

**EVALUASI PERAN OMBUDSMAN DALAM PENYELESAIAN
MALADMINISTRASI PADA BIDANG PENDIDIKAN DARI
TAHUN 2021-2024 DI KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
RINA HARIATI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2025 M /1446 H**

**EVALUASI PERAN OMBUDSMAN DALAM PENYELESAIAN
MALADMINISTRASI PADA BIDANG PENDIDIKAN DARI
TAHUN 2021-2024 DI KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Syariah
untuk memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Hukum Tata Negara**



RINA HARIATI

210102030217

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS SYARIAH
HUKUM TATA NEGARA (SIYASAH SYARIYYAH)
BANJARMASIN
2025 M /1446 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Rina Hariati
NIM	: 210102030217
Tempat/Tgl. Lahir	: Banjarmasin, 02 Juni 2003
Program Studi	: Hukum Tata Negara
Fakultas	: Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul “Evaluasi Peran Ombudsman Dalam Penyelesaian Maladministrasi Pungutan Liar (PUNGLI) Pada Bidang Pendidikan: Studi Kasus Di Salah Satu Sekolah Atas Menengah Atas Di Kota Banjarmasin” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 21 Desember 2024
Yang Membuat Pernyataan,



Rina Hariati

BUKTI BEBAS PLAGIASI

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI**



Nomor: B- 21/Un. 14/III.2/PP.00.9/02/2025

Setelah kami melakukan pengecekan dengan aplikasi Turnitin dengan alamat web <https://www.turnitin.com/>, dengan ini kami nyatakan skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Rina Hariati
Nim : 210102030217
Prodi : Hukum Tata Negara
Judul : EVALUASI PERAN OMBUDSMAN DALAM PENYELESAIAN MALADMINISTRASI PUNGUTAN LIAR (PUNGLI) PADA BIDANG PENDIDIKAN: STUDI KASUS DI SALAH SATU SEKOLAH MENENGAH ATAS DI KOTA BANJARMASIN

memenuhi syarat ketentuan cek plagiarisme maksimal 25%. Naskah Skripsi tersebut dinyatakan layak untuk diterbitkan dan dipublikasikan.

Mengetahui,
Ketua Jurnal Fakultas Syariah

Dr. H. Anwar Hafidzi, Lc., MA.Hk

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan A. Yani Km. 4,5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 3265783

website: www.fs.uin-antasari.ac.id email: fasya@uin-antasari.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Rina Hariati
NIM : 210102030217
JUDUL : Evaluasi peran ombudsman dalam penyelesaian maladministrasi pungutan liar (pungli) pada bidang pendidikan: studi kasus di salah satu sekolah menengah atas kota Banjarmasin
DOSEN : Dr. H. Anwar Hafidzi, Lc., MA, HK

No	Tanggal	Agenda	Isi Bimbingan	TTD Dosen
1	20 desember 2024	Konsultasi BAB I	Bab I Rumusan tentang Kinerja Ombudsman jelaskan maladministrasi itu apa	
2	22 desember 2024	Perbaikan BAB I	latar belakang Perbaikan Bab I 10 hal.	
3	24 desember 2024	tentang abstrak	Ikuti pedoman Fasya tentang penulisannya	
4	24 desember 2024	Perbaikan tentang abstrak	Cet buku pedoman fasya	
5	25 desember 2024	Konsultasi Bab II	Teori nya jangan banyak cukup 3 saja	

6	26 desember 2024	Perbaikan Bab II	Bab II Landasan teori 1) teori Good Governance 2) teori Evaluasi 3) teori maladministrasi publik	Cip
7	30 desember 2024	Bab III	metode, pendekatan, teknik dan analisisnya	Cip
8	1 Januari 2025	Perbaikan Bab III	Jenis penelitiannya 5/7 halaman lebih	Cip
9	2 Januari 2025	Bab IV	bisa saja wawancara ke pihak ombudsman	Cip
10	3 Januari 2025	Bab V	Bab V 2 halaman saja Kesimpulan & Saran - Saran	Cip
11	10 Januari 2025	Kelengkapan skripsi	ac	Cip
12	14 Januari 2025	Lengkap	by	Cip

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Evaluasi Peran Ombudsman Dalam Penyelesaian Maladministrasi Pungutan Liar (Pungli) Pada Bidang Pendidikan: Studi Kasus Di Salah Satu Sekolah Menengah Atas Di Kota Banjarmasin

Ditulis oleh : Rina Hariati

N I M : 210102030217

Program : Strata Satu (S-1)

Fakultas : Syariah

Program Studi : Hukum Tata Negara

Tahun Akademik : 2024/ 2025

Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 02 Juni 2003

Alamat : JL. Singosari , No.36 Komp.Beruntung Jaya Rt.4 Rw. 4
Kel. Pemurus Dalam,Kec.Banjarmasin Selatan

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, dapat disetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 23 Desember 2024
Pembimbing,



Dr. H. Anwar Hafidzi, Lc., Ma. Hk.
NIP.19670812199306



Mengetahui
Ketua Program Studi Hukum Tata Negara
Fakultas Syariah
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin,

Arie Sulistyoko, S.Sos, M.H
NIP.197901182005014

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Evaluasi Peran Ombudsman Dalam Penyelesaian Maladministrasi Pada Bidang Pendidikan Dari Tahun 2021-2024 Di Kota Banjarmasin, ditulis oleh Rina Hariati 210102030217, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 07 Maret 2025

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (83,9)

Dekan Fakultas Syariah

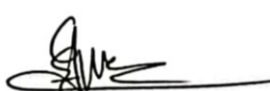
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin



Dr. Hj. Amelia Rahmaniah, M.H

NIP. 197105191997032001

Tim Penguji

Nama	Tanda tangan
1. Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, M.H. (Ketua/Aggota)	1. 
2. Dr. H. Anwar Hafidzi., M.A.Hk. (Anggota)	2. 
3. Ergina Faralita, S.H., M.H. (Anggota)	3. 

ABSTRAK

Rina Hariati, 210102030217, *Evaluasi Peran Ombudsman Dalam Penyelesaian Maladministrasi Pada Bidang Pendidikan Dari Tahun 2021-2024 Di Kota Banjarmasin*. Pembimbing Bapa Dr. H. Anwar Hafidzi, Lc., Ma. Hk. Pada Program Studi Hukum Tata Negara, Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin, 2025.

Kata Kunci: Evaluasi, Peran, Ombudsman, Penyelesaian, Maladministrasi, Pendidikan.

Undang-Undang No. 37 tahun 2008 mengenai Ombudsman Republik Indonesia serta tegas memutuskan kewajiban dan kekuasaan Ombudsman Republik Indonesia dengan menyetujui dan mengerjakan laporan seperti penyalahgunaan administrasi pada pengelolaan layanan masyarakat. Istilah Maladministrasi sebagai definisi yang awalnya dijelaskan pada pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 mengenai Ombudsman Republik Indonesia. Pada pasal 1 ayat (3), Maladministrasi tidak semata-mata tingkah laku melainkan, Perilaku atau perbuatan seperti penetapan serta kejadian yang melanggar norma, tidak sesuai hukum, melampaui wewenang, seperti melakukan wewenang untuk tujuan lain dan melakukan kelalaian dan keteledoran ketentuan aturan pada pengelolaan layanan masyarakat dan menyebabkan ruginya berbentuk fisik dan non-fisik untuk masyarakat atau individu. Banyak orang yang melaporkan tentang kasus maladministrasi komite sekolah yang dilaporkan ke Ombudsman mengenai pungutan liar (PUNGGLI) yang masuk di Ombudsman. Hal ini dianggap Ombudsman tidak kredibel dalam menjalankan fungsinya.

Penelitian ini bermaksud agar mengetahui Bagaimana bentuk Maladministrasi pada bidang pendidikan dari Tahun 2021-2024 di Kota Banjarmasin dan mengetahui Bagaimana peran Ombudsman dalam Penyelesaian Maladministrasi pada bidang pendidikan dari tahun 2021-2024 di Kota Banjarmasin.

Metode penelitian ini menggunakan hukum empiris. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah menggunakan pendekatan kualitatif. Dan analisis data ini menggunakan deskriptif kualitatif. Teknik pengolahan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Lokasi Penelitian ini dilakukan di Ombudsman RI Perwakilan Kalsel dan berada di Jl. S. Parman No 57, Antasan Besar, Kec. Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70123.

Berdasarkan Metode yang digunakan didapatkan hasil penelitian sebagai berikut: Yang pertama Untuk mengetahui bentuk Maladministrasi pada bidang pendidikan dari tahun 2021-2024 di Kota Banjarmasin, Yang kedua Untuk mengetahui Peran Pelayanan Publik Ombudsman dalam Penyelesaian Maladministrasi pada bidang pendidikan dari tahun 2021-2024 di Kota Banjarmasin.

MOTTO

**"Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan sesuatu kaum,
sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri ."**

(Q.S Ar – Rad 11)

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, yang telah memungkinkan selesainya skripsi ini dengan baik. Penyelesaian skripsi ini tentu tidak terlepas dari dukungan dan kontribusi berbagai pihak, yang telah memberikan peran penting dalam setiap langkah perjalanan ini.

Ucapan terima kasih yang sangat mendalam penulis haturkan kepada pintu surga sekaligus cinta pertama penulis, Ibunda Maisyarah dan Ayahanda Alainsyah. Meskipun mereka tidak pernah merasakan pendidikan hingga bangku perkuliahan, pengorbanan mereka yang sangat luar biasa. Dengan cinta yang tulus, mereka telah mendidik, memotivasi, dan terus memberikan doa yang tak pernah berhenti di setiap langkah penulis, dan memberikan semangat yang tak pernah padam bagi penulis. Doa-doa mereka yang senantiasa dipanjatkan dalam setiap sujud telah menjadi cahaya penerang bagi setiap langkah penulis hingga mampu menyelesaikan studi ini. Segala pencapaian ini tak lain adalah wujud nyata cinta tanpa syarat yang tak ternilai dari mereka.

Terima kasih yang tulus juga penulis sampaikan kepada Kakak Tercinta, Kakak Pertama yaitu Wahyu Azhari dan Kaka Kedua yaitu Syahriadi yang senantiasa menyemangati, mendukung, dan selalu mendoakan dengan penuh kasih sayang. Kehadiran mereka menjadi salah satu sumber kekuatan penulis untuk terus melangkah hingga ke tahap sejauh ini.

Tidak lupa, penulis juga ingin berterima kasih kepada diri sendiri Rina Hariati. Terima kasih telah berjuang hingga saat ini, tetap semangat, dan terus berpikir positif meskipun sering merasa lelah dan ragu. Dalam setiap perjalanan yang penuh tantangan, penulis tidak pernah menyerah, melainkan terus percaya bahwa keberhasilan itu pasti dapat diraih. Semua ini adalah bukti bahwa usaha, doa, dan keyakinan selalu membawa penulis melewati segala rintangan.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

1. ا : A	16. ط : Th
2. ب : B	17. ظ : Zh
3. ت : T	18. ع : ‘
4. ث : Ts	19. غ : Gh
5. ج : J	20. ف : F
6. ح : H	21. ق : Q
7. خ : Kh	22. ك : K
8. د : D	23. ل : L
9. ذ : Dz	24. م : M
10. ر : R	25. ن : N
11. ز : Z	26. و : W
12. س : S	27. ه : H
13. ش : Sy	28. ء : `
14. ص : Sh	29. ي : Y
15. ض : Dh	

1. Vokal Panjang

Vokal dalam bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
َ	a	Fathah
ِ	i	Kasrah
ُ	u	Dhammah

Kata sandang: Contoh: (الرِّجَالُ) al-rijâl bukan ar-rijâl, (الدِّوَانُ) al-dîwân bukan ad-dîwân.

Syiddah: Misalnya, kata (الضَّرُورَةُ) tidak ditulis adh-dharûrah melainkan aldharûrah, demikian seterusnya.

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
ـَـيْ	ai	a dan i
ـَـوْ	au	a dan u

2. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
بَا	â	a dengan topi di atas
بِي	î	i dengan topi di atas
بُو	û	u dengan topi di atas

3. Kata Sandang

Kata sandang, yang dalam sistem aksara Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu dialihaksarakan menjadi huruf /l/, baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf kamariah. Contoh: al-rijâl bukan ar-rijâl, al-dîwân bukan ad-dîwân.

4. Syiddah (*Tasydîd*)

Syiddah atau *tasydîd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (ـَـ) dalam alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggandakan huruf yang diberi tanda *syiddah* itu. Akan tetapi, hal ini tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda *syiddah* itu terletak setelah kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyah. Misalnya, kata ((الضركرة)) tidak ditulis ad-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

5. Ta Marbûthah

Berkaitan dengan alih aksara ini, jika huruf *ta marbûthah* terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /h/ (lihat contoh 1 di bawah). Hal yang sama juga berlaku jika *ta marbûthah* tersebut diikuti oleh kata sifat (*na't*) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf *ta marbûthah* tersebut diikuti kata benda (*ism*), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

No.	Kata Arab	Alih Aksara
1	طَرِيقَةٌ	Tharîqah
2	الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّةُ	Al-Jâmî'ah al-Islâmiyyah
3	وَحْدَةُ الْوُجُودِ	Wahdah al-Wujûd

6. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam alih aksara ini huruf kapital tersebut juga digunakan, dengan mengikuti ketentuan yang berlaku dalam ejaan Bahasa Indonesia, antara lain untuk menuliskan permulaan kalimat, huruf awal nama tempat, nama bulan, nama diri, dan lain-lain. Jika nama diri didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya. Contoh: al-Ghazali bukan Al-Ghazali, al-Banjari bukan Al-Banjari.

Beberapa ketentuan lain dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI) sebetulnya juga dapat diterapkan dalam alih aksara ini, misalnya ketentuan mengenai huruf cetak miring (*italic*) atau cetak tebal (**bold**). Jika menurut PUEBI, judul buku itu ditulis dengan cetak miring, maka demikian halnya dalam alih aksaranya, demikian seterusnya. Berkaitan dengan penulisan nama, untuk nama-nama tokoh yang berasal dari Nusantara sendiri, disarankan tidak dialihaksarakan meskipun akar katanya berasal dari bahasa Arab. Misalnya ditulis Abdussamad al-Palimbani, tidak ‘Abd al-Samad al-Palimbânî; Nuruddin al-Raniri, tidak Nûr al-Dîn al-Rânîrî.

7. Cara Penulisan Kata

Setiap kata, baik kata kerja (*fi‘l*), kata benda (*ism*), maupun huruf (*harf*) ditulis secara terpisah. Berikut adalah beberapa contoh alih aksara atas kalimat-kalimat dalam Bahasa Arab.

Aksara Arab	Alih Aksara
ذَهَبَ الْأُسْتَاذُ	dzahaba al-ustâdzu
تُبَّتِ الْأَجْرُ	tsabata al-ajru
الْحَرَكَةُ الْعَصْرِيَّةُ	al-ḥarakah al-‘ashriyyah
أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	asyhadu an lâ ilâha illa Allâh
مَوْلَانَا مَلِكُ الصَّالِحِ	mawlânâ Malik al-Shâlih
يُؤْتِرُكُمْ اللَّهُ	yu’tsirukum allâh
الْمَظَاهِيرُ الْعَقْلِيَّةُ	al-mazhâhir al-‘aqliyyah
حُبُّ الْإِسْتِطْلَاعِ	ḥub al-istithlâ’
الْمَادَّةُ الْمَصْنُوعَةُ مِنَ الْحَيَوَانَ	al-mâddah al-mashnû ah min al-hayawân
طَرَفُ الْعَيْنِ	tharf al-‘ayni
الْمُسَاهَمَةُ	al-musâhamah
مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا	man salaka tharîqan

