

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang kesehatan, pendidikan, utilitas, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (*Public Reform*) yang terjadi di Indonesia pada awal tahun 1990an banyak dialami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.¹

Namun, dalam praktiknya, pelayanan publik di Indonesia masih dianggap belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Sebagai warga negara, masyarakat berhak mendapatkan pelayanan publik yang layak serta administrasi yang mampu memenuhi kebutuhan dasar mereka. Pelayanan publik yang baik seharusnya mendukung tercapainya tujuan negara dalam menciptakan kesejahteraan rakyat. Sayangnya, dalam praktiknya, kerap menghadapi berbagai kendala dalam penyediaan layanan publik, salah satunya adalah maladministrasi.²

Maladministrasi dalam pelayanan publik menjadi permasalahan serius di Indonesia. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan masyarakat mengenai buruknya

¹ Agusta Ari Wibowo dan Indra Kertati, “Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik,” *Publis Service and Governance Journal* 03 NO. 01 (2022): 1–2.

² Claudya Mareshky dkk., “Reformasi Kelembagaan Ombudsman: Prospek Cabang Keempat Pemerintahan Indonesia untuk Akuntabilitas dan Pengawasan Hak Warga Negara,” *Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa* 2 No. 3 (2024): 248.

kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah maupun instansi terkait. Untuk mengatasi permasalahan ini, pemerintah membentuk berbagai lembaga pengawas independen, salah satunya adalah Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman berperan dalam mengawasi pelayanan publik secara mandiri dengan menerima serta menangani laporan masyarakat terkait berbagai bentuk penyimpangan atau maladministrasi. Melalui investigasi, pemberian rekomendasi, dan edukasi, Ombudsman berupaya memastikan bahwa instansi pemerintah menjalankan tugasnya dengan baik serta terbebas dari praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).³

Lahirnya Lembaga Ombudsman Indonesia didasarkan pada kebutuhan akan mekanisme pengawasan yang efektif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, terutama ketika mekanisme internal tidak memadai atau justru terlibat dalam penyimpangan. Salah satu peran utama Ombudsman adalah menerima, menindaklanjuti, dan menyelesaikan pengaduan masyarakat terkait maladministrasi dalam pelayanan publik. Dengan demikian, lembaga ini memiliki posisi strategis dalam memperkuat akuntabilitas serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.⁴

Ombudsman RI memiliki kewenangan untuk memastikan bahwa penyelenggara pelayanan publik bertindak sesuai dengan prinsip keadilan, kepastian hukum, dan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk

³ Yuswarni dkk., “Ombudsman Dalam Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik,” *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (AsIAN)* 12 Nomor 1 (2024): 161.

⁴ Andi Setyo Pambudi, “Permasalahan Pelayanan Publik Dan Peran Ombudsman Perwakilan Dalam Pendampingan Aparatur Sipil Negara,” *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja* 13, No. 2 (2023): 129.

meneliti bagaimana Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, berperan dalam menangani pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik. Penelitian ini juga menjadi relevan mengingat semakin meningkatnya kesadaran masyarakat dalam menuntut hak-haknya atas pelayanan publik yang berkualitas.

Seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak-haknya, tuntutan akan pelayanan publik yang berkualitas semakin tinggi. Namun, masih banyak ditemukan praktik maladministrasi yang menghambat pelayanan publik dan merugikan masyarakat. Kondisi inilah yang mendorong meningkatnya laporan masyarakat ke Ombudsman, termasuk di wilayah Kalimantan Selatan.

Secara nasional, Ombudsman Republik Indonesia menerima ribuan laporan masyarakat terkait pelayanan publik setiap tahunnya sebagaimana tercantum dalam Laporan Tahunan Ombudsman RI.⁵ Jika dilihat secara komparatif, jumlah laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan menunjukkan kecenderungan yang signifikan apabila dibandingkan dengan beberapa provinsi lain yang memiliki karakteristik wilayah dan jumlah penduduk yang relatif sebanding. Kondisi ini mengindikasikan bahwa permasalahan pelayanan publik di Kalimantan Selatan masih menjadi isu yang penting dan membutuhkan pengawasan eksternal yang efektif.

