

Kinerja Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu dalam Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik

Dinda Afriani¹, Suratman², Nursanty³

^{1,2,3}Universitas Bengkulu, Indonesia.
(email: dindaafriani011@gmail.com, suratman@unib.ac.id, nursanty@unib.ac.id)

Abstract

This research aims to analyze the performance of Ombudsman RI Bengkulu Representative in resolving public service disputes, focusing on five main indicators namely productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. This research uses a qualitative approach with a case study method involving secondary data analysis and in-depth interviews with relevant parties. Triangulation techniques were used to ensure data validity and reliability. The results showed that the Ombudsman RI Representative of Bengkulu has managed to achieve a significant level of dispute resolution each year. However, the study also revealed several challenges, such as resistance from relevant agencies, lack of openness from the public in providing evidence and documentation, which affected the speed and quality of dispute resolution. The conclusion of this study confirms that, although the performance of the Ombudsman RI Representative of Bengkulu is in accordance with the established standards, there is still room for improvement, especially in terms of inter-agency coordination, as well as strengthening regulations and socialization to the public. The recommendations provided are expected to improve the effectiveness and efficiency of public service dispute resolution in the future.

Keywords:

accountability; effectiveness; ombudsman; dispute resolution; public service

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu dalam menyelesaikan sengketa pelayanan publik, dengan focus pada lima indikator utama: produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus yang melibatkan analisis data sekunder dan wawancara mendalam dengan pihak-pihak yang terkait. Teknik triangulasi digunakan untuk memastikan validitas dan reliabilitas data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu telah berhasil mencapai tingkat penyelesaian sengketa yang signifikan setiap tahunnya. Namun, penelitian ini juga mengungkap beberapa tantangan, seperti resistensi dari instansi terkait, kurangnya keterbukaan dari masyarakat dalam memberikan bukti dan dokumentasi, yang mempengaruhi kecepatan dan kualitas penyelesaian sengketa. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa, meskipun kinerja Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan, masih terdapat ruang untuk peningkatan terutama dalam hal koordinasi antarinstansi, dan penguatan regulasi serta sosialisasi kepada masyarakat. Rekomendasi yang diberikan diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelesaian sengketa pelayanan publik di masa mendatang.

Kata kunci:

akuntabilitas; efektivitas; ombudsman; penyelesaian sengketa; pelayanan publik

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu faktor utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menekankan pentingnya standar pelayanan, hak dan kewajiban masyarakat, serta mekanisme pengaduan (Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009).

Pelayanan publik menurut Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya menurut Pasal 1 angka 2, penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut sebagai penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (Solechan, 2018).

Hakikat dalam pelayanan publik adalah penerapan standar pelayanan publik yang menjadi dasar kinerja dalam pelaksanaan pelayanan publik. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai standar pelayanan dan yang harus ditetapkan sebagai jaminan kepada penerima pelayanan. Standar pelayanan menjadi tolak ukur standar pemberian pelayanan yang harus dipatuhi oleh penyedia dan/atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik perlu disusun, ditetapkan dan disesuaikan dengan sifat, jenis dan karakteristik kebutuhan serta kondisi lingkungan. Standar pelayanan publik diatur dalam Pasal 21 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jika standar pelayanan publik tetap terjaga maka pelayanan publik yang berkualitas akan terwujud juga. (Titania, 2023).

Standar pelayanan publik juga diatur dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang memberikan panduan bagi seluruh instansi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan responsive terhadap kebutuhan masyarakat. Regulasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan, guna mendukung terciptanya tata kelola

pemerintahan yang baik dan terpercaya (PERMENPAN NOMOR 7 TAHUN 2010 TENTANG PEDOMAN PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK, 2010).

Pelayanan publik yang efektif dan efisien sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Dalam hal ini, dampak kebijakan dan pelaksanaan pelayanan publik menjadi sangat penting. Pelayanan publik yang baik dapat diukur dari seberapa baik pelayanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Hikmah, 2020). Pelayanan publik kepada masyarakat adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik dalam bentuk barang maupun jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dengan tujuan pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan (Birokrasi, 2016).

Pemerintah bertanggung jawab untuk memenuhi pelayanan publik dengan menghindari, mencegah serta menegakan hukum dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Ini tidak hanya dicapai dengan hanya menerapkan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta meningkatkan kualitas aparatur negara dan pemerintah (Hendrikus Deo Peso, 2022).

Pelayanan publik yang profesional setidaknya didasarkan pada akuntabilitas dan responsibilitas pemberi layanan (aparatur pemerintah) melalui penguatan pranata pelayanan dengan lebih mengedepankan efektivitas pada pencapaian tujuan dan sasaran, sederhana dalam prosedur dan tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta layanan (Rachman, 2021)

Organisasi yang mampu mengatasi masalah pelayanan publik diperlukan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan tujuan, maksud, dan asas organisasi. Oleh karenanya, pemerintah membentuk lembaga pengawasan yang saat ini dikenal sebagai Ombudsman. Ombudsman berfungsi sebagai lembaga negara independen dan mengawasi bagaimana pelayanan publik dijalankan tanpa campur tangan kekuasaan lain (Julaeha et al., 2021).

Secara filosofis, ombudsman terdiri dari konsep keadilan, akuntabilitas, dan transparansi, dan kata "Ombudsman" dapat diartikan sebagai wakil rakyat atau pengacara rakyat. Dalam konteks terkini, Ombudsman adalah lembaga yang dibentuk oleh pemerintah untuk melindungi dan menjamin hak rakyat. Mereka juga bertindak sebagai mediator dalam menangani masalah dan keluhan yang diajukan oleh rakyat, yang memberikan perlindungan dan jaminan hak mereka (Putra et al., 2023).

Berdasarkan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik

Indonesia menetapkan pembentukan Ombudsman RI sebagai lembaga independen yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Ombudsman RI bertugas menerima, memeriksa, dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat terkait maladministrasi, serta memberikan rekomendasi kepada lembaga negara (Undang-Undang (UU) Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, 2008).

Ombudsman Republik Indonesia diberi wewenang untuk mengawasi bagaimana penyelenggara negara dan pemerintah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Ombudsman memiliki wewenang untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diberikan oleh pemerintah negara maupun swasta. Ini termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Hukum Milik Negara (BHMN), dan Badan Usaha Milik Swasta (BUMS), serta perseorangan yang diberi wewenang untuk menyediakan layanan publik (Doddie Arya Kusuma & Fonny Andikia, 2021).

Dalam Pasal 40 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pengelolaan pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat dapat menyampaikannya dan wajib ditindaklanjuti dengan baik oleh instansi penyelenggara pelayanan publik, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi maupun Kabupaten/Kota, dan Ombudsman, adapun yang dilaporkan oleh masyarakat ke instansi atau lembaga tersebut yakni terkait penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajibannya atau melanggar larangan dalam memberikan pelayanan, dan pemberian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan (Yasin et al., 2021).

Proyek prioritas yang dilakukan Ombudsman RI untuk mendukung prioritas nasional termasuk penilaian kepatuhan terhadap Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam kegiatan internal Ombudsman RI, proyek utama ini merupakan bagian dari kegiatan pencegahan maladministrasi, baik di pusat maupun di 34 kantor perwakilan. Selain itu, kontribusi utama Ombudsman RI dalam prioritas nasional adalah menangani aduan dan laporan masyarakat (*external complaint handling*) dengan target kinerja pada Ombudsman RI di pusat dan di 34 kantor perwakilan (Pambudi & Hidayat, 2022). Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perorangan dalam sebuah organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat (Robbi et al., 2021).

Sangat penting untuk melakukan penilaian kinerja karena dapat digunakan sebagai ukuran seberapa baik sebuah organisasi mencapai tujuannya. Bagi organisasi pelayanan

publik, penilaian kinerja sangat berguna untuk menilai seberapa jauh layanan yang diberikan memenuhi harapan dan memuaskan pengguna layanan. Informasi mengenai kinerja juga penting untuk menciptakan tekanan bagi pejabat penyelenggara layanan publik untuk melakukan perubahan dalam organisasi (Dwiyanto, 2018).

Konsep antisipasi penanggulangan yang dilakukan melalui pembentukan Komisi Ombudsman Republik Indonesia merupakan suatu strategi untuk memperbaiki pola pelayanan publik kearah yang lebih baik (Hasanah & Parasatya, 2019). Dengan adanya Ombudsman, diharapkan terdapat mekanisme yang lebih efektif dalam mengawasi dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat, sehingga meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini bertujuan untuk mencegah terjadinya maladministrasi dan memastikan bahwa setiap warga negara mendapatkan pelayanan yang adil dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Namun, faktanya masih banyak penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena banyak warga negara yang tidak menerima hak mereka untuk perlakuan yang adil, seperti peran administrasi negara dalam maladministrasi atau penyalahgunaan kekuasaan. Dengan demikian, prinsip umum pemerintahan yang baik membantu pemerintah menjalankan tanggung jawabnya untuk memberikan pelayanan publik. Ini dilakukan dengan mendorong dan melibatkan masyarakat dalam pembentukan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Tidak henti-hentinya masalah pelayanan publik sangat umum didengar sebagai masalah kualitas rendah produk pelayanan publik (Faatihah & Utomo, 2022).

Menurut Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia, kinerja ombudsman digambarkan dalam beberapa aspek utama: penanganan pelaporan, upaya pencegahan maladministrasi, pengawasan pelayanan publik, hubungan dengan stakeholder strategis, dan manajemen internal organisasi. Putusan penting Ombudsman Republik Indonesia adalah memberikan saran dan bantuan khusus dalam menyelesaikan sengketa maladministrasi (Ishak, 2022).

Maladministrasi adalah perbuatan yang melanggar hukum dan melewati wewenang selama proses pelayanan publik. Maladministrasi juga mencakup penggunaan wewenang untuk tujuan lain, serta tidak memenuhi kewajiban hukum ketika penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan, yang mengakibatkan kerugian bagi masyarakat. Dibutuhkan lembaga pengawas eksternal yang dapat mengawasi fungsi penyelenggara publik dan pemerintahan untuk menjalankan tata kelola pemerintahan yang baik dan meningkatkan pelayanan publik serta penegakan hukum (Aidhila, 2022).

Dalam upaya Ombudsman dalam mencegah terjadinya maladministrasi, Ombudsman telah melakukan penilaian kualitas pelayanan publik dan penilaian kesesuaian pada Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota. Penilaian ini dilakukan berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh Pasal 8 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 (Alifianti et al., 2022).

Tidak cukup pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan menyebabkan aparatur birokrasi berkinerja buruk dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Akibatnya, aparatur birokrasi cenderung mengabaikan efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, yang pada gilirannya menghasilkan pelayanan publik yang buruk. Fakta bahwa praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) masih sering ditemukan dalam birokrasi pemerintah menunjukkan bahwa ada kurangnya pengawasan terhadap birokrasi. Karena itu, lembaga pengawas eksternal seperti Ombudsman sangat diperlukan untuk mengawasi tugas penyelenggaraan negara dan pemerintah (Renaldi & Rizkynata, 2023).

Pengaduan pelayanan bisa disebabkan oleh dua hal, yang pertama dikarenakan oleh kepercayaan masyarakat pada Ombudsman itu tinggi sehingga laporan yang diterima menjadi banyak. Kemudian yang kedua, yaitu karena cakupan wilayahnya besar misal terdiri dari beberapa Kabupaten/Kota yang menjadikan rentannya pelanggaran-pelanggaran dalam pelayanan publik tak terkecuali maladministrasi. Oleh karena itu, reformasi pelayanan publik diperlukan di setiap daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sesuai dengan PERMENPAN RB Nomor 15 tahun 2004 tentang Pedoman Standar Pelayanan, Ombudsman berpartisipasi dalam meningkatkan pelayanan publik dengan mengawasi setiap instansi dan memberikan sanksi kepada instansi pemerintah yang melanggar aturan (Izaz Hilmi, 2022).

Dengan banyaknya laporan yang masuk ke Ombudsman setiap tahunnya, maka sangat penting memperhatikan kinerja Ombudsman dalam menyelesaikan laporan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik sudah menjadi kewajiban dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bengkulu untuk menyelesaikan laporan yang masuk sesuai dengan apa yang menjadi kewenangan Ombudsman.

Kajian literatur mengenai kinerja Ombudsman dalam penyelesaian pelayanan publik menunjukkan berbagai faktor yang mempengaruhi efektivitas dan efisiensi penyelesaian sengketa pelayanan publik. Menurut (Dwiyanto, 2018), kinerja organisasi pelayanan publik, termasuk Ombudsman, sering diukur berdasarkan indikator produktivitas, kualitas layanan,

responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas. Studi ini menekankan bahwa kemampuan Ombudsman dalam menyelesaikan sengketa sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia dan prosedur kerja yang efektif.

Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu merupakan salah satu lembaga Ombudsman di daerah yang berfungsi untuk mendekatkan pelayanan Ombudsman kepada masyarakat luas di seluruh wilayah Provinsi Bengkulu. Keberadaan Ombudsman di daerah menjadi perpanjangan tangan dari Ombudsman RI untuk memudahkan kegiatan pengawasan di daerah. Ombudsman sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik, tugasnya yaitu menerima dan menyelesaikan laporan yang ada. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bengkulu dari tahun 2022 sampai 2024 setiap tahunnya telah menerima dan menyelesaikan berbagai kasus laporan dari masyarakat. Adapun laporan yang telah diselesaikan oleh Ombudsman Perwakilan Bengkulu seperti dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 1.

Rekapitulasi laporan selesai dan tidak selesai

Tahun	Laporan Masuk	Selesai	%	Tidak Selesai	%
2022	128	124	96.88%	4	3.12%
2023	132	129	97.73%	3	2.27%
2024	112	84	75.00%	28	25.00%

Sumber: Diolah dari Laporan Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu 2022-2024

Berdasarkan pada tabel 1 rekapitulasi laporan yang diterima dan diselesaikan dari tahun 2022 sampai 2024 per tanggal 24 Juli 2024. Bahwa pada tahun 2022, Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu mampu menyelesaikan sebanyak 96.88% laporan yang diterima, yaitu 124 dari 128 laporan. Namun, terdapat 4 laporan atau sebesar 3.12% laporan yang belum terselesaikan dan harus dilanjutkan ke tahun berikutnya. Selanjutnya, pada tahun 2023, persentase penyelesaian laporan meningkat sedikit menjadi 97.73%. Dari 132 laporan yang diterima (termasuk 4 laporan dari tahun sebelumnya), 129 laporan berhasil diselesaikan. Meski demikian, masih ada 2.27% laporan yang tidak diselesaikan dan harus ditindaklanjuti pada tahun berikutnya. Pada tahun 2024 per tanggal 24 Juli, terjadi penurunan signifikan dalam persentase penyelesaian laporan. Dari 112 laporan yang diterima (termasuk 3 laporan dari tahun 2023), hanya 84 laporan atau 75.00% yang berhasil diselesaikan. Sebanyak 25.00% laporan belum diselesaikan dan masih memerlukan perhatian lebih lanjut. Walaupun persentase penyelesaian laporan cukup tinggi padatahun 2022 dan 2023, terdapat penurunan yang signifikan pada tahun 2024. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada tantangan dalam

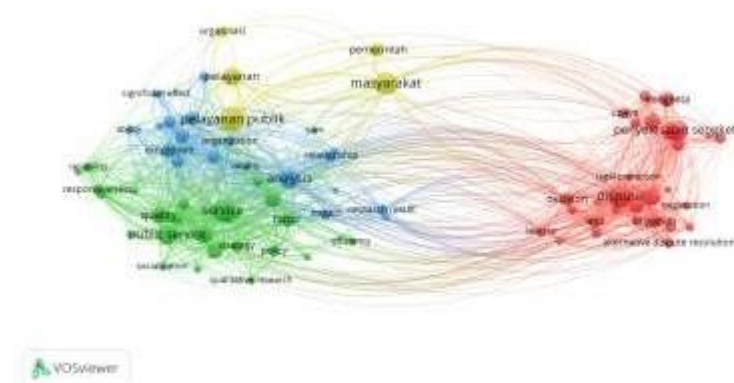
penyelesaian laporan masyarakat oleh Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu hingga 24 Juli 2024. Oleh karena itu, peningkatan kinerja dalam rangka penyelesaian tugas oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bengkulu sangat diperlukan.

Analisis *bibliometric* dengan aplikasi VOSviewer terhadap 31 artikel penelitian lima tahun terakhir (2019-2024) yang diperoleh dari *Publish or Perish* (POP), Analisis *network visualization*, *overlay visualization*, dan *density visualization* dilaksanakan dengan menggunakan kata kunci “Ombudsman, Penyelesaian Sengketa, Pelayanan Publik, Akuntabilitas, dan Efektivitas”. Hasil analisis aplikasi ini disajikan dalam bentuk analisis jaringan sebagaimana Gambar 1.

Network Visualization menunjukkan 4 cluster dengan 81 kata kunci yang beberapa diantaranya yaitu : Pelayanan publik, penyelesaian sengketa, *responsiveness*, dan *efficiency*. Keempat konsep itu memiliki jalur yang sama. Hal ini berarti empat konsep tersebut terhubung pada topik penelitian kinerja Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu dan sudah menjadi kajian penelitian yang besar. *Overlay visualization* menunjukkan bahwa pada tahun 2022 kajian kinerja penyelesaian sengketa pelayanan publik berada pada warna biru. *Density Overlay* menunjukkan kata kunci Ombudsman, Penyelesaian Sengketa, Pelayanan Publik, Akuntabilitas, dan efektivitas berada pada area terang yang menunjukkan penelitian dalam tema tersebut paling banyak dilakukan.

Gambar 1.

Network Visualization Publikasi Artikel Penelitian Kinerja Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu Dalam Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik Tahun 2019-2024



Sumber: Literature Riview Publish or Perish, 2024

Rumusan permasalahan penelitian ini apakah kinerja pelayanan publik dalam menyelesaikan sengketa pelayanan publik dilaksanakan oleh Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu sudah berdasarkan SOP yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu dalam menyelesaikan sengketa pelayanan publik.

Penelitian ini mengukur efektivitas penyelesaian sengketa berdasarkan indikator kinerja seperti produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam melalui pengumpulan data deskriptif dari sumber primer dan sekunder. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menjelajahi makna yang terkandung dalam interaksi sosial dan untuk menginterpretasikan pengalaman-pengalaman subjektif partisipan. penelitian kualitatif inimenekankan pada validitas dan reliabilitas data melalui triangulasi sumber data dan teknik (Sugiyono, 2013).

Penelitian ini menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan analisis dokumen untuk mengumpulkan data. Untuk memahami konteks dan dinamika yang terjadi dalam pelayanan publik di Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu, observasi dilakukan secara langsung di kantor Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu. Informan kunci yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait dengan topik penelitian diwawancarai secara *purposive*. Data dari observasi dan wawancara dilengkapi dengan analisis berbagai dokumen resmi, laporan, dan publikasi yang relevan.

Analisis data terdiri dari tiga tahap yaitu, reduksi data, penampilan data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan merangkum, memilih, dan memfokuskan pada informasi penting yang relevan dengan tujuan penelitian. Penampilan data dilakukan dengan menyajikan data dalam bentuk naratif untuk memudahkan penarikan kesimpulan. Selain itu, penarikan kesimpulan dilakukan secara induktif dengan menemukan pola atau tema utama dari data. Teknik triangulasi, yang membandingkan data dari berbagai sumber dan metode untuk memastikan konsistensi dan akurasi temuan, meningkatkan validitas dan reliabilitas data.

Selain itu, etika penelitian kualitatif dipertimbangkan dalam penelitian ini dengan menjaga kerahasiaan dan anonimitas peserta dan mendapatkan izin resmi sebelum pengumpulan data. Oleh karena itu, metodologi penelitian yang digunakan diharapkan dapat memberikan pemahaman yang menyeluruh tentang bagaimana Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu dalam menangani sengketa pelayanan publik.

Hasil dan Pembahasan

Profile Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu

Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu adalah lembaga pengawas pelayanan publik yang bertanggung jawab untuk menjamin kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat di wilayah Bengkulu. Laporan masyarakat tentang dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik harus diterima dan ditangani oleh lembaga ini. Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu berusaha meningkatkan pelayanan melalui pengawasan yang ketat dan penegakan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas.

Ombudsman Republik Indonesia membentuk perwakilannya di Bengkulu pada tahun 2013. Proses pembentukan itu diawali terlebih dulu dengan langkah sosialisasi yang dilaksanakan pada 24 – 28 Juni 2013. Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu, yang beralamat di Jalan Adam Malik KM 8 No. 270, Kelurahan Jalan Gedang, Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu. Pembentukan perwakilan di Bengkulu bertujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan lembaga yang mengawasi perilaku maladministrasi ini. Kemudian pelayanan itu merupakan upaya Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Di tahun 2024, Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu masih berkomitmen untuk menyelesaikan berbagai masalah pelayanan publik. Institusi ini tidak hanya bertindak sebagai pengawas tetapi juga dapat membantu masyarakat menyelesaikan konflik dengan penyelenggara pelayanan publik. Ombudsman Bengkulu berusaha untuk meningkatkan pelayanan publik dengan mengutamakan keadilan dan hukum. Pada akhirnya, ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Fenomena yang digunakan peneliti untuk menganalisis kinerja Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu berdasarkan teori kinerja birokrasi publik menurut (Dwiyanto, 2018) meliputi beberapa aspek sebagai berikut:

Produktivitas

Dalam birokrasi publik, produktivitas tidak hanya diukur berdasarkan efisiensi tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas diukur sebagai rasio input antara output, yang menunjukkan seberapa baik sumber daya digunakan untuk membuat layanan.

Menurut Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu memiliki kemampuan untuk melaksanakan tugasnya sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan oleh pusat. Selain itu, produktivitas dapat digunakan untuk mengevaluasi seberapa efektif dan efisien layanan yang diberikan oleh

Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu, serta seberapa baik layanan publik diberikan untuk mencapai hasil yang diharapkan. Output pegawai Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu diukur berdasarkan kemampuan Ombudsman untuk melaksanakan fungsi dan tugasnya, seperti menyelesaikan laporan masyarakat dan melakukan tindakan pencegahan. Tingkat penyelesaian laporan berkorelasi positif dengan tingkat produktivitas.

Dalam pengukuran produktivitas berdasarkan pernyataan dari informan JK sebagai Pjs Kepala Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu, mengatakan bahwa:

“Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu menetapkan target jumlah laporan dan waktu penyelesaiannya. Realisasi di lapangan kemudian dibandingkan dengan target tersebut. Produktivitas diukur dari seberapa dekat realisasi dengan target tersebut. Kecepatan penyelesaian laporan dibandingkan dengan standar yang ditetapkan juga menjadi tolak ukur utama produktivitas”.

Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu telah menetapkan target penyelesaian laporan. Target tersebut ditingkatkan setiap tahunnya seiring dengan bertambahnya jumlah laporan yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu. Jika dilihat dari tingkat penyelesaian laporan yang semakin meningkat, produktivitas Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu dari tahun ke tahun memang semakin membaik. Namun, masih dapat dikatakan belum optimal sebab penyelesaian laporan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bengkulu belum mencapai tingkat 100%.

Gambar 2.

Alur penyelesaian laporan berdasarkan standar operasional prosedur (SOP).



Sumber: Standar operasional prosedur (SOP) Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu

Pada gambar 2 merupakan alur penyelesaian laporan berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) dari perwakilan Ombudsman RI Bengkulu. Berdasarkan pernyataan dari informan JK:

“Proses penyelesaian sengketa di Ombudsman dimulai dengan verifikasi kelengkapan persyaratan formil dan materil laporan. Setelah verifikasi, jika laporan memenuhi syarat, maka dilanjutkan dengan pemeriksaan laporan, yang melibatkan pemeriksaan dokumen, permintaan klarifikasi, investigasi lapangan, dan konsiliasi. Apabila ditemukan maladministrasi, Ombudsman memberikan tindakan korektif kepada instansi terkait”.

Proses yang diuraikan oleh informan ini mencerminkan implementasi SOP secara tepat, di mana setiap langkah yang dijelaskan mulai dari verifikasi laporan hingga pemberian tindakan korektif telah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam SOP. Ketika ditemukan maladministrasi, pemberian tindakan korektif kepada instansi terkait juga dilakukan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Hal ini menegaskan bahwa seluruh proses yang diuraikan dalam gambar tersebut tidak hanya berfungsi sebagai panduan, tetapi juga diimplementasikan secara konsisten dalam praktik, sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, gambar ini menegaskan bahwa langkah-langkah penyelesaian laporan telah sesuai dengan SOP yang ada, memastikan akuntabilitas dan efektivitas dalam penanganan sengketa pelayanan public.

Apakah penyelenggara atau instansi penyelenggara pelayanan publik telah memberikan layanan berkualitas tinggi adalah indikator utama yang digunakan untuk menilai keberhasilan penyelesaian sengketa. Idealnya, organisasi harus memenuhi kewajiban mereka tanpa perlu diawasi oleh Ombudsman dan memberikan layanan terbaik kepada orang-orang yang menggunakan layanan mereka. Setelah laporan yang diselesaikan, layanan publik di Bengkulu menjadi lebih baik, yang menunjukkan keberhasilan Ombudsman.

Beberapa kendala yang sering dihadapi dalam proses penyelesaian laporan termasuk kesulitan terhadap keterbukaan pelapor dalam memberikan dokumen atau bukti, serta rasa resistensi dari instansi yang dilaporkan. Kendala lainnya adalah kurangnya kesadaran dan pemahaman dari instansi terkait mengenai kewenangan dan fungsi Ombudsman. Tantangan terbesar dalam penyelesaian laporan publik adalah mewujudkan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu, seringkali instansi yang dilaporkan tidak memberikan respons atau tindak lanjut yang memadai terhadap laporan masyarakat.

Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu menerapkan metode yang lebih persuasif dalam

penyelesaian laporan, dibandingkan dengan pendekatan yang lebih agresif seperti dari penegak hukum lainnya. Menerapkan bagaimana caranya mempengaruhi instansi penyelenggara pelayanan publik ini bisa melaksanakan penyelenggara pelayanan publik yang berkualitas. Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu mengukur kepuasan pelapor melalui umpan balik yang diperoleh selama proses pemeriksaan laporan. Setiap perkembangan laporan dikonfirmasi kepadapelapor untuk memastikan kepuasan mereka terhadap hasil penyelesaian laporan.

Kualitas Layanan

Kinerja pelayanan dapat pula dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan organisasi publik terhadap masyarakat. Saat ini, kualitas layanan menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Pengguna layanan akan menilai kualitas layanan dengan membandingkan layanan yang mereka terima dengan yang mereka harapkan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu dapat dilihat melalui kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, baik saat menerima, menindaklanjuti, maupun menyelesaikan laporan dari masyarakat. Kualitas layanan dapat juga dilihat melalui jumlah laporan yang dari tahun ke tahun selalu mengalami kenaikan. Hal ini berarti Ombudsman telah dipercaya oleh masyarakat luas sebagai lembaga pengawas dalam hal memperbaiki kualitas layanan oleh penyelenggara pelayanan publik melalui penyelesaian laporan masyarakat.

Berdasarkan pernyataan dari informan JK, mengatakan bahwa :

“Kualitas layanan juga mencakup bagaimana Ombudsman berkomunikasi dengan masyarakat. Komunikasi yang baik sangat penting untuk membangun kepercayaan dan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Untuk berkomunikasi dengan masyarakat, Ombudsman Provinsi Bengkulu menggunakan berbagai saluran komunikasi, termasuk telepon, media sosial, dan website. Tujuan dari upaya ini adalah untuk memastikan bahwa orang dapat dengan mudah mendapatkan informasi dan layanan yang mereka butuhkan”.

Kemampuan Ombudsman untuk menyesuaikan diri dengan perubahan dan tuntutan masyarakat terkait dengan kualitas layanan. Untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan tetap relevan dan efektif, ombudsman harus terus berinovasi dan mengembangkan program pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Salah satu inovasi yang dilakukan oleh Ombudsman Bengkulu adalah membangun layanan online yang memudahkan masyarakat untuk mengajukan laporan dan mendapatkan informasi.

Responsivitas

Tindakan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Bengkulu terhadap laporan dan pengaduan masyarakat tentang dugaan tindakan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik menunjukkan responsivitasnya. Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Bengkulu telah menerima dan memeriksa laporan tersebut dengan baik dan melakukan pemeriksaan substantif sesuai dengan prosedur. Responsivitas dapat diukur oleh kemampuan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bengkulu untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, membuat agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bengkulu menanggapi kebutuhan masyarakat dengan melakukan berbagai tindakan untuk memuaskan masyarakat dan membantu masyarakat melalui diskusi interaktif di media. Ombudsman tidak hanya merespon laporan dengan cepat, tetapi juga memberikan solusi yang tepat dan jelas terhadap masalah yang dihadapi masyarakat.

Responsivitas yang tinggi juga ditunjukkan dengan kemampuan dalam memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk mengajukan laporan dan mendapatkan pelayanan. Ombudsman Provinsi Bengkulu menyediakan berbagai saluran untuk pengajuan laporan, seperti melalui website, media sosial, dan layanan telepon. Kemudahan akses ini penting untuk memastikan bahwa semua masyarakat dapat dengan mudah mengajukan laporan dan mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan.

Selain itu, responsivitas juga terkait dengan kemampuan Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu dalam melakukan tindak lanjut terhadap laporan yang diterima. Tindak lanjut ini melibatkan berbagai langkah, seperti pemeriksaan substansif, koordinasi dengan instansi terkait, dan penyampaian hasil kepada pelapor. Tindak lanjut yang cepat dan tepat sangat penting untuk memastikan bahwa laporan diselesaikan dengan baik dan masalah yang dilaporkan mendapatkan solusi yang tepat.

Responsibilitas

Responsibilitas mencerminkan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan prinsip administrasi yang benar dan kebijakan yang ditetapkan. Ombudsman Provinsi Bengkulu menunjukkan tingkatresponsibilitas yang tinggi dalam menangani laporan masyarakat. Setiap laporan yang diterima diproses sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh Ombudsman Republik Indonesia. Tidak ada pelanggaran SOP yang teridentifikasi, menunjukkan bahwa Ombudsman Bengkulu menjalankan tugasnya dengan baik dan sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan.

Responsibilitas Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu dapat dilihat dari bagaimana cara Ombudsman menindaklanjuti laporan/pengaduan dari masyarakat. Ombudsman melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lain serta lembagakemasyarakatan dan perseorangan. Koordinasi yang dilakukan yaitu dalam rangka penyelesaian laporan, yakni meminta keterangan baik secara lisan maupun secara tertulis kepada pelapor, terlapor, atau pihak yang terkait dengan laporan yang diadukan.

Berdasarkan pernyataan dari informan JK, mengatakan bahwa :

“Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu memberikan pemahaman kepada instansi- instansi dan masyarakat bahwa Ombudsman merupakan lembaga negara yang berfungsi untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh instansi-instansi pemerintah, baik itu BUMD, BUMN, BHMN, Badan Swasta, maupun perseorangan.

Dengan memberikan pemahaman seperti itu, diharapkan pelayanan yang diberikan oleh Ombudsman tepat sasaran bagi masyarakat yang membutuhkan”.

Selain itu, Responsibilitas yang tinggi juga ditunjukkan dengan kemampuan Ombudsman dalam mempertanggungjawabkan setiap kegiatan yang dilakukan. Setiap laporan yang diterima dan diselesaikan didokumentasikan dengan baik dan dilaporkan kepada Ombudsman pusat. Laporan ini penting untuk memastikan bahwa setiap kegiatan yang dilakukan sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan dan untuk memberikan akuntabilitas kepada masyarakat. Pertanggungjawaban ini menunjukkan bahwa Ombudsman Bengkulu menjalankan tugasnya dengan baik dan sesuai dengan prinsip administrasi yang benar.

Cakupan kemampuan dalam mengatasi hambatan dan tantangan yang dihadapi dalam menjalankan tugasnya. Setiap tantangan yang dihadapi diidentifikasi dan diatasi dengan baik untuk memastikan bahwa laporan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Kemampuan ini menunjukkan bahwa Ombudsman Bengkulu memiliki tingkat responsibilitas yang tinggi dan kemampuan untuk menjalankan tugasnya dengan baik, meskipun menghadapi berbagaitantangan.

Akuntabilitas

Akuntabilitas menunjukkan sejauh mana kebijakan dan kegiatan Ombudsman tunduk pada pengawasan publik dan sejauh mana kegiatan tersebut konsisten dengan kehendak masyarakat. Ombudsman Bengkulu menunjukkan tingkat akuntabilitas yang tinggi melalui laporan berkala. Laporan ini penting untuk memberikan transparansi kepada masyarakat tentang kinerja Ombudsman dan untuk memastikan bahwa setiap kegiatan yang dilakukan

sesuai dengan kehendak masyarakat.

Selain itu, akuntabilitas mencakup kemampuan Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu untuk memberikan akses informasi kepada masyarakat. Memberikan akses informasi yang mudah dan transparan sangat penting untuk memastikan bahwa masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dan untuk memastikan bahwa masyarakat dapat melihat setiap kegiatan Ombudsman.

Selain itu, akuntabilitas juga terkait dengan kemampuan Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu dalam menerima dan menanggapi masukan dan kritik dari masyarakat. Ombudsman Provinsi Bengkulu menyediakan saluran untuk menerima masukan dan kritik dari masyarakat, seperti melalui form kuesioner yang bisa diakses oleh masyarakat. Masukan dan kritik yang diterima dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Kemampuan ini menunjukkan tingkat akuntabilitas yang tinggi dan kemampuan untuk beradaptasi dengan kebutuhan dan kehendak masyarakat.

Akuntabilitas juga mencakup kemampuan Ombudsman dalam bekerja sama dengan berbagai pihak terkait untuk memastikan bahwa setiap laporan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Kerja sama ini penting untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dan untuk memastikan bahwa setiap kegiatan yang dilakukan sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan dan kehendak masyarakat. Kerja sama yang baik menunjukkan tingkat akuntabilitas yang tinggi dan kemampuan Ombudsman untuk menjalankan tugasnya dengan baik.

Kesimpulan

Kinerja Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik menunjukkan bahwa peran Ombudsman sangat krusial dalam mewujudkan pelayanan publik yang akuntabel dan efektif. Dari hasil penelitian, terlihat bahwa Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu telah menunjukkan capaian yang signifikan dalam menangani sengketa pelayanan publik. Hal ini tercermin dari tingginya persentase penyelesaian laporan yang diterima setiap tahunnya, meskipun terdapat penurunan pada tahun terakhir yang diukur. Namun, keberhasilan ini juga diiringi dengan beberapa tantangan, seperti resistensi dari instansi yang dilaporkan, serta kurangnya keterbukaan dari masyarakat bukti dan dokumentasi yang diberikan.

Indikator-indikator kinerja seperti produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas memainkan peran penting dalam menilai efektivitas penyelesaian sengketa oleh Ombudsman. Produktivitas dinilai dari kemampuan Ombudsman

dalam menyelesaikan laporan sesuai target yang ditetapkan, sementara kualitas layanan diukur dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap proses dan hasil penyelesaian laporan. Responsivitas dilihat dari kecepatan dan ketepatan Ombudsman dalam merespon laporan yang masuk, sedangkan tanggungjawab mengacu pada pelaksanaan tugas sesuai prinsip administrasi yang benar. Akuntabilitas mencakup transparansi dan keterbukaan Ombudsman dalam menjalankan tugas serta kemampuan untuk memberikan pertanggungjawaban kepada publik.

Meskipun Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu telah mencapai banyak hal dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik, masih terdapat ruang untuk perbaikan. Rekomendasi yang diberikan mencakup peningkatan kapasitas sumber daya manusia, peningkatan koordinasi antarinstansi, serta penguatan regulasi untuk mendukung kinerja Ombudsman. Selanjutnya, penelitian ini juga menggarisbawahi pentingnya sosialisasi kepada masyarakat serta instansi terkait mengenai peran dan fungsi Ombudsman, agar keberadaan Ombudsman semakin dikenal dan dipahami sebagai lembaga pengawas yang independen dan terpercaya. Dengan demikian, kinerja Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik telah menunjukkan hasil yang positif, namun perlu ditingkatkan lebih lanjut untuk mengatasi berbagai tantangan yang ada. Langkah-langkah peningkatan yang direkomendasikan diharapkan dapat memperkuat peran Ombudsman dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, transparan, dan akuntabel.

Ucapan Terima Kasih

Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada Bapak Jatmiko Yogopriyanto, S.IP., M.Si, selaku dosen pembimbing, atas bimbingan, arahan, dan dukungan yang luar biasa selama proses penelitian ini. Saran dan wawasan beliau sangat berharga dan memberikan kontribusi besar terhadap hasil penelitian ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bengkulu yang telah berperan serta memberikan dukungan dan kontribusi yang signifikan dalam penelitian ini. Bantuan dan kerja sama dari instansi tersebut sangat membantu dalam kelancaran dan keberhasilan penelitian ini.

Daftar Pustaka

Aidhila, W. M. (2022). Kinerja Ombudsman Perwakilan Riau Dalam Penanganan Keluhan Pelayanan Publik Di Bidang Pendidikan Di Kota Pekanbaru. In *Jurnal Administrasi Politik dan Sosial* (Vol. 3, Issue 2, pp. 30–38). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

- Universitas Riau. <https://doi.org/10.46730/japs.v3i2.79>
- Alifianti, A., Ansari, M. I., & Parawu, H. E. (2022). Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Menyelesaikan Laporan Pengaduan Masyarakat Di Kota Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 3(1), 273–286. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Birokrasi, M. R. (2016). Pelayanan Publik. In *Jakarta: Nimas Ultima*. https://www.academia.edu/download/37946841/20_artikel7.pdf
- Doddie Arya Kusuma, & Fonny Andikia. (2021). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Di Kota Padang. *Journal of Social and Economics Research*, 3(1), 021–029. <https://doi.org/10.54783/jser.v3i1.21>
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia* (U. Press (ed.)). Gadjah Mada University Press.
- Faatihah, N. M., & Utomo, A. S. (2022). Ombudsman Republik Indonesia Sebagai Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Pada Tahun 2020. In *SOSIO DIALEKTIKA* (Vol. 7, Issue 2, p. 232). Universitas Wahid Hasyim Semarang. <https://doi.org/10.31942/sd.v7i2.7613>
- Hasanah, S., & Parasatya, I. I. (2019). Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. *Media Keadilan: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(1), 33. <https://doi.org/10.31764/jmk.v10i1.1102>
- Hendrikus Deo Peso, E. P. (2022). Fungsi_Pengawasan_Ombudsman_Terhadap_Pen. *Jurnal Juristic*, 03 Nomor 0(2721–6098), 60–70.
- Hikmah, B. (2020). *Analisis Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan di Kota Banjarmasin*. 1–9. [http://eprints.uniska-bjm.ac.id/3260/1/Artikel Betty Hikmah.pdf](http://eprints.uniska-bjm.ac.id/3260/1/Artikel%20Betty%20Hikmah.pdf)
- Ishak, N. (2022). Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia. In *Mulawarman Law Review* (pp. 71–88). Universitas Mulawarman. <https://doi.org/10.30872/mulrev.v7i1.834>
- Izaz Hilmi, R. (2022). *Kinerja ombudsman jawa timur dalam menangani pengaduan masyarakat*.
- Julaeha, S., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat Dalam Penanganan Dugaan Maladministrasi Di Jawa Barat Tahun 2017-2018. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 13(1), 12. <https://doi.org/10.24198/jane.v13i1.28696>

- Pambudi, A. S., & Hidayat, R. (2022). Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik dalam Prioritas Nasional. *Bappenas Working Papers*, 5(2), 270–289. <https://doi.org/10.47266/bwp.v5i2.131>
- Permenpan Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik, Pub. L. No. 7 (2010). https://peraturan.bpk.go.id/Download/141646/PERMENPAN_NOMOR_7_TAHUN_2010.pdf
- Putra, I. E., Ramahadi, M. G., & Fahrezy, R. (2023). Eksistensi ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik guna menciptakan pemerintahan yang bebas maladministrasi studi kasus: pembangunan apartemen Lexington residence. In *Jurnal Ilmiah Dinamika Hukum* (Vol. 24, Issue 2, pp. 170–186). Universitas Stikubank. <https://doi.org/10.35315/dh.v24i2.9321>
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik* (T. Media (ed.)). Tahta Media Group.
- Renaldi, F., & Rizkynata, R. (2023). Kinerja Keasistenan Utama Iii Ombudsman Republik Indonesia Dalam Penanganan Maladministrasi Di Bidang Perekonomian. *Pentahelix*, 1(1), 23. <https://doi.org/10.24853/penta.1.1.23-33>
- Robbi, R., Parawu, H. E., & Tahir, N. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Bpjs Kesehatan Cabang Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(5), 1615–1632.
- Solechan. (2018). Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia. *Administrative Law & Governance Journal*, 1(2), 2621–2781.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (19th ed.). Penerbit Alfabeta Bandung.
- Titania, M. Y. (2023). Kualitas Dan Kepatuhan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 7(1), 281–293. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.4160>
- Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25 (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Undang-Undang (UU) Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pub. L. No. 37 (2008). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39708>
- Yasin, M. R., Akbar, M., & Hasmin, M. Y. (2021). Kewenangan Ombudsman dalam Penanganan Laporan Pelayanan Publik. In *Jurnal Kolaboratif Sains* (Vol. 4, Issue 5, pp.241–246). Universitas Muhammadiyah Palu. <https://doi.org/10.56338/jks.v4i5.1874>