

**FUNGSI PENGAWASAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN
KALIMANTAN SELATAN DALAM PENINGKATAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG
SOSIAL DI ERA PANDEMIK COVID-19**

SKRIPSI

OLEH:

NUR AINAIYA



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2021 M / 1442 H**

**FUNGSI PENGAWASAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN
KALIMANTAN SELATAN DALAM PENINGKATAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG
SOSIAL DI ERA PANDEMIK COVID-19**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Syariah
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Hukum**

**Oleh:
Nur Ainaiya
1601130092**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS SYARIAH
HUKUM TATANEGARA
(SIYASAH SYARIYYAH)
BANJARMASIN
2021 M / 1442 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Ainaiya
Nim : 1601130092
Tempat/Tanggal Lahir : Martapura, 11 Maret 1997
Program Studi : Hukum Tatanegara (Siyasah Syariyyah)
Fakultas : Syariah

menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 9 Januari 2021

Yang membuat pernyataan,



Nur Ainaiya

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Fungsi Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Bidang Sosial di Era Pandemi Covid-19

Ditulis oleh : Nur Ainaiya

NIM : 1601130092

Fakultas : Syariah

Program : Strata satu (S-1)

Program Studi : Hukum Tatanegara (Siyasah Syariyyah)

Tahun Akademik : 2020/2021

Tempat dan Tanggal : Martapura, 11 Maret 1997

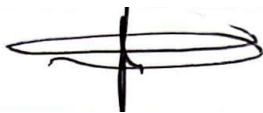
Lahir : Jl. Cempaka Tunggul Irang Ulu No 9B RT 01

Alamat : Desa Tunggu Irang Ulu Kec. Martapura

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 7 Januari 2021

Pembimbing I,



Drs. Nor Ipanyah, M. Ag
NIP. 196702101992031007

Pembimbing II,



Dr. H. Nuril Khasyi'in, Lc, MA
NIDN. 2025028301

Mengetahui
Ketua Prodi Hukum Tatanegara (Siyasah Syariyyah)
Fakultas Syariah
UIN Antasari Banjarmasin



Arie Sulistyoko, S.Sos., M.H.
NIP. 197901182005011004

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “ Fungsi Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Bidang Sosial di Era Pandemi Covid-19 ” Ditulis oleh Nur Ainaiya (1601130092), telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 25 Januari 2021

Dinyatakan **LULUS** dengan Predikat **A** Nilai **86.0**

Dekan Syariah

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. H. Waludin, M.Hum.

NIP. 19661126 199102 1 002

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Drs. Nor Ipansyah, M.Ag (Ketua)	
2. Dr. Hj. Hayatun Naimah, SH., M.Hum (Anggota)	
3. Arie Sulistyoko, S.Sos., MA (Anggota)	
4. Dr. H. Nuril Khasyi'in, Lc., MA (Anggota)	

ABSTRAK

Nur Ainaiya. 2021. *Fungsi Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Sosial Di Era Pandemi Covid-19.* Skripsi, Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah Syar'iyah) Fakultas Syariah. Pembimbing (I) Drs. Nor Ipsyah, M.Ag. (II) Dr. Nuril Khasyi'in, Lc., MA.

Kata Kunci: Pengawasan, Ombudsman, Bidang Sosial, Pandemi Covid-19.

Penelitian ini dilatarbelakangi dari meningkatnya laporan kasus maladministrasi bantuan sosial di masa pandemi Covid-19 yang masuk di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, dari hal tersebut peneliti ingin meneliti bagaimana pelaksanaan fungsi pengawasan Ombudsman dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada bidang sosial di era pandemi Covid-19.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi dengan 4 asisten Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Data yang digali adalah fungsi dan tugas pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada bantuan sosial, serta untuk mengetahui kendala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam menjalankan fungsi dan tugas pengawasan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada bantuan sosial di era pandemi Covid-19. Selanjutnya data disajikan secara deskriptif kemudian dianalisis dengan hukum positif dan hukum Islam.

Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan fungsi dan tugas pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada bidang sosial khusus bantuan sosial di era pandemi Covid-19 sudah dilaksanakan sesuai dengan undang-undang yakni pada bidang pencegahan melakukan sosialisasi secara daring serta kontroling pengecekan data bantuan sosial di Dinas Sosial, pada bidang penerimaan laporan membuka posko pengaduan khusus bantuan sosial, dan pada bidang pemeriksaan Ombudsman melakukan penyelesaian laporan lewat daring. Namun meskipun demikian, kendala yang dihadapi Ombudsman dalam melaksanakan fungsi pengawasan di era pandemi Covid-19 adalah terbatasnya gerak Ombudsman dilapangan.