Pada tahun 2024, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan menerima sebanyak 227 laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi

⁵ Ombudsman RI, "Jumlah Laporan Masyarakat Ke Ombudsman RI Meningkat," diakses 21 Januari 2026, <https://ombudsman.go.id:443/pers/r/jumlah-laporan-masyarakat-ke-ombudsman-ri-meningkat>.

pelayanan publik, dengan jenis laporan yang paling dominan berupa tidak memberikan pelayanan, penundaan berlarut, dan penyimpangan prosedur. Data ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dengan praktik pelayanan di lapangan.⁶

Data tersebut menunjukkan adanya dinamika dalam pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman. Di satu sisi, meningkatnya laporan mencerminkan kesadaran masyarakat yang lebih tinggi terhadap hak atas pelayanan publik. Namun, di sisi lain, masih banyak laporan yang tidak dapat diproses lebih lanjut karena kendala formil maupun materil. Permasalahan pelayanan publik tersebut tidak sepenuhnya disebabkan oleh kelemahan norma hukum, karena Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 telah mengatur standar pelayanan dan mekanisme pengawasan secara cukup jelas. Permasalahan justru lebih banyak ditemukan pada tataran implementasi, yang meliputi keterbatasan sumber daya pengawasan Ombudsman, tingkat kepatuhan instansi terlapor terhadap rekomendasi Ombudsman, serta rendahnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap mekanisme pengaduan pelayanan publik. Hal ini menandakan bahwa meskipun Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan telah menunjukkan kinerja positif, mekanisme pengawasan pelayanan publik masih menghadapi sejumlah tantangan, baik dari segi administratif, substansi laporan, maupun kapasitas kelembagaan.

⁶ Tim Ombudsman Kalsel, “Laporan Tahunan Kalsel 2024,” 2024.

Oleh karena itu, penting untuk meneliti bagaimana fungsi pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dijalankan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik, serta kendala apa saja yang dihadapi dalam menangani pengaduan masyarakat. Penelitian ini menjadi relevan untuk menilai efektivitas pengawasan eksternal sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, khususnya dalam konteks pelayanan publik di daerah.

Negara memiliki tanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan rakyat, salah satunya melalui pelayanan publik yang berkualitas. Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik ini diatur oleh berbagai regulasi, seperti:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam konteks peran Ombudsman RI, peraturan ini memberikan dasar bagi pengawasan terhadap penyelenggara layanan publik guna memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dalam peraturan ini, Ombudsman memiliki wewenang untuk memberikan rekomendasi perbaikan kepada instansi pemerintah yang terbukti melakukan pelanggaran dalam pelayanan publik.

As an independent institution, the Ombudsman has broad authority to receive and resolve public complaints regarding maladministration in public services. The Ombudsman also serves as a flexible and neutral problem-solving

*mechanism, particularly in addressing administrative violations by authorities that impact public rights.*⁷

Dalam upaya menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), pelayanan publik tidak hanya didasarkan pada regulasi hukum tetapi juga memiliki dimensi moral dan spiritual yang kuat. Dalam konteks masyarakat Indonesia yang religius, nilai-nilai agama menjadi pedoman utama dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pelayanan publik. Agama tidak hanya mengatur hubungan manusia dengan Tuhan, tetapi juga hubungan sosial, termasuk tanggung jawab dalam menjalankan amanah publik.⁸

Al-Qur'an juga menegaskan pentingnya tanggung jawab dalam kehidupan, sebagaimana tercantum dalam Q. S an-Nisa/4: 58.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤْدُوا الْأَمْانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَاٰ وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعُدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمًا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَيِّئًا بَصِيرًا

"Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat."⁹

Dalam konteks pelayanan publik, hal ini bermakna bahwa penyelenggara layanan wajib bertanggung jawab kepada masyarakat dalam menjalankan tugas dan wewenangnya secara adil, transparan, dan akuntabel. Prinsip amanah ini

⁷ Ixhet Memeti, "The Role Of The Ombudsman In The Promotion And Protection Against Discrimination," *Journal for Peacebuilding and Transcultural Communication* Volume 2. Issue 3/4 (2022): 22.

⁸ "Website DJKN," diakses 6 Januari 2025, <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/16062/5-Lima-Prinsip-Good-Governance-dalam-Pengurusan-Piutang-Negara.html>.

⁹ "Qur'an Kemenag," diakses 2 Januari 2025, <https://quran.kemenag.go.id/quran/perayat/surah/4?from=58&to=176>.

sejalan dengan fungsi Ombudsman RI yang berperan sebagai lembaga pengawas eksternal untuk memastikan penyelenggaraan pelayanan publik berjalan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai bagaimana Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan menjalankan fungsinya dalam meningkatkan mutu pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul: **“FUNGSI PENGAWASAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN KALIMANTAN SELATAN DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan fungsi pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan terhadap implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada tahun 2024?
2. Apa saja kendala yang dihadapi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam menangani pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik pada tahun 2024?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan fungsi pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan terhadap implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada tahun 2024.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis kendala yang dihadapi oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam menangani pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik pada tahun 2024.

