

**IMPLEMENTASI  
PENYELESAIAN LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI OMBUDSMAN PERWAKILAN KALIMANTAN SELATAN  
KOTA BANJARMASIN**



**Oleh;**

**FATMAWATI  
NPM 18.12.0255**

**Jurusan: Administrasi Publik  
Program Studi: Ilmu Administrasi Publik**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ISLAM KALIMANTAN  
MUHAMMAD ARSYAD AL BANJARI  
BANJARMASIN**

**2022**

## ABSTRAK

Fatmawati 1812.0255. Implementasi Penyelesaian Laporan Pengaduan Masyarakat Di Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan Kota Banjarmasin.

Peran Ombudsman dalam Penyelesaian Kasus Pengaduan Pelayanan Publik. Sejauh ini dapat dikatakan bahwa masih banyak masyarakat yang menyangsikan kiprah lembaga Ombudsman Republik Indonesia (ORI). Apalagi ketika masih bernama Komisi Ombudsman Nasional, di Provinsi Kalimantan Selatan tidak semua daerah kabupaten/kota memiliki ombudsman, bahkan KON di tingkat provinsi tidak ada. Ketika KON berubah nama menjadi ORI, justru sebaliknya di provinsi terdapat perwakilan ORI, tetapi di kabupaten/kota belum berdiri perwakilan ORI. Dari penelitian ini diharapkan dapat diperoleh gambaran tentang seberapa maksimal peran yang selama ini dijalankan ORI dalam penyelesaian kasus/sengketa pelayanan publik, apa kendalanya, serta bagaimana strategi yang ditempuh untuk memkasimalkan peran tersebut. Untuk mencapai hal tersebut maka akan dilakukan penelitian eksploratif terhadap ORI Perwakilan Provinsi kalsel saat ini, juga mengungkap kembali keberadaan Ombudsman tingkat Kota Banjarmasin. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Pelayanan Publik termasuk New Public Service, dan Teori Organisasi. Metode yang digunakan adalah pengamatan lapangan, wawancara mendalam, studi pustaka/dokumen. Langkah ini dilakukan dengan cara analisis isi dokumen dan peraturan perundang-undangan, dan diskusi intensif dengan para pihak terkait. Hasil akhir yang diperoleh dari penelitian ini adalah bahwa kewenangan yang dimiliki oleh Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan dilindungi oleh UU. Meskipun demikian, ada kendala dalam pelaksanaan kewenangan tersebut yaitu Ombudsman Perwakilan Kalimantan selatan sih sangat terikat dengan regulasi yang ada dalam melaksanakan kewenangannya. Misalnya pembuatan rekomendasi tidak bisa dilakukan sendiri, tetapi hanya bersifat draf yang nantinya difinalkan oleh ORI Pusat.

Pelayanan publik adalah sebuah tanggungjawab utama pemerintah kepada masyarakat, baik pelayanan dalam bentuk administrasi public, jasa public, maupun barang public seperti yang telah diatur pada pasal 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public yang mengatakan bahwa dalam melaksanakan suatu pelayanan public penyelenggaraan pelayanan berkewajiban untuk menyediakan sarana, prasarana, serta fasilitas bagi pengguna pelayanan. pengetahuan mengenai Data penelitian yang dikumpulkan dengan menggunakan instrument berupa observasi, dan dokumentasi serta mengembangkan dengan wawancara dari informan serta dari media review yang dapat membantu peneliti.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat yang melakukan pelayanan publik masih kerap terjadi di Provinsi Kalimantan Selatan, pemerintah perlu melakukan strategi yang lebih lagi terkait pelayanan publik dengan teori menurut Soerjono Soekantor, 1981 mengenai teori peran dengan menggunakan beberapa indikator yaitu Konflik Peran (Role Conflict), Ekspektasi Peran (Role Expectation), Kinerja Peran (Role Performance), Pengambilan Peran (Role Taking), dan Kumpulan Peran (Role Set). Khususnya Kantor Ombudsman provinsi Kalimantan Selatan yang memiliki peran penting dalam menyelesaikan pelayanan publik di Kota Banjarmasin, hal ini dapat dilihat dari tahun 2018-2022 masih banyaknya laporan pengaduan yang masuk di Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan karena peranan dari para birokrat yang dinilai buruk akan pelayanan publik itu sendiri.

Kata Kunci: Implementasi, pelayanan publik ombudsman

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku-Buku**

- Dwidjowijoto, R.N. (2006). Kebijakan Publik Untuk Negara-Negara Berkembang. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Hardiyansyah, 2011, Kualitas Pelayanan Publik, Gava Media, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, (2017). Manajemen Pelayanan Dan Pengembangan Organisasi Publik. Yogyakarta: Gava Media
- Hardiansyah, Haris, (2015). Wawancara, Observasi, dan Focus Groups, Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Kurniawan, Agung. 2013. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan.
- Moleong, Lexy. 2006: Metode Penelitian Kualitatif, PT Remaja Rosdakarya, Bandung
- Sugiyono. (2016). Metode penelitian Kualitatif Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Suaib, M.R. (2016). Pengantar Kebijakan Publik Dari Administrasi Negara, Kebijakan Publik, Administrasi Publik, Good Governance, Hingga Implementasi Kebijakan. Yogyakarta: Calpulis
- Siagian, Sondang P, 2002, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Jakarta.

### **Artikel Skripsi**

- Atika Suri Masyits Daulay, 2020. Dengan judul Implementasi Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Perwakilan Sulawesi Utara di Dinas Sosial Kota Medan.
- Muhammad Iqbal Attariq, 2022. Dengan judul Implementasi Tindakan Korektif Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat terhadap Kewajiban Terlapor dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Padang.
- Pratiwi Irsan, 2018. Berjudul “Implementasi Kebijakan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Rangka Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik di kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Provinsi Sumatera Utara”.
- Diambil dari penelitian terdahulu.

### **Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomer 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan penyelesaian Laporan.

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Investigasi Atas Prakarsa Sendiri.

Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Teknis Pemeriksaan Laporan Masyarakat di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia.

### **Link Akses Berita**

2019, Laporan Dugaan Maladministrasi Meningkat 35 Persen  
<https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--2019-laporan-dugaan-maladministrasi-meningkat-35-persen>.

1232 Keluhan Pelayanan Publik Diteria Ombudsman Kassel2021:  
<https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--1232-keluhan-pelayanan-publik-diterima-ombudsman-kassel-selama-2021>.

Laporan Meningkat di 2021, Ombudsman Harapkan Pelayanan Publik Lebih Baik Lagi  
<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--laporan-meningkat-di-2021-ombudsman-harapkan-pelayanan-publik-lebih-baik-lagi>.

Catata 2021 Ombudsman Kassel Catatan Akhir: Catatan Akhir Tahun Pelayanan Publik  
<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkinternal--catahu-2021-ombudsman-kassel-catatan-akhir-tahun-pelayanan-publik>