Hasil analisis dari penelitian ini yaitu bahwa pelaksanaan fungsi dan tugas pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada bidang sosial khusus bantuan sosial di era pandemi Covid-19 sudah dilaksanakan sesuai dengan Undang-Undang RI No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI, namun ada beberapa di mana yang seharusnya Ombudsman melakukan pengawasan langsung kelapangan untuk memantau fakta lapangan, tetapi dengan mewabahnya virus Covid-19, membuat pengawas Ombudsman belum optimal. Pelaksanaan fungsi pengawasan yang belum optimal dikarenakan terbatasnya ruang gerak Ombudsman dilapangan, masalah anggaran, masalah sumber daya manusia Ombudsman RT Perwakilan Kalimantan Selatan, dan masalah instansi penyelenggara pelayanan publik.

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا.....

**“ALLAH TIDAK MEMBEBANI SESEORANG ITU
MELAINKAN SESUAI DENGAN KEMAMPUANNYA”
(Q.S AL-BAQARAH 2:286)**

KATA PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang.”

Sujud syukur ku sembahkan kepada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang selalu memberikan nikmat yang tidak terkira kepada setiap hamba-Nya. Shalawat serta salam selalu kucurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW.

Dengan segala kerendahan hati dan segenap rasa hormat, ku persembahkan karya sederhana ini untuk orang istimewa yang telah banyak menginspirasi:

Keluarga Tercinta

“Teruntuk mama dan abah yang selalu mendoakan disetiap shalat yang selalu menyemangati disetiap waktu, teruntuk adik-adikku yang selalu membuat hariku penuh warna, teruntuk kakek dan nenek yang selama ini merawatku diperantauan yang tak pernah bosan mendoakan cucu-cucunya untuk menjadi orang yang sukses dunia dan akhirat. Terimakasih atas do’a kalian yang selalu mengiringi langkahku. Tak pernah henti memberikan semangat, nasehat serta pengorbanan yang tak terhingga. Karya sederhana ini sebagai salah satu wujud baktiku pada kalian agar bisa membahagiakan kalian.”

Guru-guru dan Dosen Pembimbingku

“Guru-guru serta dosen-dosenku, terimakasih yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya.”

Sahabat Seperjuanganku

“Teman-teman dan sahabat-sahabatku seperjuangan Hukum tatanegara Lokal B 2016, terkhusus buat Muhammad Anshori, Muhammad Yusuf, Muhaammad Ilham Kurniawan dan ciwi-ciwi lokal yang selalu membantu dan memberikan banyak masukan. Teman-teman aliyahku Sari dan Elva, teman-teman Praktikum KPU Prov. Kalsel, PN Banjarbaru serta saudara/I ku KKN Desa Sungai Bahadangan serta untuk teman yang tak pernah bosan mendengarkan keluh kesahku.

Terimakasih atas dukungan, bantuan serta semangat dari kalian semua takkan mungkin aku sampai dititik ini.”

“Buat semua rekan-rekan yang tida bias kusebutkan satu persatu namanya, nama insyaAllah tidak mengurangi rasa hormat dan banggaku kepada kalian semua.”

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, atau sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓa	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Waw	W	We
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعدين	Ditulis	<i>Muta’aqqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>‘iddah</i>

C. Ta’ marbutah

Apabila dimatikan ditulis h

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā'</i>
----------------	---------	---------------------------

1. Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dhammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fiṭri</i>
------------	---------	----------------------

D. Vokal pendek

◌ِ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
◌َ	fathah	Ditulis	<i>A</i>
◌ُ	dhammah	Ditulis	<i>U</i>

E. Vokal panjang

1	Fathah + alif جاهلية	Ditulis	<i>Ā Jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya' mati يسعى	Ditulis	<i>Ā yas'ā</i>
3	Kasrah + ya' mati كريم	Ditulis	<i>Ī Karīm</i>

4	Dhammah + wawu mati فروض	Ditulis	Ū <i>Furūd</i>
---	-----------------------------	---------	-------------------

F. Vokal rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	Ditulis	<i>Ai</i> <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati قول	Ditulis	<i>Au</i> <i>Qaulun</i>

G. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم	Ditulis	<i>A'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>U'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>La'in syakartum</i>

