



# Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Provinsi Bali Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dari Sudut Pandang Ketepatan Waktu dan Kecermatan Pelayanan

1<sup>st</sup> Renata Christian Adiguna <sup>\*a</sup>, Komang Adi Sastra Wijaya<sup>a</sup>, Kadek Wiwin Dwi Wismayanti<sup>a</sup>

<sup>a</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Udayana

\* Email : [renchristian55@gmail.com](mailto:renchristian55@gmail.com)

---

## Abstract

*Responsiveness is the ability of public service administration to understand and meet the needs of the community as recipients of public services. In order to improve the quality of public services to meet the expectations in fulfilling the needs of service recipients. In 2022, the Ombudsman received numerous reports of maladministration in the field of education, indicating that there are still many issues. This research examines the extent to which the Ombudsman of the Republic of Indonesia, the Representative of Bali Province, responds to service recipients as a public service supervision institution. The research method used is qualitative, generating and processing descriptive data. Data collection techniques include in-depth interviews, observations, and documentation. The results of this research show that the Ombudsman of the RI Representative Office in Bali Province is very good in responding to customers, service accuracy, service precision, service speed, timeliness of service, and responding to complaints. However, there are two indicators that need improvement, namely quick and precise service. The inhibiting factor for the Ombudsman in handling reports is the lack of cooperation from the reported parties during the investigation.*

**Keyword :** Responsiveness, Quality of Public Services, Ombudsman, Bali

## Abstrak

Responsivitas merupakan daya tanggap dari penyelenggaraan pelayanan publik dalam memahami dan memenuhi kebutuhan dari masyarakat sebagai penerima layanan publik. Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik agar sesuai yang menjadi harapan dalam pemenuhan kebutuhan penerima layanan. Tahun 2022 Ombudsman menerima banyak laporan maladministrasi di bidang pendidikan yang mengindikasikan masih terdapat banyak masalah. Penelitian ini melihat sejauh mana Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan provinsi Bali dalam merespon penerima layanan selaku lembaga pengawasan pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan yakni dengan metode kualitatif, dengan menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam, observasi, dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali dalam merespon pelanggan, ketepatan pelayanan, kecermatan pelayanan, kecepatan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan dan merespon keluhan sudah sangat baik, namun ada dua indikator yang perlu ditingkatkan yakni pelayanan yang cepat dan tepat. Dan adapun faktor penghambat ombudsman dalam menangani laporan yakni tidak kooperatifnya pihak terlapor pada saat investigasi.

**Kata Kunci :** Responsivitas, Kualitas Pelayanan Publik, Ombudsman, Bali

---

## 1. Pendahuluan

Pelayanan publik atau pelayanan umum merujuk pada setiap tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dalam konteks yang bermanfaat dalam suatu kesatuan, dan tujuannya adalah memberikan kepuasan yang dimana hasilnya tidak selalu berupa produk. Secara esensial, setiap individu membutuhkan sebuah pelayanan, bahkan bisa dikatakan bahwa pelayanan merupakan bagian tak terpisahkan dari kehidupan manusia (Sinambela, 2010).

Dalam era reformasi saat ini, pemerintah selaku pelaksanaan layanan publik memiliki peran utama dan bahkan mendominasi para birokrat. Dengan kata lain, pemerintah memiliki kendali penuh terhadap penyelenggaraan 2 pelayanan publik, dan disisi lain partisipasi warga negara sangat terbatas. Jika dilihat dalam perspektif administrasi publik, penyelenggaraan pelayanan publik cenderung kaku dan kurang fleksibel.

Berdasarkan Laporan Ombudsman tahun 2022 terdapat 8.292 laporan mengenai permasalahan pelaksanaan layanan publik (maladministrasi) di Indonesia. Laporan tahunan 2022 ini cukup tinggi dibandingkan dengan laporan pada tahun 2021 yang hanya terdapat 7.186 laporan dan laporan yang diterima cenderung naik dari tahun ke tahun. Terdapat 1.456 laporan dalam hal penundaan berlarut, dan 780 laporan dalam hal penyimpangan prosedur, hal ini mengindikasikan bahwa bobroknya sistem birokrasi pelayanan publik di Indonesia. Disamping itu kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang profesional (sesuai dengan kemampuan) sehingga menyebabkan malfungsi birokrasi (ombudsman.go.id : 2023).

