

# MANAJEMEN PENGADUAN MASYARAKAT DI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI JAWA TENGAH DI KOTA SEMARANG

**Aprilia Wahyu Wulandari, Nina Widowati, Ari Subowo**

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Jl. Prof Soedarto, S.H., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1296

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://fisip.undip.ac.id> Email : [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## ABSTRAK

Ombudsman merupakan lembaga eksternal yang mengawasi pelayanan publik dan menerima pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan publik. Laporan masyarakat kepada Ombudsman dari tahun ke tahun mengalami tidak selalu sama, begitu pula yang dialami oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui proses manajemen pengaduan masyarakat serta faktor yang mempengaruhi manajemen pengaduan masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah di Kota Semarang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teori dalam penelitian ini menggunakan teori dari Tjiptono. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pengaduan belum berjalan dengan baik dari segi sumber daya manusia dan juga sarana penunjang manajemen pengaduan *online*. Sumber daya manusia dengan jumlah yang tidak sebanding dengan luas wilayah Jawa Tengah. Jumlah pegawai yang minim dengan melonjaknya jumlah laporan pengaduan membuat proses penyelesaian laporan pengaduan sedikit lambat. Sedangkan dari segi sarana pengaduan *online*, media sosial yang masih gabung dengan pusat sehingga untuk urusan publikasi masih jadi satu dengan Ombudsman Pusat. Hal tersebut membuat masyarakat tidak dapat menerima informasi dengan terfokus pada wilayahnya saja. Pengelolaan sistem website agar pelapor dapat mengakses informasi mengenai laporannya, sehingga tidak harus menunggu informasi dari Ombudsman Perwakilan.

**Kata Kunci : Manajemen, Pengaduan, Pelayanan Publik**

## ABSTRACT

*The Ombudsman is an external institution that supervises public services and receives complaints from the public regarding public services. Public reports to the Ombudsman from year to year are not always the same, and this is also the case with the Indonesian Ombudsman Representative of Central Java Province. The aim of this research is to understand the public complaint management process and the factors that influence public complaint management at the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Central Java Province in Semarang City. The research method used in this research is qualitative with a descriptive approach. The theory in this research uses theory from Tjiptono. The research results show that complaint management has not been running well in terms of human resources and also the means to support online complaint management. Human resources in numbers that are not comparable to the area of Central Java. The minimal number of employees combined with the increasing number of complaint reports makes the process of resolving complaint reports a little slow. Meanwhile, in terms of online complaint facilities, social media is still merged with*

*the center so that for publication matters it is still one with the Central Ombudsman. This makes people unable to receive information by focusing only on their area. Management of a website system so that reporters can access information regarding their reports, so they do not have to wait for information from the Representative Ombudsman.*

**Keywords: Management, Complaints, Public Services**

## **PENDAHULUAN**

Peran pemerintah sangat diperlukan dalam sebuah negara. Pemerintah dibuat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat atau sering disebut pelayan publik. Pelayanan publik dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat supaya sesuai dengan tuntutan masyarakat sebab negara kita merupakan negara demokrasi. Sebagai upaya dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik perlu adanya pengawasan, salah satunya melalui pengaduan masyarakat.

Syukri (2009) menyatakan bahwa pengaduan masyarakat sangat penting dalam menunjang upaya penyelenggaraan untuk memperbaiki pelayanan sekaligus secara konsisten menjaga kualitas pelayanan publik agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Masyarakat yang memiliki keluhan terkait pelayanan publik, apabila pengaduannya terkait pelayanan publik tidak diberi tanggapan atau tidak diselesaikan oleh penyelenggara layanan maka dapat segera melapor ke Ombudsman Republik Indonesia baik pusat atau kantor perwakilan provinsi seluruh Indonesia. Adanya laporan masyarakat tersebut dapat ditindaklanjuti

oleh Ombudsman Republik Indonesia sehingga dapat diselidiki yang menjadi dugaan kasusnya.

Berikut ini merupakan laporan masyarakat kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.

