



Akuntabilitas Pelayanan Penerimaan dan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS) Dalam Pencegahan Maladministrasi Penyelenggara Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali

1st Pande Kadek Kusumadewi^a, 2nd I Dewa Ayu Putri Wirantari^a, 3rd Putu Anik Prabawati^a

^a Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

* Correspondence: pandedewi14@gmail.com

Abstract

The reception of public complaints by the Ombudsman of the Republic of Indonesia must of course be accountable for the preparation, implementation and evaluation of the implementation of on the spot report reception and verification services (PVL OTS). The aim of this research is to analyze and describe the theory of accountability in the On The Spot Report Reception and Verification (PVL OTS) service in preventing maladministration by public service providers by the Ombudsman of the Republic of Indonesia representing Bali Province. This research uses a descriptive qualitative type. The results of this research show that the service for receiving and verifying reports on the spot (PVL OTS) has been running quite well in terms of the five indicators of accountability dimensions. However, there are still several obstacles in implementing reception services, such as the lack of public knowledge regarding the implementation of PVL OTS, the lack of Human Resources, the lack of PVL OTS facilities, and the lack of time for implementing PVL OTS. The recommendations that can be given are to increase socialization to people who have minimal internet access, make legal regulations regarding the number of human resources (HR) in each assistantship based on the weight of each assistantship's tasks, make a community satisfaction survey regarding the implementation of PVL OTS, and for agencies. Public services that are used as venues for implementing PVL OTS should have a high level of commitment to help make the program a success.

Keyword: Accountability, public service, Ombudsman of the Republic of Indonesia

Abstrak

Penerimaan pengaduan masyarakat oleh Ombudsman Republik Indonesia tentunya harus dapat dipertanggungjawabkan baik dari penyusunan, pelaksanaan dan juga evaluasi dari pelaksanaan pelayanan penerimaan dan verifikasi laporan on the spot (PVL OTS). Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis serta mendeskripsikan teori akuntabilitas pada pelayanan Penerimaan dan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS) Dalam Pencegahan Maladministrasi Penyelenggara Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali. Penelitian ini menggunakan jenis kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan penerimaan dan verifikasi laporan on the spot (PVL OTS) sudah berjalan cukup baik dari lima indikator dimensi akuntabilitas. Namun masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan penerimaan seperti minimnya pengetahuan masyarakat terkait pelaksanaan PVL OTS, minimnya Sumber Daya Manusia, minimnya fasilitas PVL OTS, dan kurangnya waktu pelaksanaan PVL OTS. Adapun rekomendasi yang dapat diberikan yaitu lebih meningkatkan sosialisasi ke masyarakat yang minim mengakses internet, membuat aturan hukum mengenai jumlah sumber daya manusia (SDM) di setiap keasistenan berdasarkan bobot tugas masing-masing keasistenan, membuat survei kepuasan masyarakat terkait pelaksanaan PVL OTS, dan untuk instansi pelayanan publik yang dijadikan tempat pelaksanaan PVL OTS hendaknya memunyai komitmen yang tinggi untuk membantu menyukseskan program tersebut.

Kata Kunci: Akuntabilitas, pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia

1. Pendahuluan

Akuntabilitas adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi publik. Akuntabilitas dipergunakan oleh organisasi publik untuk menjadikan landasan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada semua pihak (*stakeholder*). Menurut Faidati dan Khozin (2020), akuntabilitas adalah faktor penting dan tantangan utama yang dihadapi oleh pemerintah serta birokrasi aparatur dalam penyelenggaraan pemerintah serta pembangunan yang efisien dan bebas korupsi. Hal tersebut dikarenakan masyarakat menaruh perhatian terhadap pelaksana kebijakan, program, proyek, dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi di sektor publik. Perhatian masyarakat timbul karena konsekuensi dari pajak dan retribusi yang dibayar oleh masyarakat kepada negara. Oleh karenanya, setiap tahun pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah mengalami perkembangan dengan berupaya meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. E-KTP adalah salah satu bentuk nyata pelayanan publik mengalami perkembangan dengan menciptakan kartu tanda penduduk (KTP) berbasis elektronik.

Pelayanan publik tercipta guna mewujudkan *good governance* di suatu negara. Hal tersebut dikarenakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik melibatkan peran seluruh aspek *governance* seperti pemerintah, masyarakat, dan pihak swasta sehingga pelayanan publik mempunyai pengaruh besar terhadap pemerintahan. Pemerintah mempunyai tiga fungsi utama yang wajib dijalankan yakni fungsi pelayanan Masyarakat (*public service function*), fungsi Pembangunan (*development function*), dan fungsi perlindungan (*protection function*), agar ketiga fungsi tersebut dapat berjalan maka dibentuklah sebuah birokrasi pemerintah. Birokrasi yang dimaksudkan adalah sesuatu yang mengkoordinir secara sistematis pelayanan atau tugas yang dikerjakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Bintoro Tjokroamidjojo:1987). Dengan begitu, birokrasi pemerintah mempunyai peran dalam pelayanan publik yakni berfungsi menjadi penyelenggara pelayanan publik di masyarakat.

Pelayanan publik disebut “prima” jika penyelenggara pelayanan bekerja memberikan suatu pelayanan kepada publik untuk memenuhi hak serta kebutuhan dasar sesuai dengan yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Indonesia termasuk salah satu negara yang pelayanan publiknya masih belum dikatakan prima karena masih banyak penyelenggara pelayanan yang masih belum jelas terkait biaya, waktu, dan prosedur pelayanan (Dwiyanto, 2008). Birokrasi yang buruk juga dapat mempengaruhi mutu pelayanan publik di Indonesia. Rendahnya produktivitas aparatur negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat menyebabkan timbulnya maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Maladministrasi merupakan perilaku atau tindakan melawan hukum dan etika dalam menjalankan tugas sebagai penyelenggara pelayanan publik. Dalam buku memahami maladministrasi (Hendra Nurtjahjo: 2013) menjelaskan bahwa hukum positif Indonesia terdapat Sembilan kriteria yang termasuk maladministrasi yakni: (1) perilaku melawan hukum, (2) melampaui wewenang, (3) menggunakan wewenang untuk tujuan lain (4) kelalaian, (5) pengabaian kewajiban hukum, (6) dalam penyelenggara pelayanan publik, (7) Dilakukan oleh Penyelenggara Negara baik Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota, (8) Memicu Kerugian Materiil dan/atau immaterial, (9) Bagi publik dan orang perseorangan. Dalam menangani permasalahan maladministrasi penyelenggara pelayanan publik serta meningkatkan kualitas pelayanan maka pemerintah membentuk lembaga independen yakni Ombudsman Republik Indonesia (ORI).

