

**STRATEGI OMBUDSMAN RI PERWAKILAN KALIMANTAN TENGAH
DALAM MENINGKATKAN LITERASI MASYARAKAT TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Strata (S1)
Jurusan Ilmu Pemerintahan*

Diajukan kepada:

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PALANGKARAYA**



**Oleh:
TITIK SUNDARI
NIM. 223010703001**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PALANGKARAYA**

2026

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI BERJUDUL

**STRATEGI OMBUDSMAN RI PERWAKILAN KALIMANTAN TENGAH
DALAM MENINGKATKAN LITERASI MASYARAKAT TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

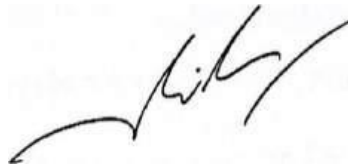
Disusun oleh :

TITIK SUNDARI
NIM. 223010703001

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Telah disetujui Oleh Dosen Pembimbing :

Pembimbing Utama



Dr. M. Doddy Syahirul Alam, SE., M.Si

NIP. 198008222008011008

Tanggal : Rabu 29 April 2026

Pembimbing Pendamping



Ahmad Robi Ul'zikri, M.I.P

NIP. 199707162024061001

Tanggal : Rabu 29 April 2026

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

STRATEGI OMBUDSMAN RI PERWAKILAN KALIMANTAN TENGAH
DALAM MENINGKATKAN LITERASI MASYARAKAT TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Disusun Oleh :

TITIK SUNDARI
NIM. 223010703001

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Dalam Ujian Skripsi
Pada Tanggal 13 Mei 2026

Tim Penguji

Ketua Tim Penguji

Dr. M. Doddy Svahirul Alam, SE., M.Si
NIP. 198008222008011008
Tanggal : 18 Mei 2026

Anggota Penguji

Dr. H. Maharidiawan Putra, S.H., M. H.
NIP.196511201992031003
Tanggal : 18 Mei 2026

Sekretaris Tim Penguji

Ahmad Robi Ul'zikri, M.I.P
NIP. 199707162024061001
Tanggal : 18 Mei 2026

Anggota Penguji

Mahmuddin Sirait, M.A.
NIDM. 0010098812
Tanggal : 18 Mei 2026

Palangka Raya, 20 Mei 2026

Mengetahui :
Dekan,



Prof. Bhayu Rhama, S.T., MBA., Ph.D.
NIP. 197901052010121001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : TITIK SUNDARI

NIM : 223010703001

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul.

Strategi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah Dalam Meningkatkan Literasi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik, adalah benar-benar karya penulis sendiri. Hal-hal yang bukan karya penulis dalam skripsi tersebut, telah diberi tanda sitasi dan dimuat dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan penulis tidak benar, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang penulis peroleh dari skripsi tersebut.

Palangka Raya, 20 Mei 2026
Yang Membuat Pernyataan,


TITIK SUNDARI
NIM. 223010703001

ABSTRAK

Titik Sundari. 223010703001. Program Sarjana. Jurusan Ilmu Pemerintahan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Palangka Raya. 2026. Strategi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah dalam Meningkatkan Literasi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Dosen Pembimbing: (1) Dr. M. Doddy Syahirul Alam, SE., M.Si, S.IP., M.Si dan Dosen Pembimbing: (2) Ahmad Robi Ul'zikri, M.I.P.

Penelitian ini dilakukan karena rendahnya tingkat literasi masyarakat di Kalimantan Tengah terkait peran dan fungsi Ombudsman RI, yang menyebabkan ketidakmerataan akses ke keadilan dalam pelayanan publik. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas strategi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah dalam meningkatkan pemahaman masyarakat dengan menggunakan kerangka kerja *RACE* oleh Smith (2002) (*Research, Action, Communication, Evaluation*). Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data berupa wawancara mendalam kepada pihak internal lembaga, unsur masyarakat, dan lembaga swadaya masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada tahap *Research*, Ombudsman berhasil mengidentifikasi permasalahan literasi di daerah terpencil, yang kemudian ditindaklanjuti pada tahap *Action* melalui program *PVL On The Spot* dan pendekatan "Sentuhan Lokal". Namun, aspek *Communication* dinilai belum optimal karena ketergantungan pada media digital yang menimbulkan "gelembung digital", sehingga kurang menjangkau warga yang memiliki akses teknologi terbatas. Pada tahap *Evaluation*, meskipun responsivitas lembaga mendapatkan apresiasi tinggi, pemahaman publik mengenai batasan kewenangan institusi masih sangat terbatas. Kesimpulannya, strategi peningkatan literasi telah memiliki dasar sistemik yang kuat, namun memerlukan perubahan dalam saluran komunikasi yang lebih kontekstual dan inklusif. Ombudsman perlu memperluas jangkauan sosialisasi secara langsung ke tingkat desa agar hak-hak pelayanan publik warga dapat terlindungi secara merata di seluruh wilayah Kalimantan Tengah tanpa terhambat oleh faktor geografis maupun digital.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Literasi Masyarakat, Ombudsman RI, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Titik Sundari. 223010703001. Undergraduate Program. Department of Government Studies. Faculty of Social and Political Sciences. University of Palangka Raya. 2026. Strategy of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Central Kalimantan in Improving Public Literacy on the Quality of Public Services. First Advisor: Dr. M. Doddy Syahirul Alam, SE., M.Si, S.IP., M.Si. and Second Advisor: Ahmad Robi Ul'zikri, M.I.P.