D. Signifikansi Penelitian

Adapun signifikansi dari penelitian ini yaitu:

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Hukum Tata Negara, khususnya terkait fungsi pengawasan Ombudsman RI dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian ini juga bertujuan untuk memperluas pemahaman akademik mengenai implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta bagaimana pelaksanaannya dapat diawasi secara efektif oleh lembaga pengawas eksternal seperti Ombudsman.

Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi awal bagi peneliti lain yang ingin mengkaji tema serupa, terutama dalam hal peran lembaga

pengawasan terhadap pelayanan publik di daerah, namun dengan pendekatan, wilayah, atau perspektif yang berbeda. Dengan demikian, penelitian ini dapat membantu memperkaya wawasan serta memberikan inspirasi dalam mengembangkan kajian lebih lanjut dengan metode yang berbeda, cakupan yang lebih luas, atau tujuan yang lebih spesifik sesuai kebutuhan penelitian.

2. Secara Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, khususnya:

- a. Bagi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, sebagai bahan evaluasi dan masukan dalam meningkatkan efektivitas pengawasan, menyempurnakan mekanisme penanganan pengaduan, serta mengidentifikasi hambatan-hambatan aktual yang dihadapi dalam menjalankan tugas sesuai amanat UU Nomor 25 Tahun 2009.
- b. Bagi instansi penyelenggara pelayanan publik di Kalimantan Selatan, agar lebih memahami pentingnya peran Ombudsman sebagai mitra pengawasan eksternal, serta mendorong penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan prima dalam menjalankan fungsi publik.
- c. Bagi akademisi dan mahasiswa, terutama dalam bidang hukum tata negara, hasil penelitian ini dapat menjadi sumber pembelajaran dan rujukan ilmiah terkait peran lembaga pengawasan non-yudisial dalam menjamin kualitas pelayanan publik di tingkat daerah.

Selain itu, penelitian ini juga merupakan bagian dari tugas akhir penulis sebagai mahasiswa program studi Hukum Tata Negara pada Fakultas

Syariah, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Oleh karena itu, selain sebagai pemenuhan syarat akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.), penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan keilmuan hukum, khususnya dalam mendorong pelayanan publik yang lebih bertanggung jawab dan berpihak pada kepentingan masyarakat.

E. Definisi Operasional

Untuk mempermudah pemahaman penelitian ini dan menghindari potensi kesalahpahaman, penulis menyampaikan penjelasan singkat terkait judul penelitian, antara lain:

1. Fungsi Pengawasan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) fungsi adalah jabatan (pekerjaan) yang dilakukan.¹⁰ Dalam penelitian ini, yang dimaksud adalah fungsi pengawasan adalah serangkaian tindakan yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam memantau, menilai, serta menindaklanjuti pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah maupun penyelenggara layanan publik lainnya, untuk memastikan kesesuaianya dengan ketentuan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

2. Ombudsman RI

¹⁰ “Arti kata fungsi - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online,” diakses 16 Agustus 2025, <https://kbbi.web.id/fungsi>.

Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik mampu yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN) serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD).¹¹ Dalam penelitian ini, yang dimaksud adalah Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan sebagai pelaksana fungsi pengawasan di tingkat daerah. Lembaga ini menjadi fokus utama penelitian karena perannya dalam menangani pengaduan masyarakat serta mengawasi pelayanan publik agar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Meningkatkan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah menaikkan (derajat, taraf, dan sebagainya); mempertinggi; memperhebat (produksi dan sebagainya).¹² Dalam konteks penelitian ini, meningkatkan dimaknai sebagai upaya sistematis yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan untuk mendorong perbaikan kualitas pelayanan publik. Hal ini mencakup penyelesaian laporan masyarakat, serta pengawasan aktif agar

¹¹ “Ombudsman Republik Indonesia,” diakses 6 Januari 2025, <https://ombudsman.go.id/>.

instansi publik memenuhi kewajibannya berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009.

4. Mutu

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah (ukuran) baik buruk suatu benda; kadar; taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dan sebagainya).¹³ Dalam penelitian ini, mutu dilihat dari sejauh mana pelayanan publik memenuhi standar dan memberikan kepuasan bagi masyarakat.

