

**RESPONSIVITAS OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN SUMATERA SELATAN DALAM MENANGANI
LAPORAN MALADMINISTRASI**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**



Oleh:

**Kristina Prasetya Wijaya
NIM. 07011181823023**

Konsentrasi Keuangan Negara dan Fiskal

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDRALAYA, OGAN ILIR
JUNI 2022**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**RESPONSIVITAS OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN SUMATERA SELATAN DALAM MENANGANI
LAPORAN MALADMINISTRASI**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**

Oleh :

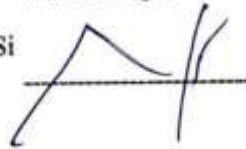
Kristina Prasetya Wijaya

07011181823023

Pembimbing I

1. Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 19631106 199003 001

Tanda Tangan



Tanggal

4/8 2022

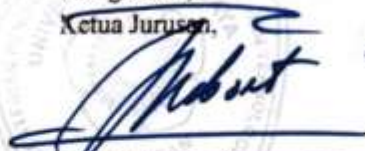
Pembimbing II

2. Januar Eko Aryansyah, S.IP., SH., M.Si
NIP. 19880127 201903 005



4/8 2022
Aryansyah

Mengetahui,
Ketua Jurusan,



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

**RESPONSIVITAS OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN SUMATERA SELATAN DALAM MENANGANI
LAPORAN MALADMINISTRASI**

Skripsi

Oleh :

Kristina Prasetya Wijaya
0701181823023

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 13 Juli 2022

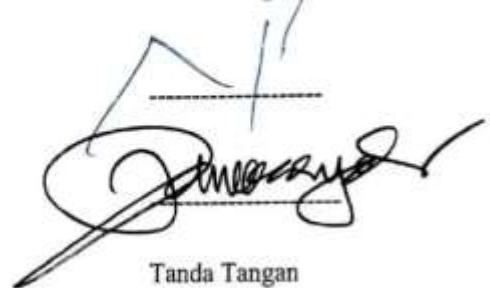
Pembimbing :

1. Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 19631106 199003 001
2. Januar Eko Aryansyah, S.IP., SH., M.Si
NIP. 19880127 201903 005

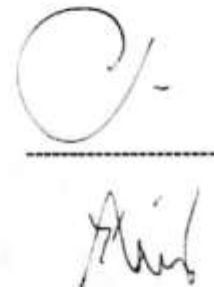
Penguji :

1. Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM
NIP. 19581119 198503 1 003
2. Drs. Syaifudin Zakir, M.Sc
NIP. 19651207 199207 1 004

Tanda Tangan



Tanda Tangan



Mengetahui,



PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kristina Prasetya Wijaya

NIM : 07011181823023

Tempat dan tanggal lahir : Palembang, 10 Agustus 2000

Program Studi/Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan Dalam Menangani Laporan Maladministrasi

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 pengarahan 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, 30 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,



Kristina Prasetya Wijaya

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Tidak mustahil bagi orang biasa untuk memutuskan menjadi luar biasa”

**Atas rahmat Tuhan Yang Maha Esa,
Skripsi ini saya persembahkan pada:**

1. Kedua Orang Tua Tercinta,
Ayahanda Liong Kwet Yung
dan Ibunda Vivi
2. Keempat Saudara dan
Saudariku (Inka, Nico, Alvin
dan Jordy)
3. Keluargaku, kerabat dekatku
dan teman-temanku
4. Teman-teman seperjuangan
Administrasi Publik 2018
5. Almamaterku


ABSTRAK

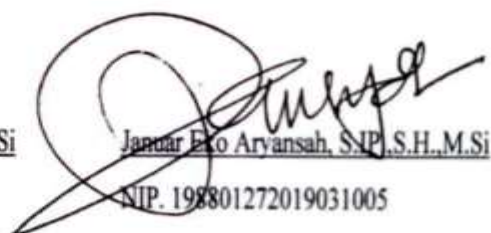
Penelitian ini berjudul "Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan Dalam Menangani Laporan Maladministrasi". Responsivitas merupakan daya tanggap dan tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Karena kinerja pelayanan publik belum optimal, sehingga banyak masyarakat yang melapor tentang kinerja pemberi layanan kepada Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan dalam menangani laporan maladministrasi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, sumber data adalah data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan dalam menangani laporan maladministrasi terkait kemampuan merespon, ketepatan melayani, kecermatan melayani dan merespon keluhan sudah responsif. Namun untuk kategori kecepatan melayani dan melayani dengan tepat waktu masih belum responsif. Adapun faktor penghambat bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang masih kurang serta sarana dan prasarana yang kurang memadai.

Kata Kunci: Responsivitas, Ombudsman, Laporan Maladministrasi.

Pembimbing I

Pembimbing II


Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001



Januar Eko Aryansah, S.IP., S.H., M.Si
NIP. 198801272019031005

Indralaya, Juni 2022

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sriwijaya,


Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

This research is entitled "Responsivity of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of South Sumatra in Handling Maladministration Reports". Responsiveness is the responsiveness and responsibility of public service providers to meet the needs of the community. Because the performance of public services is not optimal, so many people report about the performance of service providers to the Indonesian Ombudsman Representative for South Sumatra. This study aims to see the extent of responsiveness of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of South Sumatra in dealing with reports of maladministration. This study uses a qualitative descriptive method, the data sources are primary data and secondary data, data collection techniques through interviews, observation and documentation. The results showed that the responsiveness of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of South Sumatra in handling maladministration reports related to the ability to respond, accuracy of service, accuracy in serving and responding to complaints was responsive. However, for the category of serving speed and serving on time, it is still not responsive. The inhibiting factors for the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of South Sumatra are Human Resources (HR) which are still lacking and inadequate facilities and infrastructure.


Keywords: Responsiveness, Ombudsman, Maladministration Report.

Advisor I

Advisor II


Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si

NIP. 196311061990031001


Januar Eko Aryansah, S.JP., S.H., M.Si


NIP. 198801272019031005

Indralaya, June 2022

Head of the department of Public Administration

Faculty of Social Science and Political Science

Sriwijaya University,


Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karunia-Nya skripsi dengan judul “Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan Dalam Menangani Laporan Maladministrasi” dapat diselesaikan dengan baik dengan waktu yang telah ditentukan.

Penelitian ini dimaksudkan sebagai sebuah syarat untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mencapai Sarjana Strata (S1) Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di universitas Sriwijaya. Penulis menyadari bahwa dalam proses pembuatan skripsi ini, terdapat berbagai pihak yang telah membantu Penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orangtua dan keluarga, yang selalu memberikan doa dan berbagai dukungan kepada penulis.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si selaku Pembimbing I yang telah memberikan waktunya serta memberikan saran dan masukan untuk membantu penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Januar Eko Aryansyah, S.IP., S.H., M.Si selaku Pembimbing II yang telah membimbing, mengarahkan, memberikan waktu serta memberikan saran untuk penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh dosen jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu kepada penulis sejak awal hingga akhir masa perkuliahan.
9. Mbak Ita selaku Staf Administrasi Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya yang selalu membantu penulis perihal teknis perkuliahan dan administrasi.
10. Seluruh Keluarga Besar Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan.

11. Adelia, Desy, Helen, Cristin, Intan, Angel, Sania, Adinda, Okta, dan Nispa yang telah membantu penulis terutama dalam hal administrasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan waktu yang telah ditentukan.
12. Teman-teman seperjuangan khususnya Angkatan 2018 Ilmu Administrasi Publik Indralaya dan bukit yang telah berjuang Bersama selama masa perkuliahan.

Besar harapan penulis agar nantinya skripsi ini mampu memberikan manfaat dan menjadi referensi untuk kita semua khususnya dibidang Ilmu Administrasi Publik.

Akhir kata, peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan Skripsi ini. Semoga Tuhan, senantiasa memberikan karunia dan berkat-Nya atas semua kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Dalam penulisan ini tentunya masih terdapat kekurangan disana sini, oleh sebab itu peneliti mengharapkan kritik dan saran membangun dari segala pihak untuk kebaikan dimasa mendatang. Atas perhatian dan Kerjasamanya peneliti sampaikan terimakasih.

Indralava. Juni 2022



Kristina Prasetya Wijaya

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
BAB I.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian.....	14
1. Manfaat Teoritis.....	14
2. Manfaat Praktis.....	14
BAB II.....	15
A. Landasan Teori.....	15
1. Manajemen Publik.....	15
2. <i>Good Governance</i>	15
3. Responsivitas.....	17
4. Konsep Pelayanan Publik.....	19
5. Maladministrasi.....	24
B. Penelitian Terdahulu.....	28
C. Kerangka Pemikiran.....	34
BAB III.....	35
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Desinisi Konsep.....	35
C. Fokus Penelitian.....	36
D. Unit analisis data.....	37

E. Jenis dan Sumber Data	37
F. Informan Kunci Penelitian	38
a. Wawancara mendalam	38
b. Observasi	39
c. Dokumentasi.....	39
H. Teknik Analisis Data.....	40
I. Teknik Keabsahan Data	41
J. Sistematika Penulisan.....	41
BAB IV.....	43
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
a. Sejarah Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan .	43
b. Visi dan Misi Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan	45
c. Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan	46
d. Sumber Daya Manusia (SDM) dan Struktur Organisasi Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan.....	48
B. Hasil dan Pembahasan.....	52
a. Laporan Maladministrasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan Tahun 2021	52
b. Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan Dalam Menangani Laporan Maladministrasi	55
c. Faktor Penghambat Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan dalam Menyelesaikan Laporan Maladministrasi	68
BAB V	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Jumlah laporan maladministrasi tahun 2019-2021	5
Tabel 2 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3 Fokus Penelitian	33
Tabel 4 Informan penelitian	35
Tabel 6 Jumlah Pegawai	46
Tabel 7 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor 2021	50
Tabel 8 Laporan Masyarakat Berdasarkan Jenis Maladministrasi 2021	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka berpikir	31
Gambar 2 Struktur Organisasi dan Tata Kerja	49
Gambar 3 Dokumentasi Wawancara Bersama Informan	83

DAFTAR LAMPIRAN

Pedoman Wawancara	74
Surat Tugas	78
Kartu Bimbingan Usulan Skripsi Pembimbing I.....	79
Kartu Bimbingan Usulan Skripsi Pembimbing II.....	80
Kartu Perbaikan Seminar Proposal.....	81
Izin Penelitian Instansi.....	82
Dokumentasi.....	83
Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing I	85
Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing II.....	86

DAFTAR SINGKATAN

APD	: Alat Pelindung Diri
BKN	: Badan Kepegawaian Negara
BMN	: Barang Milik Negara
BPKSDM	: Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
CASN	: Calon Aparatur Sipil Negara
DPRD	: Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
HAM	: Hak Asasi Manusia
KKN	: Korupsi Kolusi Nepotisme
LHAP	: Laporan Hasil Akhir Pemeriksaan
LHP	: Laporan Hasil Pmeriksaan
PBB	: Pajak Bumi Bangunan
PVL	: Penerimaan Verifikasi Laporan
RCO	: Respon Cepat Ombudsman
RI	: Republik Indonesia
Riksa	: Pemeriksa Laporan
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SDM	: Sumber Daya Manusia
SK	: Surat Keterangan
SOP	: Standar Operasional Prosedur
SPPT	: Surat Pemberitahuan Pajak Terutang
TKS	: Tenaga Kerja Sukarela
TMS	: Tidak Memenuhi Syarat
UU	: Undang-undang

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi negara dalam rangka menciptakan kesejahteraan rakyat. Pelayanan publik yang berkualitas dan bermutu merupakan hak yang harus didapat oleh setiap warga negara Indonesia. Mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai pondasi untuk memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh masyarakat. Salah satu prinsip *Good Governance* yaitu responsivitas menjelaskan bagaimana kemampuan penyelenggara publik menjalankan tugas dan fungsinya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Dwiyanto,2006:51).

Peran pemerintah dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat dikenal dengan istilah pelayanan publik. Banyak orang belum memiliki pengalaman positif pemerintah dan banyak lagi yang terus menyuarakan ketidakpuasan mereka terhadap buruknya kualitas layanan publik yang disediakan pemerintah.

Untuk memberikan pelayanan publik, penyedia layanan harus memenuhi hak-hak sipil dan persyaratan pemerintah, tetapi masyarakat umum memiliki banyak keluhan, seperti biaya birokrasi yang tinggi, lamanya waktu dan kompleksitas yang terlibat dalam membrikan pelayanan publik, dan ketersediaan hanya beberapa fasilitas. Masih banyak penyedia layanan publik yang memandang diri mereka sebagai agen penguasa, daripada pelayan yang melayani masyarakat, meskipun ada kekhawatiran tentang layanan yang mereka berikan. Akibatnya, masyarakat dipandang sebagai pihak yang melayani daripada pihak yang dilayani bukan sebagai agen pelayan yang melayani masyarakat. Dan masyarakat diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani.

Buruknya pelayanan publik berimplikasi pada kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara layanan. Buruknya pelayanan publik menjadi salah satu variabel penting yang membuat munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik mutlak diperlukan agar *image* buruk masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki, karena dengan perbaikan kualitas pelayanan publik yang semakin baik dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali.

Untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik maka dibentuklah Komisi Ombudsman Nasional. Ombudsman Republik Indonesia dibentuk pada masa pemerintahan Presiden Abdurrahman Wahid. Lembaga Ombudsman Republik Indonesia berdiri pada 20 Maret 2000 berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000. Setelah itu berubah sejalan dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Perubahan yang terjadi adalah perubahan nama, status kelembagaan, ruang lingkup kewenangannya serta beberapa hal yang substansial didalamnya dengan harapan mampu memperkuat kedudukan dan fungsi Ombudsman. Ombudsman Republik Indonesia adalah Lembaga negara yang berwenang mengawasi penyelenggara pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara/Daerah, Badan Hukum Milik Negara dan badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Keberadaan Ombudsman sejak berlakunya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 adalah sebagai lembaga negara bukan sebagai komisi negara lagi seperti sebelumnya. Ini menunjukkan bahwa ombudsman adalah lembaga negara yang permanen sebagaimana lembaga-lembaga negara yang lain. Dalam UU RI No. 37 pasal 2 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menyatakan: “Ombudsman merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya”.

Ombudsman RI memiliki posisi strategis dalam hukum Indonesia karena dibentuk khusus untuk menangani masalah administrasi yang buruk. Ombudsman adalah pilar penting demokrasi dan supremasi hukum Indonesia, serta pengawas sektor publik (Endratno,2020). Ombudsman harus beroperasi baik secara mandiri maupun kolaboratif di dalam suatu organisasi untuk membantu masyarakat menyelesaikan masalah dan menawarkan solusi terkait masalah yang dihadapi (Katsara,2015:11).

Keluhan masyarakat terkait kinerja pelayanan publik mengharuskan Ombudsman, kantor yang bertugas mengawasi layanan tersebut, untuk meningkatkan kinerja mereka. Peningkatan kualitas pelayanan pemerintah sangat penting jika kita ingin mempercepat proses pengawasannya. Kegiatan KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) dalam penyelenggaraan pelayanan publik berasal dari kurangnya kepercayaan terhadap sistem. Banyaknya pengaduan tentang pelayanan publik menunjukkan buruknya kualitas pelayanan tersebut. Akibatnya, jelas bahwa sektor publik terganggu dan tidak efisien. Di banyak negara, Ombudsman telah menjadi alternatif bagi masyarakat untuk menyelesaikan keluhannya mengenai pelayanan

publik karna tidak perlu mengeluarkan biaya, cepat dan kerahasiaan pelapor terlindungi dan aman. Agar dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat di Indonesia Ombudsman membentuk kantor-kantor perwakilan disetiap provinsi.

Dalam perkembangannya, Ombudsman membentuk kantor-kantor perwakilan di seluruh Indonesia setidaknya di tingkat Provinsi. Pada akhir tahun 2012 lalu, sudah terdapat 23 (dua puluh tiga) kantor perwakilan Ombudsman, direncanakan pada tahun 2013 akan dibentuk kantor perwakilan Ombudsman di 9 Provinsi, sehingga secara keseluruhan pada akhir tahun 2013 telah dibentuk perwakilan di 32 (tiga puluh dua) provinsi. Salah satunya kantor perwakilan Ombudsman RI yang berada di Sumatera Selatan.

Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan dibentuk pada 12 Juni 2012. Hadirnya Ombudsman Republik Indonesia diharapkan mampu mewujudkan pemerintahan yang lebih baik dan berkualitas dan bersih dari KKN agar pelayanan publik lebih baik dalam upaya mensejahterakan masyarakat. Namun pada kenyataannya pelayanan publik di Sumatera Selatan masih terjadi maladministrasi yang meliputi penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, permintaan imbalan uang, penyimpangan prosedur, bertindak tidak patut, permintaan imbalan uang, penyimpangan prosedur, berpihak, konflik kepentingan dan diskriminasi. Banyaknya keluhan dari masyarakat membuat Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan harus meningkatkan pelayanannya.

Berdasarkan data jumlah laporan yang diterima Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan, diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 1 Data Jumlah laporan maladministrasi tahun 2019-2021

No	Maladministrasi	Tahun					
		2019		2020		2021	
		Jumlah	Persen	Jumlah	Persen	Jumlah	Persen
1.	Tidak Memberikan Pelayanan	19	20%	32	43%	16	46%
2.	Penundaan Berlarut	24	25%	13	17%	9	26%
3.	Penyimpangan Prosedur	13	14%	13	17%	7	20%
4.	Konflik Kepentingan	1	1%	3	4%	-	-
5.	Penyalahgunaan Wewenang	19	20%	3	4%	3	9%
6.	Permintaan Imbalan Uang, Barang dan Jasa	1	1%	3	4%	-	-
7.	Tidak Kompeten	4	4%	3	4%	-	-
8.	Tidak Patut	4	4%	3	4%	-	-
9.	Diskriminasi	9	9%	2	3%	-	-
10.	Berpihak	1	1%	-	-	-	-
TOTAL		95	100%	75	100%	35	100%

Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa laporan maladministrasi yang masuk ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan tahun 2019 sampai 2021 menurun. Hal ini menunjukkan masyarakat sudah cukup puas dengan pelayanan publik meskipun belum sangat puas dengan pelayanan publik yang diberikan. Akan tetapi tidak semua masyarakat merasa puas terhadap pelayanan publik, karna banyak masyarakat lainnya yang kurang puas dan kebutuhannya tidak terpenuhi tetapi tidak melapor ke Ombudsman RI karna belum mengetahui lebih dalam

mengenai lembaga Ombudsman RI, maka dari itu hal ini juga menjadi perhatian Ombudsman RI untuk lebih mengenalkan fungsinya kepada masyarakat.

Tindakan respon Ombudsman tidak hanya berdasarkan masyarakat yang datang untuk melapor saja, tetapi juga kasus yang menjadi perhatian publik yang mana kasus tersebut langsung diperiksa oleh tim dari Ombudsman tanpa ada masyarakat yang datang melapor. Seperti contoh kasus pada artikel yang berjudul Kasus 109 Tenaga Medis Dipecat Bupati Ogan Ilir Penyelidikan Ombudsman Mengarah Maladministrasi. Setelah adanya kabar tersebut pihak Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan langsung melakukan penyelidikan terhadap kasus tersebut. Menurut pihak Ombudsman, bisa saja terdapat tindakan maladministrasi pada kasus tersebut. Menurut Bupati Ogan Ilir, para nakes yang dipecat itu bubar ketika pasien COVID-19 datang, padahal semua tuntutan nakes mulai dari APD, rumah singgah, dan insentif pun sudah diberikan akan tetapi tenaga kerja tidak masuk kerja. Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan Adrian Agustiansyah mengatakan “Bupati Ogan Ilir Ilyas Panji Alam tidak melakukan pemeriksaan terlebih dahulu saat Direktur Utama RSUD Ogan Ilir Roretta Arta Guna Riama memberikan rekomendasi memecat 109 nakes karena diduga lalai dalam melaksanakan tugasnya. Alih-alih mengevaluasi rekomendasi tersebut, Bupati Ogan Ilir mengeluarkan SK Bupati Ogan Ilir nomor 191/Kep/RSUD/2020 tentang pemecatan 109 nakes tersebut. berdasarkan investigasi yang dilakukan pihak Ombudsman, banyak pelanggaran yang ditemukan, mulai dari pengangkatan tenaga honorer tanpa SK yang jelas atau tidak memiliki dokumen jelas. Nomor SK pemecatan juga sudah pernah dipakai dibulan Februari.”

Alhasil, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan memberikan empat tindakan korektif yang harus dilakukan Bupati Ogan Ilir. Pertama, membatalkan

putusan pemecatan. Kedua, mengembalikan kedudukan 109 nakes yang berstatus honorer dan tenaga kerja sukarela (TKS). Ketiga, evaluasi Direktur Utama RSUD Ogan Ilir sekaligus memberikan sanksi apabila terdapat pelanggaran. Keempat, pembangunan sistem kepegawaian terintegrasi dengan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Ogan Ilir.

Dengan demikian Ombudsman selaku lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik memiliki tanggungjawab dalam menangani laporan maladministrasi agar terselenggaranya pemerintahan yang baik (*good governance*) dan juga pelayanan publik yang maksimal.

Indikator kinerja untuk daya tanggap dimasukkan karena daya tanggap secara langsung mendefinisikan kemampuan organisasi publik dalam melaksanakan maksud dan tujuannya, khususnya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat luas (Tangkilisan,2005:177). Responsivitas petugas diukur dari seberapa cepat mereka menanggapi kebutuhan anggota masyarakat yang juga konsumen jasa.

Memiliki kemampuan untuk mendeteksi dan memprioritaskan kebutuhan masyarakat, serta mengembangkan berbagai program pelayanan berdasarkan kebutuhan tersebut, disebut responsivitas atau daya tanggap, serta sejauh mana suatu usaha mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya (Dwiyanto, 2006:148). Akibatnya, daya tanggap mengacu pada keselarasan program dan kegiatan dengan prioritas masyarakat. Kebutuhan masyarakat yang tidak terpenuhi mengakibatkan rendahnya daya tanggap pemberi layanan. Hal ini menggambarkan bagaimana tujuan dan misi organisasi tidak tercapai.

Seperti contoh kasus pada artikel yang berjudul Respon Cepat Ombudsman Babel Tangani Laporan Seleksi CASN 2021. Seleksi CASN 2021 di wilayah Bangka

Belitung, sekitar bulan Agustus 2021 terdapat 15 aduan pelamar CASN terhadap panitia seleksi CASN 2021 di wilayah Bangka Belitung. Adapun permasalahan yang dikeluhkan oleh pelamar adalah mengenai kualifikasi pendidikan yang dianggap panitia tidak sesuai persyaratan sehingga pada tahapan seleksi administrasi dan sanggah dianggap Tidak Memenuhi Syarat (TMS) atau tidak lulus.