H. Kata sandang alif + lam

1. Apabila diikuti huruf qamariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "al"

القرآن	Ditulis	<i>al-qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-qiyās</i>

2. Apabila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf "al" nya.

السماء	Ditulis	<i>as-samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>zawī al-furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا
مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ . أَمَّا بَعْدُ

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan kepada saya dan tidak lupa kita panjatkan shalawat serta salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi suri tauladan yang baik bagi umatnya dan untuk berbuat kebajikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **Fungsi Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Bidang Sosial di Era Pandemi Covid-19.**

Penulisan skripsi ini dalam rangka memenuhi sebagian dari tugas-tugas dan syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Hukum Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin. Skripsi ini disusun dalam waktu dan pengetahuan yang sangat terbatas, sehingga dalam skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kekeliruan.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang mendalam atas segala bantuan yang diberikan kepada penulis selama pembuatan skripsi ini.

Ucapan terimakasih penulis tujukan kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Jalaluddin, M. Hum, selaku Dekan Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin yang telah menerima dan menyetujui judul skripsi ini

dan mengizinkan penulis untuk mengadakan penelitian dalam memperoleh data.

2. Bapak Arie Sulistyoko, S. Sos, M. H, selaku Ketua Jurusan Hukum Tatanegara (Siyasah Sya'iyah) Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan arahan penulisan skripsi ini yang sesuai dengan pengembangan jurusan tersebut.
3. Bapak Anwar Hafidzi, Lc, MA HK selaku Sekretaris Jurusan Hukum Tatanegara (Siyasah Syar'iyah) Fakultas Syariah
4. Bapak Drs. Nor Ipansyah, M.Ag dan Bapak Dr. H. Nuril Khasyi'in, Lc. MA, selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk serta koreksi dalam penulisan skripsi ini.
5. Dosen penguji yang telah memberikan saran dan wawasan untuk menjadikan skripsi ini menjadi lebih baik lagi dari sebelumnya.
6. Para dosen Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin yang selama ini memberikan ilmu dan pendidikan kepada penulis sampai penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas Syariah.
7. Kepala Bagian Tata Usaha Fakultas Syariah beserta staffnya yang telah memberikan pelayanan dalam membantu mengurus keperluan perkuliahan hingga kelengkapan penyusunan skripsi.
8. Kepala Perpustakaan Fakultas Syariah dan Kepala Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin yang memberikan pelayanan kepada penulis untuk meminjamkan buku-buku yang sangat diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.

9. Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan beserta Asistenannya yang telah membantu, memberikan dan melengkapi data dalam melakukan penyusunan skripsi ini.
10. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga semua bantuanyang diberikan mendapat ganjaran di sisi Allah SWT. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca. Aamiin Yaa Robbal Al'alamiin.

Banjarmasin, 22 Desember 2020

Penyusun,



Nur Ainaiya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTO	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Signifikansi Penelitian.....	7
E. Definisi Operasional	8
F. Kajian Pustaka	9
G. Sistematika Penulisan	13

BAB II PENGAWASAN, PELAYANAN PUBLIK, OMBUDSMAN RI, MALADMINISTRASI, DAN PELAYANAN SOSIAL

A. Teori Pengawasan.....	15
1. Pengertian Pengawasan	15
2. Fungsi Pengawasan	16
3. Jenis Pengawasan	17
B. Pelayanan Publik	18
1. Pengertian Pelayanan Publik	18
2. Penyelenggara Pelayanan Publik.....	19
3. Pengguna Pelayanan Publik.....	20
4. Ruang Lingkup Pelayanan Publik	21
5. Asas-asas Pelayanan Publik.....	21
6. Prinsip Pelayanan Publik	22
C. Ombudsman Republik Indonesia.....	24
1. Istilah Ombudsman dan Pengertian Ombudsman RI	24
2. Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia.....	25
3. Ombudsman Perwakilan Daerah	29
D. Maladministrasi	33

1. Pengertian Maladministrasi	33
2. Bentuk-Bentuk Maladministrasi.....	34
E. Pelayanan Sosial.....	39

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	42
B. Lokasi Penelitian	43
C. Data dan Sumber Data.....	43
D. Teknik Pengumpulan Data	44
E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	45

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	47
B. Penyajian Data.....	51
C. Analisis Data.....	63

BAB V PENUTUP

A. Simpulan.....	82
B. Saran	83

DAFTAR PUSTAKA	84
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP