

**PERAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN KALIMANTAN SELATAN  
DALAM PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA BIDANG PENDIDIKAN**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**MUHAMMAD FADEL ALFARIDZI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI**

**BANJARMASIN**

**2023 M/1445 H**

**PERAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN KALIMANTAN SELATAN  
DALAM PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA BIDANG PENDIDIKAN**

**Skripsi**

**Diajukan kepada Fakultas Syariah**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana**

**Hukum**

**Oleh**

**Muhammad Fadel Alfaridzi**

**190102030236**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI**

**FAKULTAS SYARIAH**

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA**

**BANJARMASIN**

**2023 M/1445 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Fadel Alfaridzi  
NIM : 190102030236  
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin, 2 September 2001  
Program Studi : Hukum Tata Negara  
Fakultas : Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul "Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Bidang Pendidikan" 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, 20 September 2023  
Yang membuat pernyataan,



Muhammad Fadel Alfaridzi

## BUKTI BEBAS PLAGIASI

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



Nomor: B- 4698/Un. 14/III.2/PP.00.9/10/2023

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

Nama : Muhammad Fadel Alfaridzi  
NIM. : 190102030236  
Prodi : Hukum Tatanegara  
Judul : Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Bidang Pendidikan

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



**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](http://www.fs.uin-antasari.ac.id) e-mail: [fasya@uin-antasari.ac.id](mailto:fasya@uin-antasari.ac.id)

**LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI**

**NAMA** : Muhammad Fadel Alfaridzi  
**NIM** : 190102030236  
**JUDUL** : Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Pengawasan pada Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Bidang Pendidikan  
**DOSEN** : Prof. Dr. H. Jalaluddin, M.Hum

No	Tanggal	Perihal	Isi Konsultasi	TTD Dosen
1	25 Juli 2023	Konsul Bab I	- Buat outline - Tambah data laporan ombudsman	
2	25 Juli 2023	Perbaikan dan ACC BAB I	ACC	
3	25 Juli 2023	Konsul Bab II	Perbanyak dan perjasos teori	
4	25 Juli 2023	Perbaikan dan ACC BAB II	ACC	
5	25 Juli 2023	Konsul Bab III	Teknologi empiris atau normatif	
6	25 Juli 2023	Perbaikan dan ACC BAB III	ACC	
7	12 Sep 2023	Konsul Bab IV	Perbanyak data penyelesaian laporan	
8	12 Sep 2023	Perbaikan dan Konsul Bab IV	Analisis data hasil dari yang di dapat dari latar belakang s.d akhir	
9	12 Sep 2023	Perbaikan dan Konsul Bab IV	ACC	
10	12 Sep 2023	Konsul Bab V	Perbaiki Simpulan	
11	25 Sep 2023	Perbaikan dan ACC Bab V	ACC	
12	25 Sep 2023	Konsul Kelengkapan dan ACC Skripsi	Acc dan melengkapi	

Dosen Melakukan Bimbingan kepada mahasiswa minimal 12x sesuai dengan SPMI UIN Antasari



**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](http://www.fs.uin-antasari.ac.id) e-mail: [fasya@uin-antasari.ac.id](mailto:fasya@uin-antasari.ac.id)

**LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI**

**NAMA** : Muhammad Fadel Alfaridzi  
**NIM** : 190102030236  
**JUDUL** : Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Pengawasan pada Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Bidang Pendidikan  
**DOSEN** : Drs. H. M. Ilham Masykuri Handie, M.Ag

No	Tanggal	Perihal	Isi Konsultasi	TTD Dosen
1	25 Juli 2023	Konsul Bab I	Masukkan penjelasan Mufalir	
2	25 Juli 2023	Perbaikan dan ACC BAB I	ACC	
3	25 Juli 2023	Konsul Bab II	Penjelasan teori efektivitas	
4	25 Juli 2023	Perbaikan dan ACC BAB II	ACC	
5	25 Juli 2023	Konsul Bab III	Pilih empiris atau normatif	
6	25 Juli 2023	Perbaikan dan ACC BAB III	ACC	
7	20 Sep 2023	Konsul Bab IV	Masukkan contoh kasus	
8	20 Sep 2023	Perbaikan dan Konsul Bab IV	Hati-hati mengartikan ke terbanyak	
9	20 Sep 2023	Perbaikan dan Konsul Bab IV	Data penyelesaian laporan ombudsman	
10	20 Sep 2023	Konsul Bab V	Perbaiki Simpulan	
11	20 Sep 2023	Perbaikan dan ACC Bab V	ACC	
12	20 Sep 2023	Konsul Kelengkapan dan ACC Skripsi	ACC dan merevisi	

Dosen Melakukan Bimbingan kepada mahasiswa minimal 12x sesuai dengan SPMI UIN Antasari