Ombudsman Republik Indonesia atau sering disingkat dengan ORI adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah pada pasal 2 ayat (1) menerangkan bahwa untuk memenuhi tugas dan fungsinya Ombudsman dapat mendirikan Perwakilan Ombudsman di Provinsi baik di Kota/Kabupaten. Berdasarkan hal tersebut dalam mewujudkannya ombudsman membentuk kantor perwakilan di seluruh Indonesia, seperti di Provinsi Bali. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali bertugas memberikan pelayanan pengaduan bagi masyarakat yang menemukan tindakan maladministrasi penyelenggara pelayanan publik yang telah diatur dalam undang – undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Terciptanya lembaga pengawasan penyelenggara pelayanan publik tentunya sebagai aparatur negara harus meningkatkan mutu pelayanan di segala bidang agar masyarakat memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali menerima laporan atas dugaan maladministrasi dari masyarakat lokal, hal tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat instansi pelayanan publik di provinsi Bali yang belum melayani masyarakat dengan efektif dan efisien. Berikut data mengenai laporan dugaan maladministrasi pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali dalam lima tahun terakhir, sebagai berikut:

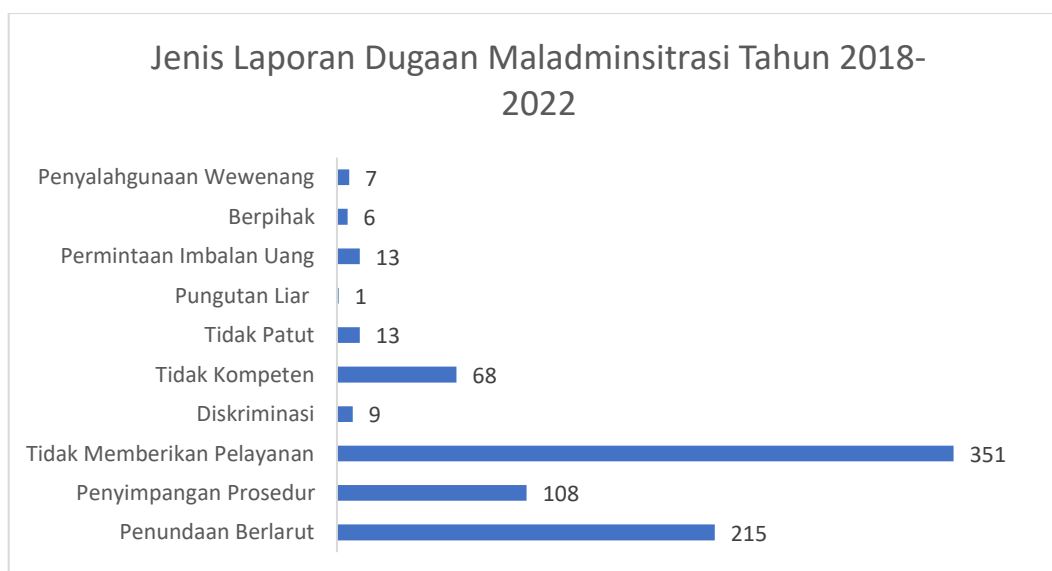
Gambar 1 Data LM Terkait Dugaan Maladministrasi Pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali Tahun 2018-2022



Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali, 2023

Data pada gambar 1 menunjukkan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali memperoleh 791 laporan pengaduan masyarakat terkait dugaan maladministrasi penyelenggara layanan publik periode 2018-2022. Jika dilihat kembali data tersebut, dapat dilihat bahwa setiap tahunnya Kota Denpasar memperoleh laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi paling banyak dari kabupaten lainnya yang ada di Provinsi Bali. Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggara layanan publik memiliki kesadaran yang relatif rendah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Nyatanya masih banyak penyelenggara pelayanan publik yang tidak bertanggung jawab dan melakukan maladministrasi seperti tidak memberikan pelayanan, penyalahgunaan wewenang, penundaan berlarut tidak kompeten, penyimpangan prosedur, dan lainnya. Adapun jenis laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi pada tahun 2018-2022 di Provinsi Bali, sebagai berikut:

Gambar 2 Jenis Laporan Dugaan Maladministrasi Tahun 2018-2022



Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali, 2023

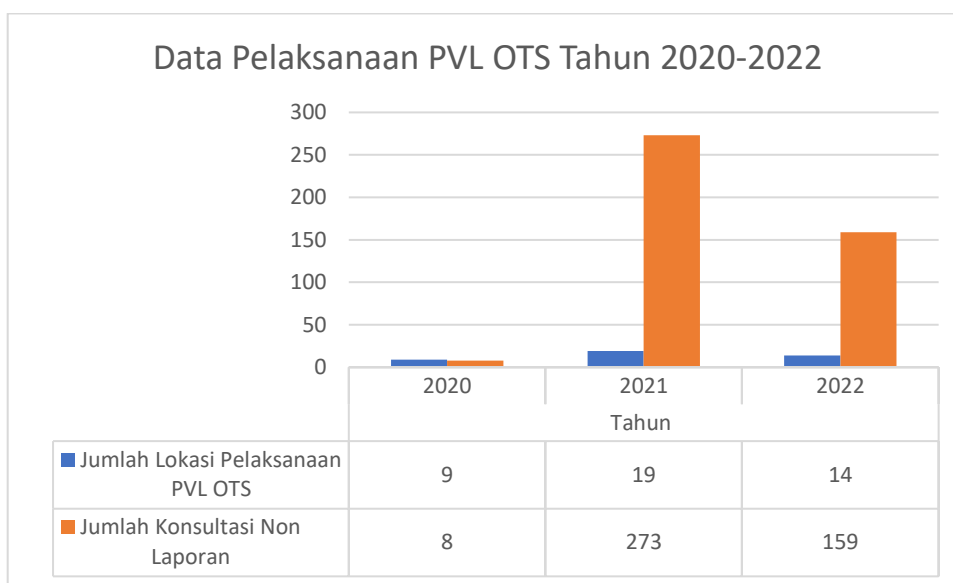
Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat bahwa jenis dugaan maladministrasi yang cukup banyak terjadi di Provinsi Bali dari tahun 2018-2022 yakni tidak memberikan pelayanan dengan jumlah laporan masyarakat sebanyak 351 laporan. Selain itu, jenis dugaan maladministrasi yang paling banyak dijumpai di Provinsi Bali yakni penundaan berlarut, penyimpangan prosedur dan tidak kompeten. Adanya data tersebut, menunjukkan bahwa pelayanan publik