Banyaknya laporan/aduan maladministrasi dari masyarakat, maka perlunya penerapan prinsip Good Governance (tata kelola) dalam dunia pelayanan publik. 4 Governance merupakan bentuk tata kelola dari pemerintahan itu sendiri yang disebut dengan pemerintahan, berbeda dengan *government*, *governance* itu sendiri lebih merujuk kepada tata pengelolaan kestruktur pemerintahan. Responsivitas (Responsiveness) merupakan salah satu dari 9 (Sembilan) indikator good governance.

Responsivitas ialah kemampuan suatu instansi/lembaga untuk mengidentifikasi keperluan masyarakat, menetapkan fokus layanan, dan merancang program-program sesuai dengan kebutuhan serta harapan publik/masyarakat. Responsivitas suatu lembaga mencerminkan tanggung jawab pemberi layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Tingkat respons yang diberikan kepada pelanggan dapat mencerminkan kualitas kinerja dari pemberi layanan. Salah satu badan pengawas pelayanan publik, yaitu Ombudsman Republik Indonesia, memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia ditunjukkan melalui berbagai kegiatan seperti sosialisasi, pengamatan, penyelidikan, klarifikasi, klasifikasi, pemanggilan pihak terlapor, penyelesaian laporan, serta memberikan saran kepada pelapor dan terlapor.

Ombudsman Perwakilan Provinsi Bali juga memiliki beberapa masalah dalam melaksanakan pengawasan pelayanan publik. Permasalahan pertama yakni nama besar Ombudsman masih terdengar asing bagi masyarakat walaupun sudah banyak menyelesaikan aduan-aduan dari masyarakat. Menurut data Laporan Tahunan Ombudsman, dalam rentang tahun 2017 - 2022 aduan yang masuk ke Ombudsman Bali mengalami volatile (berubah-ubah). Pada tahun 2017 aduan yang masuk ke Ombudsman Bali sebanyak 170, tahun 2018 sebanyak 129, dan pada 2019 sebanyak 97. Namun pada tahun 2020 mengalami penurunan yang cukup berarti yakni terdapat 70 laporan/aduan, Covid-19 menjadi faktor yang mengakibatkan tingkat pengaduan masyarakat dan 6 jika dilihat di tahun 2021 - 2022 mengalami kenaikan laporan/aduan yang signifikan. Pada tahun 2022 terdapat 140 laporan/aduan maladministrasi di Kota Denpasar. Angka tersebut merupakan angka tertinggi dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Hal ini menandakan bahwa masih adanya ketidakpuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Disamping itu perlu adanya partisipasi masyarakat untuk andil dalam pengawasan pelayanan publik yakni dengan melaporkan aduan praktik maladministrasi ke ORI Bali, hal ini mengakibatkan peningkatan dan penurunan laporan/aduan ke ORI Perwakilan Provinsi Bali, sehingga akan berpengaruh pada bagus tidaknya pelayanan publik khususnya di bidang pendidikan Kota Denpasar (ombudsman.go.id : 2020).

Permasalahan kedua dari ORI Bali yakni masih banyaknya laporan/aduan yang masuk ke ORI Bali khususnya di bidang pendidikan yang perlu respon dari ORI Bali, khususnya dalam hal kecermatan dan cara menanggapi laporan dari masyarakat. Pada tahun 2019 maladministrasi yang terjadi di bidang pendidikan Kota Denpasar terbilang cukup rendah dibanding tahun-tahun sebelumnya. ORI Bali menemukan bahwa terjadinya ketidakseimbangan antara banyaknya jumlah peserta dengan jumlah kursi yang tersedia, dan pada daerah tertentu terdapat sekolah yang memiliki ketimpangan jumlah desa/kelurahan pendukung zonasi.

Permasalahan di bidang pendidikan seperti pungli, penyimpangan prosedur, dll sudah menjadi hal yang rutin dilaporkan oleh masyarakat. Sudah banyak laporan yang diselesaikan oleh ORI Bali dan sudah memberikan tindakan korektif terhadap instansi yang melakukan maladministrasi, namun instansi atau dinas terkait masih belum adanya perbaikan dan masih banyak masyarakat yang sering melaporkan permasalahan yang sama. Hal ini menjadi fokus ORI Bali dalam 9 pengawasannya walaupun ORI Bali sudah memberikan tindakan korektif terhadap instansi terlapor, disamping itu ORI Bali selaku pengawas pelayanan publik masih kurang responsif dalam menindak tegas instansi terkait sebagai pihak terlapor. Dengan laporan dan dugaan maladministrasi yang cukup banyak menandakan bahwa responsivitas (daya tanggap) pengawasan pelayanan publik ORI Bali khususnya di Bidang Pendidikan Kota Denpasar masih belum maksimal.

