

**KOMUNIKASI PERSUASIF OMBUDSMAN RI PERWAKILAN SUMSEL
DALAM MENCEGAH MALADMINISTRASI OLEH
PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi
Konsentrasi: Hubungan Masyarakat



**Disusun oleh :
Annisa Dwi Kurnia
07031181722038**

**PRODI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
TAHUN 2021**

**"Komunikasi Persuasif Ombudsman RI Perwakilan Sumsel dalam
Mencegah Maladministrasi oleh Penyelenggara Pelayanan Publik di Kota
Palembang"**

Skripsi

Oleh :

**Annisa Dwi Kurnia
07031181722038**

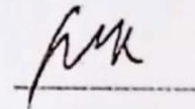
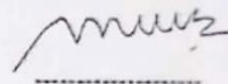
**Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 29 Juni 2021**

Pembimbing

1 Mery Yanti, S Sos , MA
197705042000122001

2 Oemar Madri Bafadhil, S I Kom , M Si
19920822018031001

Tanda Tangan



Penguji

1 Dr M Husni Thamrin, M Si
196406061992031001

2 Faisal Nomaimi, S Sos , M Si
198411052008121003

Tanda Tangan



Dekan FISIP UNSRI,

**Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M.Si
NIP 196311061990031001**

Mengetahui

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

**Andrius Lionardo, S.IP., M.Si
FISIP NIP 197905012002121003**



MOTTO

“Fortune Favors The Bold”

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Annisa Dwi Kurnia**
NIM : **07031181722038**
Tempat dan Tanggal Lahir : **Palembang, 10 Januari 2000**
Program Studi/Jurusan : **Ilmu Komunikasi**
Judul Skripsi : **Komunikasi Persuasif Ombudsman RI Perwakilan Sumsel dalam Mencegah Maladministrasi oleh Penyelenggara Pelayanan Publik di Kota Palembang**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahannya dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, 20 Juni 2021
Yang membuat pernyataan,


Annisa Dwi Kurnia
NIM. 07031181722038

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan penelitian skripsi dengan judul Komunikasi Persuasif Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan dalam Mencegah Maladministrasi oleh Penyelenggara Pelayanan Publik di Kota Palembang.

Penyusunan skripsi ini dilakukan guna menyelesaikan studi Sarjana Strata 1 (S1) Jurusan Ilmu Komunikasi, konsentrasi Hubungan Masyarakat, Universitas Sriwijaya. Peneliti dalam melaksanakan penyusunan skripsi banyak mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materiil. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang membantu serta mendukung peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE selaku rektor Universitas Sriwijaya yang telah dengan baik mengkoordinasi kebijakan di Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di instansi terkait.
3. Bapak Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi serta Bapak Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si yang telah memberikan wejangan dan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan studi.
4. Ibu Mery Yanti, S.Sos., MA. dan Bapak Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan dukungan kepada peneliti dalam menyusun skripsi.
5. Mbak Elvira Humairah, selaku admin Jurusan Ilmu Komunikasi yang selalu siap membantu urusan administrasi peneliti semasa kuliah.

6. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Komunikasi yang telah membagikan pengalaman serta ilmunya untuk peneliti semasa kuliah dan penyusunan skripsi.
7. Ombudsman RI Perwakilan Sumsel yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian dan bersedia menerima peneliti dengan sangat baik.
8. Orang tua peneliti, Ibu Ratna Nilawati, S.E., M.Si yang selalu mendukung dan memberikan dorongan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi.
9. Kak Retha, kakak tingkat yang sudah seperti kakak sendiri yang tidak pernah bosan mendengarkan keluh-kesah dan suka-duka peneliti dalam menjalani kehidupan serta selalu mengingatkan peneliti untuk tidak malas mengerjakan skripsi.
10. Teman satu kelas, satu jurusan, satu organisasi, satu rumah kontrakan yang saya anggap seperti saudara sendiri; Desi Rahma, Annisa Ayu Lestari, Anissa Leha dan Ajeng Ajkiya yang selalu menemani peneliti dari awal masuk kuliah hingga sama-sama berjuang menyelesaikan skripsi.
11. Teman masa SMA yang sampai sekarang selalu ada untuk saya, Kellan.
12. Teman-teman organisasi semasa kuliah (Juniancandra, LPM GS dan BO Cogito FISIP Unsri, Hilda Aisyah Salsabil, Kak Piky, teman-teman LPM Se-Sumsel, Pena Persma 2019) yang memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi.
13. Teman-teman Komunitas ICU yang selalu ada disaat peneliti butuhkan dan selalu memberikan dukungan agar segera menyelesaikan skripsi.

Palembang, 8 Juni 2021

Annisa Dwi Kurnia

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Komunikasi Persuasif Ombudsman RI Perwakilan Sumsel dalam Mencegah Maladministrasi oleh Penyelenggara Pelayanan Publik di Kota Palembang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi persuasif yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumsel sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik yang memiliki peran *magister of influence* dalam mencegah maladministrasi oleh penyelenggara pelayanan publik di Kota Palembang. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori komunikasi persuasif dari David G. Myers (2012) dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Adapun data yang diperoleh bersumber dari wawancara mendalam dengan tiga (3) informan kunci dan tiga (3) informan pendukung, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan komunikasi persuasif yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Sumsel memenuhi unsur-unsur dari komunikasi persuasif yaitu komunikator, pesan, bagaimana pesan dikomunikasikan, dan khalayak. Ombudsman RI Perwakilan Sumsel dalam melaksanakan komunikasi persuasif hendaknya lebih memperhatikan pengelolaan medianya.


Kata Kunci: Komunikasi Persuasif, Maladministrasi, Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pembimbing I



Mery Yanti, S.Sos., MA.
NIP. 197705042000122001

Pembimbing II



Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si
NIP. 199208222018031001

Indralaya, 21 Juni 2021

**Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya**



Dr. Andries Leonardo, S.IP., M.Si.

NIP. 197905012002121005

ABSTRACT

The title of this research is *"Persuasive Communication of Ombudsman RI Perwakilan Sumsel in Preventing Maladministration Conduct by Agent of Public Service in Palembang"*. The aim of this research is to identify persuasive communication practiced by Ombudsman RI Perwakilan Sumsel as a government institution that has incharged as magister of influence in preventing maladministration by agent of public service in Palembang. Theory used in this research is persuasive communication theory from David G. Myers (2012), by using descriptive qualitative method. The data is gained from in depth interview with 3 key informants and 3 supporting informants, observing, and documentation study. The result of this research shows that persuasive communication practiced by Ombudsman RI Perwakilan Sumsel has fulfilled the elements of persuasive communication, that are communicator, message, how the message is communicated, and audience. In order to do persuasive communication, Ombudsman RI Perwakilan Sumsel should pay more attention to its media management.

Keywords: *Persuasive Communication, Maladministration, the agent of public service*

Thesis Adviser I



Mery Yanti, S.Sos., MA.
NIP. 197705042000122001

Thesis Adviser II



Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si
NIP. 199208222018031001

Indralaya, 21 June 2021

Head of Department Communication Sciences
Faculty of Social and Political Sciences
Sriwijaya University



Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si.
NIP. 197905012002121005

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
MOTTO	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.1.1 Ombudsman merupakan Lembaga Negara Pengawas Penyelenggara Pelayanan Publik di Indonesia	2
1.1.2 Indeks Persepsi Maladministrasi Sumsel Masuk Ke Dalam Kategori Rendah 4	
1.1.3 Tingginya Tingkat Keluhan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kota Palembang	7
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Teoritis	12
1.4.2 Manfaat Praktis.....	12
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.2 Komunikasi Persuasif	13
2.2.1 Pengertian Komunikasi Persuasif	13
2.2.2 Prinsip-Prinsip Komunikasi Persuasif.....	16
2.2.3 Teknik Komunikasi Persuasif	17
2.3 Maladministrasi	17
2.3.1 Bentuk-bentuk Maladministrasi	18
2.4 Penyelenggara Pelayanan Publik	19

2.5	Teori-Teori Komunikasi Persuasif	20
2.5.1	Teori Konsistensi Afektif-Kognitif	20
2.5.2	<i>The Yale Attitude Change Program Theory</i>	21
2.5.3	Teori Social Judgment	21
2.5.4	Teori Komunikasi Persuasif	22
2.6	Teori Komunikasi Persuasif yang Digunakan dalam Penelitian.....	24
2.7	Kerangka Teori	24
2.8	Kerangka Pemikiran	26
2.9	Penelitian Terdahulu	28
BAB III		33
METODE PENELITIAN		33
3.1	Rancangan Penelitian.....	33
3.2	Definisi Konsep	34
3.3	Fokus Penelitian	35
3.4	Unit Analisis	37
3.5	Kriteria Informan dan Informan Terpilih	37
3.5.1	Kriteria Informan	37
3.5.2	Informan Terpilih	38
3.6	Data dan Sumber Data	39
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.7.1	Wawancara mendalam (<i>Indepth interview</i>).....	40
3.7.2	Observasi	41
3.7.3	Studi Dokumentasi.....	42
3.8	Teknik Keabsahan Data	42
3.9	Teknik Analisis Data	44
BAB IV.....		45
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....		45
4.1	Sejarah Ombudsman Republik Indonesia	45
4.2	Profil Instansi.....	47
4.3	Visi Misi	48
4.4	Tugas dan Fungsi.....	49
4.5	Arti Logo	49
4.6	Struktur Organisasi	51
BAB V		52
PEMBAHASAN		52
5.1	Komunikator	55
5.1.1	<i>Attractiveness</i>	56
5.1.2	<i>Credibility</i>	68

5.2	Pesan.....	75
5.2.1	Kualitas Pesan.....	76
5.2.2	Repetisi Pesan.....	84
5.3	Bagaimana Pesan Dikomunikasikan	88
5.3.1	Media.....	89
5.3.2	Komunikasi Langsung	99
5.4	Khalayak.....	109
5.4.1	Karakteristik Khalayak	111
5.4.2	Wawasan	116
5.5	Diskusi.....	120
BAB VI.....		129
KESIMPULAN DAN SARAN		129
6.1	Kesimpulan.....	129
6.2	Saran.....	130
DAFTAR PUSTAKA.....		132
LAMPIRAN 1		137
LAMPIRAN II		142
LAMPIRAN III.....		185
LAMPIRAN IV		190

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Komponen Standar Pelayanan Publik.....	4
Tabel 1.2. Hasil Survei Persepsi Maladministrasi Tahun 2017.....	6
Tabel 1.3. Data Laporan Masuk Pengaduan Masyarakat Tahun 2020 Ombudsman RI Perwakilan Sumsel.....	7
Tabel 1.4. Data Laporan Masuk Pengaduan Masyarakat Tahun 2019 Ombudsman RI Perwakilan Sumsel.....	11
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1. Fokus Penelitian	36
Tabel 5.1. Temuan Dimensi Komunikator	55
Tabel 5.2. Kode Etik dan Kode Perilaku Insan Ombudsman.....	72
Tabel 5.3. Temuan Dimensi Pesan.....	75
Tabel 5.4. Temuan Dimensi Bagaimana Pesan Dikomunikasikan.....	89
Tabel 5.5. Kegiatan Bidang Pencegahan Maladministrasi 2021.....	103
Tabel 5.6. Temuan Dimensi Khalayak.....	110

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1. Alur Pemikiran	26
Bagan 4.1. Stuktur Organisasi	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Bentuk Maladministrasi	18
Gambar 5.1. Komunikator dalam <i>Workshop</i> Pendampingan Penilaian Kepatuhan 2021	65
Gambar 5.2. Komunikator dalam Memberikan Materi Peningkatan Kualitas Layanan di Kanwil Kemenkumham Sumsel	66
Gambar 5.3. Komunikator sebagai Narasumber dalam FGD BPS Sumsel	66
Gambar 5.4. Pernyataan Kepala Perwakilan Ombudsman Sumsel tentang Zona Integritas	83
Gambar 5.5. Kabar Perwakilan Sumsel	92
Gambar 5.6. Halo Palembang, Ombudsman RI Sumsel	93
Gambar 5.7. Akun Instagram Ombudsman RI Perwakilan Sumsel	94
Gambar 5.8. Halaman Facebook Ombudsman RI Perwakilan Sumsel	95
Gambar 5.9. Layanan Pengaduan Daring Ombudsman	97
Gambar 5.10. Penerimaan Mahasiswa Magang	101
Gambar 5.11. Ombudsman <i>Goes to</i> Kecamatan	102
Gambar 5.12. Pekan Layanan Publik	102
Gambar 5.13. Kelas Pelayanan Publik.....	103

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN I : Pedoman Wawancara
LAMPIRAN II : Transkrip Wawancara
LAMPIRAN III : Dokumentasi Kegiatan
LAMPIRAN IV : Plagiarisme

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang baik merupakan hak bagi setiap warga negara Indonesia, sebagaimana tertulis di dalam konsideran UU No 25 tahun 2009 yaitu negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat UUD Negara Republik Indonesia tahun 1945. Standar penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam UU No 25 Tahun 2009, di mana standar pelayanan tersebut dijadikan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan serta acuan bagi penilaian kualitas pelayanan, sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pada praktiknya, banyak penyelenggara pelayanan publik belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan publik sesuai dengan undang-Undang tersebut. Hal ini menjadi salah satu cikal bakal terjadinya potensi maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebagai rangka dalam menangani permasalahan maladministrasi di Indonesia, maka pemerintah membentuk sebuah lembaga negara dengan kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh pemerintah terasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Badan Hukum Milik Negara juga Swasta atau perseorangan yang menyelenggarakan pelayanan publik di mana sumber sebagian atau seluruh dananya berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja (APBN) dan atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Lembaga tersebut dinamai Ombudsman Republik Indonesia.