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Bidang Pendidikan

Ditulis oleh : Muhammad Fadel Alfaridzi  
N I M : 190102030236  
Program : Strata Satu (S-1)  
Fakultas : Syariah  
Program Studi : Hukum Tata Negara  
Tahun Akademik : 2023/2024  
Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 2 September 2001  
Alamat : Jl. Melati Indah, No. 36, RT. 10, RW 2, Kel. Sungai Lulut, Kec. 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, 20 September 2023

Pembimbing I

Dr. Jalaluddin, M.Hum  
NIP 196611261991021002

Pembimbing II

Drs. H. M. Ilham Masykuri Hamdie, M.Ag  
NIP 196303081993031002

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



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



### PENGESAHAN

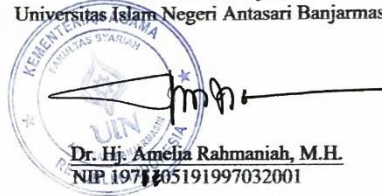
Skripsi yang berjudul Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Bidang Pendidikan, ditulis oleh Muhammad Fadel Alfaridzi, NIM 190102030236, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 17 Oktober 2023



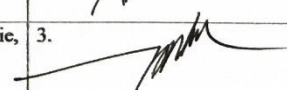

Dinyatakan LULUS dengan predikat: (80,9) A

Dekan Fakultas Syariah  
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin



Dr. Hj. Amelia Rahmaniah, M.H.  
NIP. 1971105191997032001

### Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Prof. Dr. H. Jalaluddin, M.Hum (Ketua/Anggota I)	1. 
2. Arie Sulistyoko, S.Sos, M.H. (Anggota II)	2. 
3. Drs. H. M. Ilham Masykuti Hamdic, M.Ag (Anggota III)	3. 
4. Muhammad Haris, M.Kn (Anggota IV)	4. 



## ABSTRAK

**(Muhammad Fadel Alfaridzi)** (*Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Bidang Pendidikan*), Skripsi, Pembimbing (I) Prof. Dr. H. Jalaluddin, M.Hum, Pembimbing (II) Drs. H. M. Ilham Masykuri Hamdie, M.Ag, Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin, (2023)

**Kata Kunci: Peran, Ombudsman RI, Pengawasan, Pendidikan.**

Penelitian ini dilatar belakangi dari adanya laporan yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan terkait persoalan penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan. Dari hal tersebut peneliti ingin meneliti peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan, serta untuk mengetahui kendala peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan. Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris, dengan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Peneliti dalam mengumpulkan data menggunakan teknik dokumentasi, observasi, dan wawancara. Setelah data terkumpul kemudian diolah melalui reduksi data dan display data dengan dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif analitis yang mengacu pada landasan teori.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan telah dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia dan cukup efektif. Adapun hal-hal yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan yaitu melakukan sosialisasi, melakukan kerja sama, melakukan penilaian, melakukan pengawasan, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri, memberikan masukan maupun saran, menerima dan memverifikasi laporan, membuka posko pengaduan, melakukan pemeriksaan dan penyelesaian laporan. Kendala yang dihadapi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang pendidikan yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Kendala faktor internal yaitu anggaran yang terbatas dan sumber daya manusia yang terbatas. Kendala faktor eksternal yaitu instansi penyelenggara pelayanan publik belum optimal dan masyarakat yang tidak mau berkerja sama.

## MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

*Fa Inna Ma'al-'Usri Yusra*

“Maka Sesungguhnya Sesudah Kesulitan Itu Ada Kemudahan.”

(Q. S. Asy-Syarh/94:5)

## **KATA PERSEMBAHAN**

Dengan segenap cinta dan doa  
kupersembahkan karya sederhana ini untuk:

Orang tua tercinta,

Ahmad Minal Giri, S.E dan Siti Wardah

Serta seluruh anggota keluarga yang saya cintai dengan sepenuh hati.

Mereka yang selalu memberikan doa, semangat, dan kasih sayang yang tulus,  
yang sangat berharga dan tak tergantikan.

## 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 : Peneliti	28. ء : ‘
14. ص : Sh	29. ي : Y
15. ض : Dh	

### 1. Vokal

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-rijal bukan ar-rijal, (الدِّيَّوَانُ) al-diwan bukan ad-diwan.

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	keterangan
◌ِ - ◌َيَّ	Ai	a dan i
◌ِ - ◌َو	Au	a dan u

## 2. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa arab dilambangkan dengan harakat dan huruf, yaitu:

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
بَا	A	a dengan topi di atas
بِي	I	i dengan topi di atas
بُو	U	u dengan topi di atas

## 3. Kata Sandang

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

#### 4. Syiddah (*Tasydid*)

Syiddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan tanda (-) 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 diterima tanda *syiddah* itu terletak setelah kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiah. Misalnya, kata (الضرورة) tidak ditulis ad-dharurah melainkan al-dharurah, demikian seterusnya.