5. Pelayanan Publik

Sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Dalam konteks penelitian ini, pelayanan publik yang dimaksud adalah pelayanan yang menjadi objek pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, khususnya terkait pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan maladministrasi.

F. Penelitian Terdahulu

Penulis menggunakan beberapa penelitian terdahulu sebagai acuan untuk mempermudah proses penelitian ini, sekaligus sebagai bahan perbandingan guna

¹² “Hasil Pencarian - KBBI VI Daring,” diakses 11 Maret 2025, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/meningkatkan>.

¹³ “Arti kata mutu - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online,” diakses 19 Agustus 2025, <https://kbbi.web.id/mutu>.

menghindari duplikasi penelitian. Berdasarkan penelusuran yang dilakukan, ditemukan penelitian lain yang memiliki kesamaan topik dengan penelitian ini, yaitu penelitian berjudul “Fungsi Pengawasan Ombudsman Ri Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik”.

Meskipun terdapat kemiripan, penelitian tersebut memiliki perbedaan dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh penulis. Oleh karena itu, penulis mengidentifikasi beberapa penelitian lain yang relevan atau memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang sedang dibahas. Penelitian-penelitian tersebut akan diuraikan lebih lanjut sebagai landasan teoritis dan perbandingan untuk memperkuat analisis dalam penelitian ini. Untuk itu penulis memaparkan sejumlah penelitian yang memiliki keterkaitan atau membahas isu yang serupa, sebagai berikut:

1. Penelitian skripsi yang ditulis oleh Nur Ainaiya, dari jurusan Hukum Tatanegara, Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin pada tahun 2021 dengan judul “Fungsi Pengawasan Ombudsman Ri Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Sosial di Era Pandemik Covid-19”.¹⁴ Penelitian ini membahas pengawasan Ombudsman khusus di bidang sosial selama pandemi Covid-19. Fokusnya adalah pada bagaimana Ombudsman menangani pelayanan publik dalam kondisi darurat. Berbeda

¹⁴ Nur Ainaiya, “Fungsi Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Sosial Di Era Pandemik Covid-19,” Syariah, 25 Januari 2021, <https://idr.uin-antasari.ac.id/15200/>.

dengan penelitian penulis yang lebih luas cakupannya dan tidak terbatas pada satu bidang tertentu, serta mengkaji langsung penerapan UU Nomor 25 Tahun 2009. Penulis juga menyoroti kendala-kendala yang dihadapi Ombudsman di Kalimantan Selatan dalam mengawasi pelayanan publik dan menyelesaikan pengaduan masyarakat.

2. Penelitian skripsi yang ditulis oleh Fauzi Al-Harits Pamungkas jurusan Hukum Tatanegara, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta pada tahun 2025 dengan judul “Peran Ombudsman Republik Indonesia Daerah Perwakilan Yogyakarta Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Di Pemerintahan Kota Yogyakarta Berdasarkan UU Nomor 37 Tahun 2008”.¹⁵ Penelitian ini dilakukan di wilayah Yogyakarta dengan pendekatan studi kasus di lingkungan pemerintahan kota. Fokusnya adalah pada pelaksanaan pengawasan menurut UU Nomor 37 Tahun 2008. Sementara itu, penelitian penulis dilakukan di Kalimantan Selatan dan menggunakan UU Nomor 25 Tahun 2009 sebagai dasar hukum utama. Penulis tidak hanya membahas peran Ombudsman dalam meningkatkan kualitas layanan publik, tetapi juga dalam mendorong akuntabilitas lembaga-lembaga publik serta mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam proses pengawasan.
3. Penelitian skripsi yang ditulis oleh Nuraeni, dari Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas

¹⁵ Fauzi Al-Harits Pamungkas, “Peran Ombudsman Republik Indonesia Daerah Perwakilan Yogyakarta Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Di Pemerintahan Kota Yogyakarta Berdasarkan UU No 37 Tahun 2008” (Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2025).

Hasanuddin pada tahun 2021 dengan judul “Efektivitas Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Pencegahan Maladministrasi”¹⁶ Penelitian ini lebih fokus pada pencegahan maladministrasi secara umum dan sejauh mana Ombudsman mampu mendorong efisiensi pelayanan. Penelitian penulis juga menyentuh hal tersebut, namun lebih menekankan pada pengawasan terhadap implementasi UU Nomor 25 Tahun 2009, dan bagaimana Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan menangani pengaduan masyarakat dan meningkatkan mutu pelayanan secara menyeluruh. Penulis juga membahas tantangan-tantangan yang muncul dalam pelaksanaan pengawasan secara langsung di lapangan.

