

SKRIPSI

**KINERJA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN KALIMANTAN SELATAN DALAM
MENANGANI LAPORAN MASYARAKAT
(Studi Kasus Pada Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan)**

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



YENNY RAHMI

NIM. 2110411120006

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

2025

LEMBAR PENGESAHAN

KINERJA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN KALIMANTAN
SELATAN DALAM MENANGANI LAPORAN MASYARAKAT (Studi Kasus Pada
Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan)

A. Nama Mahasiswa : **Yenny Rahmi**

NIM: 2110411120006

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 2025

C. Tim Penguji :

a. Ketua

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

(.....)

b. Sekretaris

(Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP)
NIP. 198708222020122010

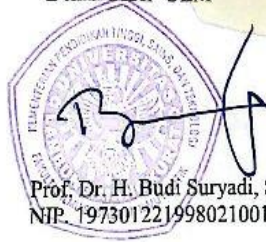
(.....)

c. Anggota

(Trisylvana Azwari, S.Sos, M.AP)
NIP. 198804112019032010

(.....)

Dekan FISIP ULM



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

Banjarmasin, 01 Juli 2025
Mengetahui,
Koordinator Program Studi

Avcla Dewi, S.Sos, M.Si
NIP. 19750611999032002



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 Kamis tanggal Sembilan Belas bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3008 /UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 11 Juni untuk menguji skripsi :

Nama : Yenny Rahmi
NIM : 2110411120006
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Menangani Laporan Masyarakat (Studi Kasus Pada Keasistenan Penerimaan Dan Verifikasi Laporan)

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 09.00 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 2025

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Yenny Rahmi

1. Ketua : Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc
()
2. Sekretaris : Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP
()
3. Anggota : Trisyvana Azwar, S.Sos, M.AP
()

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



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

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : YENNY RAHMI
Tempat/ Tanggal Lahir : Andang, 01 Februari 2003
NIM : 2110411120006
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Desa Andang, RT.002/RW.001, Kec. Haruyan, Kab. Hulu Sungai Tengah

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 siapapun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 03 Juli 2025

Mahasiswa yang bersangkutan,



YENNY RAHMI

NIM. 2110411120006

ABSTRAK

Yenny Rahmi, 2110411120006, 2025. Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Menangani Laporan Masyarakat (Studi Kasus Pada Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan). Di bawah Bimbingan Erma Ariyani

Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan dalam menangani laporan masyarakat, khususnya pada Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan. Latar belakang penelitian ini dilandasi oleh masih lemahnya kualitas pelayanan publik di Kalimantan Selatan yang ditandai dengan banyaknya laporan masyarakat terkait maladministrasi, seperti penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, dan kurangnya transparansi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1. Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan dalam menangani laporan masyarakat pada Keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan. 2. Faktor Penghambat Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan selatan dalam menangani laporan masyarakat pada Keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan.

Metode Penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Penelitian tersebut digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh melalui observasi partisipasi aktif, wawancara bersama Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan dan Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan, serta masyarakat sebagai Pelapor.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan telah berjalan baik berdasarkan indikator produktivitas, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, dan kualitas layanan. Namun, ada faktor internal dan faktor eksternal yang menjadi penghambat Ombudsman yaitu: 1. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap fungsi Ombudsman, 2. Kurangnya akses terhadap informasi dan sarana pelaporan, 3. Keterbatasan anggaran operasional, 4. Jumlah sumber daya manusia yang terbatas. Untuk mengatasi hal tersebut, Ombudsman melakukan inovasi melalui program PVL On The Spot sebagai bentuk pelayanan jemput bola kepada masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun telah ada peningkatan kinerja, masih diperlukan dukungan anggaran pemerintah yang memadai guna memperluas cakupan layanan dan meningkatkan efektivitas penanganan laporan masyarakat.

Kata Kunci: Kinerja, Ombudsman, Laporan Masyarakat, Penerimaan dan Verifikasi, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

Yenny Rahmi, 2110411120006, 2025. Performance of the Ombudsman of the Republic of Indonesia, South Kalimantan Representative Office in Handling Public Reports (Case Study on Assistance in Receiving and Verifying Reports). Under the Guidance of Erma Ariyani

The performance of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative Office of South Kalimantan in handling public reports, especially on the Assistance in Receiving and Verifying Reports. The background of this study is based on the still weak quality of public services in South Kalimantan which is marked by the many public reports related to maladministration, such as prolonged delays, procedural deviations, and lack of transparency. This study aims to determine: 1. The performance of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative Office of South Kalimantan in handling public reports on the Assistance in Receiving and Verifying Reports. 2. Inhibiting Factors in the Performance of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative Office of South Kalimantan in handling public reports on the Assistance in Receiving and Verifying Reports.

The research method used is qualitative research with descriptive research type. The research is used to analyze data obtained through active participant observation, interviews with the Head of the Assistant for Receiving and Verifying Reports and the Assistant for Receiving and Verifying Reports of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative Office of South Kalimantan, and the community as Reporters..

The results of the study indicate that the performance of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative Office of South Kalimantan in Assistance in Receiving and Verifying Reports has been running well based on indicators of productivity, responsiveness, responsibility, accountability, and quality of service. However, there are internal and external factors that hinder the Ombudsman, namely: 1. Lack of public understanding of the Ombudsman's function, 2. Lack of access to information and reporting facilities, 3. Limited operational budget, 4. Limited number of human resources. To overcome this, the Ombudsman innovates through the PVL On The Spot program as a form of outreach to the community. This study concludes that although there has been an increase in performance, adequate government budget support is still needed to expand the scope of services and increase the effectiveness of handling public reports..

