KENDALA PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN KALIMANTAN SELATAN

SKRIPSI

OLEH

KARIATI PUTRI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2017 M/1438

KENDALA PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN KALIMANTAN SELATAN

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Hukum
dalam Ilmu Hukum

Oleh:

Kariati Putri

NIM. 1301130087

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
JURUSAN HUKUM TATA NEGARA (SIYASAH)
BANJARMASIN
2017 M/ 1438 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Kariati Putri
Nim	:	1301130087
Tempat/ Tanggal Lahir	:	Banjarmasin, 07 April 1994
Program Studi	:	Hukum Tata Negara (Siyasah)
Fakultas	:	Syariah dan Ekonomi Islam

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, 14 Juni 2017

Yang membuat pernyataan,

METERAI TEMPEL

6000

Kariati Putri

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul	:	Kendala Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan
Ditulis oleh	:	Kariati Putri
NIM	:	1301130087
Fakultas	:	Syariah dan Ekonomi Islam
Program	:	Strata Satu (S-1)
Jurusan	:	Hukum Tata Negara (Siyasah)
Tahun Akademik	:	2016/2017
Tempat dan tanggal lahir	:	Banjarmasin 07 April 1994
Alamat	:	Perum Star Suka Maju Komplek Asabri dan Umum Sungai Tabuk.

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

Banjarmasin, 14 Juni 2017

Pembimbing I,	Pembimbing II,
H. Bahran, SH., MH.	Arie Sulistyoko, S.Sos., MH.
NIP. 196106051994031002	NIP. 197901182005011004

Mengetahui,
Ketua Jurusan Hukum Tata Negara (Siyasah)
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. Hj. Hayatun Na'imah, SH, M.Hum.
NIP. 19740[illegible]2520031220004

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Kendala Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan" ditulis oleh Karisti Putri telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 06 Juli 2017

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (Amat Baik) dengan nilai 83,6

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
UIN Antasari Banjarmasin,

Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, M.H
NIP. 195806061987031001

Tim Penguji

Nama	TandaTangan
1. Dr. H. Akhmad Sukris Sarmadi, S.Ag., MH. NIP. 197104132006041001 (Ketua)	1.
2. Dr. Hj. Hayatun Na'imah, SH, M.Hum. NIP. 197405252003122001 (Anggota)	2.
3. Imam Alfamor, MH. NIP. 197501082005011007 (Anggota)	3.
4. Arif Sulistyoko, S.Sos., MH. NIP. 197901182005011004 (Anggota)	4.

ABSTRAK

Kariati Putri. 2017. *Kendala Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan.* Skripsi, Jurusan/Program Studi Hukum Tata Negara (siyasah) Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Pembimbing (I) H. Bahran, SH., MH. (II) Arie Sulistyoko, S.Sos., MH.

Kata kunci: Kendala, Pelayanan Publik, Ombudsman Republik Indonesia.

Penelitian ini dilatarbelakangi dari kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap lembaga negara yang disediakan pemerintah untuk melindungi masyarakat yang menjadi korban maladministrasi yaitu Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan mengenai hal tersebut membuat peneliti ingin meneliti bagaimana pelayanan publik oleh Ombudsman tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik dan kendala dalam pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), yang bersifat *deskriptif kualitatif*. Penelitian ini berlokasi di Jalan LetJent. S. Parman No.57 Banjarmasin. Penulis dalam mengumpulkan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah data terkumpul kemudian diolah melalui proses *editing*, *deskripsi*, dan *matriksi*. Kemudian data tersebut dianalisis menggunakan analisis *deskriptif kualitatif* dengan mengacu pada landasan teori.

Penelitian ini menghasilkan temuan sebagai berikut:

Pertama, pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan tersebut sesuai dengan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yaitu dengan mengacu pada Pasal 24 sampai dengan Pasal 38 diatur tentang mekanisme pengelolaan pengaduan atau penyelesaian laporan yang didalamnya diatur, tentang syarat, proses, dan tindak lanjut dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan, dan juga di dampingi dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik yang didalamnya juga diatur tentang bagaimana asas, prinsip dan standar pelayanan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Kedua, kendala pelayanan publik pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan adalah Pelapor yang meminta Identitas dirahasiakan, intansi yang kurang respon, keterbatasan anggaran, waktu, sumber daya manusia, manajemen leadership, kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap Ombudsman Republik Indonesia, nama Ombudsman Republik Indonesia yang sulit untuk diingat dan juga tempat yang berpindah-pindah.