**Tabel 1. 1 Laporan Masyarakat Kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Terkait Dugaan Maladministrasi Tahun 2015-2020**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Kasus dalam Proses</b>	<b>Jumlah Kasus Selesai</b>	<b>Total</b>
2015	5	122	127
2016	18	168	186
2017	20	237	257
2018	3	84	87
2019	57	112	406
2020	155	422	577

Sumber : Laporan Tahun 2015-2020 ORI Perwakilan Jawa Tengah

Berdasarkan pada tabel 1.1, jumlah total laporan masyarakat yang masuk dari tahun ke tahun cenderung meningkat, terlebih pada 2 tahun terakhir. Pada tahun 2019 laporan pengaduan yang masuk mencapai 406 laporan dan tahun 2020 berjumlah 577 laporan pengaduan. Peningkatan jumlah laporan pengaduan yang masuk membuat kinerja Ombudsman semakin bertambah karena

harus menyelesaikan semakin banyak dugaan kasus maladministrasi.

**Tabel 1. 2 Jumlah Laporan Masyarakat Kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Terkait Dugaan Maladministrasi Berdasarkan Daerah Kota Terlapor Tahun 2017-2020**

No	Kota	Banyaknya Aduan				Jumlah
		2017	2018	2019	2020	
1	Kota Semarang	87	30	138	214	469
2	Kota Surakarta	6	3	15	7	31
3	Kota Salatiga	6	1	2	8	17
4	Kota Pekalongan	1	3	7	1	12
5	Kota Tegal	2	0	3	0	5
6	Kota Magelang	1	1	5	4	11
	<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>38</b>	<b>170</b>	<b>234</b>	<b>545</b>

Sumber: Laporan Tahun 2017-2020 ORI Perwakilan Jawa Tengah

Dari tabel 1.2 dapat dideskripsikan bahwa laporan masyarakat terhadap dugaan kasus maladministrasi tertinggi berasal dari Kota Semarang. Peningkatan kasus pengaduan dari tahun ke tahun berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pengaduan dan kepuasan masyarakat.

Manajemen pengaduan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah mengacu pada teori Manajemen Pengaduan Tjiptono (2009), yakni komitmen, kejelasan/*visible*, mudah diakses/*accessible*, kesederhanaan, kecepatan, *fairnes*, *confidential*, *recods*, dan *remedy*.

Faktor yang mempengaruhi dalam manajemen pengaduan ini mengacu pada

teori Moenir (2014 : 18) yakni kesadaran, aturan, kemampuan dan keterampilan, serta sarana pelayanan.

Latar belakang diatas yang menjadikan alasan mengapa penelitian “Manajemen Pengaduan Masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah” ini penting dilakukan, untuk mengetahui manajemen pengaduan dan faktor yang mempengaruhi manajemen pengaduan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Manajemen Pengaduan Masyarakat**

Pengaduan masyarakat merupakan sumber informasi yang penting dalam upaya memperbaiki pelayanan publik agar sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Terdapat 10 (sepuluh) komponen utama dalam manajemen pengaduan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.

#### **1. Komitmen**

Pada pelayanan pengaduan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah ini telah memiliki komitmen

dalam penyelesaian pengaduan. Hal tersebut dilihat dari pelayanan pengaduan yang berdasarkan pada visi dan misi yang sudah ada. Visi, misi, dan maklumat Ombudsman di pasang pada dinding maupun website Ombudsman, mereka juga melakukan pelayanan dan manajemen pengaduan berdasarkan pada SOP yang sudah ada.

Dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman bersifat netral, sehingga tidak memihak pada siapapun. Ombudsman telah berkomitmen untuk menyelesaikan laporan pengaduan berdasarkan pada aturan yang ada, mereka mencari kebenaran tentang dugaan kasus yang dilaporkan. Pada laporan pengaduan, belum tentu pelapor selalu benar, begitu pula sebaliknya. Hal tersebut yang membuat Ombudsman harus jeli dalam menangani dugaan kasus maladministrasi yang dilaporkan.

## **2. Visible/Kejelasan**

Informasi tentang pelayanan pengaduan di Ombudsman sudah ada di website Ombudsman, selain itu Ombudsman juga memiliki agenda sosialisasi untuk mengenalkan Ombudsman kepada masyarakat. Agenda lain yang diselenggarakan oleh Ombudsman untuk lebih dekat dengan masyarakat antara lain, Akses (Akses Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik), ada juga Ombudsman *On The*

*Spot*. Kedua kegiatan tersebut dilakukan untuk mempermudah masyarakat dalam melaporkan pengaduan ke Ombudsman.

Tata cara penyampaian pengaduan di Ombudsman juga tertera di website Ombudsman, sehingga mempermudah masyarakat untuk mengetahui syarat yang diperlukan dalam menyampaikan pengaduan. Syarat penyampaian pengaduan dibagi menjadi 2(dua) bagian yakni syarat formil dan materiil.

## **3. Accessible/Mudah Diakses**

Pelayanan pengaduan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah mudah diakses. Pelapor secara bebas dan mudah menyampaikan laporan pengaduan kepada Ombudsman terkait dengan dugaan maladministrasi pelayanan publik. Mereka dapat melaporkan dengan berbagai cara, baik secara *online* maupun *offline*. Hal tersebut tertera di website Ombudsman, masyarakat dapat menyampaikan laporan dengan datang langsung ke kantor Ombudsman terdekat, bisa menghubungi Halo Ombudsman 137, bisa melalui *Whatsapp*, *e-mail*, maupun melalui formulir pengaduan online.

Adanya pelayanan online dan offline mempermudah masyarakat untuk melakukan pengaduan, sehingga tujuan Ombudsman dapat terlaksana untuk mengurangi kasus maladministrasi supaya pelayanan publik di Indonesia menjadi lebih baik. Selain mudah diakses,

penyampaian laporan pengaduan kepada Ombudsman RI juga tidak dipungut biaya, sehingga lebih mempermudah masyarakat yang akan melapor agar tidak terkendala biaya.

#### **4. Kesederhanaan**

Pelayanan pengaduan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah sudah dilakukan secara sederhana dan mudah dipahami. Hal tersebut dikemukakan oleh Kepala Keasistenan PVL Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah bahwa syarat dan tata cara pengaduan telah tertera di website Ombudsman. Selain itu, Ombudsman juga tidak mempersulit pelapor dalam melaporkan pengaduan.

Apabila persyaratan laporan belum dilengkapi, dapat dilengkapi terlebih dahulu. Jika laporan pengaduan tersebut memiliki tempo yang sedikit, maka masuk dalam RCO (Respon Cepat Ombudsman). Selain menerima pengaduan, Ombudsman juga menerima masyarakat yang hanya untuk konsultasi mengenai kasus yang pelapor hadapi terkait dengan pelayanan publik. Ombudsman akan memberikan saran terbaik kepada pelapor, tindakan yang harus dilakukan oleh pelapor sehingga tidak menyebabkan kasus semakin berlarut.

#### **5. Kecepatan**

Penyelesaian laporan pengaduan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah telah sesuai dengan rentang waktu yang telah ditentukan. Untuk mengecek kelengkapan syarat-syarat laporan pengaduan yang meliputi syarat formil dan materiil, Ombudsman memberikan tenggang waktu kepada pelapor 14 hari kerja sejak laporan tersebut diterima oleh Ombudsman apabila syarat-syaratnya belum lengkap.

Setiap laporan dikelompokkan menjadi 3 bagian, yakni laporan sederhana, laporan sedang, dan laporan berat. Masing-masing kelompok laporan tersebut memiliki durasi penyelesaian waktu yang berbeda-beda. Laporan sederhana memiliki durasi penyelesaian 3 bulan, laporan sedang memiliki durasi penyelesaian selama 6 bulan, dan laporan berat memiliki durasi penyelesaian selama 9 bulan. Oleh sebab itu, pelapor yang belum melengkapi syarat laporan pengaduan akan diingatkan melalui telfon maupun *whatsapp*.

#### **6. Fairness/Keadilan**

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah memiliki prioritas penyelesaian pengaduan yang disebut dengan RCO (Respon Cepat Ombudsman). Laporan pengaduan yang masuk dalam RCO ialah laporan yang berkaitan dengan mengancam nyawa, hak hidup yang bersamaan, hak mendapatkan

pendidikan yang bersamaan, dan hak mendapat pekerjaan yang bersamaan.

Laporan yang masuk dalam RCO harus segera ditangani karena berkaitan dengan waktu yang sedikit, apabila tidak segera ditangani maka waktunya akan terlambat. Meskipun demikian, Ombudsman tetap bersikap adil terhadap pelapor, sehingga tidak membedakan pelapor satu sama lain.

