

**FUNGSI PENGAWASAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN
KALIMANTAN SELATAN DALAM MENINGKATKAN
MUTU PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009
TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

SKRIPSI

**OLEH
HAYA SALSABIL**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2026 M/1447 H**

**FUNGSI PENGAWASAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN
KALIMANTAN SELATAN DALAM MENINGKATKAN
MUTU PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009
TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Syariah
Sebagai Salah Satu Syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum**

**Oleh
Haya Salsabil
220102030275**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS SYARIAH
HUKUM TATA NEGARA
BANJARMASIN
2026 M/1447 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Haya Salsabil
NIM : 220102030275
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin, 15 Oktober 2004
Program Studi : Hukum Tata Negara
Fakultas : Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul “Fungsi Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik” 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, 2025
Yang Membuat Pernyataan,



Haya Salsabil

SURAT BUKTI BEBAS PLAGIASI

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



Nomor: B-85/Un.14/III.2/PP.00.9/1/2026

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

Nama : Haya Salsabil
NIM : 220102030275
Prodi : Hukum Tata Negara
Judul : Fungsi Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

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



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

Jl. A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511)3265783

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

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

NAMA : HAYA SALSABIL

NIM : 220102030275

JUDUL : FUNGSI PENGAWASAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN
KALIMANTAN SELATAN DALAM MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG
NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK → }

DOSEN : MUFTI WARDANI, S.AG., M.SI

| No. | Tanggal | Perihal | Isi Konsultasi | Ttd Dosen |
|-----|---------|------------------------------------|--------------------------|-----------|
| 1. | | Konsultasi BAB I | ok. | |
| 2. | | Perbaikan dan ACC BAB I | ok | |
| 3. | | Konsultasi BAB II | ok. | |
| 4. | | Perbaikan dan ACC BAB II | telus ke ... ? | |
| 5. | | Konsultasi BAB III | ok | |
| 6. | | Perbaikan dan ACC BAB III | ok. | |
| 7. | | Konsultasi BAB IV | Perbaikan UU 23 | |
| 8. | | Perbaikan dan Konsul BAB IV | telus ke pasal ombudsman | |
| 9. | | Perbaikan dan Konsul BAB IV | Referensi | |
| 10. | | Konsultasi BAB V | ok | |
| 11. | | Perbaikan dan ACC BAB V | ok | |
| 12. | | Konsul Kelengkapan dan ACC Skripsi | Ok | |

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Fungsi Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Ditulis oleh : Haya Salsabil

N I M : 220102030275

Program : Strata Satu (S-1)

Fakultas : Syariah

Program Studi : Hukum Tata Negara

Tahun Akademik : 2025-2026

Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 15 Oktober 2004

Alamat : Jl. Mangga III Komp. Ar-Rahim RT. 25/002 No. 119
Kelurahan Kebun Bunga, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin

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

Banjarmasin, 30 Desember 2025
Pembimbing,



Mufti Wardani, S. Ag., M. Si
NIP. 197611112005011002

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



PENGESAHAN


Skripsi yang berjudul Fungsi Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, ditulis oleh Haya Salsabil (220102030275), telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 19 Januari 2026

Dinyatakan LULUS dengan predikat A dengan nilai 82, 4

Dekan Fakultas Syariah
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin



Prof. Dr. Hj. Wahidah, M. H.I
NIP. 196703271992032005

Tim Penguji

Nama

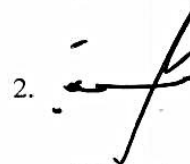
1. H. Bahran, S. H., M. H
(Ketua/Anggota)

2. Mufti Wardani, S. Ag., M. Si
(Anggota)

3. Dwi Arini Zubaidah, S. H., M. H
(Anggota)

Tanda Tangan

1. 

2. 

3. 

ABSTRAK

Haya Salsabil. *Fungsi Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.* Skripsi, Pembimbing Mufti Wardani, S. Ag., M. Si., Program Studi Hukum Tata Negara (*Siyasah Syar'iyah*) Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2026.

Kata Kunci: Ombudsman RI, Pengawasan, Pelayanan Publik, Maladministrasi.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya praktik maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berdampak pada rendahnya mutu pelayanan kepada masyarakat. Kondisi tersebut tercermin dari adanya pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan terkait berbagai permasalahan pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan fungsi pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam menjalankan fungsi pengawasan tersebut pada tahun 2024.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Data yang telah dikumpulkan kemudian disajikan secara deskriptif dan dianalisis secara kualitatif dengan berlandaskan pada ketentuan hukum positif, khususnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan telah melaksanakan fungsi pengawasan melalui penerimaan dan verifikasi laporan masyarakat, pemeriksaan dan investigasi laporan, serta pemberian rekomendasi kepada instansi penyelenggara pelayanan publik. Pelaksanaan fungsi pengawasan tersebut berkontribusi dalam mendorong perbaikan mutu pelayanan publik. Namun demikian, pengawasan belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap mekanisme pengaduan, serta belum optimalnya tindak lanjut rekomendasi oleh instansi terkait.

MOTO

Apapun yang dikerjakan, awali dengan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

-Ustadzah Halimah Alaydrus -

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Puji Syukur dihaturkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan Rahmat, Taufiq, hidayah dan inayyah nya. Ku persembahkan dengan sepenuh hati sebuah karya skripsi ini kepada kedua orang tua tercinta, Bapak dan Mama, yang menjadi cahaya dalam gelap dan penopang dalam lelah. Dari kasih yang tak pernah meminta balasan, dari doa-doa yang terlantun dalam diam, penulis belajar tentang arti keikhlasan, kesabaran, dan keteguhan. Setiap tetes keringat, setiap pengorbanan yang tak selalu terucap, menjadi pijakan kuat bagi penulis untuk terus melangkah hingga titik ini. Dalam setiap sujud dan harapan, nama penulis selalu mereka sertakan, menjadikan ridha dan doa mereka sebagai kekuatan terbesar dalam menyelesaikan karya ini.

Kepada saudara-saudariku tercinta, yang hadir sebagai rumah dalam perjalanan panjang ini, terima kasih atas kebersamaan yang menenangkan, tawa yang menguatkan, serta pelukan doa yang menghapus lelah. Dukungan, pengertian, dan kehadiran kalian menjadi pengingat bahwa penulis tidak pernah berjalan sendiri. Semoga Allah SWT membalas setiap cinta, kesabaran, dan doa yang kalian curahkan dengan limpahan rahmat, keberkahan hidup, serta kebahagiaan dunia dan akhirat.

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. ع : ‘ |
| 14. ص : Sh | 29. ي : Y |
| 15. ض : Dh | |

a. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

| Tanda Vokal Arab | Tanda Vokal Latin | Keterangan |
|------------------|-------------------|------------|
| ـَ | A | Fathah |

| | | |
|----|---|---------|
| ـَ | I | Kasrah |
| ـُ | U | Dhammah |

Kata Sandang: Contoh: (الرِّجَال) al-rijâl bukan ar-rijâl, (الدِّوَان) al-dîwân bukan ad-dîwân.

Syidah: Misalnya, kata (الضَّرُورَة) tidak ditulis adh-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

| Tanda Vokal Arab | Tanda Vokal Latin | Keterangan |
|------------------|-------------------|------------|
| ـَيَ | Ai | a dan i |
| ـَوَ | Au | a dan u |

b. 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 |

c. 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.

d. Syiddah (*Tasydîd*)

Syiddah atau tasydîd yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (ـ) 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 (الضرورة) tidak ditulis al-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

e. *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 dialih aksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

| No. | Kata Arab | Alih Aksara |
|-----|-------------------------------|--------------------------|
| 1. | طَرِيقَه | Tharîqah |
| 2. | الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّة | Al-Jâmî'ah al-Islâmiyyah |
| 3. | وَحْدَةُ الْوُجُود | Wahda al-Wujûd |

f. 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 penelitian 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.

g. Cara Penelitian 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.

| Kata Arab | Alih Aksara |
|---|--------------------------------|
| ذَهَبَ الْأُسْتَاذُ | dzahaba al-ustâdzu |
| ثَبَّتَ الْأَجْرُ | tsabata al-ajru |
| الْحَرَكَةُ الْعَصْرِيَّةُ | al-harakah al-‘ashriyyah |
| أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ | asyhadu an lâ ilâha illa Allâh |
| مَوْلَانِ مَلِكِ الصَّلَاحِ | mawlânâ Malik al-Shâlih |
| يُؤْتِرُكُمُ اللَّهُ | yu’tsirukum Allâh |

| | |
|--|---------------------------------------|
| الْمَظَاهِرُ الْعَقْلِيَّةُ | al-mazhâhir al-‘aqliyyah |
| حُبُّ الْإِسْتِثْلَاعِ | hub al-istithlâ’ |
| الْمَادَّةُ الْمَصْنُوعَةُ مِنَ الْحَيَوَانِ | al-mâddah al-mashnû’ah min al-hayawân |
| طَرَفُ الْعَيْنِ | tharf al-‘ayni |
| الْمُسَاهَمَةُ | al-musâhamah, man salaka tharîqan |
| مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا | man salaka tharîqan |

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt, atas seluruh curahan karunia, rahmat dan hidayat-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam tidak lupa juga penulis haturkan kepada Nabi Muhammad Saw, keluarga, sahabat, serta pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Fungsi Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik” 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 kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Nida Mufidah, M.Pd., selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Wahidah, M.H.I., selaku Dekan Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Ergina Faralita, M.H., selaku Ketua Prodi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

4. Ibu Nurul Azkia, M. H., selaku Sekretaris Prodi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
5. Bapak Mufti Wardani, S. Ag., M. Si, selaku Dosen Penasehat Akademik dan 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. Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan sataf Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.
8. Kepala Bagian Tata Usaha Fakultas Syariah serta staf yang telah memberikan pelayanan yang sangat amat baik sehingga memudahkan penulis dalam hal administrasi yang diperlukan.
9. Bapak dan Mama, atas doa yang tak pernah terputus, kasih sayang yang tulus, serta pengorbanan yang menjadi kekuatan utama penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Saudara dan saudari tercinta, atas dukungan, kebersamaan, dan semangat yang selalu menguatkan penulis dalam setiap proses perjalanan akademik.
11. Nadhratun Najwa dan Jam'ul Ihsan Bambang, yang telah menjadi lebih dari sekadar rekan perkuliahan. Terima kasih atas kebersamaan yang tulus, bantuan tanpa perhitungan, serta kehadiran yang setia dalam setiap suka dan duka selama masa perantauan. Kalian menjadikan pertemanan sebagai ruang saling mendukung dan menguatkan, bukan sebagai ajang

persaingan. Setiap momen, tawa, dan perjuangan bersama menjadi kenangan berharga yang akan selalu penulis simpan.

12. Kak Imroatut Toyyibah, dosen sekaligus sahabat bagi penulis, terima kasih atas kepedulian, bimbingan, bantuan, dan semangat yang tidak pernah surut. Nasihat, arahan, serta meyakinkan penulis mampu menyelesaikan amanah ini dengan baik.

Semoga Allah Swt., membalas segala kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan, Aamiin Ya Rabbal Alaamiin

Banjarmasin, Januari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|---------------|
| PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN | ii |
| SURAT BUKTI BEBAS PLAGIASI..... | iii |
| LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI | iv |
| PERSETUJUAN..... | v |
| PENGESAHAN | vi |
| ABSTRAK | vi |
| MOTO..... | viii |
| PERSEMBAHAN..... | ix |
| TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA..... | x |
| KATA PENGANTAR..... | xv |
| DAFTAR ISI..... | xviii |
| DAFTAR TABEL | xx |
| DAFTAR GAMBAR..... | xxi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xxii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 7 |
| C. Tujuan Penelitian | 8 |
| D. Signifikansi Penelitian | 8 |
| E. Definisi Operasional..... | 10 |
| F. Penelitian Terdahulu | 12 |
| G. Sistematika Penulisan | 16 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 18 |
| A. Tinjauan Umum Pengawasan..... | 18 |
| B. Tinjauan Umum Pelayanan Publik | 21 |
| C. Tinjauan Umum Maladministrasi | 26 |
| D. Teori Pengawasan Menurut Donald F. Kettl..... | 28 |
| E. Teori <i>Total Quality Service</i> (TQS)..... | 31 |
| F. Teori <i>Total Quality Management</i> (TQM) | 36 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 43 |
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian..... | 43 |
| B. Lokasi Penelitian..... | 44 |
| C. Subjek dan Objek Penelitian | 44 |
| D. Data dan Sumber Data | 45 |
| E. Teknik Pengumpulan Data..... | 47 |
| F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data..... | 48 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 50 |
| A. Gambaran Umum Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan | 50 |
| B. Penyajian Data | 53 |

| | |
|-----------------------------------|------------|
| C. Pembahasan..... | 71 |
| BAB V PENUTUP..... | 91 |
| A. Kesimpulan | 91 |
| B. Saran..... | 92 |
| DAFTAR PUSTAKA | 95 |
| LAMPIRAN..... | 101 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | 121 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 4. 1 Matriks Hasil Penelitian..... | 69 |
| Tabel 4. 2 Jenis Dugaan Maladministrasi yang Dilaporkan ke Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Tahun 2024..... | 72 |
| Tabel 4. 3 Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Pelayanan Publik Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Tahun 2024 | 77 |
| Tabel 4. 4 Laporan Masyarakat Berdasarkan Kelompok Instansi Terlapor Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Tahun 2024 | 81 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan..... | 52 |
|--|----|

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 Terjemahan Bahasa Asing | 101 |
| Lampiran 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik | 102 |
| Lampiran 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia..... | 103 |
| Lampiran 4 Pedoman Wawancara Penelitian | 105 |
| Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara | 108 |
| Lampiran 6 Surat Penetapan Judul dan Pembimbing | 109 |
| Lampiran 7 Surat Berita Acara Telah Melaksanakan Ujian Proposal | 110 |
| Lampiran 8 Surat Permohonan Izin Riset | 111 |
| Lampiran 9 Surat Keterangan Selesai Riset..... | 113 |
| Lampiran 10 Surat Keterangan Ujian Komprehensif..... | 114 |
| Lampiran 11 Sertifikat Baca Tulis Al-Qur'an | 115 |
| Lampiran 12 Sertifikat Keterampilan Komputer | 116 |
| Lampiran 13 Sertifikat TOEFL | 117 |
| Lampiran 14 Surat Keterangan SKK | 118 |