Keywords: *Performance, Ombudsman, Public Reports, Acceptance and Verification, Public Services*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan inayahnya sehingga peneliti dapat menyusun skripsi yang berjudul : **Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Menangani Laporan Masyarakat (Studi Kasus Pada Keasistenan Penerimaan dan verifikasi Laporan)**. Sholawat serta salam tak lupa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini diajukan oleh peneliti untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti, baik secara moril maupun materil. Untuk itu dengan segenap ketulusan, peneliti mengucapkan banyak terima kasih khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Bapak Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
3. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc selaku dosen Penasihat Akademik Sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, dukungan serta pengetahuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP selaku dosen Penguji 1 yang telah berkenan memberikan masukan serta saran bagi peneliti demi kelancaran dan perbaikan skripsi ini.
6. Ibu Trisyilvana Azwari, S.Sos, M.AP selaku dosen Penguji 2 yang telah berkenan memberikan masukan serta saran bagi peneliti demi kelancaran dan perbaikan skripsi ini.

7. Bapak Hadi Rahman, SIP, MPA (Mgmt) Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan.
8. Ibu Yeni Ariyani, S.H, M.H. selaku Kepala Keasistenan Penerima dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan.
9. Seluruh dosen pengajar serta pegawai Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
10. Terimakasih untuk kedua Orang Tua yaitu Ayahanda saya Rahmadan dan Ibunda Saya Ratna Kumalasari, beserta kedua adik saya yang bernama Jenny Ramadani dan M. Yusup Rahmadani yang paling saya sayangi dan kasihi yang sudah memberikan nasihat,dukungan,dan Doa untuk saya.
11. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Buhari. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga, waktu, maupun materi kepada saya. Telah menjadi rumah, pendamping dalam segala hal yang menemani, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah, memberikan semangat untuk pantang menyerah.
12. Kepada Sahabat saya yang bernama, Sri Hazada, Hayatun Nazirah, Mariya Ulfah, dan Maimunah terimakasih sudah kebersamaan peneliti sampai detik ini.
13. Kepada Keluarga Besar Klinik Utama Mubarak yang turut memberikan semangat dan dukungan untuk peneliti.
14. Kepada seluruh staff dan pegawai Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kal-Sel yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing serta membantu peneliti.
15. Dan untuk diri saya sendiri terimakasih sudah berjuang sampai sejauh ini, dimana suka maupun duka hidup diperantauan sudah terlewati dengan mendapatkan gelar sarjana yang menempel dibelakang nama.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran selalu peneliti terima guna memperbaiki skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat digunakan sebagaimana mestinya dan dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya dalam pengembangan ilmu Administrasi Publik.

Banjarmasin, 19 Juni 2025

Yenny Rahmi

DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Masalah	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Penelitian Terdahulu	15
2.2 Konsep Kinerja.....	21
2.2.1 Pengertian Kinerja	21
2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja	23
2.3 Pengukuran Kinerja	25
2.3 Pelayanan Publik	34
2.3.1 Pengertian Pelayanan.....	34
2.3.2 Pelayanan Publik	35
2.3.3 Penyelenggaraan Pelayanan Publik	37
2.4 Lembaga Ombudsman	39
2.4.1 Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan.....	42
2.5 Kerangka Pemikiran	48
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1 Pendekatan dan Tipe Penelitian	49

3.2 Lokasi Penelitian	50
3.3 Sumber Data Penelitian.....	50
3.3.1 Data Primer	50
3.3.2 Data Sekunder	51
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.4.1 Wawancara (Interview).....	52
3.4.2 Observasi.....	53
3.4.3 Dokumentasi.....	53
3.5 Pengolahan Data.....	54
3.5.1 Reduksi Data	54
3.5.2 Penyajian Data.....	55
3.5.3 Menarik kesimpulan atau verifikasi	56
BAB IV HASIL PENELITIAN	57
4.1 Gambaran umum Penelitian.....	57
4.1.1 Gambaran Umum Kota Banjarmasin.....	57
4.1.2 Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan	58
4.2 Uraian Temuan Penelitian	67
4.2.1 Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Menangani Laporan Masyarakat (studi kasus pada Keasistenan keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan).....	68
4.2.2 Faktor Penghambat Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam menangani Laporan Masyarakat (Studi Kasus pada Keasistenan Penerimaan dan Verifikaisi Laporan)	91
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	97
5.1 Analisis Temuan Penelitian	97
5.1.1 Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Menangani Laporan Masyarakat (Studi Kasus pada Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan)	97

5.1.2 Faktor Penghambat Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Menangani Laporan Masyarakat (Studi Kasus Pada Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan).....	109
BAB VI PENUTUP	113
6.1 Kesimpulan	113
6.2 Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Jumlah Jenis Laporan Berdasarkan Tahun	10
Tabel 1. 2	Subtansi Laporan Masyarakat yang dilaporkan	10
Tabel 2. 1	Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3. 1	Daftar Informan.....	53
Tabel 4.1.2	Data Kepagawainan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan.....	66
Tabel 4.2.1	Matriks Hasil Temuan Penelitian Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Menangani Laporan Masyarakat (Studi Kasus pada Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan).....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1.2.2	Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan.....	59
Gambar 4.2.1.1	Dokumentasi Melalui Datang Langsung.....	72

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.5	Kerangka Pemikiran.....	52
Bagan 4.1.1.2.3	Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan.....	61