Layaknya sebuah adagium “Lebih baik mencegah daripada megobati”, Ombudsman melalui kewenangannya bertugas untuk melakukan upaya pencegahan maladministrasi oleh penyelenggara pelayan publik sebelum persoalan maladministrasi semakin bertambah. Berdasarkan temuan peneliti ketika melakukan prapenelitian, Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi

Laporan Ombudsman RI Perwakilan Sumsel mengatakan bahwa maladministrasi menjadi permasalahan yang cukup serius dan banyak menimbulkan kerugian, mulai dari pelayanan publik yang buruk dan tidak sesuai prosedur hingga taraf tertinggi dari dampak maladministrasi adalah tindak korupsi oleh penyelenggara pelayanan publik. Maka dari itu pencegahan maladministrasi menjadi suatu proses penting yang dilakukan Ombudsman dalam menangani permasalahan maladministrasi di Indonesia. Sebagai lembaga negara pengawas, Ombudsman tidak memberikan sanksi hukum secara mutlak seperti yang dilakukan oleh lembaga penegak hukum. Hal tersebut membuat beberapa oknum penyelenggara pelayanan publik masih “menormalisasikan” tindak maladministrasi. Maka dari itu, adapun salah satu cara yang dapat dilakukan Ombudsman dalam tindak pencegahan ialah melalui komunikasi persuasif, sebagaimana tertulis dalam isi penjelasan umum Undang-undang No 37 tahun 2008 pada paragraf kesepuluh yang menyebutkan bahwa Ombudsman diutamakan menggunakan pendekatan persuasif dalam melaksanakan tugasnya.

Komunikasi persuasif sebagai upaya untuk meyakinkan orang lain agar melakukan tindakan seperti yang diharapkan komunikator dengan cara membujuk tanpa adanya paksaan ataupun kekerasan (Widjaja, 2002:67). Teknik yang dilakukan dalam komunikasi persuasif bersifat mengajak, mempengaruhi atau membujuk. Seorang komunikator yang melakukan komunikasi persuasif memiliki tujuan berupa perubahan perilaku, sikap, pendapat, serta perubahan sosial dari komunikan sesuai dengan yang disampaikan oleh komunikator.

Status quo yang terjadi menjadi sangat menarik untuk ditilik lebih lanjut mengenai Komunikasi Persuasif dari Ombudsman dalam rangka mencegah maladministrasi, dengan alasan sebagai berikut:

1.1.1 Ombudsman merupakan Lembaga Negara Pengawas Penyelenggara Pelayanan Publik di Indonesia

Pada awalnya, Ombudsman disebut sebagai Komisi Ombudsman Nasional yang didirikan pada 10 Maret 2000. KON bertransformasi menjadi Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2008 sebagai peralihan status dari sebuah

komisi menjadi lembaga negara yang tetap dan bersifat independen serta tidak memiliki hubungan organik dengan pemerintahan atau instansi lainnya guna mengoptimalkan fungsi, tugas, dan wewenang dari Ombudsman yaitu dalam Undang-undang No 37 tahun 2008. Lembaga pengawas pelayanan publik ini memiliki perwakilan di setiap Provinsi dengan tujuan mendekatkan fungsi Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik kepada masyarakat di tiap daerah di Indonesia, salah satunya adalah Ombudsman RI Perwakilan Sumsel.

Salah satu tugas Ombudsman Sumsel adalah melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kegiatan tersebut mencakup; menyebarluaskan informasi terkait fungsi, tugas, dan kewenangan Ombudsman sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik, menjalin hubungan dengan instansi pemerintah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, melakukan kajian dalam rangka menggali potensi dan pencegahan maladministrasi di lingkungan instansi pelayanan publik, menyelenggarakan survei kepatuhan standar layanan, dan sosialisasi kepada masyarakat dan instansi pemerintah terkait pelayanan publik.

Mantan anggota KON, Teten Masduki dalam portal berita *online* CNN Indonesia menyebutkan, salah satu kekuatan dari Ombudsman untuk membangun kepercayaan publik meningkat terhadap Ombudsman ialah sikap netral atau independen yang telah dan terus dibangun oleh insan Ombudsman. Selain itu, Ombudsman berperan penting untuk memberikan pengaruh (*Magistur of Influence*), yakni melalui pendekatan menyentuh kesadaran dan komitmen pribadi dari para pejabat publik untuk taat hukum dan prosedur. Hal tersebut selaras dengan bunyi paragraf kesepuluh penjelasan umum UU No 37 tahun 2008 yaitu, Ombudsman dituntut untuk mengutamakan pendekatan persuasif kepada para pihak agar Penyelenggara Negara dan Pemerintahan mempunyai kesadaran sendiri dapat menyelesaikan laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ombudsman dalam melakukan tugas upaya pencegahan maladministrasi diutamakan menggunakan pendekatan komunikasi persuasif, seperti melakukan sosialisasi, membangun relasi dengan instansi pelayanan publik,

memberikan informasi terkait Ombudsman kepada publik, dan lain sebagainya. Ombudsman lebih mengutamakan pendekatan persuasif dalam menjalankan tugas, fungsi, dan wewenangnya dengan mengedepankan cara-cara persuasif dan kemitraan, (Hakim, 2015).

1.1.2 Indeks Persepsi Maladministrasi Sumsel Masuk Ke Dalam Kategori Rendah

Indeks Persepsi Maladministrasi merupakan survei yang bertujuan untuk mengukur tingkat kenyamanan masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai standar layanan dan interaksi masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik terkhusus di bidang pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan dan perizinan. Adapun unsur nyaman masyarakat dalam mengakses pelayanan publik meliputi komponen standar pelayanan dalam Undang-undang No 25 tahun 2009, yang dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Komponen Standar Pelayanan Publik

No	Komponen
1.	Dasar hukum
2.	Persyaratan
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur.
4.	Jangka waktu penyelesaian
5.	Biaya/tariff
6.	Produk Pelayanan
7.	Sarana, prasarana, dan fasilitas
8.	Kompetensi pelaksana
9.	Pengawasan internal
10.	Penanganan aduan, saran, dan masukan
11.	Jumlah Pelaksana
12.	Jaminan pelayanan yang memeberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar layanan

13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari resiko keragu-raguan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana

Sumber: Komponen Standar Pelayanan, UU No 25 Tahun 2009

Pada tahun 2017, Ombudsman mengadakan survei indeks persepsi maladministrasi (Inperma) kepada sebelas sampel Provinsi di Indonesia. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik serta tingkat maladministrasi yang terjadi. Survei dilakukan menggunakan metode penelitian quota sampling dengan jumlah responden sebanyak 3.080 orang yang secara langsung ditemui di unit layanan rumah sakit pemerintah, sekolah dasar, sekolah menengah, sekolah menengah atas negeri, dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil). Selain itu, Dinas Pelayanan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di kabupaten/kota di sebelas provinsi tersebut juga dijadikan sampel.

Melansir dari laman Ombudsman.go.id, Adrianus Meliala, Anggota Ombudsman mengatakan, dalam survei ini terdapat dua dimensi penelitian. Pertama, penyimpangan standar pelayanan dengan indikator maladministrasi berupa penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, dan permintaan imbalan. Kedua, penyimpangan perilaku pelayan publik yang indikatornya adalah tidak kompeten, tidak patut, dan diskriminasi dalam pelayanan. Berikut perolehan penilaian inperma 2017:

Tabel 1.2**Hasil Survei Persepsi Maladministrasi Tahun 2017**

No.	Penilaian Tahun 2017		
	Provinsi	Nilai	Kategori
1	Bali	4,46	Maladministrasi Rendah
2	Kep. Bangka Belitung	4,68	Maladministrasi Rendah
3	Jawa Tengah	4,82	Maladministrasi Rendah
4	Kalimantan Selatan	4,91	Maladministrasi Rendah
5	Sumatera Selatan	4,96	Maladministrasi Rendah
6	Sumatera Barat	5,02	Maladministrasi Rendah
7	Jawa Timur	5,17	Maladministrasi Rendah
8	Bengkulu	5,19	Maladministrasi Rendah
9	Lampung	5,19	Maladministrasi Rendah
10	Kalimantan Tengah	5,23	Maladministrasi Rendah
11	Riau	5,38	Maladministrasi Rendah

Sumber: Laporan Hasil Kompetensi Penyelenggara, 2017.

Berdasarkan hasil survei Inperma tahun 2017 di atas, dari sebelas provinsi yang dijadikan sampel, maka kesebelas provinsi tersebut masuk ke dalam kategori maladministrasi rendah. Provinsi Bali dengan perolehan nilai 4,46 menjadi provinsi dengan nilai persepsi maladministrasi terendah sedangkan Provinsi Riau dengan nilai 5,38 menjadi provinsi dengan nilai persepsi maladministrasi tertinggi. Sumatera Selatan (Sumsel) menjadi Provinsi dengan kategori nilai persepsi maladministrasi yaitu 4,96. Rendahnya tingkat persepsi maladministrasi di Sumsel menjadi suatu bentuk penghargaan sekaligus keberhasilan bagi Ombudsman Perwakilan Sumsel selaku lembaga negara yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Inperma kembali dilakukan pada tahun 2019 dengan sampel sepuluh provinsi yang belum pernah dilaksanakan Survei sebelumnya yaitu, Aceh, D.I

Yogyakarta, Kalimantan Utara, Sulawesi Utara, Gorontalo, Sulawesi Tengah, Nusa Tenggara Barat, Maluku Utara, Maluku, Papua. Sedangkan pada tahun 2020, Survei Inperma tidak dilaksanakan karena terkendala pandemi virus Covid-19. Maka dari itu, data pada tahun 2017 dianggap masih relevan dengan situasi yang ada.

1.1.3 Tingginya Tingkat Keluhan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kota Palembang

Provinsi Sumatera Selatan terdiri dari 12 Pemerintahan Kabupaten dan 4 (empat) Pemerintahan Kota dengan Kota Palembang sebagai Ibu Kota Provinsinya. Jika ditilik lebih lanjut, Kota Palembang merupakan kota dengan tingginya tingkat keluhan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, melalui laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Sumsel.

Tabel 1.3
Data Laporan Masuk Pengaduan Masyarakat Tahun 2020
Ombudsman RI Perwakilan Sumsel

No	Kota/Kabupaten	Jumlah	Persen
1.	Kota Palembang	95	57%
2.	Kab. Musi Banyuasin	12	7%
3.	Tidak Diketahui	10	6%
4.	Kab. Banyuasin	9	5%
5.	Kab. Ogan Komering Ilir	7	4%
6.	Kab. Muara Enim	6	4%
7.	Kab. Lahat	5	3%
8.	Kab. Ogan Ilir	5	3%
9.	Kota Prabumulih	5	3%
10.	Kab. Ogan Komering Ulu	3	2%

11.	Kab. Ogan Komering Ulu Ti	3	2%
12.	Kota Lubuk Linggau	3	2%
13.	Kota Adm. Jakarta Pusat	2	1%
14.	Kab. Ogan Komering Ulu Se	1	<1%
15.	Kab. Penukal Abab Lematani	1	<1%
16.	Kota Pagar Alam	1	<1%
	Total Laporan	168	100%

Sumber: Bidang Penyerahan dan Verifikasi Laporan
Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan

Kota Palembang, berdasarkan **Tabel 1.3.** merupakan Kota yang menyumbang paling banyak laporan masuk terkait pengaduan masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik yaitu sebanyak 95 laporan masuk dalam kurun waktu tahun 2020.

Laporan masuk terkait aduan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kota Palembang terjadi pada beberapa sektor dengan substansi laporan berupa pedesaan, agrarian, pendidikan, kepegawaian, ketenagakerjaan, kepolisian, perbankan, kesehatan, pajak, perizinan, energi dan kelistrikan, jaminan sosial, kejaksaan, peradilan, administrasi kependudukan, lingkungan hidup, listrik, informasi publik, air, dan lembaga pemasyarakatan. Berdasarkan catatan akhir tahun 2020 Ombudsman RI Perwakilan sumsel, Kelompok instansi terlapor yang paling banyak berasal dari substansi pemerintahan daerah, pendidikan, BUMN/BUMD, dan kepolisian.

Kota Palembang sebagai Ibukota Provinsi Sumsel menjadi wilayah pusat pemerintahan, selain itu ibukota provinsi juga menjadi perwajahan dari provinsi itu sendiri, dengan kata lain ibukota provinsi menjadi *role mode* bagi daerah-daerah yang ada di provinsi tersebut. Palembang sebagai salah satu kota yang mengupayakan terwujudnya *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.38. Tahun 2017. Susanto dkk (2014:73) menyebutkan terdapat prinsip-prinsip dalam penyelenggaraan *good governance* yaitu akuntabilitas, transparansi, lembaga

dan seluruh proses pemerintahan harus melayani semua pihak tanpa diskriminasi, dan berorientasi konsensus.

Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan memiliki peran dalam membantu mewujudkan upaya Kota Palembang menuju *good governance* terutama dalam sektor pelayanan publik. Tingginya laporan masuk terkait pengaduan masyarakat di Kota Palembang menandakan bahwa masih banyak penyelenggara pelayanan publik di Kota Palembang yang melakukan praktik maladministrasi, di mana praktik maladministrasi tentunya tidak sesuai dengan prinsip-prinsip dari *good governance*. Kota Palembang sebagai perwajahan dari Sumsel diharapkan dapat menjalankan *good governance* tanpa adanya potensi dan juga praktik maladministrasi dalam pelayanan publik. Tindak pencegahan dari Ombudsman menjadi sangat penting agar dapat menekan angka maladministrasi yang terjadi di Kota Palembang.

Tindak pencegahan menjadi sangat penting dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Sumsel. Ombudsman sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik bukanlah lembaga yang memiliki kewenangan memberikan sanksi secara mutlak seperti halnya lembaga penegak hukum, melainkan hanya sebatas memberikan sanksi administratif yang telah ditentukan oleh undang-undang dan saran agar penyelenggara pelayanan publik dapat memperbaiki kinerjanya melalui surat rekomendasi yang diberikan. Seperti yang telah disebutkan pada data yang tertera sebelumnya, masih banyak oknum penyelenggara pelayanan publik yang melakukan tindak maladministrasi dibuktikan dengan tingginya tingkat aduan masyarakat menyoal maladministrasi di Kota Palembang.

Oleh karena itu, komunikasi persuasif menjadi sebuah cara yang penting dilakukan dalam pencegahan maladministrasi oleh penyelenggara pelayanan publik, mengingat peran Ombudsman sebagai *Magister of Influence* untuk menjalankan tugas Ombudsman sesuai dengan UU No 37 Tahun 2008 dalam upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepala Keasistenan Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan, Rahma Awaliah mengatakan bahwa Ombudsman dalam melakukan tindak pencega-

han maladministrasi menggunakan pendekatan persuasif. Adapun berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Keasistenan Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan, Rahma Awaliah, yaitu sebagai berikut:

“Ombudsman merupakan lembaga pengawas bukan lembaga penegak hukum. Jadi memang segala sesuatu yang dilakukan oleh Ombudsman pada dasarnya adalah tindak persuasif termasuk pencegahan maladministrasi.” (Sumber: Hasil wawancara pra-riset, 30 Maret 2021).

Hingga tahun 2020 Ombudsman Sumsel mencatat terjadinya penurunan angka laporan masuk pengaduan masyarakat menyoal maladministrasi oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal tersebut dibuktikan dengan data penurunan laporan masuk pengaduan masyarakat dari tahun 2019 ke tahun 2020.

Tabel 1.4
Data Laporan Masuk Pengaduan Masyarakat Tahun 2019
Ombudsman RI Perwakilan Sumsel

No	Kota/Kabupaten	Jumlah	Persen
1.	Kota Palembang	148	59%
2.	Tidak diketahui	24	7%
3.	Kab. Banyuasin	12	6%
4.	Kab. Ogan Ilir	12	5%
5.	Kab. Ogan Komering Ilir	10	4%
6.	Kab. Empat Lawang	9	4%
7.	Kab. Musi Banyuasin	9	3%
8.	Kota Prabumulih	6	3%
9.	Kota Lubuk Linggau	5	3%
10.	Kab. Muara Enim	4	2%
11.	Kab. Ogan Komering Ulu	4	2%

12.	Kab. Musi Rawas	3	2%
13.	Kota Adm. Jakarta Pusat	3	1%
14.	Kab. Ogan Komering Ulu Se	2	<1%
15.	Kab. Ogan Komering Ulu Ti	1	<1%
	Total Laporan	168	100%

*Sumber: Bidang Penyerimaan dan Verifikasi Laporan
Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan*

Pada tahun 2019, Kota Palembang menyumbang sebanyak 148 laporan masuk pengaduan masyarakat, seperti yang tertera pada Tabel 1.4. Kemudian di tahun 2020 seperti yang tertulis di Tabel 1.3, laporan masuk pengaduan masyarakat menyoal maladministrasi mengalami penurunan yakni berjumlah 95 laporan masuk. Penurunan terjadi tidak begitu signifikan, namun hal tersebut menjadi bukti bahwa pencegahan maladministrasi yang dilakukan oleh Ombudsman Sumsel dapat dilihat hasilnya.

Selain itu, komunikasi persuasif juga dilakukan ombudsman dalam memberi pemahaman mengenai maladministrasi itu sendiri, agar masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik tidak melakukan tindakan maladministrasi sebagai upaya pencegahan. Maka dari itu, Peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai Komunikasi Persuasif Ombudsman Perwakilan Sumsel dalam mencegah maladministrasi oleh penyelenggara pelayanan publik di Kota Palembang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan indikasi permasalahan yang telah diuraikan di atas maka dirumuskanlah masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana komunikasi persuasif Ombudsman RI Perwakilan Sumsel dalam mencegah maladministrasi oleh penyelenggara pelayanan publik di Kota Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui komunikasi persuasif Ombudsman RI Perwakilan Sumsel dalam mencegah maladministrasi oleh penyelenggara pelayanan publik di Kota Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pembaca dan juga dapat dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya dengan topik bahasan serupa. Selain itu, hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat turut berkontribusi dalam menambah sumber pengetahuan dan referensi dalam bidang Ilmu Komunikasi terutama dalam kajian yang berkaitan dengan komunikasi persuasif.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta masukan berupa kritik dan saran yang membangun bagi pihak khususnya Ombudsman Perwakilan Sumsel selaku Lembaga negara yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Sumsel terutama dalam komunikasi persuasif mengenai pencegahan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Bungin, Burhan. 2007. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Cangara, H. Hafied. 2018. *Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Ketiga*. Depok: Rajawali Pers.
- Creswell, J. W. 2010. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar.
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu, Teori, Dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- _____. 2004. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- _____. 2011. *Ilmu Komunikasi (Teori dan Praktek)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hendri, Ezi. 2019. *Komunikasi Persuasif Pendekatan dan Strategi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Kuswana, Sunaryo W. 2012. *Taksonomi Kognitif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Liliweri, Alo. 2015. *Komunikasi Antarpersonal*. Jakarta: Prenadamedia.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumberdaya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Maulana, H., & Gumelar, G. 2013. *Psikologi Komunikasi, dan Persuasi*. Jakarta: Akademia Permata.
- Moelong, Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Morissan. 2013. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Mowen, John dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Muhammad, Arni. 2017. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi (Suatu Pengantar)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Myers, David G. 2012. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.