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan karunia, dan hidayah -Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan kekurangan penulis sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Peran Ombudsman dalam Penyelesaian Maladministrasi Pada Bidang Pendidikan dari Tahun 2021- 2024 Di Kota Banjarmasin”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Hukum, pada Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Prof.Dr. H.Mujiburrahman,MA.,selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Dr. Hj.Amelia Rahmaniah ,M.H.,selaku Dekan Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Arie Sulistyoko, S. Sos., M dan Bapak H. Anwar Hafidzi, Lc., M.A.
4. Hk., selaku ketua dan sekretaris program studi Hukum Tata Negara, Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin.
5. Bapak Dr.Wahyuddin,M.Pd.I., selaku Dosen Penasehat Akademik dan Bapak H. Anwar Hafidzi, Lc.,M.A.Hk Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Syariah.
8. Ombudsman RI Perwakilan Kalsel, yang mengizinkan untuk menjalankan

9. penelitian juga membantu, mendukung, dan menyampaikan informasi selama proses penelitian ini.
10. Teman-teman penulis, Astri Dewiyanti, Talitha Shula Maritza, Nailla Ullya, , Nurhalisa Fariyanti, Quranissyfa dan Tiara atas semua dukungan, bantuan, dan juga semangat yang diberikan kepada penulis.

Semoga Allah SWT membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah SWT, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua bagi semua pihak dan meningkatkan khazanah pengetahuan, Aamiin.

Banjarmasin, 13 Januari 2025

Penulis,

Rina Hariati

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	Error! Bookmark not defined.
BUKTI BEBAS PLAGIASI	iii
LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI	iv
PERSETUJUAN.....	vi
PENGESAHAN	vii
ABSTRAK	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN.....	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xi
KATA PENGANTAR.....	xvi
DAFTAR ISI.....	xviii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Signifikan penelitian	10
E. Definisi Operasional	11
F. Kajian Pustaka	13
G. Sistematika Penulisan	19
 BAB II LANDASAN TEORI	 21
A. Teori Good Governance.....	21
B. Teori Maladministasi Publik.....	29
C. Teori Evaluasi	35
 BAB III METODE PENELITIAN	 40
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	40
1. Jenis Penelitian.....	40
2. Pendekatan Penelitian	40
B. Lokasi Penelitian.....	41
C. Data dan Bahan Hukum.....	41
D. Subjek dan Objek Penelitian.....	42
E. Teknik Pengumpulan Data.....	43
1. Wawancara.....	43
2. Observasi.....	44
3. Studi Dokumen.....	45

F. Pengolahan Analisis Data	46
1. Pengolahan Data.....	46
2. Analisis data	46
BAB IV LAPORAN PENELITIAN	48
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	48
1. Visi dan Misi dan Motto Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan	50
2. Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan	51
3. Tugas dan Fungsi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan	51
B. Penyajian Data dan Analisis Data.....	52
BAB V PENUTUP.....	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran-Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN- LAMPIRAN	78
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	133

DAFTAR TABEL

No.	Halaman
Tabel 4. 1 Data Laporan Masyarakat Subtansi Pendidikan Tahun 2021-2024 untuk Ombudsman RI Perwakilan Kalsel	56
Tabel 4. 2 Persentase Penyelesaian Laporan Subtansi Dugaan Pungli di Bidang Pendidikan.....	56
Tabel 4. 3 Matriks Informan	61
Tabel 4. 4 Matriks Informan tentang Pandangan Masyarakat Mengenai Peran Ombudsman terhadap Laporan Adanya Dugaan Pungli	64

DAFTAR GAMBAR

No.	Halaman
4. 1 Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Halaman
Lampiran 1. Pedoman Wawancara	79
Lampiran 2. Foto Dokumentasi Wawancara.....	81
Lampiran 3. Penetapan Judul Dan Pembimbing.	86
Lampiran 4. Surat Penetapan Waktu Seminar Proposal / Ujian Proposal Skripsi. 87	
Lampiran 5. Berita Acara Ujian Proposal.	88
Lampiran 6. Surat Izin Melakukan Riset.	89
Lampiran 7. Surat Keterangan Telah Melakukan Riset.	91
Lampiran 8. Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif.	92
Lampiran 9. Sertifikat Baca Tulis Al-Quran.....	93
Lampiran 10. Sertifikat Keterampilan Komputer.	94
Lampiran 11. Sertifikat Toefl.....	95
Lampiran 12. Surat Keterangan perolehan SKK.....	96
Lampiran 13. UU RI tentang Ombudsman Nomor 37 Tahun 2008.....	99