Kekhawatiran pelapor adalah beberapa rekan jurusannya yang mengikuti CASN di wilayah lain dinyatakan lolos administrasi dan berhak mengikuti tahap seleksi berikutnya, meskipun pelapor sendiri gagal administrasi. Dia merenungkan mengapa rekannya bisa lulus dan akhirnya, untuk mendapatkan jawaban, pelapor mengirimkan keluhannya ke POs Pengaduan CASN. Setelah menyelesaikan Langkah-langkah verifikasi formal dan material, laporan pos pengaduan segera diperiksa di bawah kategori Respon Cepat Ombudsman (RCO) untuk pertimbangan lebih lanjut. Tim pemeriksa segera meminta keterangan klarifikasi panitia seleksi kabupaten yang dimaksud terhadap pokok-pokok keberatan masalah pelapor, salah satu poin klarifikasinya adalah karena program studi pelapor tidak sesuai dengan kualifikasi pendidikan yang dipersyaratkan dan hal ini juga sudah berdasarkan koordinasi dengan BKN Kanreg VII Palembang. Meskipun persyaratan pendidikan untuk kedua posisi tersebut sama, preseden yang ditetapkan oleh rekan kerja yang melamar ke instansi lain tidak dapat digunakan sebagai acuan karena posisi yang dilamar pelamar terstruktur secara berbeda dari posisi yang mempekerjakan rekan pelapornya.

Dua hari setelah menerima klarifikasi dari pelapor, Tim Pemeriksa menyelenggarakan pertemuan virtual antara pelapor, terlapor, dan ikut menghadirkan BKN Kanreg VII Palembang guna menjawab pertanyaan atau kekhawatiran pelapor. Dalam pertemuan ini, pelapor akhirnya dapat mempelajari norma dan pedoman yang

digunakan untuk memilih TMS serta gambaran menyeluruh tentang persyaratan pendidikan untuk peran fungsional dan struktural dari BKN Kanreg VII Palembang.

Dalam hal ini, Ombudsman Bangka Belitung menindaklanjuti laporan pelapor sampai pada proses fasilitasi dalam waktu kurang dari tujuh hari kerja sehingga pelapor dapat mengkonfirmasi langsung kepada pihak yang berwenang serta menerima informasi terkait keberatannya secara lengkap dan komprehensif sehingga dapat dipahami dengan benar.

Terlepas dari kenyataan bahwa tidak ada bukti perilaku yang tidak benar dan ditemukan, kasus ini dapat berfungsi sebagai penilaian kemampuan masing-masing penyelenggara CASN 2021 untuk memastikan bahwa setiap pelamar tidak lemah karena mereka tidak lulus administrasi atau TMS, tetapi mereka hanya ingin melihat apakah panitia seleksi tidak melewatkan apapun saat memverifikasi dan dengan asumsi tidak sesuai, mereka membutuhkan informasi lengkap berdasarkan peraturan terkait untuk memahami apa yang telah terjadi dan apa yang seharusnya terjadi.

Seperti kasus yang terjadi di MAN 1 Ogan Ilir dimana sekolah tersebut mengambil pungutan berupa uang sebesar 600 ribu rupiah dengan alasan untuk kegiatan ekstrakurikuler siswa di MAN 1 Ogan Ilir. Laporan yang dilaporkan oleh masyarakat direspon oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan dengan melakukan pemeriksaan di sekolah MAN 1 Ogan Ilir. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan melakukan pemantauan pelaksanaan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) laporan masyarakat mengenai maladministrasi proses pengumpulan dana kegiatan ekstrakurikuler kelas X, XI, & XII Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Ogan Ilir. Pemantauan pelaksanaan LAHP tersebut

dihadiri oleh Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Sumatera Selatan, M. Adrian Agustiansyah.