## **2. Metode Penelitian**

Metode kualitatif digunakan untuk bisa menggali informasi terhadap suatu fenomena. Didukung dengan pendekatan deskriptif sehingga bisa menciptakan hubungan dengan informan sehingga peneliti dapat mendapatkan data baru. Sumber data bersumber dari wawancara serta dokumen yang berhubungan dengan penelitian. Data dikumpulkan melalui dokumentasi, wawancara, dan observasi di lokasi penelitian. Analisis data dilakukan teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## **3. Hasil dan Pembahasan**

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan, adapun hasil dari Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia (Ori) Perwakilan Provinsi Bali Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dari Sudut Pandang Ketepatan Waktu Dan Kecermatan Pelayanan Di Bidang Pendidikan Kota Denpasar, menurut teori dari Zeithaml, dkk.

### **1. Sudut Pandang Ketepatan Waktu**

Memberikan pelayanan dengan tepat waktu merupakan indikator yang penting. Setiap pelapor yang melaporkan ke Ombudsman, pastinya ingin laporannya segera diselesaikan dengan waktu yang sesingkat singkatnya. Sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, Ombudsman Bali diharapkan memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP dalam proses penanganan kasus maladministrasi. Disisi lain ketepatan waktu juga bisa memberikan kepastian kepada pelapor sehingga dengan kepastian waktu yang diberikan penyelenggara pelayanan maka mempengaruhi ke tingkat kepuasan pelapor. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya di bidang pendidikan Kota Denpasar ketepatan waktu pemberian layanan adalah hal yang paling dirasakan baik pelanggan maupun petugas pemberi layanan. Pembahasan terkait pelayanan publik yang diberikan masih terasa bertele-tele dan sering adanya penundaan nampaknya harus dikembalikan lagi ke penyelenggaraan pelayanan publik.

Ketepatan waktu sudah diatur pada pasal 21 Undang-Undang Pelayanan publik telah menentukan bahwa jangka waktu penyelesaian layanan merupakan salah satu indikator minimal yang harus dimiliki masing-masing instansi tidak terkecuali Ombudsman Bali. Ombudsman Bali mengikuti klasifikasi waktu yang telah ditentukan di peraturan Ombudsman (PO) No 48 tahun 2023. Pada Renstra ( Rencana Strategi ) Ombudsman khususnya pada bulan Juli tahun 2019 Ombudsman mulai menggunakan klasifikasi laporan masyarakat guna meningkatkan responsivitas ombudsman dalam merespon laporan/aduan yang masuk. Klasifikasi laporan merupakan kategorisasi laporan berdasarkan indikator tertentu yang menjadi standard/baku mutu waktu penyelesaiannya. Indikator tersebut yaitu : 3. jumlah terlapor dengan pihak terkait, 4. permasalahan yang dilaporkan, 5. lokasi instansi terlapor/pihak terkait, dan 6. penerima manfaat/terdampak langsung. Berdasarkan indikator tersebut laporan masyarakat diklasifikasikan menjadi : 1. laporan yang sifatnya sederhana memerlukan waktu 60 hari, 2. laporan yang sifatnya sedang memerlukan waktu 90 hari, 3. laporan yang sifatnya berat memerlukan waktu 120 hari Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa Ombudsman bali sudah mengupayakan sebaik mungkin dan secepat mungkin dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Namun disisi lain ombudsman juga perlu membuat strategi yang lebih memangkas waktu agar sesuai dengan baku mutu yang sudah ada di PO Nomor 48 tahun 2023 agar masyarakat puas akan kecepatan Ombudsman Bali dalam memberikan penanganan laporan/aduan dari pelapor atau masyarakat.

