

SKRIPSI

IMPLEMENTASI TATA CARA PENYELENGGARAAN

KONSULTASI, PENERIMAAN DAN VERIFIKASI LAPORAN

DI OMBUDSMAN RI PERWAKILAN KALSEL

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



Siti Rohani

NIM. 2210411320037

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

BANJARMASIN 2026

LEMBAR PENGESAHAN

IMPLEMENTASI TATA CARA PENYELENGGARAAN KONSULTASI,
PENERIMAAN DAN VERIFIKASI LAPORAN DI OMBUDSMAN RI
PERWAKILAN KALSEL

- A. Nama Mahasiswa : Siti Rohani NIM : 2210411320037
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 19 Juni 2026
- C. Tim Penguji :
- a. Ketua
Hj. Aulia, S.Sos., M.AP
NIP. 197912262003122001 (.....)
- b. Sekretaris
Dewi Purboningsih, S.AP., M.AP
NIP.198708222020122010 (.....)
- c. Anggota
Trisylvana Azwari, S.Sos., M.AP
NIP. 198804112019032010 (.....)

Banjarmasin, 25 Juni 2026

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Publik


Dekan FISIP ULM
Dr. Irvansyah, S.Sos., M.Si
NIP. 197104201999031001


Hj. Aulia, S.Sos., M.AP
NIP. 197912262003122001

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Rohani
Tempat/Tanggal Lahir : Tanah Bumbu, 23 Oktober 2004
NIM : 2210411320037
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Cendana 3A, Sungai Miai, Banjarmasin Utara

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 penggunaan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 25 Juni 2026

Mahasiswa yang bersangkutan,



Siti Rohani

NIM. 2210411320037



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 Jumat tanggal Sembilan Belas bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Enam Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan Surat Tugas Nomor: 1878/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 11 Juni 2026 untuk menguji skripsi :

Nama : Siti Rohani
NIM : 2210411320037
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Implementasi Tata Cara Penyelenggaraan Konsultasi, Penerimaan dan Verifikasi Laporan di Ombudsman RI Perwakilan Kalsel.
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb FISIP ULM
Waktu Ujian : 11.00 Wita s/d selesai
Nilai : 80 (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 : 19 Juni 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Siti Rohani

1. Ketua : Hj. Aulia, S.Sos., M.AP
()
2. Sekretaris : Dewi Purboningsih, S.AP., M.AP
()
3. Anggota : Trisyvana Azwan, S.Sos., M.AP
()

Mengetahui/membenarkan :

a.n. Dekan
Ketua Jurusan Administrasi Publik,



Hj. Aulia, S.Sos., M.AP
NIP. 197912262003122001

ABSTRAK

Siti Rohani, 2210411320037 (2026). “Implementasi Tata Cara Penyelenggaraan Konsultasi, Penerimaan dan Verifikasi Laporan di Ombudsman RI Perwakilan Kalsel”, Dibawah bimbingan Aulia.

Pelayanan publik yang berkualitas memerlukan mekanisme pengawasan yang efektif untuk mencegah terjadinya maladministrasi. Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawas pelayanan publik menyelenggarakan konsultasi, penerimaan, dan verifikasi laporan masyarakat yang berpedoman pada Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024. Namun, implementasi tata cara tersebut perlu dikaji untuk mengetahui kesesuaiannya dengan ketentuan yang berlaku dalam penyelenggaraan pelayanan di Ombudsman RI Perwakilan Kalsel. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Implementasi Tata Cara Penyelenggaraan Konsultasi, Penerimaan dan Verifikasi Laporan di Ombudsman RI Perwakilan Kalsel serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaannya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan, Asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan, Masyarakat yang melapor. Data yang diperoleh dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Tata Cara Penyelenggaraan Konsultasi, Penerimaan dan Verifikasi Laporan di Ombudsman RI Perwakilan Kalsel telah berjalan dengan baik. Aspek komunikasi terlaksana melalui penyampaian informasi yang jelas kepada pelaksana maupun masyarakat. Aspek sumber daya berjalan cukup baik dengan dukungan fasilitas pelayanan dan sistem SIMPeL, meskipun masih terdapat keterbatasan sumber daya manusia. Aspek disposisi menunjukkan adanya komitmen dan profesionalisme pelaksana dalam memberikan pelayanan. Sementara itu, aspek struktur birokrasi telah didukung oleh pembagian tugas dan prosedur kerja yang jelas. Adapun faktor penghambat yang ditemukan yaitu keterbatasan sumber daya manusia serta kesulitan dalam pemenuhan persyaratan formil dan materiel laporan.