di Provinsi Bali masih belum dapat dikatakan prima, karena masih banyak pelayanan publik yang belum dilaksanakan sesuai dengan SOP yang berlaku serta tidak menghindari tindakan maladministrasi yang dapat merugikan masyarakat dan negara.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali dalam rangka melakukan pengawasan pelayanan publik mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk menerima dan menyelesaikan laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggara pelayanan publik, melakukan investigasi atas Prakarsa sendiri, melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintah lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan, membangun jaringan kerja, serta melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut, untuk menjangkau masyarakat agar mengenal Ombudsman baik tugas dan fungsinya, Ombudsman RI membuat program yakni Penerimaan dan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS).

Penerimaan dan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS) merupakan program ‘jemput bola’ yang menerima segala bentuk pengaduan masyarakat mengenai maladministrasi penyelenggara pelayanan publik di daerahnya. Program ini sudah ada sejak tahun 2018 yang bertujuan untuk meningkatkan proaktivitas fungsi penerimaan dan verifikasi laporan. Adanya pelayanan Penerimaan dan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS) diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan konsultasi dan melaporkan tindakan maladministrasi pelayanan publik. Selain itu, Penerimaan dan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS) juga bertujuan untuk mensosialisasikan keberadaan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali serta mendekatkan diri kepada masyarakat guna memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Berikut adalah data mengenai jumlah lokasi pelaksanaan Penerimaan dan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS) dan jumlah konsultasi non laporan yang diperoleh saat pelaksanaan Penerimaan dan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS), sebagai berikut:

Gambar 3 Data Pelaksanaan PVL OTS Tahun 2020-2022



Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali, 2023

Berdasarkan data tersebut, pelaksanaan Penerimaan dan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS) mengalami penurunan di tahun 2020 dan 2022 serta mengalami peningkatan pada tahun 2021. Penurunan pada tahun 2020 dan 2022 termasuk kendala yang dialami oleh keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan karena di tahun 2020 munculnya pandemi *covid-19*, sedangkan di tahun 2022 keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan memperoleh anggaran yang sedikit dari tahun 2021. Minimnya anggaran yang diperoleh keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan di tahun 2022 mengakibatkan pelaksanaan Penerimaan dan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS) hanya sebatas 14 lokasi saja. Kendala yang dimaksud pada tahun 2020 yaitu Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan telah merencanakan tempat-tempat pelayanan publik yang memungkinkan adanya kerumunan masyarakat sehingga diharapkan masyarakat proaktif untuk melaporkan dugaan maladministrasi atau melakukan konsultasi non laporan. Hal tersebut tidak dapat diwujudkan dikarenakan adanya peraturan yang mengharuskan masyarakat tidak melakukan kerumunan di area publik saat pandemi *covid-19*

sehingga Penerimaan dan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS) tidak dapat dilaksanakan di lokasi-lokasi yang telah direncanakan, namun hanya boleh di beberapa lokasi saja dengan himbauan yang mengharuskan menaati protokol kesehatan.

Berdasarkan data serta kendala yang dialami saat pelaksanaan Penerimaan dan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS) pada tahun 2020-2022 diperoleh permasalahan yang dapat menghambat masyarakat untuk mengadakan dugaan maladministrasi seperti *Pertama*, minimnya pengetahuan masyarakat mengenai tugas dan fungsi lembaga Ombudsman RI. Permasalahan tersebut dikarenakan lingkup sosialisasi mengenai Ombudsman RI sangat minim. Artinya hanya orang-orang yang bekerja di bidang pelayanan publik saja yang mengetahui keberadaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali, sedangkan masyarakat minim mengetahui keberadaan Ombudsman RI. *Kedua*, kurangnya pemberitahuan ke masyarakat setempat terkait pelaksanaan Penerimaan dan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS). Hal tersebut dikarenakan pihak Ombudsman hanya menginformasikan melalui media sosial sehingga menyebabkan pelaksanaan PVL OTS masih belum diketahui oleh masyarakat setempat yang akan dijadikan tempat pelaksanaan.

Ketiga, penurunan penerimaan pengaduan masyarakat terkait maladministrasi saat pelaksanaan Penerimaan dan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS). Hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja yang dilakukan oleh keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) karena tujuan dari pelayanan Penerimaan dan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS) yakni untuk meningkatkan proaktivitas Penerimaan dan Verifikasi Laporan serta meningkatkan akses pengaduan masyarakat. *Keempat*, kesenjangan akses pelayanan pengaduan. Hal tersebut dikarenakan pelaksanaan PVL OTS masih belum secara komprehensif menyentuh seluruh wilayah Provinsi Bali. Nyatanya masih banyak desa yang ada di Provinsi Bali yang perlu adanya pelaksanaan Penerimaan dan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS) karena masih banyak masyarakat desa di Provinsi Bali yang belum mengetahui fungsi dan tugas Ombudsman. Tujuan penelitian merupakan tekad yang ingin dicapai penulis dalam suatu penelitian. Dengan demikian, Adapun tujuan penelitian ini, adalah Menganalisis serta mendeskripsikan teori akuntabilitas dalam pelayanan Penerimaan dan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS) dalam Pencegahan Maladministrasi Penyelenggara Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian dapat dikelompokkan menurut tujuan, pendekatan, tingkat eksplanasi, dan jenis data (Sugiyono, 2018). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni menggunakan kualitatif-deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertolak ukur pada filsafat postpositivisme, meneliti suatu permasalahan yang terjadi secara alamiah, peneliti menjadi instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, serta hasil penelitian ini menekankan arti dari pada *generalisasi* (Sugiyono, 2018).