### **2. Sudut Pandang Kecermatan Pelayanan**

Kecermatan dalam pelayanan Ombudsman merupakan aspek yang sangat penting untuk memastikan efektivitas lembaga tersebut dalam menjalankan tugasnya sebagai penengah antara masyarakat dan penyelenggara pemerintahan. Berikut adalah beberapa poin yang menunjukkan kecermatan dalam pelayanan Ombudsman. Kecermatan dimulai dari tahap penerimaan pengaduan. Ombudsman perlu memastikan bahwa setiap pengaduan yang diterima dicatat dengan teliti dan lengkap, sehingga informasi yang diperoleh akurat dan dapat diandalkan. Setelah penerimaan, kecermatan terlihat dalam analisis dan pemahaman kasus. Ombudsman harus mampu mengidentifikasi isu inti, merinci fakta-fakta yang relevan, dan memahami konteks penyelenggaraan pemerintahan yang menjadi latar belakang keluhan. Kecermatan juga tercermin dalam upaya untuk melakukan klarifikasi dan verifikasi informasi. Ombudsman harus memastikan bahwa setiap informasi yang diterima telah diverifikasi kebenarannya untuk menghindari kesalahan pemahaman atau interpretasi. Kecermatan tercermin dalam komunikasi yang jelas dan transparan kepada pihak-pihak yang terlibat. Pihak yang mengadukan dan pihak yang diadukan perlu diberikan informasi yang

komprehensif mengenai status dan langkah-langkah yang diambil oleh Ombudsman. Kecermatan dalam pelayanan tercermin dalam kemampuan Ombudsman memberikan rekomendasi yang tepat dan sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. Rekomendasi harus mempertimbangkan prinsip-prinsip keadilan, transparansi, dan keterbukaan. Kecermatan Ombudsman dalam melayani pelapor ataupun saat bertugas mengawasi terlapor sangat diperlukan, hal ini dikarenakan dalam proses pemberian layanan dan pengawasannya difilter terlebih dahulu dari segi berkasnya maupun maladministrasi yang dilaporkan oleh pelapor. Bisa dilihat bahwa laporan yang sifatnya reguler harus sesuai dengan Peraturan Ombudsman nomor 48 Tahun 2020 khususnya di Bab II Penerimaan, Konsultasi, dan Verifikasi yang dimana pelapor harus memenuhi 2 syarat yakni syarat formil dan syarat materil. Adapun syarat formil dalam verifikasi laporan yakni sebagai berikut : 1. Identitas lengkap pelapor seperti nama, alamat, pekerjaan, status perkawinan dan dilengkapi dengan kartu identitas yang terkonfirmasi dengan data kependudukan 2. Surat kuasa 3. Berisi uraian peristiwa/kronologi yang dijelaskan serinci rincinya 4. Sudah pernah menyampaikan laporannya langsung ke pihak terlapor, namun tidak mendapat respon 5. Rentang waktu peristiwa yang terjadi dengan waktu saat dilaporkan tidak lebih dari 2 (dua) tahun Setelah syarat formil sudah terpenuhi ini maka akan lanjut menyiapkan syarat materil, berikut hal-hal yang diperlukan dalam syarat materil : 1) Substansi yang dilaporkan tidak dalam proses pemeriksaan pengadilan 2) Laporan tidak dalam proses penyelesaian pihak terlapor 3) Pelapor sudah melaporkan ke terlapor, namun masih menunggu hasil dari pihak terlapor 4) Substansi yang dilaporkan masih dalam ruang lingkup ombudsman 5) Substansi yang dilaporkan yang tidak sedang ditindaklanjuti oleh Ombudsman Dapat disimpulkan bahwa kecermatan ombudsman memberikan pelayanan terhadap pelapor sudah sangat baik dan sudah berpedoman dengan peraturan sangat terkait dengan kecermatan yakni Peraturan Ombudsman (PO) nomor 48 Tahun 2020 dan sudah dibuktikan dengan pendapat masyarakat atas kecermatan ombudsman dalam memberikan pelayanan. Ombudsman Bali akan selalu meminta identitas pelapor terlebih dahulu yang dimana hal ini akan diperiksa setelah mungkin agar meminimalisir kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi. Dalam melaksanakan tugas, Ombudsman Bali selalu berpedoman dengan PO atau Peraturan Ombudsman yang dimana memiliki sifat independen, tidak mendiskriminasi, adil dan tidak memihak, serta tidak memungut biaya atas pelayanan yang diberikan.

Ombudsman dalam memeriksa laporan dan memberikan solusi tidak hanya mengutamakan yang bersifat memaksa, namun dengan pendekatan-pendekatan yang sifatnya persuasif, sehingga pihak-pihak yang terlapor diharapkan memiliki kesadaran sendiri atas hal-hal atau dugaan yang dilaporkan oleh pelapor. Dengan menggunakan pendekatan ini berarti tidak semua laporan diselesaikan dengan hukuman atau sanksi namun bisa memberikan rekomendasi kepada pihak terlapor. Namun jika pihak terlapor tidak merespon selama dipanggil 3 kali berturut-turut maka ombudsman akan bekerjasama dengan pihak kepolisian setempat untuk membantu menyelesaikan perkara yang ada. Ombudsman tidak memiliki kewenangan untuk menghukum secara langsung pihak terlapor namun bisa memberikan hukuman secara tidak langsung dengan berkoordinasi dengan pihak-pihak atau lembaga hukum. Hal ini lah yang membedakan dengan lembaga-lembaga hukum lainnya yang sifatnya memaksa.

#### **4. Kesimpulan dan Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali maka dapat ditarik kesimpulan mengenai Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Pendidikan Kota Denpasar berdasarkan sudut pandang ketepatan waktu dan kecermatan pelayanan

1. Ombudsman bali sudah mengupayakan sebaik mungkin dan secepat mungkin dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Namun disini lain ombudsman juga perlu membuat strategi yang lebih memangkas waktu agar sesuai dengan baku mutu yang sudah ada di PO Nomor 58 tahun 2023 agar masyarakat puas akan kecepatan Ombudsman Bali dalam memberikan penanganan laporan/aduan dari pelapor atau masyarakat.
2. Kecermatan ombudsman memberikan pelayanan terhadap pelapor sudah sangat baik dan sudah berpedoman dengan peraturan sangat terkait dengan kecermatan yakni Peraturan Ombudsman (PO) nomor 48 Tahun 2020 dan sudah dibuktikan dengan pendapat masyarakat atas kecermatan ombudsman dalam memberikan pelayanan. Ombudsman Bali akan selalu meminta identitas pelapor terlebih dahulu yang dimana hal ini akan diperiksa setelah mungkin agar meminimalisir kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi.

Peneliti memberikan saran kepada pihak Ombudsman Perwakilan Bali antara lain :

1. Edukasi Masyarakat, Lakukan kampanye edukasi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang peran dan pentingnya Ombudsman dalam memastikan pelayanan publik yang baik dan berikan panduan kepada masyarakat tentang bagaimana cara melaporkan keluhan dengan benar.
2. Kerjasama dengan Lembaga Lain Tingkatkan kerjasama dengan lembaga-lembaga pemerintah terkait, organisasi non-pemerintah, dan lembaga swadaya masyarakat untuk meningkatkan efektivitas Ombudsman dan bentuk sinergi dengan media untuk meningkatkan visibilitas dan mendukung pemberitaan yang obyektif tentang isu-isu yang ditangani oleh Ombudsman.
3. Penguatan Independensi Pastikan independensi Ombudsman dari tekanan politik atau pengaruh eksternal yang dapat mempengaruhi objektivitas dan keadilan dalam penanganan keluhan dan tinjau dan perbarui peraturan dan kebijakan yang mendukung independensi Ombudsman.