### **7. Confidential/Kerahasiaan**

Ombudsman menjaga kerahasiaan dan privasi pelapor untuk tidak disebarluaskan. Hal tersebut digunakan untuk menjaga pelapor dari hal-hal yang tidak diinginkan, sebab bisa saja apabila identitas pelapor disebarluaskan akan menimbulkan kebencian dari pihak terlapor. Berbeda halnya apabila pelapor tidak keberatan jika identitasnya diketahui oleh pihak terlapor, maka Ombudsman dapat mengambil tindakan penyelesaian pengaduan dengan cara mediasi atau mempertemukan pihak pelapor dan terlapor.

### **8. Recods**

Ombudsman RI Perwakilan provinsi Jawa Tengah memiliki bidang Kearsipan yang bertugas untuk menyimpan data-data dan dokumen laporan pengaduan. Selain itu, Ombudsman juga memiliki sistem yang bernama SIMPEL (Sistem Informasi Penyelesaian Laporan). SIMPEL

berfungsi untuk mempermudah menyimpan data dan mengelola data laporan pengaduan, sehingga apabila suatu saat membutuhkan data tersebut bisa dengan mudah dilihat di SIMPEL.

Selain SIMPEL, ada yang namanya SP4N Lapor yang merupakan sistem yang mengintegrasikan semua laporan pengaduan dari Setneg, Menpan-RB, dan Ombudsman RI. Apabila laporan yang masuk dalam SP4N Lapor selama 30 hari kerja tidak ada tindak lanjut, maka langsung otomatis masuk ke Ombudsman. Sehingga Ombudsman RI akan menyelesaikan laporan pengaduan tersebut.

Selain dua sistem tersebut, Ombudsman juga memiliki laporan tri wulan yang akan disampaikan kepada Ombudsman Pusat. Laporan tri wulan tersebut dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali.

### **9. Sumber Daya**

Sumber daya manusia yang ada di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dilihat dari jumlahnya memang terbatas. Dalam menangani pengaduan seluas provinsi Jawa Tengah, mereka harus saling kerjasama dan memanfaatkan sumber daya manusia yang ada. Apabila Ombudsman Perwakilan merasa sumber daya manusianya kurang, maka harus minta kepada Ombudsman

Pusat dan akan dipertimbangkan sebelum menambahkan jumlah pegawai.

### **10. Remedy**

Ketika laporan pengaduan dari pelapor terhadap suatu instansi terbukti melakukan maladministrasi, maka Ombudsman akan memberikan saran dan tindakan korektif supaya melakukan perbaikan. Tindakan korektif yang dilakukan Ombudsman kepada pihak terlapor dilakukan ketika sudah menelaah laporan pengaduan dan berdasarkan bukti-bukti yang sudah ada.

### **B. Faktor yang Mempengaruhi Manajemen Pengaduan**

Manajemen pengaduan dipengaruhi oleh beberapa faktor dalam pelaksanaannya.

#### **1. Kesadaran**

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah bertanggung jawab atas tugas pokok dan fungsi yang mereka miliki. Bentuk tanggung jawab Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah ialah dengan menyelesaikan laporan pengaduan yang masuk, dalam proses penyelesaian tersebut tentu dengan konfirmasi perkembangan laporan kepada pelapor sehingga pelapor mengetahui laporan pengaduan mereka telah ditindaklanjuti. Setiap proses penyelesaian laporan pengaduan, Ombudsman selalu konfirmasi kepada pihak pelapor.

### **2. Aturan**

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah menjalankan tugas, pokok, dan fungsi sesuai dengan SOP. SOP Ombudsman Republik Indonesia tercantum di website Ombudsman yakni SOP nomor 43 tahun 2021 hingga SOP nomor 49 tahun 2021. Walaupun beberapa masalah ditemukan di lapangan, misalnya pelapor yang sulit maka Ombudsman tetap melayani sesuai prosedur tanpa melewatinya.