Penelitian mengenai Akuntabilitas Pelayanan Penerimaan dan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS) dalam Pencegahan Maladministrasi Penyelenggara Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali menggunakan dua sumber data, diantaranya yakni:

Data Primer adalah data yang berasal dari responden dengan memberikan atau mengajukan instrumen data berupa angket atau kuesioner kepada responden (Nasution dalam Lufri 2007:98). Data Primer dari penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara kepada informan terkait Akuntabilitas Pelayanan Penerimaan dan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS) dalam Pencegahan Maladministrasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali. Selain itu, peneliti melakukan observasi dan pengamatan langsung di lokasi penelitian yakni di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali.

Data sekunder adalah data yang sudah ada atau data yang sudah terlebih dahulu dikumpulkan atau dipublikasikan oleh orang lain dan selanjutnya dapat dipergunakan kapan saja jika diperlukan (Sarwono, 2010). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari dokumen pribadi, dokumen resmi, dan arsip. Untuk mempertegas data, penelitian ini mengambil data sekunder dari penelitian terdahulu yang relevan. Relevan yang diartikan membahas topik yang sama dengan penelitian ini yakni mengenai akuntabilitas pelayanan publik.

Unit analisis merupakan satuan yang diteliti oleh peneliti. Unit analisis dapat berupa individu, kelompok, benda, serta suatu layar peristiwa sosial seperti aktivitas individu atau kelompok sebagai subjek penelitian (Hamidi, 2005). Dalam penelitian ini, unit analisis yang dimaksudkan adalah analisis individu. Adapun yang termasuk dalam unit

analisis individu dalam penelitian ini yakni Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali, Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) dan pihak yang membantu selama pelaksanaan pelayanan Penerimaan dan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS) dalam Pencegahan Maladministrasi Penyelenggara Pelayanan Publik Oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali.

Sudjana (2010) menyatakan bahwa observasi merupakan tindakan peneliti yang mengamati dan mencatat seluruh hal yang diperlukan dan terjadi selama pelaksanaan penelitian di lapangan. Metode ini termasuk salah satu pendekatan penelitian yang melibatkan pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti. Dalam penelitian ini penulis akan melakukan pengamatan langsung terhadap lokasi penelitian yakni pelaksanaan Penerimaan dan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS) oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali.

Wawancara merupakan pengumpulan informasi yang dilakukan dengan melakukan sesi bertanya kepada informan yang telah ditentukan serta mendengarkan jawaban langsung dari informan tersebut (Yusuf, 2019). Adapun teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur dalam artian peneliti telah mempersiapkan pertanyaan yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti, namun bersifat fleksibel sehingga peneliti dapat mengembangkan pertanyaan-pertanyaan lainnya sesuai dengan informasi yang ingin diperoleh. Pada penelitian ini, alat bantu yang digunakan yakni berupa alat tulis, perekam suara, kamera, serta alat lainnya yang menunjang keberhasilan penelitian ini.

Dokumentasi yakni teknik pencarian berupa data-data dan dokumentasi lain yang mempunyai keterikatan dengan permasalahan penelitian (Samsu, 2017). Penelitian ini menggunakan dokumen utama diambil dari peraturan perundang-undangan, laporan-laporan, dan catatan yang berkaitan dengan Akuntabilitas Pelayanan Penerimaan dan Verifikasi On The Spot (PVL OTS) dalam Pencegahan Maladministrasi Penyelenggara Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara catatan lapangan dan bahan-bahan lainnya sehingga mudah dipahami dan temuannya dapat dikonfirmasi kepada orang lain (Sugiyono, 2018). Penelitian ini menggunakan teknik analisis data model Miles dan Huberman. Model Miles dan Huberman mengemukakan tiga analisis data diantaranya: (1) reduksi data; (2) penyajian data; dan (3) penarikan kesimpulan atau verifikasi (Yusuf, 2019:407). Adapun penjelasan analisis data dalam penelitian ini, sebagai berikut:

Reduksi data dilakukan dengan merangkum, memilah hal-hal pokok, berfokus pada hal yang penting, dan mencari tema serta pola yang berkaitan dengan Akuntabilitas Pelayanan Penerimaan dan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS) dalam Pencegahan Maladministrasi Penyelenggara Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali. Teknik analisis ini penting dilakukan karena data yang diperoleh di lapangan sangat beragam. Oleh karena itu, perlu dilakukannya reduksi data guna memperoleh data yang lebih representatif. Data yang telah direduksi dapat memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah penulis untuk mengumpulkan data selanjutnya maupun mencari data yang sekiranya diperlukan.

3. Hasil dan Pembahasan

Tabel 1 Hasil Temuan

No	Indikator	Hasil Temuan
1	Dimensi Transparansi	<ul style="list-style-type: none"> - Bagi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali sudah menjalankan dimensi transparansi cukup baik dengan adanya sosialisasi pelaksanaan PVL OTS di media sosial yaitu @ombudsmanribali serta bekerjasama dengan pihak instansi yang dijadikan tempat pelaksanaan untuk menyebarkan pamflet kegiatan PVL OTS. - Bagi Masyarakat yang berkunjung saat pelaksanaan PVL OTS, masyarakat masih kesulitan memperoleh informasi karena sosialisasi melalui media sosial masih

		kurang menjangkau masyarakat yang minim menggunakan internet atau media sosial.
2	Dimensi Pertanggungjawaban	<ul style="list-style-type: none"> - Pelaksanaan PVL OTS oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali sudah berjalan sesuai dengan tujuan dilihat dari hasil pengaduan atau konsultasi masyarakat yang diperoleh saat pelaksanaan PVL OTS. - Masyarakat masih belum optimal menjalankan peran sebagai kontrol dalam pertanggungjawaban yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dikarenakan masih minimnya pengaduan masyarakat yang diperoleh dari pelaksanaan PVL OTS. - Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan sudah menjalankan kewajibannya membuat pelaporan administratif kepada Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali sebagai bahan evaluasi dan monitoring dari kegiatan tersebut. - Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi sudah menjalankan tugasnya untuk menindaklanjuti laporan atau konsultasi yang dilaporkan saat pelaksanaan PVL OTS. - Bagi masyarakat implementasi dalam pelayanan PVL OTS sudah berjalan dengan baik karena laporan atau konsultasi masyarakat ditindaklanjuti secara langsung.
3.	Dimensi Pengendalian	<ul style="list-style-type: none"> - Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan menunjukkan kesadaran dan ketaatan dengan baik terhadap peraturan perundang-undangan selama pelaksanaan pelayanan penerimaan dan verifikasi laporan on the spot (PVL OTS). - Bagi Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan pemberian tugas berdasarkan peraturan yang ada masih belum optimal dikarenakan sumber daya manusia yang minim sehingga adanya tumpeng tindih kewenangan yang diberikan ke Keasistenan yang lain.
4	Dimensi Tanggung Jawab	<ul style="list-style-type: none"> - Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan sudah bekerja sesuai dnegan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, UU Nomor 37 Tahun 2008 tentan Ombudsman, dan Peraturan Ombudsman (PO) Nomor 53 tahun 2023 tentang tata cara pemeriksaan dan penyelesaian laporan. - Bagi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali pelaksanaan pelayanan penerimaan dan verifikasi laporan on the spot pada dimensi tanggung jawab masih belum berjalan optimal dikarenakan masih minimnya sumber daya manusia serta fasilitas dalam membuka gerai pengaduan dan terbatasnya waktu pelaksanaan.
5	Dimensi Responsivitas	<ul style="list-style-type: none"> - Daya tanggap asisten Ombudsman dalam memberikan pelayanan saat PVL OTS sudah berjalan optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari laporan atau konsultasi masyarakat yang diterima saat pelaksanaan pelayanan dan verifikasi laporan on the spot (PVL OTS). - Bagi masyarakat respon asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali saat pelaksanaan PVL OTS sudah berjalan optimal. Hal tersebut dikarenakan laporan masyarakat terus meningkat tiap tahunnya.

Pembahasan

Pada pemahaman akuntabilitas, indikator transparansi diartikan sebagai bentuk memudahkan masyarakat mengakses informasi terkait tugas, fungsi, dan program dari suatu organisasi. Berdasarkan pemahaman tersebut organisasi publik diharapkan selalu mengkomunikasikan fungsi, kinerja, program mereka kepada *stakeholder* sehingga benar-benar mengetahui tugas dan fungsi dari organisasi tersebut. Selain itu, diharapkan dapat dijadikan landasan dalam menilai kinerja dengan melihat sejauh mana fungsi dan tujuan yang telah ditetapkan dalam pelaksanaannya dapat terpenuhi. Dimensi transparansi sudah berjalan cukup optimal dalam pelayanan penerimaan dan verifikasi laporan on the spot (PVL OTS) dalam pencegahan maladministrasi penyelenggara pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali yang menunjukkan adanya keterbukaan informasi antara ombudsman selaku penyedia layanan dengan masyarakat. Keterbukaan informasi tersebut dapat dilihat dari akun Instagram Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali yakni @ombudsmanribali yang menyebarkan informasi-informasi terkait tugas, fungsi, serta program-program Ombudsman salah satunya pelayanan penerimaan dan verifikasi laporan on the spot (PVL OTS). Selain menyebarkan informasi di media sosial, Ombudsman juga meminta bantuan kepada instansi yang dijadikan sebagai tempat pelaksanaan untuk merepost ulang postingan PVL OTS agar masyarakat mengetahui pelaksanaan tersebut. Namun, hasil wawancara dari masyarakat berbeda yang menyatakan bahwa beberapa masyarakat belum mengetahui secara jelas tugas, fungsi serta program-program dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali. Hal ini dapat ditinjau kembali terkait masyarakat yang tidak mempunyai media sosial tentunya tidak dapat menerima informasi mengenai fungsi, tugas dan pelayanan penerimaan dan verifikasi laporan on the spot (PVL OTS). Keterbukaan informasi menjadi salah satu hal yang penting untuk masyarakat atau pemangku kepentingan mendapatkan suatu informasi terkait fungsi, tugas, dan program-program dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali sehingga dapat dijadikan sebagai landasan menilai kinerja suatu instansi dengan melihat sejauh mana fungsi dan tujuan yang telah ditetapkan dalam pelaksanaannya sudah terpenuhi.

Dimensi Pertanggungjawaban

Indikator kedua yaitu Pertanggungjawaban yang dapat diartikan sebagai penilaian terhadap kinerja yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam hal ini lebih mengarah kepada konsekuensi yang diperoleh dari tindakan yang dilakukan oleh suatu organisasi. Bentuk nyata kewajiban Ombudsman dalam pelayanan penerimaan dan verifikasi laporan on the spot (PVL OTS) yakni memperoleh hasil sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dan melaporkan setiap hasil yang diperoleh kepada Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali guna mengevaluasi dan memonitoring kegiatan PVL OTS. Proses pengaduan masyarakat saat pelayanan penerimaan dan verifikasi laporan on the spot (PVL OTS) dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Implikasi dari pengaduan masyarakat akan menghasilkan penilaian atas keseluruhan kinerja yang dilakukan oleh organisasi ataupun *stakeholder*. Dalam akuntabilitas masyarakat berperan sebagai alat kontrol yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sehingga Kepala Perwakilan Ombudsman selaku penanggungjawab tidak terlepas dari petunjuk pelaksanaan yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan. Selama pelayanan penerimaan dan verifikasi laporan on the spot (PVL OTS) dalam pencegahan maladministrasi penyelenggara pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali dapat dikatakan cukup akuntabel. Kewajiban yang telah dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali sudah mengikuti petunjuk pelaksanaan yang telah ditentukan serta sudah memenuhi kepentingan publik.

Dimensi Pengendalian

Indikator selanjutnya yaitu pengendalian yang dapat diartikan sebagai kondisi yang menunjukkan bahwa organisasi melakukan secara tepat dan terarah yang menjadi perintah utamanya. Pada dimensi pengendalian berkaitan dengan etika penyelenggara pemerintah. Apabila hal tersebut dikaitkan dengan pelayanan penerimaan dan verifikasi laporan on the spot (PVL OTS) dalam pencegahan maladministrasi penyelenggara pelayanan publik mengarah pada norma dan aturan yang dijadikan sebagai pedoman dan diimplementasikan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali. Namun pada kenyataannya dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala pada jumlah sumber daya manusia yang mengakibatkan terjadinya tumpang tindih kewenangan. Sehingga perlu adanya penambahan jumlah sumber daya manusia untuk meniadakan tumpang tindih kewenangan agar keasitenan yang membantu mempunyai fokus utama terhadap tugas dan fungsi dari masing-masing keasistenan.

Dimensi Tanggung jawab

Indikator keempat yakni tanggung jawab yang dapat diartikan sebagai penilaian terhadap kepatuhan pemerintah dalam menjalankan tugasnya berdasarkan peraturan perundang-undangan. Kopell (2005) dikutip oleh Al-Shbail dan Mohammed (2013) menyatakan bahwa tanggung jawab pemerintah wajib dibatasi dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan penerimaan dan verifikasi laporan on the spot (PVL OTS) berada dibawah naungan keasistenan Penerimaan dan verifikasi laporan (PVL) dirancang sebagai program jemput bola. Program tersebut bertujuan untuk meningkatkan proaktivitas fungsi penerimaan dan verifikasi laporan. Selama pelaksanaan penerimaan dan verifikasi laporan on the spot (PVL OTS) berpedoman pada peraturan perundang-undangan seperti Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman, Peraturan Ombudsman Nomor 53 tahun 2023 tentang tata cara pemeriksaan dan penyelesaian laporan dan Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 244 tahun 2020 tentang juknis tata laksana dan pemberian konsultasi penerimaan dan verifikasi laporan. Meskipun dalam pelaksanaannya berpedoman pada aturan hukum, namun masih terdapat beberapa kendala diantaranya fasilitas dalam membuka gerai pengaduan yang belum memadai, serta waktu pelaksanaan yang terbatas mempengaruhi jumlah pengaduan atau konsultasi masyarakat yang diperoleh. Penerapan hukum yang konsisten akan membantu organisasi publik untuk mengatasi kesulitan dalam pelaksanaan pelayanan penerimaan dan verifikasi laporan on the spot (PVL OTS). Dari hasil tersebut, kepatuhan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali dalam dimensi tanggung jawab terlihat cukup konsisten namun mempunyai kekurangan.

Dimensi Responsivitas

Indikator terakhir yakni Dimensi Responsivitas yang dapat diartikan bahwa organisasi berupaya untuk memenuhi harapan substantive masyarakat yang berupa kebutuhan. Dimensi ini dapat dianggap sulit dari dimensi akuntabilitas tetapi tidak lepas pula dengan dimensi-dimensi sebelumnya yang sudah dijabarkan sebelumnya. Perlu diperhatikan kembali pada dimensi responsivitas bahwa pada dasarnya organisasi publik memberikan pelayanan untuk kesejahteraan masyarakat dalam bentuk menjawab kebutuhan dan permintaan masyarakat secara efisien. Secara implisit, dimensi ini mengungkapkan bahwa terjadinya koordinasi yang terjalin antara Ombudsman Republik Indonesia dengan instansi pelayanan publik dan masyarakat. Melihat kembali bahwa peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali sebagai lembaga pengawas pelayanan publik serta penyedia layanan pengaduan masyarakat dalam pencegahan maladministrasi. Dwiyanto (2008:147) berpendapat bahwa pelayanan yang responsive adalah kemampuan organisasi dapat mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan dan mengembangkan pelayanan publik. Dari pendapat tersebut dapat dikaitkan dalam pelayanan penerimaan dan verifikasi laporan on the spot (PVL OTS) oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali yakni mengarah kepada keterbukaan informasi kepada instansi dan masyarakat, cepat tanggap dalam menerima dan memproses pengaduan masyarakat, serta adil dalam memberikan layanan. Hal ini agar mempermudah masyarakat yang mengalami tindakan maladministrasi memperoleh keadilan dalam memenuhi kebutuhannya. Penerimaan dan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS) memberikan manfaat bagi masyarakat untuk meminimalisir tindakan maladministrasi penyelenggara pelayanan publik.

Faktor Pendukung dan Penghambat Akuntabilitas Pelayanan Penerimaan dan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS) Dalam Pencegahan Maladministrasi Penyelenggara Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di lapangan, terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi akuntabilitas pelayanan penerimaan dan verifikasi laporan on the spot (PVL OTS) dalam pencegahan maladministrasi penyelenggara pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali. Faktor-faktor dapat dikelompokkan menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor-faktor tersebut akan dijabarkan sebagai berikut:

Faktor Pendukung

1. Pelaksanaan Penerimaan dan Verifikasi laporan on the spot (PVL OTS) adalah program penerimaan pengaduan masyarakat dengan menggunakan sistem jemput bola yang memberikan kemudahan bagi masyarakat yang berada jauh dari kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali ingin melaporkan tindakan maladministrasi yang terjadi di instansi pelayanan publik di sekitarnya.

2. Laporan/konsultasi Masyarakat yang mengadukan tindakan maladministrasi yang tertuju ke instansi tempat pelaksanaan PVL OTS langsung ditindaklanjuti. Hal tersebut membuktikan bahwa Ombudsman selaku pelaksana cepat tanggap dalam menerima laporan/konsultasi masyarakat.

Faktor Penghambat

1. Pelaksanaan sosialisasi masih belum optimal. Sosialisasi sangatlah penting untuk membantu masyarakat memperoleh informasi mengenai program-program yang dijalankan serta informasi yang diperlukan. Meskipun Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali sudah melakukan sosialisasi di media sosial baik di Instagram ombudsman, WhatsApp masing-masing pegawai, dan lain sebagainya akan tetapi informasi tersebut belum sepenuhnya menyeluruh tersampaikan ke masyarakat yang minim menggunakan internet atau media sosial.
2. Masyarakat belum sepenuhnya pasif dalam melaporkan tindakan maladministrasi. Peran masyarakat sebagai kontrol akuntabilitas pelaksanaan pelayanan publik sangatlah diperlukan. Pada hal ini masyarakat masih awam mengetahui tugas dan fungsi Ombudsman serta adanya pelaksanaan PVL OTS pun masih minim diketahui oleh masyarakat.
3. Minimnya fasilitas dalam membuka gerai pengaduan saat pelaksanaan penerimaan dan verifikasi laporan on the spot (PVL OTS). Kelengkapan sarana dan prasarana pendukung proses pelayanan sangatlah penting untuk menunjang kesuksesan dan kelancaran proses PVL OTS oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali.
4. Faktor dari dalam yakni kekurangan sumber daya manusia (SDM) di keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan dalam menjalankan PVL OTS. Hal ini dapat mempengaruhi pada keterlambatan proses penyelesaian tugas yang sudah ada di masing-masing keasistenan yang membantu. Meskipun membantu keasistenan adalah hal yang baik akan tetapi perlu ditegaskan kembali tugas-tugas dari masing-masing keasistenan agar tidak ada tumpang tindih kewenangan.

Rekomendasi

Akuntabilitas dalam pelaksanaan pelayanan penerimaan dan verifikasi laporan on the spot (PVL OTS) dalam pencegahan maladministrasi penyelenggara pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali pada hakikatnya sudah berdampak signifikan kepada masyarakat dan pemerintah. Dalam mencapai tujuan yang diinginkan oleh *stakeholder* yang terlibat dalam akuntabilitas pelayanan penerimaan dan verifikasi laporan (PVL) yakni meningkatkan akuntabilitas dalam pelayanan penerimaan dan verifikasi laporan on the spot (PVL OTS). Perlu adanya Langkah-langkah yang harus dilakukan guna mencapai tujuan tersebut. Oleh sebab itu, penulis bermaksud memberikan rekomendasi yang dapat dilakukan agar nantinya pelaksanaan pelayanan penerimaan dan verifikasi laporan on the spot (PVL OTS) bisa semakin baik dan optimal. Adapun rekomendasi yang dapat penulis sampaikan yakni:

1. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali dalam melakukan sosialisasi perlu diperhatikan kembali rentang waktu penyebaran pamflet paling lambat penyebaran pamflet dilakukan h-7/h-3 sebelum pelaksanaan PVL OTS. Hal tersebut agar penyebaran informasi bisa dilakukan secara maksimal dan adanya waktu yang banyak dapat dipergunakan untuk bekerjasama dengan media penyebaran informasi yang ada di Instagram seperti punapi bali, info Denpasar, info badung, dan lain sebagainya dapat disesuaikan dengan lokasi pelaksanaan PVL OTS.
2. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali sebaiknya melakukan sosialisasi secara offline dengan penyebaran poster yang berisikan pelaksanaan PVL OTS, tugas dan fungsi Ombudsman. Hal tersebut dilakukan untuk menjangkau masyarakat yang tidak menggunakan internet dan menyadarkan masyarakat mengenai peran mereka dalam pelaksanaan akuntabilitas pelayanan penerimaan dan verifikasi laporan on the spot serta dalam mengawasi pelayanan publik.
3. Ombudsman Republik Indonesia hendaknya membuat aturan hukum terbaru mengenai jumlah sumber daya manusia (SDM) di setiap keasistenan berdasarkan bobot tugas yang diperoleh di setiap keasistenan yang berada di Perwakilan. Hal tersebut diharapkan tidak adanya tumpang tindih kewenangan antar keasistenan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan.

4. Ombudsman Republik Indonesia sebaiknya lebih memperhatikan kelengkapan fasilitas pelaksanaan penerimaan dan verifikasi laporan on the spot untuk menunjang kegiatan tersebut. Hal tersebut dapat menunjang kelancaran proses pelayanan penerimaan dan verifikasi laporan on the spot (PVL OTS).

4. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi dalam penelitian yang berjudul akuntabilitas pelayanan penerimaan dan verifikasi laporan on the spot (PVL OTS) dalam pencegahan maladministrasi penyelenggara pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali. Hasil analisis atas dimensi akuntabilitas yang terdiri dari transparansi, pertanggungjawaban, pengendalian, tanggung jawab, dan responsivitas menunjukkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali mengarah pada Tingkat akuntabilitas yang berjalan cukup baik. Dari lima indikator akuntabilitas, tiga indikator sudah berjalan dengan baik yaitu dimensi transparansi, dimensi pertanggungjawaban, dan dimensi responsivitas. Terdapat pula dimensi akuntabilitas yang belum mencapai kesempurnaan dalam kategori akuntabilitas yakni dimensi pengendalian dan tanggung jawab. Penulis menjabarkan hasil atau analisis melalui konsep ukuran keberhasilan akuntabilitas oleh Koppel (2005) dalam bukunya yang berjudul *Pathologies of Accountability* yang dikutip dalam jurnal yang berjudul *Enhancing Public Organization Accountability through E-Government System. International journal of Conceptions on Management and Social Science* (2013). Adapun kesimpulan dari konsep ukuran keberhasilan akuntabilitas oleh penulis:

1. Transparansi dalam akuntabilitas pelayanan penerimaan dan verifikasi laporan on the spot (PVL OTS) dalam pencegahan maladministrasi penyelenggara pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali berjalan cukup baik. Hal tersebut dikarenakan adanya keterbukaan akses dalam memperoleh informasi mengenai pelaksanaan pelayanan penerimaan dan verifikasi laporan on the spot (PVL OTS). Namun masih terdapat beberapa masyarakat yang belum mengetahui pelaksanaan tersebut dikarenakan tidak mempunyai akses internet.
2. Pertanggungjawaban dalam akuntabilitas sudah berjalan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari kewajiban yang telah dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali sudah mengikuti petunjuk pelaksanaan yang telah ditentukan serta sudah memenuhi kepentingan publik.
3. Pengendalian dalam akuntabilitas belum berjalan cukup baik dikarenakan masih terdapat tumpang tindih kewenangan. Meskipun sudah ada aturan yang mengatur pelaksanaan pelayanan penerimaan dan verifikasi laporan on the spot (PVL OTS) namun masih terdapat kekurangan di sumber daya manusia yang sedikit sehingga keasistenan lain membantu menjalankannya. Selain itu fasilitas pelayanan penerimaan dan verifikasi laporan on the spot (PVL OTS) belum lengkap dan waktu pelaksanaan cukup singkat.
4. Tanggung jawab dalam akuntabilitas sudah berjalan cukup baik. Hal tersebut dikarenakan pelaksanaan pelayanan penerimaan dan verifikasi laporan on the spot (PVL OTS) sudah berjalan sesuai peraturan perundang-undangan. Namun masih terdapat kendala dalam fasilitas dan waktu pelaksanaan.
5. Responsivitas dalam akuntabilitas sudah berjalan baik dikarenakan ombudsman selaku pelaksana menanggapi dan memproses laporan atau konsultasi masyarakat dengan baik.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka untuk menguatkan akuntabilitas pada pelayanan penerimaan dan verifikasi laporan on the spot (PVL OTS) dalam pencegahan maladministrasi penyelenggara pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali terdapat beberapa saran yang dapat penulis berikan, sebagai berikut:

