladministrasi di Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2023.....	8
Tabel 1.1.3 Jumlah Maladministrasi Pada Kabupaten/Kota di Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2022/2023	9
Tabel 4.1.2 Data Kepegawaian Insan Ombudsman RI Perwakilan Kalsel.....	62
Tabel 4.2.1 Matriks Hasil Temuan Penelitian Peran Lembaga Ombudsman RI Kalsel Dalam Pencegahan Maladministrasi Pada Pelayanan Publik di Kota Banjarmasin.....	75
Tabel 4.2.2 Matriks Hasil Temuan Penelitian Faktor Penghambat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Pencegahan Maladministrasi Pada Pelayanan Publik di Kota Banjarmasin.....	79
Tabel 5.1.1.1 Data Instansi di Kota Banjarmasin Yang Sudah Dilakukan Penilaian Kepatuhan Komponen Standar Pelayanan Publik.....	84
Tabel 5.1.1.2 Data Terlaksana Kajian Potensi Maladministrasi.....	87
Tabel 5.1.1.3.a Data Terlaksana Ombudsman Goes to Campus di Kota Banjarmasin.....	90
Tabel 5.1.1.3.b Data Terlaksana Podcast Ombudsman RI Kalsel.....	91
Tabel 5.1.1.3.c Data Sosialisasi Melalui Media RRI PRO 1 Banjarmasin dan TVRI.....	91
Tabel 5.1.1.3.d Data Terlaksana Ombudsman <i>Sit In Plus</i>	92
Tabel 5.1.1.3.e Data Terlaksana Ombudsman <i>Baelang</i> di Pemerintah Kota Banjarmasin.....	93
Tabel 5.1.1.4.a Data Pendampingan Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik.....	97
Tabel 5.1.1.4.b Data Terlaksana Memorandum of Understanding (MoU)/ Perjanjian Kerja Sama (PKS) Antara Ombudsman dan Perguruan Tinggi.....	98
Tabel 5.1.1.4.c Data Terlaksana Forum Konsultasi Publik di Pemerintahan Kota Banjarmasin.....	99
Tabel 5.1.1 Matriks Pembahasan Hasil Penelitian Peran Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan.....	100

Tabel 5.1.2 Matriks Faktor Penghambat Dalam Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan Pada Pelayanan Publik di Kota Banjarmasin.....	106
--	-----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1.2.2 Kantor Ombudsman RI Kalimantan Selatan	57
---	----

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.3 Kerangka Pemikiran.....	46
Bagan 4.1.2.6 Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Kalsel.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: Surat izin permohonan penelitian pada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan	115
LAMPIRAN 2: Surat permohonan data jumlah maladministrasi pada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan	116
LAMPIRAN 3: Surat balasan persetujuan penelitian oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan	117
LAMPIRAN 4: Surat izin wawancara penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	118
LAMPIRAN 5: Lembar disposisi pelaksanaan wawancara penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	119
LAMPIRAN 6: Surat izin wawancara penelitian pada Dinas Sosial Kota Banjarmasin	120
LAMPIRAN 7: Lembar disposisi pelaksanaan wawancara penelitian pada Dinas Sosial Kota Banjarmasin	121
LAMPIRAN 8: Pedoman wawancara penelitian	122
LAMPIRAN 9: Dokumentasi wawancara dengan Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan	126
LAMPIRAN 10: Dokumentasi wawancara dengan Asisten Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan	126
LAMPIRAN 11: Dokumentasi wawancara dengan Penyelenggara Pelayanan Publik selaku Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Sosial Kota Banjarmasin	127
LAMPIRAN 12: Dokumentasi wawancara dengan Mahasiswa Prodi Administrasi Publik Universitas Lambung Mangkurat	127
LAMPIRAN 13: Dokumentasi wawancara dengan Penyelenggara Pelayanan Publik selaku Analisis Kebijakan Ahli Muda Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	128

