

**SKRIPSI**

**KINERJA LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
PERWAKILAN KALIMANTAN SELATAN DALAM  
MENYELESAIKAN LAPORAN MASYARAKAT ISU TERKAIT  
PERHUBUNGAN ATAU INFRASTRUKTUR**

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



**LATIFA NUR FAIQOH**

**NIM. 2010411320005**

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

**2024**

# LEMBAR PENGESAHAN

## JUDUL SKRIPSI

A. Nama Mahasiswa : **Latifa Nur Faiqoh**

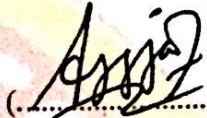
NIM : 2010411320005

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 14 November 2024.

C. Tim Penguji :

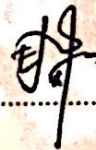
a. Ketua

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

()

b. Sekretaris

(Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc)  
NIP. 198210022005012002

()

c. Anggota

(Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si)  
NIP.197303132003121001


()


Banjarmasin, 26 Desember 2024

Mengetahui,

Dekan FISIP ULM

Koordinator Program Studi Administrasi Publik

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

  
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 Rabu tanggal Tiga Belas bulan November 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: 5630/UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 3 November untuk menguji skripsi :

Nama : Latifa Nur Faiqoh  
NIM : 2010411320005  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Kinerja Lembaga Ombudsman Republik Indonesia  
Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Menyelesaikan Isu  
Terkait Perhubungan Atau Infrastruktur

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm  
Waktu Ujian : 14.00 wita s/d selesai  
Nilai : A (80)  
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

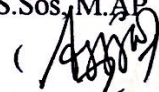
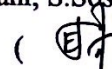
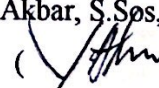
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 13 November 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Latifa Nur Faiqoh

1. ketua : Hj. Aulia, S.Sos, M.AP  
(  )
2. Sekretaris : Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc  
(  )
3. Anggota : Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si  
(  )



Mengetahui/membenarkan :  
As. Dekan  
Coordinator Program Studi Administrasi Publik,

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

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Latifa Nur Faiqoh  
Tempat/ Tanggal Lahir : Banjarmasin, 01 April 2002  
NIM : 2010411320005  
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Alamat Rumah : Jl. HKSAN Komplek AMD Permai Blok C9 No.235

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, 26 Desember 2024

Mahasiswa yang bersangkutan,



**Latifa Nur Faiqoh**  
**NIM. 2010411320005**

## ABSTRAK

**Latifa Nur Faiqoh, 2010411320005, 2024. Kinerja Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Menyelesaikan Isu Terkait Perhubungan atau Infrastruktur.** Di bawah bimbingan Aulia.

Pemerintah Republik Indonesia membentuk Lembaga Ombudsman Republik Indonesia (ORI) sebagai institusi independen yang berperan strategis dalam mengawasi, mengevaluasi, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji Kinerja Lembaga Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dalam menyelesaikan Masyarakat Terkait Infrastruktur di Provinsi Kalimantan Selatan. Penelitian ini berfokus pada mengevaluasi efektivitas ORI dalam menangani pengaduan, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kinerjanya dan mencari cara untuk meningkatkan layanannya.

Metode yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Selain itu sumber data yang digunakan ialah data primer yaitu melalui wawancara dengan pihak terkait dan data sekunder seperti data, dokumentasi, dan buku. Dalam mengolah data menggunakan analisis data dari Miles dan Huberman (1994) yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ORI telah mengalami kemajuan yang signifikan dalam menangani pengaduan, namun masih terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi adalah sumber daya manusia, yang secara langsung memengaruhi optimalisasi kinerja kelembagaan. Dengan menggunakan indikator kinerja dari Agus Dwiyanto (2006), penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor pendukung kinerja ORI, antara lain lingkungan kerja yang kondusif, akurasi data dan informasi, serta koordinasi antarinstansi yang efektif.

Saran penelitian ini untuk melakukan peningkatan kinerja Ombudsman RI Kalsel melalui dua pendekatan utama. Pertama, optimalisasi sistem internal yang mencakup pengembangan sistem monitoring yang lebih canggih dalam Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL), penguatan investigasi dan pengawasan, percepatan penyelesaian kasus, serta peningkatan akuntabilitas melalui publikasi laporan dan pengembangan mekanisme umpan balik masyarakat. Kedua, penguatan kapasitas kelembagaan melalui penambahan pegawai sesuai kebutuhan kasus, optimalisasi manajemen beban kerja melalui redistribusi tugas dan perekrutan terarah, pengembangan kompetensi pegawai melalui pelatihan berkelanjutan, serta pemanfaatan teknologi informasi dan kolaborasi dengan perguruan tinggi untuk meningkatkan efektivitas kerja lembaga dalam melayani masyarakat.

**Kata Kunci:** *Ombudsman, Pengaduan Masyarakat, Infrastruktur, Kinerja.*

## **ABSTRACT**

***Latifa Nur Faiqoh, 2010411320005, 2024. Performance of the Ombudsman Institution of the Republic of Indonesia Representative of South Kalimantan in Resolving Issues Related to Transportation or Infrastructure. Under the guidance of Aulia.***

*The Government of the Republic of Indonesia established the Ombudsman Institution (ORI) as an independent institution that plays a strategic role in monitoring, evaluating, and improving the quality of public services. This study aims to examine the Performance of the Ombudsman of the Republic of Indonesia (ORI) in Resolving Infrastructure-Related Communities in South Kalimantan Province. This research focuses on evaluating ORI's effectiveness in handling complaints, identifying factors that affect its performance and finding ways to improve its services.*