1. Meningkatkan koordinasi, komunikasi, dan keterlibatan antar *stakeholder* yang berkaitan dengan pelayanan publik sehingga akuntabilitas pelayanan penerimaan dan verifikasi laporan on the spot (PVL OTS) tidak didominasi oleh satu instansi. Setidaknya setiap tiga bulan sasaran atau fokus pelaksanaan pelayanan penerimaan dan verifikasi laporan on the spot (PVL OTS) berbeda.
2. Melakukan survei kepuasan kepada masyarakat terkait pelaksanaan Penerimaan dan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS) untuk mengetahui pendapat masyarakat terkait kekurangan dan kelebihan dari pelaksanaan tersebut.

3. Melakukan sosialisasi dengan maksimal baik secara online ataupun offline agar informasi mengenai tugas dan fungsi ombudsman serta pelaksanaan PVL OTS dapat mencakup seluruh masyarakat Bali. Sehingga masyarakat menyadari peran mereka sebagai kontrol akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik.

Daftar Pustaka

- Agitia, D. 2019. Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP di Tingkat Pemerintahan Daerah Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 8 (2).
- Aman, A., T. A. A.; Shbail, dan Mohammed., Z. 2013. Enhancing Public Organization Accountability through E-Government System. *International journal of Conceptions on Management and Social Science*, 1(1): 15-21.
- Asmawi, R. (2012). *Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Rizky Grafis .
- C, H. A. (1984). *Issues in Public Sector Accounting* Ox.
- Cyril, A. H. (1984). *Issues In Public Sector Accounting*. Oxford: Philip Allan.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ediyanto Muji, dkk. 2021. Akuntabilitas Layanan Surat Izin Mengemudi Keliling di Jawa Tengah. *Open Journal System* 11 (1).
- Faidati, N., & Khozin, M. (2020). "The Relevance of Administrative Accountability and Social Accountability and its Impact on Welfare Improvement: DIY Province Case Study". *Jurnal Ilmu Pemerintahan (JIP)*, 5 (1), 12-19.
- Hamidi. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif* . Malang: UMM Press.
- Hendra Nurtjahjo, Y. M. (2013). *Memahami Maladministrasi*. Jakarta: Strengthening Access to Justice in Indonesia (SAJI) Project-UNDP.
- <https://www.bps.go.id/indicator/101/1236/1/persentase-kepatuhan-pelaksanaan-uu-pelayanan-publik-untuk-kl.html> Di akses pada tanggal 23 September 2023.
- Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 244 tahun 2020 tentang juknis tata laksana dan pemberian konsultasi penerimaan dan verifikasi laporan.
- Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 244 Tahun 2020 tentang petunjuk teknis tata laksana pemberian konsultasi, penerimaan dan verifikasi laporan di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kumorotomo, W. (2005). *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kutika, N. Posumah, J, H. dan Mambo, R. Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Malalayang Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik* 7 (106).
- Lufri. (2007). *Kiat Memahami Metodologi dan Melakukan Penelitian*. Padang: UNP Press.
- Mardiasmo. (2006). *Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik: Suatu Saran Good Governance*. Akuntansi Pemerintah, 2-6.
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Mardiasmo. 2006. *Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik melalui Akuntansi Sektor Publik: Suatu Sarana Good Governance*. *Jurnal Akuntansi Pemerintahan* Vol. 2 No. 1
- Martono, N. (2010). *Statistik Sosial Teori dan Aplikasi Program SPSS*. Yogyakarta: Gava Media .

- Maulidi, A., Syamswisna, S., Daningsih, E., Ariyati, E., & Marlina, R. (2018). Pengukuran Tingkat Pemahaman Mahasiswa Terhadap Visi Misi Program Studi Pendidikan Biologi Fkip Untan. *Bio-Pedagogi: Jurnal Pembelajaran Biologi*, 7(2), 91-95.
- Peraturan Menteri PANRB No. 30/2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Permen PAN) No. 7 Tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah.
- Peraturan Ombudsman Nomor 30 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Asisten Ombudsman Republik Indonesia
- Putra, H, G., Anita, L., & Helmy, H. 2023. "The Effect of Accountability, Transparency, and Public Participation on the Performance of Public Service Organizations (Empirical Study on Investment Board and Integrated Licensing Services in West Pasaman Regency) *Siber Jurnal of Advanced Multidisciplinary*, 1(1), 35-43.
- Rana, F, dkk. (2019). "Impact of Accountability on Public Service Delivery Efficiency". *Journal of Public Value and Administration Insights (JPVAI)*, 2(1); 7-9
- Saefullah, A. (2007). *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Era Desentralisasi*. Bandung: Cetakan Pertama .
- Samsu. (2017). *Penelitian: (Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development)*. Jambi: Pustaka Jambi.
- Sarwono, J. (2010). *Pintar Menulis Kerangan Ilmiah; Kunci Sukses dalam Menulis Ilmiah*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Sudjana, N. (2010). *Menyusun Karya Tulis Ilmiah : Berbasis Penelitian Tindakan*. Jakarta: Binamitra Publishing.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Tjokroamidjojo, B. (1987). *Manajemen Pembangunan* . Jakarta: CV. Haji Mas Agung.
- Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang – Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
- Wibawa, S. (2009). *Administrasi Negara Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Widodo, J. (2016). *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja* . Malang: Media Nusa Creative.
- Yusuf, A. M. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenada media Group.