MOTO

“Visi tanpa Tindakan hanyalah sebuah mimpi.

Tindakan tanpa visi hanyalah membuang waktu.

Tetapi visi dengan tindakan akan mengubah dunia.”

(Joel Arthur Barker)

KATA PERSEMBAHAN

Yang Utama dari segalanya Sembah sujud serta syukur kepada **Allah SWT.** Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad Saw.

Kupersembahkan Karya Tulis Ilmiah ini kepada orang yang sangat kusayangi dan ku cintai. ***Ibunda dan Ayahanda*** sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang telah memberikan ku kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga dan tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan.

My Sweet Heart Achmad Rijali Rahman dan Ar Rissa Putri terima kasih atas kasih sayang, perhatian, dan kesabaran kalian yang telah memberikanku semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Untuk teman-teman ku terima kasih atas bantuan, do'a, nasehat, hiburan, traktiran, ojekkan, dan semangat saat bersama kalian selama aku kuliah. Aku tak akan melupakan semua yang telah kita lewati bersama selama 4 tahun ini. Teman-teman KKN ku juga terima kasih banyak sudah mau mengerti keadaan ku dan memahami dalam setiap, segala aktivitas kegiatan kita yang kita jalani sama-sama semasa KKN.

Dosen Pembimbing Tugas Akhir ku terima kasih banyak saya sudah dibantu selama ini, sudah dinasehati, sudah diajari, dan selalu di berikan motivasi terima kasih pa.. bapa adalah dosen favorit saya...

Serta semua pihak yang sudah membantu selama penyelesaian Tugas Akhir ini. "*Your dreams today, can be your future tomorrow"*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan 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:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba’	B	Be
ت	Ta’	T	Te
ث	Ṡa’	Ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	Ḥ	ha (dengan titikdibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ża	Ż	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	Ẓa	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Komater balik 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
ى	Ya’	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	***Muta’aqqidin***
عدة	Ditulis	***‘iddah***

3. Ta’marbutah

a) Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	***Hibbah***
جزية	Ditulis	***Jizyah***

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

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

كرمة الأولياء	Ditulis	***Karāmah al auliyā ‘***

b) Apabila ta’ marbutah hidup dengan harakat, fathah, kasrah, dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	***Zakātul-fiṭri***

4. Vokal Pendek

ـِ	Kasrah	Ditulis	***I***
ـَ	Fatḥah	Ditulis	***A***
ـُ	Ḍamah	Ditulis	***U***

5. Vokal Panjang

1	Fatḥah + alif جاهلية	Ditulis	ā-*jāhiliyyah*

2	Fatḥah + ya'mati يسعى	Ditulis	ā-*yas 'ā*
3	Kasrah + ya'mati كريم	Ditulis	ī - *karīm*
4	Ḍamah + wawumati فروض	Ditulis	ū - *furūḍ*

6. Vokal Rangkap

1	Fatḥah + ya' mati بينكم	Ditulis	ai – *Bainakum*
2	Fatḥah + wawumati قول	Ditulis	au – *Qaulun*

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

أأنتم	Ditulis	*a'antum*
أعدت	Ditulis	*U 'iddat*
لئن شكرتم	Ditulis	*La 'in syakartum*

8. Kata sandang alif + lam

a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "al".

القرأن	Ditulis	*al-Qur'ān*
القياس	Ditulis	*al-Qiyās*

b) Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf "al" nya.

السماء	Ditulis	*as-Samā*
الشمس	Ditulis	*Asy-Syams*

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	*Żawī al-furūd* atau *Żawilfurūd*
أهل السنة	Ditulis	*ahl as-sunnah*atau *ahlussunnah*

KATA PENGANTAR

بسم الله الرّحمن الرّحيم

الحمد لله ربّ العالمين. والصّلاة والسّلام علىأشرف الأنبياء والمرسلين سيّدناومولانامحمّدوعلى اله وصحبه اجمعين.

Alhamdulillah, puji syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat rahmat, taufiq, hidayah dan bimbingan-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada junjungan kita, Nabi besar Muhammad Saw., para keluarga, sahabat, serta pengikut beliau hingga akhir zaman.

Suatu keberkahan yang layaknya penulis syukuri, karena dengan kudrat dan iradat-Nya, taufiq dan hidayah-Nya, akhirnya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul: **"Kendala Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan",** sesuai dengan kemampuan, pengetahuan dan keilmuan yang Penulis miliki selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Selama penyusunan skripsi hingga menyelesaikannya, penulis banyak menerima bantuan dan arahan dari berbagai pihak dan kepada mereka semua diucapkan terima kasih yang tak terhingga, secara khusus penulis menyatakan terima kasih kepada:

1. Rektor UIN Antasari Banjarmasin, Bapak Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, M.A. yang telah memimpin UIN Antasari dan mengayomi seluruh mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

2. Bapak Prof. Dr. Ahmadi Hasan, MH, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin yang berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
3. Ibu Dr. Hj. Hayatun Na'imah, SH, M.Hum, selaku Ketua Jurusan Hukum Tata Negara (siyasah) Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin yang memberikan bimbingan dan pengetahuan selama Penulis berstudi di Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin
4. Bapak H. Bahran, SH., MH. selaku pembimbing I yang memberikan bimbingan dan pengetahuan selama Penulis berstudi dan telah banyak memberikan bimbingan, arahan, kritik dan saran kepada Penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Arie Sulistyoko, S.Sos, MH, selaku pembimbing II yang juga telah banyak memberikan bimbingan, arahan, kritik dan saran kepada Penulis dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Asisten Dosen Fakultas Syriah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjrmasin yang dengan tulus dan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi Penulis, sehingga Penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin.
7. Mikwa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari yang selalu membantu penulis dalam mengurus surat menyurat.
8. Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan kepala Perpustakaan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam beserta seluruh staf karyawan dan

karyawati yang telah melayani Penulis dalam peminjaman buku-buku yang diperlukan dalam menyusun skripsi ini.

9. Bapak Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan yang telah memberikan ijin kepada Penulis untuk melakukan penelitan dalam pengumpulan data-data ilmiah ini.
10. Semua informan dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan yang telah membantu Penulis dalam memberikan informasi dari data yang diperlukan.
11. Dan semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan oleh Penulis satu-persatu, yang telah benyak memberikan dukungan dan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa sebagai manusia, tentunya dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, dan Penulis berharap nantinya akan ada yang dapat menyempurnakan penulisan skripsi ini. Dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat baik kepada Penulis khususnya dan kepada pembaca pada umumnya. Akhirnya, atas segala perhatian, bimbingan, motivasi dan pengarahan yang telah diberikan kepada Penulis semoga Allah SWT. Membalasnya dengan pahala yang berlipat ganda. Āmīn Ya Rabbal 'ālamīn..

Banjarmasin, 15 Juni 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ii
HALAMAN PERSETUJUAN iii
HALAMAN PENGESAHAN iv
ABSTRAK v
MOTO vi
KATA PERSEMBAHAN vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ix
KATA PENGANTAR xii
DAFTAR ISI xvi

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 10
C. Tujuan Penelitian 10
D. Signifikansi Penelitian 11
E. Definisi Operasional 11
F. Kajian Pustaka 13
G. Sistematika Penulisan 14

BAB II PELAYANAN PUBLIK DAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA 16

A. Pelayanan Publik 16
1. Pengertian Pelayanan 16
2. Pengertian Publik 17
3. Pengertian Pelayanan Publik 18
B. Ruang Lingkup Pelayanan Publik 19
C. Program Dasar Penyelenggaraan Pelayanan Publik 24
D. Kualitas Pelayanan Publik 31
E. Sejarah Ombudsman Republik Indonesia 36
F. Istilah dan Pengertian Ombudsman 40
G. Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia 42
H. Dasar Hukum Ombudsman Republik Indonesia 50

BAB III METODE PENELITIAN 54

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian 54
B. Lokasi Penelitian 55
C. Data dan Sumber Data 55
D. Teknik Pengumpulan Data 55

E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data 57

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA 59

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 59
B. Penyajian Data 64
C. Analisis Data 99

BAB V PENUTUP..... 109

A. Simpulan 109
B. Saran-Saran 110

DAFTAR PUSTAKA 111

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP