



**ANALISIS PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI JAWA TENGAH DALAM MENANGANI
LAPORAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK**

Oleh :

Hafizha Ni'amillah, Augustin Rina Herawati, Teuku Afrizal

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang, Kode Pos 50275. Telepon (024)
7465407

Faksimile (024) 7465405

Laman: <https://fisip.undip.ac.id/> , email: fisip@undip.id

hafizhaniamillah@gmail.com

ABSTRAK

Good governance atau tata pemerintahan yang baik merupakan harapan seluruh warga negara. Selain harus bersih dan efisien, pemerintah juga diharapkan memberi pelayanan yang prima kepada masyarakat, namun kenyataannya masih banyak kesenjangan dan penyimpangan dalam pemberian pelayanan publik. Dari sudut pandang ini, Ombudsman dibutuhkan untuk berperan aktif dalam penanganan maladministrasi pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran Ombudsman Jawa Tengah dalam menangani laporan maladministrasi pelayanan publik dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mendorong dan menghambat perannya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian dilakukan di kantor Ombudsman Jawa Tengah dengan melibatkan sejumlah informan kunci yang diyakini relevan dengan penelitian. Teori yang diterapkan adalah teori peran yang dikemukakan oleh Jam Ife dan Frank Tesoriero yang meliputi peran fasilitatif, peran edukasional, peran representatif, dan peran teknis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran Ombudsman Jawa Tengah dalam menangani laporan maladministrasi pelayanan publik secara keseluruhan sudah baik, kecuali pada satu peran yaitu peran edukasional. Faktor pendorong peran Ombudsman Jawa Tengah dalam menangani laporan maladministrasi pelayanan publik adalah kompetensi, sosialisasi dan perilaku peran, sedangkan faktor penghambatnya adalah role transition dan role distance.

Kata kunci : *Good governance*, peran Ombudsman, maladministrasi pelayanan publik

ABSTRACT

Good governance is the hope of all citizens. Apart from being clean and efficient, the government is also expected to provide excellent service to the community, but in reality there are still many gaps and irregularities in the provision of public services. From this point of view, the Ombudsman is needed to play an active role in handling maladministration of public services. The aim of this research is to determine the role of the Central Java Ombudsman in handling reports of public service maladministration and identify factors that encourage and hinder its role. In this research the author used a qualitative descriptive research method using observation, interview and documentation data collection techniques. The research was conducted at the Central Java Ombudsman office involving a number of key informants who were believed to be relevant to the research. The theory applied is the role theory put forward by Jam Ife and Frank Tesoriero which includes the facilitative role, educational role, representative role and technical role. The results of this research show that the role of the Central Java Ombudsman in handling reports of public service maladministration as a whole is good, except for one role, namely the educational role. The driving factors for the role of the Central Java Ombudsman in handling reports of public service maladministration are competence, socialization and role behavior, while the inhibiting factors are role transition and role distance.

Keywords :Good governance, the role of the Ombudsman, maladministration of public services

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah tempat praktikum besar yang penuh dengan berbagai eksperimen di bidang politik, pemerintahan dan administrasi publik (Pramusinto & Purwanto, 2009). Salah satunya adalah keinginan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good governance*) sebagai pondasi dalam melaksanakan pelayanan kepada seluruh masyarakat luas.

Munculnya *good governance* disebabkan karena kurang puasnya masyarakat pada kinerja pemerintah selaku penyelenggara pemerintahan. Implementasi *good governance* bisa dilaksanakan secara bertahap tergantung pada kemampuan penyedia dan pengguna. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik. (Maryam, 2016).

Oleh karena itu, salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan suatu sistem pemerintahan yang baik, terutama dalam peningkatan mutu pelayanan publik, maka dibentuklah Komisi Ombudsman Nasional. Ombudsman Republik Indonesia itu berdiri pada tanggal 20 Maret 2000

berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000. Kemudian mengalami perubahan dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Sirajuddin., et al 2012)

Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. (Rizki, 2018).

Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah merupakan salah satu lembaga Ombudsman di daerah yang berfungsi untuk mendekatkan pelayanan Ombudsman kepada masyarakat luas di seluruh wilayah Jawa Tengah. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah didirikan sejak bulan Oktober tahun 2012, dan telah aktif beroperasi pada tahun 2013.

Dari uraian di atas, yang mempunyai peranan penting untuk menangani laporan maladministrasi pelayanan publik di provinsi Jawa Tengah adalah Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Tengah. Oleh karena itu peneliti ingin menganalisis lebih dalam mengenai peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam menangani laporan maladministrasi pelayanan publik.

B. Tujuan

1. Menganalisis peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam menangani laporan maladministrasi pelayanan publik pada tahun 2022.
2. Menganalisis faktor pendorong dan penghambat Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam menjalankan perannya.

C. Teori

1. Administrasi Publik

Chandler dan Plano (1998: 29-30) mengemukakan bahwa administrasi publik adalah suatu tahapan yang melibatkan sumber daya dan personel publik diorganisasikan dan dikoordinasikan untuk

merumuskan, melaksanakan dan mengelola keputusan kebijakan. Mereka juga menjelaskan bahwa administrasi publik adalah ilmu yang menjalankan tugas yang ditetapkan oleh administrasi publik dengan tujuan menyelesaikan permasalahan publik melalui perbaikan khususnya di bidang kepegawaian, organisasi dan keuangan.

2. Paradigma Administrasi Publik

Seiring berkembangnya penelitian dan praktik administrasi publik, telah terjadi perubahan paradigma dalam administrasi publik. Administrasi publik menghadapi berbagai permasalahan, yang akhirnya mengantarkan para ahli untuk lebih mengembangkan ilmu administrasi publik. Dalam J.V. Denhart dan R.B. (Keban 2014:37), Denhart membedakan tiga perspektif administrasi publik. Perspektif ini mencakup *Old Public Administration*, *New Public Management*, dan *New Public Service*.

3. Pelayanan Publik

Secara etimologi pelayanan publik terdiri dari dua kata, yaitu

pelayanan, dan publik. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Sedangkan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

4. Manajemen Publik

Menurut Stoner dan Freeman (dalam Wibowo 2013:2) manajemen adalah sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, memimpin, dan mengawasi pekerjaan anggota organisasi dengan menggunakan semua sumber daya organisasi yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi yang dinyatakan dengan jelas. Sedangkan, Overman dalam Pasolong (2011:33) memberikan penjelasan bahwa manajemen publik merupakan studi

interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti planning organizing, dan controlling dari satu sisi, dengan sumberdaya manusia, keuangan, fisik, informasi, dan politik disisi lain.

5. Peran

Menurut Jam Ife dan Frank Tesoriero (2008 : 558-613) terdapat beberapa indikator peran yang harus dimiliki oleh kelompok atau individu pada sebuah organisasi yang menjadikan tujuan proses pencapaian tujuan organisasi tersebut tidak melenceng dari rencana yang telah ditetapkan, indikator peran tersebut diantaranya :

a) Peran Fasilitatif

Peran yang memfasilitasi masyarakat dengan mengoptimalkan fungsi sumber daya yang tersedia dari lembaga.

b) Peran edukasional

Peran yang fungsinya memberi informasi dan sosialisasi kepada masyarakat yang difokuskan guna peningkatan pengetahuan.

c) Peran representatif

Peran representatif merujuk pada interaksi dengan badan atau lembaga-lembaga serta pemberian jaminan perlindungan terhadap pelapor.

d) Peran teknis

Peran teknis lebih condong pada kemampuan seseorang atau kelompok pada suatu organisasi dalam melaksanakan perannya.

6. Faktor Pendorong dan Penghambat Peran

Menurut Horton dan Hunt dalam Chreecencya Ekarishanti dan Kismartini (2019) factor pendorong peran antara lain :

1) Kompetensi

Keberhasilan suatu organisasi dalam menjalankan perannya membutuhkan kompetensi dari setiap individu yang menjadi anggota organisasi guna menjalankan suatu kegiatan dalam bentuk perilaku yang saling berkaitan.

2) Sosialisasi

Sosialisasi merupakan proses mempelajari kebiasaan dan tata kelakuan serta berkaitan dengan adanya perubahan perilaku dalam

masyarakat setelah dilakukannya sosialisasi.

3) Perilaku peran

Perilaku peran berkaitan dengan perilaku yang diharapkan oleh dan dari seseorang dalam status tertentu sehingga secara tidak langsung perilaku peran yaitu perilaku seseorang atau kelompok dalam organisasi yang sesuai dengan perannya.

Adapun faktor penghambat peran yang mengakibatkan kurang maksimalnya pelaksanaan peran yang sesuai dengan visi dan misi, yaitu sebagai berikut :

1) *Role transition*

Role transition disini memiliki arti adanya perubahan dari suatu peran ke peran yang lain, tentunya harus diimbangi dengan kesiapan berupa pengalaman belajar dan adaptasi karena perubahan peran seringnya tidak sama dengan peran sebelumnya.

2) *Role distance*

Kesenjangan peran biasanya terjadi jika seseorang atau kelompok merasakan ketidakcocokan dalam

menjalankan perannya dan pada umumnya hal ini menimbulkan perasaan tertekan dan terbebani.

7. Organisasi

Pada paruh pertama abad ini, beberapa teori organisasi yang menjanjikan dan serangkaian prinsip organisasi telah diajukan oleh orang-orang di berbagai negara. Meskipun teori yang dikemukakan oleh masing-masing ahli teori organisasi ini sedikit berbeda, tetapi poin-poin umum dalam sudut pandang ini banyak kesamaan.

Pendekatan dasar yang dipakai oleh masing-masing ahli teori ini adalah pembagian tugas ke dalam peran-peran khusus, menetapkan prosedur dan peraturan rinci, dan sangat ketat dalam melakukan pengawasan untuk memastikan bahwa peraturan dan prosedur dipatuhi. Idennya adalah untuk mencapai efisiensi organisasi internal dengan menetapkan hierarki wewenang yang menyertainya.

D. Metode Penelitian

Tipe penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, gambar, bukan angka-angka. Menurut Bogdan dan Taylor,

sebagaimana yang dikutip oleh Lexy J. Moleong, penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati

Sementara itu, penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun rekayasa manusia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Menangani Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik.

1. Peran Fasilitatif

Peran fasilitatif adalah peran dalam memfasilitasi kelompok masyarakat dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia dari lembaga. Pemberian fasilitas pelayanan terbaik dilakukan melalui bagaimana fasilitas pelayanan yang diberikan Ombudsman Jawa Tengah pada saat menerima laporan dari masyarakat. Berikutnya adalah pemberian alternatif pelayanan untuk memudahkan masyarakat

melapor pada Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah dilakukan dengan memperluas kanal-kanal pengaduan dan membuat program Ombudsman On The Spot. Berdasarkan dua hal yang meliputi peran fasilitatif, masih ada keluhan yang disampaikan masyarakat yang pertama adalah fasilitas dari Ombudsman belum merata hingga ke kabupaten maupun desa-desa di Jawa Tengah, sehingga menyulitkan masyarakat untuk konsultasi dan membuat laporan. Kemudian masih ada masyarakat yang belum mengetahui fasilitas yang disediakan oleh Ombudsman Jawa Tengah untuk menyampaikan aduan. Sehingga masyarakat merasakan kesulitan untuk berkonsultasi dan menyampaikan aduan.

2. Peran Edukasional

Peran edukasional meliputi sosialisasi mengenai Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah ke masyarakat dan pemberian informasi mengenai jenis jenis maladministrasi pelayanan publik kepada masyarakat. kegiatan sosialisasi dilaksanakan antara lain untuk memperkenalkan kepada masyarakat tentang lembaga

Ombudsman, diskusi publik terkait pelayanan publik dan lain sebagainya, sosialisasi bertujuan agar masyarakat mengetahui tugas dan fungsi Ombudsman yaitu lembaga pengawas pelayanan publik dan juga untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan publik. Kemudian pemberian informasi dilakukan melalui berbagai bentuk yaitu siaran pers, publikasi, dan melalui media sosial. Namun, pada laporan tahunan Ombudsman tahun 2022, ditemukan masih banyak laporan yang ditutup karena tidak memenuhi persyaratan formil/materiil. Hal ini dikarenakan pelapor belum mengetahui syarat yang harus dipenuhi bila akan menyampaikan aduan, oleh karena itu Ombudsman Jawa Tengah harus meningkatkan performanya guna sosialisasi kepada masyarakat dan meminimalisir laporan yang ditutup.

3. Peran Representatif

Peran representatif disini meliputi menjalin kerjasama dengan penyelenggara pelayanan publik dan memberi jaminan perlindungan terhadap pelapor. Menjalinkan kerjasama antara lain dilakukan dengan pemerintah daerah, pemerintah kota, kementerian, dan

penyelenggara pelayanan publik lain guna koordinasi terkait penyelesaian laporan maladministrasi pelayanan publik dan peningkatan mutu pelayanan publik. Memberi jaminan terhadap pelapor dilakukan dengan cara tidak menyebar luaskan identitas pelapor kepada publik karena identitas pelapor merupakan salah satu hal yang dirahasiakan oleh Ombudsman sehingga terjamin keamanannya.

4. Peran Teknis

Peran teknis dilihat dari kemampuan pegawai dalam menjalankan perannya. Kemampuan pegawai Ombudsman Jawa Tengah dalam menjalankan fungsi masing-masing sudah mumpuni dan memadai, dilihat dari indikator capaian kerja yang mayoritas sudah mencapai target yang ditentukan.

B. Faktor Pendorong dan Penghambat Peran

1. Faktor Pendorong Peran

a. Kompetensi Pegawai

Kompetensi meliputi pengetahuan, pengalaman kerja, dan pendidikan pegawai. Pengetahuan pegawai sudah memadai dari seleksi untuk bekerja di Ombudsman Jawa

Tengah semua melalui tes yang diadakan oleh Ombudsman pusat. Pengalaman kerja pegawai untuk naik ke jenjang berikutnya terdapat minimal waktu bekerja yang harus dipenuhi sehingga sudah cukup mempunyai pengalaman kerja. Pendidikan pegawai, di Ombudsman terdapat syarat minimal untuk dapat bekerja disana yaitu minimal berpendidikan S1.

b. Sosialisasi

Sosialisasi meliputi penyampaian informasi dari pegawai dan media yang digunakan dalam penyampaian informasi. Penyampaian informasi sudah cukup baik karena dilakukan dengan berbagai macam bentuk tidak hanya dating langsung melainkan melalui daring juga. Media yang digunakan untuk penyampaian informasi juga beragam, untuk era digital saat ini lebih banyak menggunakan media sosial. Tetapi masih perlu ditingkatkan lagi untuk sosialisasinya guna menunjang keberhasilan peran.

c. Perilaku Peran

Perilaku peran meliputi kesesuaian pendidikan dan kedudukan pegawai pada pekerjaannya dan sikap

tanggung jawab pegawai dalam menjalankan tugasnya. Untuk bias menjadi pegawai Ombudsman Jawa Tengah sendiri tidak ada jurusan tertentu, tetapi mayoritas dari pegawai berasal dari Fakultas Hukum dan FISIP karena sesuai dengan tugas yang dijalankannya. Sikap tanggung jawab pegawai Ombudsman Jawa Tengah merupakan hal yang penting untuk mengukur keberhasilan indikator capaian kerja. Karena, setiap individu akan menandatangani perjanjian kerja yang semua akan dipertanggung jawabkan kepada pimpinan.

2. Faktor Penghambat Peran

a. *Role Transition*

Role transition meliputi perubahan posisi jabatan di kantor dan kemampuan pegawai beradaptasi pada jabatan baru. Ombudsman sendiri menganut system perjenjangan karir sehingga perubahan posisi jabatan akan berubah jika naik jenjang, dan tidak menutup kemungkinan akan dipindah tempatkan ke perwakilan provinsi lain. Kemampuan beradaptasi dari masing-masing individu bukan hal yang berpengaruh signifikan karena

semua pegawai harus sudah siap jika akan mengalami perubahan jabatan maupun tempat kerja, namun ada kendala individu semisal mempunyai keperluan di penempatan sebelumnya.

b. *Role Distance*

Role distance meliputi keadilan pembagian peran antar pegawai dan beban kerja yang diberikan kepada pegawai. Perbandingan jumlah pegawai dan tugas di tingkat perwakilan sangat signifikan, jumlah pegawai yang sedikit sedangkan tugas yang banyak membuat pegawai harus bisa *menghandle* di luar dari fungsi jabatannya. Beban kerja yang banyak dan *overload* seringkali membuat pegawai kurang nyaman dan berdampak kurang optimalnya Ombudsman Jawa Tengah dalam menjalankan fungsinya.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut :

1. Dari empat aspek peran yaitu peran fasilitatif, peran edukasional, peran representatif,

dan peran teknis. Terdapat dua aspek yang belum dilaksanakan dengan optimal, yaitu peran fasilitatif dan peran edukasional

2. Faktor pendorong dan penghambat peran antara teori yang digunakan sebagai pedoman dengan hasil penelitian sudah sesuai. Faktor pendorong peran yaitu kompetensi, sosialisasi, dan perilaku peran sedangkan faktor penghambat peran yaitu *role transition* dan *role distance*.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis penelitian, maka peneliti

1. Keasistenan Pemeriksaan dan Verifikasi Laporan yang berperan untuk mengadakan layanan Ombudsman On The Spot, dapat membuka loket-loket pelayanan publik di balaidesa maupun kantor kelurahan untuk memperluas jangkauan layanan pengaduan.
2. Keasistenan Pencegahan Maladministrasi yang berperan untuk memberikan informasi dan sosialisasi kepada masyarakat, guna meningkatkan peran edukasional dapat menjalin kerja sama dengan kelurahan untuk menyebarkan flyer atau mendirikan standing banner di

kantor kelurahan tentang Ombudsman dan maladministrasi pelayanan publik, agar masyarakat mengetahui tugas dan fungsi dari Ombudsman, dan mengetahui lebih banyak tentang jenis-jenis maladministrasi pelayanan publik.

3. Guna mengoptimalkan sosialisasi kepada masyarakat keasistenan pencegahan maladministrasi dapat berupaya mengajukan usulan penambahan anggaran yang dialokasikan untuk sosialisasi kepada pihak bendahara Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah.
4. Untuk faktor penghambat *role transition* atau perubahan jabatan dan penempatan kerja, pihak Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dapat melihat dari masing-masing individu untuk mempertimbangkan pemindahan tempat, yaitu untuk pegawai yang sedang mengenyam pendidikan untuk tidak masuk ke jajaran pegawai yang dipindah tempatkan, namun semisal kenaikan jabatan harus ditempatkan ke provinsi lain, maka pegawai harus mengerti konsekuensi dan bisa membagi waktu.
5. Untuk faktor penghambat *role distance*, guna meminimalisir kendala overload tugas yang diberikan ke pegawai, pihak

Ombudsman dapat membuka kesempatan magang kepada mahasiswa yang ingin menambah pengalaman pada bidang-bidang di Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah, selain berguna bagi mahasiswa karena mendapatkan pengalaman yang bermanfaat, hal ini juga bermanfaat bagi Ombudsman untuk mengoptimalkan fungsi karena kurangnya SDM di kantor.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Dwiyanto, Agus. 2006. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik . Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Pramusinto, Agus. 2009. Reformasi Birokrasi Kepemimpinan dan Pelayanan Publik: Kajian Tentang Pelaksanaan Otonomi Daerah di Indonesia. Yogyakarta: Gava Media.
- Asmara, Galang. 2005. Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia. Yogyakarta: Laksbang.
- Dwiyanto, Agus. 2006. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada.
- Sirajuddin. 2012. Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi & Keterbukaan Informasi, Setara Press. Malang.
- Sarwono. 2015 Teori- Teori Psikologi Sosial, Jakarta: Rajawali Pers
- Edy Suhardono. 1994 Teori Peran (Konsep, Derivasi dan Implikasinya), Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Chandler, R. C., & Plano, J. C. (1988). The Public Administration Dictionary. Santa Barbara, CA: ABC-Clio.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung. Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2013. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Tangkilisan, Hessel Nogi. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: Gramedia Widia.
- Wibowo. 2013. Manajemen Kinerja. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sudarmanto. 2014. Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Moelong, L. J. (2004). Strategi Penelitian Kualitatif.
- Moelong, L. J. (2016). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Rosdakarya.
- Ghony, M. Djunaidi; Almanshur, Fauzan. 2016 Metodologi Penelitian Kualitatif Jogjakarta: ArRuzz Media

Jurnal

- Sheng, M. Y. K. (2018). United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific “What is Good Governance”. Journal Poverty Reduction Section UNESCAP. UN Building. Rajdamnern Nok Ave.
- At, F.N. (2018). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Taufiqkohman. 2015. Optimalisasi Investigasi maladministrasi Ombudsman Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Senayan, Jakarta Pusat: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- A, Imron Rizki. 2018. Analisis Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman Sebagai Instrumen Pengawas Kebijakan Publik. Jurnal Al-Adalah (49)

Bakri, B., Mahsyar, A., & Malik, I. (2019). Kapabilitas Aparat Pengawas Intern Pemerintah Di Inspektorat Daerah Kabupaten Takalar. *JPPM: Journal of Public Policy and Management*, 1(2), 49–56.

Desiana, A. (2013). Analisis Konsep Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Ilmu Hukum*, 6(2), 172–192.

Listriyanti Palangda, J. M. D. (2020). Penerapan Prinsip-Prinsip Good governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kota Makassar. *Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis*, 1(2), 273–287.

Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI(1), 1–18.

Poretoka, A. (2020). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Caraka Justitia*, 1(1), 66–82.

Dokumen

Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2022

Internet

PERWAKILAN: JAWA TENGAH. 2021. “Penyerahan Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021 di Wilayah Jawa Tengah” <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwksiaran--penyerahan-hasil-penilaian-kepatuhan--standar-pelayanan-publik-tahun-2021-di-wilayah-jawa-tengah> diakses pada 20 Mei 2022 pukul 23.20