Kata kunci: Implementasi, Penerimaan dan Verifikasi Laporan

ABSTRACT

Siti Rohani, 2210411320037 (2026). *“Implementation of Procedures for Conducting Consultations, Receiving, and Verifying Reports at the Ombudsman of the Republic of Indonesia’s South Kalimantan Regional Office”*, Under the guidance of Aulia.

High-quality public services require effective oversight mechanisms to prevent maladministration. The Ombudsman of the Republic of Indonesia, as the oversight body for public services, conducts consultations, receives, and verifies reports from the public in accordance with Ombudsman Regulation No. 3 of 2024. However, the implementation of these procedures needs to be reviewed to determine their compliance with applicable regulations governing service delivery at the Ombudsman of the Republic of Indonesia’s South Kalimantan Regional Office. This study aims to analyze the implementation of procedures for conducting consultations, receiving, and verifying reports at the Ombudsman of the Republic of Indonesia’s South Kalimantan Regional Office, as well as to identify the factors influencing their implementation.

This study employs a qualitative, descriptive approach. Data collection was conducted through observation, interviews, and documentation. The research informants consisted of the Head of the Report Receipt and Verification Unit, Report Receipt and Verification Assistants, and members of the public who submitted reports. The data obtained were analyzed through the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The analysis in this study utilized George C. Edward III’s policy implementation theory, which encompasses communication, resources, disposition, and bureaucratic structure.

The research findings indicate that the implementation of procedures for conducting consultations, receiving, and verifying reports at the Ombudsman of the Republic of Indonesia’s South Kalimantan Regional Office has been successful. Communication was effectively carried out through the clear dissemination of information to both staff and the public. The resource aspect has functioned fairly well with the support of service facilities and the SIMPeL system, although there are still limitations in human resources. The disposition aspect demonstrates the commitment and professionalism of staff in providing services. Meanwhile, the bureaucratic structure has been supported by a clear division of tasks and work procedures. The identified constraints include limitations in human resources as well as difficulties in meeting the formal and material requirements of reports.

Keywords: Implementation, Acceptance, and Verification of Reports.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga penyusunan Skripsi yang berjudul “Implementasi Tata Cara Penyelenggaraan Konsultasi, Penerimaan dan Verifikasi Laporan di Ombudsman RI Perwakilan Kalsel” 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 penulis menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan karya tulis ini. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Hj. Aulia, S. Sos, M.AP selaku Ketua Jurusan Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat dan selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang sudah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, serta

memberikan saran/masukan selama penyusunan skripsi ini. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan ibu meluangkan waktu di tengah kesibukan, atas kesabaran, perhatian, arahan, serta nasihat yang disampaikan kepada penulis.

4. Bapak Dr. H. M. Nur Iman Ridwan., S. Sos., M. Si selaku Dosen Penasehat Akademik selama penulis berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat dan terus memberikan dukungan kepada penulis.
5. Ibu Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP selaku Penguji 1 yang telah bersedia menjadi dosen penguji dan memberikan banyak kritik dan saran hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Ibu Trisyilvana Azwari, S.Sos, M.AP selaku Penguji 2 yang telah bersedia menjadi dosen penguji dan memberikan banyak kritik dan saran hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Segenap Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM yang sudah memberikan ilmu, pengetahuan, dan bimbingan kepada penulis.
8. Seluruh Civitas Akademika FISIP ULM, khususnya teman-teman dari angkatan 2022 yang telah kebersamaian penulis dari awal perkuliahan.
9. Seluruh Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data, memberikan informasi penelitian dan memberikan arahan serta bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.

10. Teristimewa, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, Abah dan mama dua sosok yang paling berjasa dalam kehidupan penulis. Meskipun Abah dan Mama tidak berkesempatan menempuh pendidikan hingga bangku perkuliahan, keduanya selalu mengupayakan agar anak-anaknya dapat menempuh pendidikan setinggi-tingginya. Dengan segala keterbatasan yang ada Abah dan Mama selalu menjadi sumber kekuatan, penguat langkah dan tempat kembali penulis dalam setiap proses yang dijalani. Sebagai anak pertama penulis bersyukur dan bangga dapat menyelesaikan pendidikan sarjana sebagai lulusan pertama di keluarga. Setiap cucuran keringat, kerja keras dan tanggung jawab Abah dalam menafkahi keluarga menjadi jalan bagi penulis untuk dapat mengenyam pendidikan hingga tahap ini, sekaligus menjadi arti keteguhan dan tanggung jawab. Mama senantiasa menghadirkan doa, motivasi, nasihat dan kasih sayang tanpa batas yang terus mengiringi setiap langkah penulis. Seluruh dukungan, perhatian serta keikhlasan Abah dan Mama menjadi sumber kekuatan, inspirasi, serta pelita yang senantiasa menerangi perjalanan penulis dalam menyelesaikan pendidikan sarjana ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, umur yang panjang, serta membalas seluruh kebaikan, pengorbanan dan keikhlasan Abah dan Mama dengan pahala yang berlipat ganda
11. Kepada adikku tercinta M.Zia, terimakasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, terimakasih atas semangat, doa

dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis. Tumbuhlah lebih baik dan menjadi versi yang lebih hebat, adikku.

12. Kepada seluruh keluarga besar penulis, yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan kepada penulis. Setiap perhatian, nasihat, dan semangat yang diberikan menjadi pengingat bahwa penulis tidak pernah berjalan sendiri dalam proses ini. Penulis bersyukur dapat tumbuh di dalam keluarga yang turut mendoakan, menguatkan, dan merayakan setiap langkah kecil penulis hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.
13. Kepada pemilik NIM 310123012769, sosok yang menjadi sandaran penulis untuk berbagi cerita dan berkeluh kesah. Di tengah waktu dan kesempatan yang tidak selalu banyak, dukungan, perhatian, dan kesediaan waktu untuk tetap hadir menemani penulis menjadi salah satu kekuatan.
14. Kepada teman-teman seperjuangan penulis dari maba sampai sekarang saudari Mirna, Nina N, Nina yang selalu menemani penulis selama masa perkuliahan. Kebersamaan, dukungan dan tawa yang kalian berikan, khususnya pada masa-masa ketika proses perkuliahan terasa tidak mudah untuk dijalani menjadi bagian yang tidak akan dilupakan.
15. Kepada ibu kost puteri hafizhah Ibu Khusnul dan teman-teman seperjuangan dikost saudari Adis dan Nafisa, terimakasih atas tawa, dukungan, dan kebersamaan yang diberikan semasa penulis menempuh pendidikan di perantauan.
16. Kepada Kota Banjarmasin dan seluruh kisah yang hidup didalamnya tempat penulis menempuh perkuliahan di tanah perantauan, kota yang bukan

sekedar menjadi rumah singgah, melainkan rumah aman dan nyaman untuk penulis.

