

## 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.