4. Artikel jurnal yang ditulis oleh Nurfaika Ishak dari Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, diterbitkan dalam *Mulawarman Law Review*, Volume 7 Nomor 1 Tahun 2022, dengan judul “Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia”.¹⁷ Artikel ini mengkaji pengawasan Ombudsman dalam skala nasional dengan pendekatan normatif dan analisis data laporan pengaduan. Fokusnya adalah efektivitas kinerja Ombudsman secara menyeluruh dari tahun 2017 hingga 2021. Dalam konteks ini, penelitian penulis dapat memperkaya pembahasan dengan pendekatan yang lebih lokal dan

¹⁶ Nuraeni, “Efektivitas Pengawasan Ombudsman Ri Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Pencegahan Maladministrasi” (Universitas Hasanuddin, 2021).

¹⁷ Nurfaika Ishak, “Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia,” *Mulawarman Law Review* 7 Nomor 1 (2022).

empiris, yaitu di Kalimantan Selatan. Penulis menekankan aspek pelaksanaan langsung pengawasan di daerah serta hambatan-hambatan teknis dan kelembagaan yang mempengaruhi mutu layanan publik.

5. Artikel jurnal yang ditulis oleh M. Ilham Setiawan Bahri berjudul "*Membangun Budaya Hukum di Indonesia: Peran Penting Ombudsman RI dalam Pengawasan Pelayanan Publik*".¹⁸ Artikel ini membahas peran Ombudsman dalam membangun budaya hukum di Indonesia, termasuk bagaimana Ombudsman membantu menegakkan prinsip negara hukum dan meningkatkan kesadaran hukum masyarakat. Artikel ini relevan sebagai penguatan kerangka teoritis penelitian penulis. Namun, fokus penelitian penulis lebih spesifik, yaitu melihat secara langsung peran dan kendala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik sesuai dengan standar dan prinsip yang ditetapkan oleh UU Nomor 25 Tahun 2009.

G. Sistematika Penulisan

Skripsi ini terdiri atas lima (V) bab yang disusun secara dimana setiap bab akan membahas persoalan tersendiri. Namun, pembahasan masing-masing bab akan memiliki keterkaitan satu sama lain dalam bentuk sub pembahasan. Secara garis besar, penulis merincikan sebagai berikut:

¹⁸ Ombudsman RI, "Membangun Budaya Hukum Di Indonesia: Peran Penting Ombudsman RI Dalam Pengawasan Pelayanan Publik," diakses 24 Juli 2025, <https://ombudsman.go.id:443/artikel/r/artikel--membangun-budaya-hukum-di-indonesia-peran-penting-ombudsman-ri-dalam-pengawasan-pelayanan-publik>.

Bab I merupakan Pendahuluan, yang berisi latar belakang masalah penelitian. Dari latar belakang masalah tersebut dirumuskan rumusan masalah, selanjutnya diikuti dengan tujuan penelitian sebagai harapan penulis. Selain itu, bab ini juga membahas signifikansi penelitian atau manfaat penelitian. Kemudian dilanjutkan dengan definisi operasional yang didalamnya mendefinisikan beberapa istilah yang digunakan dalam judul skripsi. Selanjutnya terdapat yaitu kajian pustaka yang didalamnya menjelaskan perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya, diikuti oleh metode penelitian, dan terakhir adalah sistematika penulisan yang menguraikan aturan penulisan dalam penelitian ini.

Bab II, yaitu Landasan teori, berfungsi untuk memperjelas teori yang menjadi acuan dalam menganalisis data yang diperoleh, bab ini memuat teori-teori yang mendukung serta relevan dengan masalah yang diteliti yang berkaitan dengan Fungsi Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Bab III, yaitu metode penelitian, berisi metode yang digunakan dalam penelitian ini. Bab ini mencakup Jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data.

Bab IV merupakan laporan hasil penelitian dan analisis, bab ini mencakup gambaran umum tempat penelitian, data pihak terkait serta pembahasan hasil penelitian mengenai Fungsi Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan

Selatan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Bab V yaitu Penutup, menyajikan kesimpulan yang berisikan penegasan jawaban atau temuan terhadap masalah penelitian. Selanjutnya, beberapa saran yang dianggap perlu dan penting akan dikemukakan.

Daftar Pustaka