

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI PERATURAN OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA NOMOR 58 TAHUN 2023 TENTANG TATA
CARA PEMERIKSAAN DAN PENYELESAIAN LAPORAN
(STUDI PADA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN
KALIMANTAN SELATAN)**

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



**Putri Nur Aulia Sari
NIM. 2110411220010**

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

LEMBAR PENGESAHAN

IMPLEMENTASI PERATURAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 58 TAHUN 2023 TENTANG TATA CARA PEMERIKSAAN DAN
PENYELESAIAN LAPORAN (STUDI PADA OMBUDSMAN RI
PERWAKILAN KALIMANTAN SELATAN)


- A. Nama Mahasiswa: Putri Nur Aulia Sari NIM: 2110411220010
- 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
(Sugeng Karjadi, S.Sos., M.AP) (.....)
NIP. 197501182000031002
- b. Sekretaris
(Dr. H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos., M.Si) (.....)
NIP. 197706012002121001
- c. Anggota
(Hj. Aulia, S.Sos., M.AP) (.....)
NIP. 197912262003122001

Banjarmasin, 9 Januari 2025

Mengetahui
Dekan FISIP ULM


Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., MSi
NIP. 197301221998021001

Koordinator Program Studi


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

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Nur Aulia Sari
NIM : 2110411220010
Tempat/Tanggal Lahir : Tanjung Harapan, 02 Agustus 2001
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul “*Implementasi Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 Tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan (Studi Pada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan selatan)*” 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 Universtas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 9 Januari 2025

Yang Membuat Pernyataan



Putri Nur Aulia Sari

NIM. 2110411220010

ABSTRAK

Putri Nur Aulia Sari, 2110411220010, 2024. Implementasi Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 Tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan (Studi Pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan). Dibawah bimbingan Sugeng Karyadi.

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan bertugas menerima laporan atas dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah Kalimantan Selatan. Dalam menjalankan tugasnya untuk melakukan pemeriksaan dan penyelesaian laporan, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan tentu berpacu pada peraturan yang mengatur tentang tata cara penerimaan, pemeriksaan dan penyelesaian laporan yaitu Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan. Pada tahun 2023, PO 48 Tahun 2020 direvisi menjadi Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 tentang tata cara pemeriksaan dan penyelesaian laporan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif.

Hasil dari penelitian ini yaitu implementasi Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 tentang tata cara pemeriksaan dan penyelesaian laporan pada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan sudah berjalan dengan cukup baik, hal itu dapat dilihat dari empat indikator keberhasilan implementasi yang dikemukakan oleh Smith (1976) yaitu kebijakan yang diidealkan, kelompok sasaran, organisasi implementasi dan faktor lingkungan. Adapun untuk indikator kelompok sasaran dan organisasi implementasi sudah sesuai dengan PO 58 tahun 2023 tentang tata cara pemeriksaan dan penyelesaian laporan namun untuk indikator kebijakan yang diidealkan dan faktor lingkungan belum sepenuhnya sesuai. Adapun untuk salah satu faktor pendukung dari implementasi PO 58 tahun 2023 yaitu sumber daya yang berpengalaman, sedangkan salah satu faktor penghambat terdiri dari keterbatasan sumber daya manusia.

Adapun saran-saran yang dapat dari peneliti (1) Diharapkan kepada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan lebih meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat provinsi Kalimantan Selatan agar masyarakat mengetahui keberadaan dan fungsi Ombudsman (2) Diharapkan bagi peneliti lain yang ingin melanjutkan penelitian ini, agar lebih banyak mengkaji sumber ataupun referensi yang berkaitan dengan implementasi kebijakan agar penelitian yang dilakukan lebih baik, lebih lengkap dan rinci.

Kata Kunci: Implementasi, Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan

ABSTRACT

Putri Nur Aulia Sari, 2110411220010, 2024. Implementation of the Ombudsman Regulation of the Republic of Indonesia Number 58 of 2023 concerning Procedures for Examining and Settling Reports (Study on the Ombudsman Republik Indonesia Representative of South Kalimantan). Under the guidance Sugeng Karyadi.

The Ombudsman RI Representative of South Kalimantan is tasked with receiving reports on alleged maladministration of public service delivery in the South Kalimantan region. In carrying out its duties to conduct an examination and settlement of reports, the Ombudsman RI Representative of South Kalimantan certainly refers to the regulations governing the procedures for receiving, examining and resolving reports, namely the Ombudsman Regulation of the Republic of Indonesia Number 48 of 2020 concerning Procedures for Receiving, Examining and Settling Reports. In 2023, PO 48 of 2020 was revised to become Ombudsman Regulation of the Republic of Indonesia Number 58 of 2023 concerning procedures for examining and resolving reports. This research uses a qualitative approach method with a descriptive type.

The results of this study are the implementation of the Ombudsman Regulation of the Republic of Indonesia Number 58 of 2023 concerning procedures for examining and resolving reports on the Ombudsman RI Representative of South Kalimantan has been running quite well, it can be seen from the four indicators of successful implementation put forward by Smith (1976), namely idealized policies, target groups, implementation organizations and environmental factors. As for the indicators of target groups and implementation organizations, they are in accordance with the four indicators of successful implementation put forward by Smith (1976) are idealized policies, target groups, implementation organizations and environmental factors. As for the indicators of target groups and implementation organizations, they are in accordance with PO 58 of 2023 concerning procedures for examining and completing reports, but the indicators of idealized policies and environmental factors are not fully in accordance. As for one of the supporting factors for the implementation of PO 58 of 2023, namely experienced resources, while one of the inhibiting factors consists of limited human resources.

The suggestions that can be from researchers (1) It is hoped that the Ombudsman RI Representative of South Kalimantan will further increase socialization to the people of South Kalimantan province so that people know the existence and function of the Ombudsman (2) It is hoped that other researchers who want to continue this research, so that more sources or references related to policy implementation are studied so that the research carried out is better, more complete and detailed.

Keywords: *Implementation, Procedures for Examination and Completion of Reports.*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “Implementasi Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 Tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan (Studi Pada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan)” dapat terselesaikan. Adapun skripsi ini dibuat sebagai pemenuhan syarat yang merupakan tugas akhir perkuliahan atau sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) Tingkat Strata-1 (S1) bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Skripsi ini telah disusun dengan usaha seoptimal dan semaksimal mungkin serta bantuan dari berbagai sumber referensi. Untuk itu peneliti menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan karya tulis ini. Terima kasih peneliti ucapkan 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 Sugeng Karyadi, S.Sos., M.AP selaku Dosen Pembimbing yang sudah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, serta memberikan saran/masukan selama penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Dr. H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos., M.Si selaku dosen Penguji 1 peneliti yang banyak memberikan kritik dan saran.
7. Ibu Hj. Aulia S.Sos., 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 Asisten 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. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Syarifudin Nor dan pintu surgaku Ibunda Rusilawati. Terimakasih banyak atas segala pengorbanan dan tulus

kasih yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan bangku perkuliahan, namun mereka senantiasa mampu memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya meraih gelar sarjana. Semoga kalian sehat, panjang umur dan bahagia selalu yaa.

12. Kepada teman-teman peneliti yang terdiri dari desy, ida, septi, gita, yaya, naswa, ara, bayan, fatma, naim, iyi, dan sephia) terima kasih banyakkk karna sudah bersama-sama berjuang di dunia perkuliahan, berteman, menghibur dan mensupport peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Jika tidak ada kalian mungkin dunia perkuliahan tidak akan seasyik dan seramai ini.

13. Kepada saudari Mariya Ulfah selaku teman yang sangat baik hati, peneliti ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya karena telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Terus semangat dan semoga kita sukses sama-sama yaaaa. Lupyuuu.

14. Juga peneliti ucapkan kepada saudari Hamidah S.M dan Halimah S.M yang telah hadir sebagai teman yang sangat baik hati dan peduli kepada peneliti. Sukses terus untuk kita bertigaa yaaa dan terus berteman sampai Jannah. Aamiin.

15. Dan untuk Putri Nur Aulia Sari, last but no least, ya! Diri saya sendiri, apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih banyak sudah bisa bertahan dan berjuang sama-sama sampai sejauh ini, banyak pengorbanan yang kita korbankan untuk bisa berada di titik ini dan berharap kita akan terus sama-sama berjuang sampai impian itu bisa terwujud satu persatu. Nanti kita beli bunga dan ice cream yaaa.

Banjarmasin, Desember 2024

Putri Nur Aulia Sari

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Konsep Administrasi Publik.....	18
2.2.1 Pengertian Administrasi Publik	18
2.2.2 <i>Governance</i>	21
2.3 Konsep Kebijakan Publik	22
2.3.1 Pengertian Kebijakan Publik	22
2.3.2 Tahap-Tahap Kebijakan Publik.....	24
2.4 Konsep Implementasi Kebijakan.....	25
2.4.1 Pengertian Implementasi Kebijakan	25
2.4.2 Model-Model Implementasi Kebijakan	26
2.5 Peraturan.....	35
2.6 Ombudsman RI.....	36
2.7 Peraturan Ombudsman RI	37
2.8 Tata Cara Pemeriksaan	39
2.9 Penyelesaian Laporan.....	40
2.10 Kerangka Pemikiran	41

BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Pendekatan Penelitian.....	45
3.2 Tipe Penelitian.....	45
3.3 Lokasi Penelitian	46
3.4 Sumber Data	46
3.4.1 Data Primer	46
3.4.2 Data Sekunder.....	47
3.4.3 Instrumen Penelitian	47
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.5.1 Observasi	48
3.5.2 Wawancara	48
3.5.3 Dokumentasi	49
3.6 Pengolahan Data.....	50
3.6.1 Kondensasi Data	50
3.6.2 Penyajian Data (Data Display)	51
3.6.3 Menarik Kesimpulan (Verifikasi)	51
BAB IV HASIL PENELITIAN	52
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian Provinsi Kalimantan Selatan.....	52
4.1.1 Geografis dan Administrasi	52
4.2 Gambaran Umum Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan	53
4.2.1 Geografi dan Administrasi	53
4.2.2 Sejarah Singkat Ombudsman.....	54
4.2.3 Lokasi Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan.....	57
4.2.4 Visi, Misi, Tugas Pokok dan Fungsi	58
4.2.5 Struktur Organisasi	64
4.3 Uraian Temuan Penelitian	67
4.3.1 Implementasi Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 Tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan Pada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.....	67
4.3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Implementasi Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 Tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan	106

BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	116
5.1 Implementasi Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 Tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan Pada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan	116
5.1.1 Kebijakan yang diidealkan (<i>idealised policy</i>).....	117
5.1.2 Kelompok sasaran (<i>target groups</i>).....	120
5.1.3 Organisasi implementasi (<i>implementing organization</i>)	121
5.1.4 Faktor Lingkungan (<i>environmental factor</i>)	122
5.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 tahun 2023 pada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.....	127
5.2.1 Faktor Pendukung Implementasi Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 tahun 2023 pada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan	127
5.2.2 Faktor Penghambat Implementasi Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 tahun 2023 pada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan	130
BAB VI PENUTUP	133
6.1 Kesimpulan.....	133
6.2 Saran	134
DAFTAR PUSTAKA.....	135
LAMPIRAN.....	138