17. *Last but not least*, kepada diri saya sendiri Siti Rohani. Terimakasih telah berjuang sejauh ini dan terus berjalan melewati segala tantangan yang semesta hadirkan. Apresiasi yang sebesar-besarnya telah berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Setiap air mata, doa, dan usaha telah menjadi saksi betapa berharganya proses ini. Mari bekerja sama untuk berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

“Selama aku masih hidup, kesempatan tidak terbatas” (Monkey D Luffy, One Piece)

Akhir kata, peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang turut terlibat dalam penyusunan skripsi ini. Peneliti menyadari masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari perbaikan kedepannya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada peneliti dan siapapun yang membacanya.

Banjarmasin, 4 Juni 2026

Siti Rohani

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Konsep Kebijakan Publik	14
2.2.1 Pengertian Kebijakan Publik	14
2.2.2 Tahap-tahap Kebijakan Publik.....	16
2.3 Konsep Implementasi	17
2.3.1 Pengertian Implementasi.....	17
2.3.2 Pengertian Implementasi Kebijakan	19
2.3.3 Model-Model Implementasi Kebijakan	21
2.4 Ombudsman RI.....	25
2.5 Peraturan Ketua Ombudsman RI.....	26
2.6 Tata Cara Konsultasi	27
2.7 Tata Cara Penerimaan Laporan	28
2.8 Tata Cara Verifikasi Laporan	29
2.9 Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Pendekatan Penelitian.....	31

3.2 Tipe Penelitian.....	31
3.3 Lokasi Penelitian	32
3.4 Sumber Data dan Instrumen	32
3.4.1 Data Primer	32
3.4.2 Data Sekunder.....	33
3.4.3 Instrumen Penelitian	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data	34
3.6 Pengolahan Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	37
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	37
4.1.1 Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia	37
4.2 Gambaran Umum Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kalsel	37
4.2.1 Sejarah Singkat Ombudsman RI Perwakilan Kalsel.....	37
4.2.2 Lokasi Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kalsel.....	38
4.2.3 Visi, Misi, Tugas Pokok dan Fungsi.....	39
4.2.4 Struktur Organisasi	41
4.2.5 Tugas Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL).....	47
4.3 Uraian Temuan Penelitian	48
4.3.1 Implementasi Tata Cara Penyelenggaraan Konsultasi, Penerimaan dan Verifikasi Laporan di Ombudsman RI Perwakilan Kalsel	48
4.3.2. Faktor Penghambat dari Implementasi Tata Cara Penyelenggaraan Konsultasi, Penerimaan dan Verifikasi Laporan di Ombudsman RI Perwakilan Kalsel	63
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	66
5.1 Implementasi Tata Cara Penyelenggaraan Konsultasi, Penerimaan dan Verifikasi Laporan di Ombudsman RI Perwakilan Kalsel	66
5.1.1 Komunikasi.....	67
5.1.2 Sumber Daya.....	69
5.1.3 Disposisi.....	71
5.1.4 Struktur Birokrasi	72
5.2 Faktor Penghambat dari Implementasi Tata Cara Penyelenggaraan Konsultasi, Penerimaan dan Verifikasi Laporan di Ombudsman RI Perwakilan Kalsel.....	78
BAB VI PENUTUP	79

6.1 Kesimpulan.....	79
6.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jenis Akses Layanan Ombudsman RI Perwakilan Kalsel Pada Tahun 2022-2024	4
Tabel 1. 2 Perbedaan Peraturan Ketua Ombudsman.....	5
Tabel 2. 1 Persamaan dan Perbedaan dalam penelitian ini	12
Tabel 3. 1 Informan Peneliti.....	33
Tabel 4. 1 Akses Masyarakat Tahun 2025	49
Tabel 4. 2 Penerimaan Laporan 2025	55
Tabel 4. 3 Verifikasi Laporan Tahun 2025	58
Tabel 5. 1 Matrix Analisis Pembahasan.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah akses masyarakat yang di terima oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalsel Pada Tahun 2022-2024	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 4. 1 Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kalsel	38
Gambar 4. 2 Peta Lokasi Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kalsel	39
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Kalsel 2025	42