*The method used by researchers is a qualitative approach with descriptive research type. In addition, the data sources used are primary data, namely through interviews with related parties and secondary data such as data, documentation, and books. In processing data using data analysis from Miles and Huberman (1994), namely data reduction, data presentation, and conclusion drawing.*

*The results show that ORI has made significant progress in handling complaints, but there are still some obstacles that need to be overcome, namely human resources, which directly affect the optimization of institutional performance. Using Agus Dwiyanto's (2006) performance indicators, this study identifies factors supporting ORI's performance, including a conducive work environment, accuracy of data and information, and effective inter-institutional coordination.*

*This research suggests improving the performance of the Ombudsman of South Kalimantan through two main approaches. First, optimizing the internal system which includes developing a more sophisticated monitoring system in Report Acceptance and Verification (PVL), strengthening investigation and supervision, accelerating case settlement, and increasing accountability through report publication and developing community feedback mechanisms. Second, strengthening institutional capacity through the addition of employees according to case needs, optimizing workload management through redistribution of tasks and targeted recruitment, developing employee competence through continuous training, as well as utilizing information technology and collaboration with universities to increase the effectiveness of the institution's work in serving the community.*

**Keywords:** *Ombudsman, Public Complaints, Infrastructure, Performance.*

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penyusunan Skripsi yang berjudul **“Kinerja Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan Dalam Menyelesaikan Laporan Masyarakat Isu Terkait Perhubungan atau Infrastruktur”** dapat terselesaikan.

Skripsi ini telah disusun dengan usaha seoptimal dan semaksimal mungkin serta bantuan dari berbagai sumber referensi. Untuk itu penulis menyampaikan banyak-banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi langsung maupun tidak langsung. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan penulis kekuatan, kesabaran, dan ilmu pengetahuan di muka bumi.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat
3. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Dr. Taufik Arbain, 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 memberi dukungan kepada penulis.

5. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
6. Ibu Hj. Aulia, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing dan teman diskusi penulis juga memberi dukungan, serta dalam menyempurnakan penulisan skripsi ini.
7. Ibu Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan masukan dan saran dalam penulisan skripsi ini.
8. Bapak Sideratul Akbar, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan masukan dan saran untuk penulisan skripsi ini.
9. Segenap Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM yang sudah memberikan ilmu, pengetahuan, dan bimbingan kepada penulis.
10. Seluruh Civitas Akademika FISIP ULM, khususnya teman-teman dari angkatan 2020.
11. Kepada kedua orang tua penulis, Mamah dan Bapak, yang sudah memberikan seluruh dukungan kepada anaknya.
12. Kepada teman terdekat saya yang sudah mendukung dan menemani saya sampai akhir semester ini.

Banjarmasin, Oktober 2024

Latifa Nur Faiqoh

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	8
1.4.2 Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Konsep Kinerja .....	12
2.2.1 Pengertian Kinerja .....	12
2.2.2 Kinerja Organisasi .....	13
2.2.3 Kinerja Pegawai .....	14
2.2.4 Indikator Kinerja.....	16
2.2.5 Penilaian Kinerja.....	18
2.2.6 Kinerja Pelayanan Publik.....	19
2.3 Laporan atau Pengaduan Masyarakat .....	21
2.3.1 Menurut Para Ahli.....	21
2.4 Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan .....	22
2.5 Pengertian Perhubungan atau Infrastruktur .....	26
2.7 Kerangka Pemikiran .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	29
3.1 Pendekatan Penelitian.....	29
3.2 Tipe Penelitian .....	30
3.3 Lokasi Penelitian .....	30

3.4 Sumber Data dan Intrumen.....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6 Pengolahan Data.....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
4.1 Gambaran Umum Ombudsman RI.....	36
4.1.1 Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.....	38
4.1.2 Visi, Misi, Motto, Tugas Pokok dan Fungsi .....	39
4.1.3 Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan .	40
4.1.4 Kepegawaian Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.....	42
4.1.5 Jenis Kelamin.....	42
4.1.6 Jabatan .....	42
4.1.7 Tingkatan Pendidikan .....	43
4.1.8 Masa Kerja.....	44
4.1.9 Keasistenan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan .....	44
4.2 Uraian Temuan Penelitian .....	49
4.2.1 Kinerja Ombudman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Menyelesaikan Laporan Masyarakat Isu Terkait Perhubungan atau Infrastruktur.....	49
4.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Menyelesaian Laporan Masyarakat Isu Terkait Perhubungan Atau infrastruktur.....	64
<b>BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>67</b>
5.1 Analisis Temuan Hasil .....	67
5.1.1 Kinerja Ombudman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Menyelesaikan Laporan Masyarakat Isu Terkait Perhubungan atau Infrastruktur .....	67
5.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Menyelesaian Laporan Masyarakat Isu Terkait Perhubungan Atau infrastruktur .....	80
5.1.3 Matriks .....	81
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>85</b>
6.1 Kesimpulan.....	85
6.2 Saran .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>92</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Laporan Masyarakat di Kalimantan Selatan.....	4
Tabel 1.2 Jumlah Laporan 3 Substansi pada Tahun 2023.....	5
Tabel 1.3 Laporan Masalah Perhubungan/Infrastruktur di Kalimantan Selatan.....	6
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	31
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Pegawai Ombudsman RI Perwakilan Kalsel.....	41
Tabel 4.2 Jabatan Pegawai Ombudsman RI Perwakilan Kalsel.....	42
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Pegawai Ombudsman RI Perwakilan Kalse.....	42
Tabel 4.4 Masa Kerja Pegawai Ombudsman RI Perwakilan Kalsel.....	43
Tabel 5.1 Matriks Temuan Hasil.....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kalsel.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Ombudsman Kalsel 2023.....	41