#### 5. *Ta Marbutah*

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

No.	Kata Arab	Alih Aksara
1	طَرِيقَةٌ	Thariqah
2	الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّةُ	Al-Jami'ah al-Islamiyyah
3	وَحْدَةُ الْوُجُودِ	Wahdah al-Wujud

#### 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 buka Al-Ghazali, al-Banjari bukan Al-Banjari.

Beberapa ketentuan lain dalam 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 di alih aksarakan meskipun akar katanya berasal dari bahasa Arab. Misalnya ditulis Abdussamad al-Palimbani, tidak ‘Abd al-Samad al-Palimbali, Nuruddin al-Raniri, tidak Nur al-Din al-Raniri.

## 7. 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.

Aksara Arab	Alih Aksara
ذَهَبَ الْأُسْتَاذُ	dzahaba al-ustadzu



تَبَيَّتِ الْأَجْرُ	tsabata al-ajru
الْحَرَكَةُ الْعَصْرِيَّةُ	al-harakah al-ashriyyah
أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	asyhadu an la ilaha illa Allah
مَوْلَانَا مَلِكِ الصَّالِحِ	mawlana Malik al-Shalih
يُؤْتِرُكُمْ اللَّهُ	yu'tsirukum Allah
الْمُظَاهِرِ الْعَقْلِيَّةِ	al-mazhahir al-'aqliyyah
حُبُّ الْإِسْتِثْلَاعِ	hub al-istithla'
الْمَادَّةُ الْمَصْنُوعَةُ مِنَ الْحَيَوَانَاتِ	al-maddah al-mashnu'ah min al-hayawan
طَرْفُ الْعَيْنِ	tharf al-'ayni
الْمُسَاهَمَةُ	al-musahamah
مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا	man salaka thariqan

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah SWT., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Bidang Pendidikan” 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 serta 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. Bapak 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.H., selaku Ketua Program Studi Hukum Tata Negara (*Siyasah Syar'iyah*), Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin dan Bapak Dr. H. Anwar Hafidzi, Lc., MA.Hk, selaku

sekretaris program studi Hukum Tata Negara (*Siyasah Syar'iyah*),  
Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin.

4. Bapak Prof. Dr. H. Jalaluddin, M.Hum selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
5. Bapak Drs. H. M. Ilham Masykuri Hamdie, M.Ag selaku Dosen Penasehat Akademik.
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 beserta Staf Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin dan staf Perpustakaan Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan pelayanan perpustakaan yang baik sehingga penulis mendapatkan referensi yang diperlukan.
8. Kepala Mikwa Fakultas Syariah beserta stafnya yang telah memberikan pelayanan dan membantu pengurusan keperluan perkuliahan hingga perlengkapan skripsi.
9. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan beserta asisten yang telah membantu dalam penelitian skripsi ini.
10. Kedua orang tua tercinta, kakak tersayang, dan seluruh keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan moril dan materil selama ini.

11. Seluruh pihak yang selalu mendukung, memberikan motivasi baik secara langsung maupun tidak langsung.

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 pihak dan menambah khazanah pengetahuan, Amin.

Banjarmasin, 20 September 2023

Penulis

Muhammad Fadel Alfaridzi

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>BUKTI BEBAS PLAGIASI .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN.....</b>	<b>x</b>
<b>PEDOMAN TRANLITERASI ARAB-INDONESIA .....</b>	<b>xi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xxii</b>
<b>DAFTAR DIAGRAM .....</b>	<b>xxiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Signifikan Penelitian .....	10
E. Definisi Operasional.....	10

F. Kajian Pustaka.....	13
G. Sistematika Penulisan .....	18
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>20</b>
A. Peran.....	20
B. Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.....	23
C. Pengawasan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan.....	29
D. Konsep Efektivitas dalam Peran .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	36
B. Lokasi Penelitian.....	37
C. Data dan Sumber Data .....	37
D. Teknik Pengumpulan Data.....	39
E. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	40
<b>BAB IV LAPORAN PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	42
B. Penyajian Data .....	45
C. Analisis Data .....	62
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>78</b>
A. Simpulan .....	78
B. Saran-Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>85</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>103</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 .....	59
Tabel 4.2 .....	61
Tabel 4.3 .....	71
Tabel 4.4 .....	72



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 .....	45
------------------	----

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 .....	70
-------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara .....	87
Lampiran 2 : Foto-Foto Riset Penelitian.....	86
Lampiran 3 : Surat Penetapan Judul dan Pembimbing .....	94
Lampiran 4 : Surat Penetapan Waktu Seminar Proposal .....	95
Lampiran 5 : Surat Telah Melaksanakan Seminar Proposal .....	96
Lampiran 6 : Surat Permohonan Izin Riset di Ombudsman RI Perwakilan .. Kalimantan Selatan.....	97
Lampiran 7 : Surat Telah Melaksanakan Riset di Ombudsman RI..... Perwakilan Kalimantan Selatan.....	98
Lampiran 8 : Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif .....	99
Lampiran 9 : Sertifikat Baca tulis Al-Qur'an.....	100
Lampiran 10 : Sertifikat Keterampilan Komputer .....	101
Lampiran 11 : Sertifikat Asrama.....	102
Lampiran 12 : Surat Keterangan Perolehan SKK .....	103