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.