### **3. Kemampuan dan Keterampilan**

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah untuk mengasah kemampuan pegawai, mereka mengikuti pelatihan-pelatihan seperti penyusunan LHPD, penyusunan LAHP, pelatihan untuk investigasi, dan pelatihan yang berkaitan dengan tugas pokok asisten Ombudsman. Hal tersebut dilakukan supaya kualitas pelayanan di Ombudsman dapat berjalan dengan baik, sehingga penyelesaian pengaduan dapat dilakukan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan

### **4. Sarana Pelayanan**

Sarana dan prasarana di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah sudah cukup memadai. Sarana untuk menunjang pelayanan offline misalnya, ada ruangan khusus untuk pelapor menyampaikan pengaduan sehingga pelapor merasa nyaman untuk

menyampaikan pengaduan maupun konsultasi. Ruangan tersebut meliputi meja, kursi untuk pelapor dan pegawai Ombudsman. Sedangkan untuk menunjang pelayanan online, Ombudsman memiliki komputer untuk setiap pegawainya, selain itu juga ada satu komputer di ruangan rapat.

Akan tetapi terdapat kekurangan dari sistem pelayanan pengaduan yang belum menampilkan progres penyelesaian laporan pengaduan, sehingga informasi mengenai penyelesaian pengaduan laporan masih disampaikan melalui telepon atau *whatsapp*. Sistem pelayanan pengaduan online juga belum dapat menyaring secara otomatis laporan pengaduan tersebut diterima atau ditolak oleh Ombudsman.

## **KESIMPULAN**

Manajemen pengaduan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah sebagian sudah berjalan dengan baik walaupun masih terdapat beberapa yang belum berjalan dengan baik antara lain, jumlah pegawai yang tidak sebanding dengan luas wilayah Jawa Tengah, media sosial yang masih gabung dengan pusat, dan pengelolaan sistem website agar pelapor dapat mengakses informasi mengenai laporannya.

Faktor pendorong dalam manajemen pengaduan di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dapat

dilihat dari kesadaran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah sebagai lembaga pengaduan pelayanan publik membuat mereka bertanggung jawab atas tugas, pokok, dan fungsi yang mereka miliki. Kemudian adanya aturan dalam menjalankan tugas yang tertuang dalam SOP Ombudsman Nomor 43 2021 hingga SOP Ombudsman Nomor 49 tahun 2021. Kemampuan dan keterampilan pegawai yang diasah dengan mengikuti pelatihan-pelatihan seperti pelatihan penyusunan LHPD, penyusunan LAHP, pelatihan untuk investigasi, dan pelatihan yang berkaitan dengan tugas pokok asisten Ombudsman. Sarana pelayanan pengaduan baik pengaduan online maupun offline telah memadai.

Sedangkan faktor yang menghambat dalam manajemen pengaduan yakni sistem pelayanan pengaduan yang tidak dapat menampilkan progres penyelesaian laporan pengaduan dan belum dapat menyaring secara otomatis laporan pengaduan tersebut diterima atau ditolak oleh Ombudsman.

## **SARAN**

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka disarankan kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah untuk :

1. Penambahan jumlah keasistenan, sehingga tidak ada lagi penundaan penyelesaian laporan. Selain itu juga untuk menjangkau



- masyarakat daerah agar semua lapisan masyarakat dapat mengenal Ombudsman dan mengerti fungsi dan tugas Ombudsman.
2. Membuat sosial media secara terpisah antara Ombudsman Pusat dan Ombudsman perwakilan, sehingga masyarakat dapat mengetahui informasi tentang Ombudsman Perwakilan secara gamblang.
  3. Meningkatkan sistem website pelayanan agar pelapor dapat mengakses perkembangan laporannya tanpa harus menunggu informasi dari Ombudsman.
  4. Meningkatkan sistem pelayanan pengaduan online agar sistem secara otomatis dapat menyaring apakah laporan termasuk ranah Ombudsman atau bukan, sehingga masuk dalam laporan diterima atau ditolak.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. Gava Media.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaharuan.
- Moenir, H. A. S. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Moloeng, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdikarya.
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. (2013).
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (1st ed.). Alfabeta.
- Syukri, A. F. (2009). *Standar Pelayanan Publik Pemda (Berdasarkan ISO 9001/TWA-4)*. Kreasi Kencana.
- Tjiptono, F. (2009). *Strategi Pemasaran* (Kedua). Andi Offset.
- Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (2009).
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. (2008).
- Wagiran. (2013). *Metodologi Penelitian Pendidikan : Teori dan Implementasi*. Deepublish.
- Undang- Undang**
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 76 Tahun 2013

tentang Pengelolaan Pengaduan

**Kementerian Hukum dan HAM**

<https://www.kemenkumham.go.id/informasi-publik/reformasi-birokrasi>

asi-publik/reformasi-birokrasi