#### Daftar Pustaka

- Ardani, W. (2017). Strategi Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Provinsi Bali Dalam Menekan Maladministrasi Pelayanan Publik. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Udayana : Bali
- Arifka, D. (2020). *Reponsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh Dalam Menangani Laporan Maladministrasi*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri AR-Raniry : Banda Aceh
- Barata. Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia. Jakarta
- Caiden Gerald E. 1991. What Really Is Public Maladministration?." *Public Administration Review*, Vol. 51, No. 6 CV. Mandar Maju
- Denpasar Kota. (2018). Konsisten Terapkan Tertib Administrasi Maksimalkan Pelayanan Publik Denpasar Raih Indeks Kota Terendah Maladministrasi Versi ORI Bali. Diakses pada 23 Oktober 2023 dari <https://www.denpasarkota.go.id/berita/konsisten-terapkan-tertib-administrasi-maksimalkan-pelayanan-publik-denpasar-raih-indeks-kota-terendah-maladministrasi-versi-ori-bali>
- Djafar, R., & Sune, U. (2022). Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato. *Madani Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan*, 14(1), 99-112.
- Dwiyanto, Agus. 2006. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.
- Fitrianingsih. (2017). *Responsivitas Pemerintah Atas Rekomendasi Ombudsman Di Sekretariat Pemerintah Kota Makassar*. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah : Makassar
- Frederickson, H. George/1986. *New Public Administration*, LP3ES, Jakarta.
- Gorda, I. Gusti Ngurah. 1997. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial Ekonomi*. Denpasar: Widya Kriya Gematama.
- Gronroos. C. 1990. *Services Management and Marketing; Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts. Lexington.
- Hamidi. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. UMM Press. Malang.
- LATIFAH, M. (2016). *Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur Dalam Menangani Keluhan Masyarakat*. *Publika*, 4(5).
- Mahsyar, A. dkk. (2022). *Responsiveness of the Indonesian Ombudsman in Handling Complaints about Maladministration of Police Services of the Republic of Indonesia*.
- Martono, Nanang. 2010. *Statistik Sosial: Teori Dan Aplikasi Program SPSS*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Mathar, K., & Arifai, M. A. (2023). *Responsiveness of the Ombudsman Institution of the Republic of Indonesia Representative of South Sulawesi Province in Handling Maladministration Reports*
- Maulidiah Sri. 2014. *PELAYANAN PUBLIK, PELAYANAN TERPADU ADMINISTRASI KECAMATAN*. Bandung : CV. Indra Prahasta
- Neuman, W. Lawrence. 2017. *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif*. Jakarta: PT Indeks.
- Nurcholis. Hanif. 2011. *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintah Desa*. Erlangga. Jakarta
- Nurdin. Ismail. 2010. *Isu, Paradigma dan Pengembangan Model Badan Usaha Pelayanan Publik*. *Jurnal Manajemen Pemerintahan*. Fakultas Manajemen Pemerintahan IPDN. Jatinangor.

- Ombudsman. (2020). Pengaduan Pelayanan Publik Wujud Partisipasi Masyarakat. Diakses pada 1 November 2023 dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-pengaduan-pelayanan-publik-wujud-partisipasi-masyarakat>
- Ombudsman. (2021). Ombudsman Bali Terima 70 Pengaduan Masyarakat Selama 2020. Diakses pada 25 Oktober 2023 dari <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk-ombudsman-bali-terima-70-pengaduan-masyarakat-selama-2020>
- Ruhana. Faria. 2010. *Model Perubahan Keorganisasian dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Manajemen Pemerintahan. Fakultas Manajemen Pemerintahan IPDN. Jatinangor.
- Samsu. 2017. *Metode Penelitian: (Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development)*. Jambi: Pusaka Jambi
- Sarundajang, 2005, *Babak Baru Sistem Pemerintahan Daerah*, Kata Hasta, Jakarta.
- Sedarmayanti. 2004. *Good Government (Pemerintahan yang Baik)*. Bandung.
- Siagian, Sondang P. 2009. *Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi, Dan Strateginya*. Jakarta: Bina Aksara.
- Sinambella, L. Poltak. 2006 . *Reformasi birokrasi* . Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tahir. M. Irwan. 2010. *Aplikasi Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Jurnal Manajemen Pemerintahan. Fakultas Manajemen Pemerintahan IPDN. Jatinangor.
- Tangkilisan, Hessel Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
- Wasistiono. Sadu. 2003. *Perkembangan Organisasi Abad ke 21 dan Kemungkinan Penerapannya di Indoensia*. Bahan Matrikulasi PPs. MAPD STPDN. Jatinangor.
- Wijaya, K.P. (2022). *Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan Dalam Menangani Laporan Maladministrasi*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya: Indrajaya, Organ Ilir.
- Wijaya, S.(2016). *PENYALAHGUNAAN WEWENANG ADMINISTRASI NEGARA DALAM BIROKRASI INDONESIA*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Wismayanti, K. W. D., & Purnamaningsih, P. E. (2022). Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dalam Program Layanan Perizinan Online (Laperon) Di DPMPTSP Kabupaten Badung. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 5(1), 45-56.
- Yasin, F. (2022). *RESPONSIVITAS OMBUDSMAN RI PERWAKILAN PROVINSI JAMBI DALAM PENYELESAIAN PENGADUAN PERTANAHAN DI ATR/BPN KOTA JAMBI (Doctoral dissertation, ILMU PEMERINTAHAN)*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Yusuf, A. Muri. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group.