

**KINERJA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI  
KALIMANTAN SELATAN DALAM MELAYANI LAPORAN MASYARAKAT  
MENGENAI MALADMINISTRASI PUBLIK DI KALIMANTAN SELATAN**

Fitri Hayati<sup>1</sup>, Junaidy<sup>2</sup>, Sitna Hajar Malawat<sup>3</sup>

<sup>1)2)3)</sup>FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin, Kalimantan Selatan  
Email:fitriahayati1901@gmail.com

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan kinerja dari keasistenan dan mengetahui kendala dalam pelaksanaan kinerja Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan dalam melayani laporan masyarakat mengenai maladministrasi publik di Kalimantan Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang mengharuskan peneliti terjun langsung ke tempat yang akan dijadikan lokasi penelitian. Analisis data penelitian kualitatif dimaknai sebagai upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara. Data primer yang diambil dari hasil observasi, serta wawancara. Sedangkan data sekunder didapat dari studi pustaka dan dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1. kinerja dari keasistenan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dapat diukur melalui 5 aspek yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responbilitas, dan akuntabilitas, dan juga mendapat respon positif dari masyarakat. 2. Kendala dalam pelaksanaan kinerja adalah anggarannya masih belum mencukupi atau masih kurang ketika melakukan kegiatan diluar atau turun langsung kelapangan, dan tipe karakteristik dari pelapor dan terlapor yang sulit untuk diajak bekerjasama dalam penanganan masalah yang ada.

***Kata Kunci: Ombudsman, Kinerja, Kendala***

---

**ABSTRACT**

*The reason for this study is to portray the presentation of the assistantship and figure out the hindrances in carrying out the exhibition of the Indonesian Ombudsman Illustrative of South Kalimantan, the performancce of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Illustrative of South Kalimantan Area in serving public reports with respect to public maladministration in South Kalimantan. This study utilizes a subjective methodology which requires the scientist to go straightforwardly to the spot that will be utilized as the exploration area. Examination of qualittative ressearch information is deciphered as a work to find and sort out notes from perceptions, meets methodicallly. Essential information taken from obsservations, as well as intterviews. While optional information got from writing and report studies. The ressults show that: 1. The exhibition of the Assistantship of the RI Ombudsman Representtative for South Kalimantan can be estimated through 5 perspectives, to be specific efficiency, administration quality, resssponsiveness, resssponsibility, and accounttability, and furthermore gets a positive reaction from the local area. 2. Obstructions in the execution of execution are the spending plan is as yet deficient or as yet deficient with regards to while doing exercises outside or straightforwardly in the field, and the kind of attributes of the complainant and the revealed party are challenging to work with in managing existing issues.*

***Keywords: Ombudsman, Performance, Constraints***

4. Reframing, berarti menyimpulkan apa yang telah dibicarakan dalam bentuk kata-kata yang lebih efektif. Merubah kalimat-kalimat negatif menjadi kalimat positif. Merubah kalimat yang disampaikan Pelapor, menjadi keinginan dan kebutuhan yang bisa dinegosiasikan.
5. Peeling The Onion, Teknik ini digunakan untuk mencari inti dari permasalahan dan harapan yang disampaikan oleh Pelapor. Menggali lebih dalam kebutuhan atau harapan hakiki, yang diinginkan oleh Pelapor. Hingga sampai pada inti masalah yang dikeluhkan oleh Pelapor serta penyelesaian yang diharapkan oleh Pelapor.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta analisa yang telah dilakukan penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Kinerja dari keasistenan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam melayani laporan masyarakat mengenai maladministrasi publik di Kalimantan Selatan dapat diukur melalui 5 aspek yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responibilitas, dan akuntabilitas.
2. Kendala dalam pelaksanaan kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan dalam melayani laporan masyarakat mengenai maladministrasi publik di Kalimantan Selatan adalah anggarannya masih belum mencukupi atau masih kurang ketika melakukan kegiatan diluar atau turun langsung kelapangan, dan tipe karakteristik dari pelapor dan terlapor yang sulit untuk diajak bekerjasama dalam penanganan masalah yang ada.

## Literatur:

- Azwar, Saifuddin. (1998). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar Offset.
- Budiyanto, Eko dan Mochamad Mochklas. 2020. *Kinerja Karyawan: Ditinjau dari Aspek Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja (Pendekatan Riset)*. Banten: CV. AA. RIZKY.
- Edison, Emron, Yohny Anwar, dan Imas Komariyah. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Kadarisman, Muh. 2018. *Manajemen Aparatur Sipil Negara*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Maksudi, Beddy Iriawan. 2018. *Dasar-Dasar Administrasi Publik*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Moleong, Lexy j. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: P.T. Remaja Rosdakarya.
- Mulyawan, Rahman. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.
- Muhammad. (2018). *Birokrasi: Kajian Konsep, Teori Menuju Good Governance*. Sulawesi: Unimal Press.
- Subagyo, Joko. (1997). *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Samsu. (2017). *Metode Penelitian: (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development)*. Jambi; Pustaka.

Suyitno. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif (Konsep, Prinsip, dan Operasionalnya)*. Tulungagung: Akademia Pustaka.

Tangkilisan, Hessel Nogi S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.

Zaharuddin, Supriyadi, dan Wahyuningsih. (2021). *Gaya Kepemimpinan dan Kinerja Organisasi*. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management.

**Peraturan perundang-undangan:**

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia ( UU Ombudsman RI ).

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

**Jurnal**

Normajatun dkk Penerapan Aplikasi SIMPEG Berbasis E-Government Dalam Pengelolaan Data Informasi Kepegawaian ( Studi Pada Badan Kepegawaian Daerah, Pendidikan, dan Pelatihan Kota Banjarmasin )

Umar Makawi dkk ( 2015) Analisis Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Banjarmasin.

Zaid Romeger Mair, Dini Tri Ariska ( 2018 ) Optimalisasi Kinerja Jaringan Komputer Berbasis Router Pada Disdukcapil Kab. Banyuasin.