- Nurtjahjo, Hendra, Yustus Maturbons dan Diani Indah Rachmitasari. 2013. *Memahami Maladministrasi*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.
- Pratminingsih, Sri Astuti. 2006. *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Purwanto, Dr. Erwan Agus, dkk. 2017. *Modul Pelatihan Dasar Calon PNS Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Rakhmat, Jalaludin. 2011. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- _____. 2012. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ritonga, M Jamiluddin. 2005. *Tipologi Pesan Persuasif*. Jakarta: Grasindo.
- Robbins dan Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ruliana, Poppy. 2018. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Sadjijono. 2008. *Memahami Bab Pokok Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta: Laksbang Persindo.
- Sendjaja, Sasa Djuarsa. 2005. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Shimp, Terence A. 2007. *Intergrated Marketing Communication in Advertising and Promotion*. Edisi Ketujuh. New York: McGrawHill.
- Soemirat, Hidayat dan Asep Suryana. 2014. *Komunikasi Persuasif*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sudjiono, Anas. 2009. *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widjaja, H.A.W. 2020. *Komunkasi (Komunikasi dan Hubungan Masyarakat)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendikia.

Sumber Jurnal

- Fitriah, Maria dan Ike Atikah Ratna Mulyani. 2015. *Pengaruh Komunikasi Persuasif dalam penyuluhan Produksi Pangan Industri Rumah Tangga terhadap Perubahan Sikap ara Usaha Kecil Menengah (UKM) di Kota Bogor*. Jurnal Komunikasi Pembangunan, Vol.13, No.2, Universitas Djuanda. Juli 2015.
- Hadi, Ido Prijana. 2011. *Pengguna Media Interaktif sebagai Kenyataan Maya*:

Studi Resepsi Khalayak Suara Surabaya.net sebagai Media Interaktif. *Aspikom*, 1, 231-244

Hakim, Adhar. 2015. *Fungsi dan Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat dalam Mendorong Kepatuhan Pemerintah Daerah terhadap Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. *Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan*, Vol, 3, No. 7, April 2015.

Indrawati. 2019. Analisis Elaboration Likelihood Model dalam Kalimat Persuasi Kampanye Presiden 2019 di Facebook. *Undas Vol 15, No 2*. Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Selatan: Desember 2019.

Johar, Diah Syafita. 2015. Pengaruh AIDA (Attention, Interest, Desire, Action) Terhadap Efektifitas Iklan Online (Survei pada Pembeli di Toko Online Adorable Project). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol 26 No. 1, Universitas Brawijaya: September 2015.

Nabawi, Muhammad, dkk. 2018. *Peranan Komunikasi Persuasif dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan*. *eJournal Ilmu Komunikasi*, 6, (3) 2018:674-687 , Universitas Mulawarman.

Susanto, Dwi, Dian Anggraeni dan Yuanita Rahmawati. 2014. *Pengaruh Good Governance Terhadap Kualitas Pemberian Layanan Publik*. *Jurnal Paradigma*, Vol.12, No. 02, Agustus 2014.

Sumber Skripsi

Arista, Yodi. 2018. *Peran Ombudsman Perwakilan Aceh dalam Mencegah Maladministrasi di Kota Banda Aceh*. Skripsi. Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Ranirry.

Karlinda, Diatsu. 2013. *Teknik Komunikasi Persuasif untuk Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa Kelas X Program Keahlian Administrasi Perkantoran di SMK Muhammadiyah 2 Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Pratama, Novi Wahyu. 2018. *Komunikasi Persuasif dalam Membangun Kesehatan Lingkungan di Desa Rejeni Krembung Sidoarjo*. Skripsi.

Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Sumber Lainnya

- Istiamuji, Nurul. 2019. Ombudsman: Pengetahuan Masyarakat terhadap Maladministrasi Masih Rendah. <https://www.ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-pengetahuan-masyarakat-terhadap-maladministrasi-masih-rendah>. Diakses pada 15 Januari 2021.
- Muzzayyin, Arif Hulwan. 2018. Ombudsman, Lembaga Pengawas Tanpa ‘Taji’. <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20180328094040-12-286459/ombudsman-lembaga-pengawas-tanpa-taji>. Diakses pada 20 Januari 2021.
- Ombudsman Perwakilan Sumatera Selatan. 2020. Tiga Kasus Dugaan Maladministrasi Sekolah di Palembang Dilaporkan ke Ombudsman Sumsel. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/pwk-tiga-kasus-dugaan-maladministrasi-sekolah-di-palembang-dilaporkan-ke-ombudsman-sumsel>. Diakses pada 25 Januari 2021.
- Ombudsman RI Perwakilan Sumsel. 2020. Catatan Akhir Tahun Perwakilan Sumatera Selatan Tahun 2020 “Mengawal Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19”. Ombudsman RI Perwakilan Sumsel.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2008. Undang-Undang Republik Indonesia No. 37 Tahun 2008. Ombudsman Republik Indonesia.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009. Ombudsman Republik Indonesia.
- Renaldo, Hendri dan Diani Indah Rachmitasari. 2017. Laporan Hasil Kajian Kompetensi Penyelenggara. Ombudsman Republik Indonesia.
- Salinan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Insan Ombudsman.