This research was conducted due to the low level of public literacy in Central Kalimantan regarding the roles and functions of the Ombudsman of the Republic of Indonesia, which causes unequal access to justice in public services. The main objective of this research is to analyze the effectiveness of the strategy of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Central Kalimantan in improving public understanding using the RACE framework by Smith (2002) (Research, Action, Communication, Evaluation). The researcher used a descriptive qualitative approach with data collection methods in the form of in-depth interviews with the institution's internal parties, community elements, and non-governmental organizations. The results of the research indicate that in the Research stage, the Ombudsman succeeded in identifying literacy problems in remote areas, which were then followed up in the Action stage through the PVL On The Spot program and the "Local Touch" approach. However, the Communication aspect is considered not yet optimal due to the dependence on digital media which creates a "digital bubble", thus failing to adequately reach citizens who have limited technological access. In the Evaluation stage, although the institution's responsiveness received high appreciation, public understanding regarding the limits of institutional authority is still very limited. In conclusion, the literacy improvement strategy already has a strong systemic foundation, but it requires changes in communication channels to be more contextual and inclusive. The Ombudsman needs to expand the reach of direct socialization to the village level so that citizens' public service rights can be equally protected throughout the Central Kalimantan region without being hindered by geographical or digital factors.

Keywords: *Communication Strategy, Public Literacy, Ombudsman of the Republic of Indonesia, Public Services*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya yang telah dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“STRATEGI OMBUDSMAN RI PERWAKILAN KALIMANTAN TENGAH DALAM MENINGKATKAN LITERASI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK”**. Ucapan terimakasih dan rasa syukur yang tidak henti-hentinya di panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala penyertaan-Nya yang selalu tercurah dalam setiap Langkah kehidupan ini.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat-syarat agar bisa mencapai gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan di Universitas Palangka Raya. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan pihak-pihak yang mendukung baik secara moril maupun materil. Maka, penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang membantu penulis dalam penyusunan proposal skripsi ini, terutama kepada :

1. Kepada kedua almarhum orang tua tersayang, yang telah membuat penulis untuk selalu kuat dalam menjalani kehidupan sedari kecil. Terimakasih telah mengajarkan ku arti perjuangan dan cinta tanpa pamrih meski tak lagi disini, nama kalian tetap hidup dalam setiap langkahku.
2. Bapak Prof. Dr. Salampak Dohong, MS selaku Rektor Universitas Palangka Raya yang telah memberikan sarana dan prasarana selama menempuh Program Sarjana (S1).

3. Bapak Prof. Bhayu Rhama, S.T, MBA., Ph.D selaku Dekan Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya.
4. Bapak Dr. Anyualatha Haridison, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya.
5. Bapak Dr. M. Doddy Syahirul Alam, SE., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya.
6. Ibu Ester Sonya Ulfaritha Lapalu, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangkaraya.
7. Bapak Bismar Harris Satriawan, S.I.P., M.I.P., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangkaraya.
8. Bapak Dr. M. Doddy Syahirul Alam, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama saya yang telah memberikan bimbingan, arahan serta saran kepada saya.
9. Bapak Ahmad Robi Ul'zikri, M.I.P selaku Dosen Pembimbing Kedua saya yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan sejak awal penulisan skripsi, sehingga skripsi ini terselesaikan.
10. Kepada saudara alm. Predi Infanteri, Perwira Infanteri, Rindam Sakti yang selalu memberi dukungan penuh dan menjadi abang-abang terbaik.
11. Kepada Bripda Ahmad Rifa'i yang telah membersamai penulis dari awal perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi. Terima kasih telah

menjadi salah satu penyemangat, tempat berkeluh kesah, menjadi pendengar yang baik, dan selalu ada dalam suka duka selama proses penyusunan skripsi penulis.

12. Kepada sahabat Nira Ika Sintya Sari yang selalu menjadi penyemangat, selalu bersama dalam suka maupun duka. Terima kasih telah menjadi sahabat yang paling baik dan berharga selalu berarti dalam kehidupan penulis.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan materi. Oleh karena itu, dengan segala keterbatasan penulis, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diperlukan oleh penulis. Diharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Palangka Raya, Mei 2026

TITIK SUNDARI
NIM. 223010703001

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	iv
MOTTO.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.2 Definisi Strategi.....	15
2.2.1 Strategi Ombudsman	17
2.2.2 Peran Ombudsman.....	19
2.3 Konsep Literasi Masyarakat	21
2.4 Penelitian Terdahulu.....	22
2.5 Kerangka Berpikir	24
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Lokasi Penelitian	28
3.3 Waktu Penelitian	29
3.4 Fokus Penelitian	30

3.5 Pemilihan Informan	31
3.6 Teknik Pengumpulan Data	32
3.7 Teknik Analisis Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN	37
4.1 Gambaran Umum Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah	37
4.1.1 Visi, Misi, dan Tugas Pokok	40
4.1.2 Struktur Organisasi	42
4.2 Strategi Ombudsman RI Perwakilan Kalteng dalam Meningkatkan Literasi Masyarakat	45
4.2.1 Program Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) <i>On The Spot</i>	45
4.2.2 Program Mapel Harati	47
4.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerapan Strategi	48
4.3.1 Faktor Pendukung	48
4.3.2 Faktor Penghambat	50
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	53
5.1 Strategi Ombudsman Kalteng dalam Meningkatkan Literasi	53
5.2 Analisis Implementasi Strategi	55
5.2.1 <i>Research</i> (Riset)	56
5.2.2 <i>Action</i> (Aksi)	59
5.2.3 <i>Communication</i> (Komunikasi)	61
5.2.4 <i>Evaluation</i> (Evaluasi)	65
5.3 Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Strategi	67
5.4 Hasil dari Strategi Peningkatan Literasi	71
5.5 Model Strategi Peningkatan Literasi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan	73
BAB VI PENUTUP	76
6.1 Kesimpulan	76
6.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	29
Tabel 3.2 Tabel Informan	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perbandingan Target dan Realisasi Penyelesaian Laporan Masyarakat Periode Tahun 2020-2024 Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah	2
Gambar 1.2 Akses Konsultasi Laporan Masyarakat Periode Tahun 2020-2024 Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	25
Gambar 3.1 Analisis Miles Huberman	34
Gambar 4.1 Logo Ombudsman RI Perwakilan Kalteng.....	37
Gambar 4.2 Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah	38
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah.....	42

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Assyakurrohim, D., Ikhrum, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2023). Metode Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 1–9.
- Creswell, J. W. (2018). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. *Los Angeles: SAGE Publications*.
- Khoirudin. (2008). Sosiologi Keluarga. *Yogyakarta : Liberty*.
- Salusu, J. (2006). Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit. *Jakarta : Grasindo*.
- Smith, R. D. (2002). Strategic Planning For Public Relations. *New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers*.
- Soekanto, S. (2017). Sosiologi: Suatu Pengantar. *Jakarta: PT Raja Grafindo Persada*.
- Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. *Bandung: Alfabeta*.

JURNAL

- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKAS*, 22(2), 105–122.
- Dewi, N. K. C., & Rustiarini, N. W. (2021). Penataan Perpustakaan Desa Untuk Meningkatkan Literasi Membaca. *LOSARI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 8–15. <http://ojs.losari.or.id/index.php/losari>
- Masruroh, I., Andrean, R., & Arifah, F. (2021). Peran Pemerintah Dalam Mengatasi Dampak Pandemi Covid-19 Bagi UMKM di Indonesia. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(1), 41–48. <https://doi.org/10.53625/jirk.v1i1.38>
- Novriani, Y. (2025). Optimalisasi Peran Ombudsman terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Pesisir Selatan. *Skripsi thesis, UIN Imam Bonjol Padang*.
- Nuraeni, N. (2022). Efektivitas Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Pencegahan Maladministrasi. *Doctoral Dissertation, Universitas Hasanuddin*.
- Rangga, R. P. (2020). Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Kalteng Dalam Melakukan Pengawasan Pelayanan Publik Di Kalimantan Tengah (Studi

Bidang Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah). *JISPAR, Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Pemerintahan*, 9(1).

Robinson, T. K., Kiyai, B., & Mambo, R. (2019). Strategi Pemerintah Dalam Meningkatkan Pengembangan Pariwisata Di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. *Jurnal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi*, 5(84), 70–82.

Smith, G. (2009). Opinion of the Commissioner for Human Rights Concerning Independent and Effective Determination of Complaints against the Police. *Council of Europe*.

Smith, M., & Graves, C. (2005). Corporate Turnaround and Financial Distress. *Managerial Auditing Journal*, 20(3), 304–320.

Smith, R. D. (2002). Strategic Planning For Public Relations. *New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers*.

Tjandra, W. R. (2009). Peradilan Tata Usaha Negara, Mendorong Terwujudnya Pemerintah yang Bersih dan Berwibawa. *Yogyakarta: Universitas Atma Jaya*.

INTERNET

Nuhan, F. K., & Purwaningtyas, K. (2024). Mendorong Literasi Digital Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia. *Ombudsman*. <https://www.ombudsman.go.id/artikel/artikel/r/pwkinternal--mendorong-literasi-digital-dalam-penyelenggaraan-pelayanan-publik-di-Indonesia>

UNDANG – UNDANG

(Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009). *Tentang Pelayanan Publik*.

(Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008). *Tentang Ombudsman Republik Indonesia*.