Hasil dari pemeriksaan Tim Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan yaitu Terlapor mengakui bahwa memang benar pungutan tersebut dilakukan dan proses pengumpulan dana kegiatan ekstrakurikuler tersebut tidak mengindahkan sejumlah peraturan, terutama Peraturan Menteri Agama Nomor 16 Tahun 2020 tentang Komite Madrasah. Tindakan tersebut termasuk dalam bentuk maladministrasi yaitu permintaan imbalan dan penyimpangan prosedur yang mana tindakan tersebut tidak harus dilakukan karena tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Sehingga dalam LAHP kepala perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan menyampaikan tindakan korektif yang harus dijalankan oleh MAN 1 Ogan ilir yaitu pengembalian dana yang masih tersisa karena sebagian sudah digunakan untuk kegiatan ekstrakurikuler, dan orang tua/ wali murid juga dapat menyumbangkan uang yang telah dikembalikan tersebut demi kemajuan sekolah. Tindakan korektif yang diberikan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan dimaksudkan sebagai bentuk perbaikan prosedur penggalangan dana oleh Komite dan MAN 1 Ogan Ilir untuk kemudian hari.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan juga menambahkan bahwa mereka tidak berniat untuk menghalangi sekolah dalam rencana untuk meningkatkan keahlian siswa, namun dalam melakukan pengalangan dana harus sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang berlaku.

Beberapa waktu kemudian MAN 1 Ogan Ilir telah melaksanakan tindakan korektif yang diberikan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan dan diapresiasi karna tindakan korektif ini telah dijalankan.

Responsivitas atau daya tanggap Ombudsman dalam menangani keluhan masyarakat di Sumatera Selatan diharapkan dalam memenuhi harapan, keinginan serta tuntutan masyarakat atas pelayanan yang diberikan dengan cepat dan tangap. Agar terciptanya pelayanan publik yang yang maksimal, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan diharapkan dapat menyelesaikan semua kasus yang sudah dilaporkan dalam wilayah wewenangnya.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan memberikan surat panggilan kepada Pemerintah Kota Palembang terkait masalah naiknya pajak bumi dan bangunan hingga 500 persen. Kepala Ombudsman RI Sumsel M. Andrian Agustiansyah, mengatakan pemanggilan tersebut karena banyak pengaduan dari masyarakat Kota Palembang yang merasa keberatan pasca diberlakukan kenaikan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Berdasarkan penyidikan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan, Pemerintah Kota Palembang tidak mengikuti azas pemerintahan yang umum dalam mengeluarkan aturan PBB tersebut dan juga Pemerintah Kota Palembang juga tidak mendiskusikan kenaikan tersebut dengan DPRD dan tidak mensosialisasikan waktu sudah diterapkan. Dan juga pembahasan yang digunakan untuk menetapkan kenaikan PBB diduga tidak komplit dan terburu-buru, sehingga Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan menerbitkan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dengan menyertakan saran korektif, dalam LHP-nya Ombudsman meminta pemkot mengkaji

ulang Perwali Nomor 17 dan 18 tahun 2019 tentang NJOP serta pembebasan wajib pajak.

Seperti yang dijelaskan Walikota Palembang, Pemerintah Kota Palembang telah mengkaji undang-undang PBB sebelum terbitnya LHP salah satunya dengan rencana memberikan stimulus kepada wajib pajak agar tidak terlalu dibebani dengan tarif baru tersebut. Dan beliau mengatakan tarif PBB terbaru di dapat dari penyesuaian terhadap Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) terbaru sehingga mengalami kenaikan dan pihak Pemerintah Kota Palembang akan berkonsultasi dengan beberapa pihak termasuk DPRD Kota Palembang mengenai pemberian stimulus karena penyesuaian tersebut banyak dikeluhkan oleh masyarakat.

Kepala Badan Pengelolaan Pajak Daerah Palembang mengatakan stimulus yang diberikan administrator kota itu berupa diskon berdasarkan sistem buku wajib pajak dan SPPT yang sudah disebar akan ditarik kembali dan akan diganti dengan SPPT baru yang sudah didiskon atau diberi potongan harga, kecuali nilai pajak dibawah 300 ribu rupiah tetap akan digratiskan. Beliau menargetkan pada bula Agustus masyarakat akan menerima SPPT baru yang sudah terdapat potongan harga dengan perkiraan penerima stimulus mencapai 173.000 wajib pajak dan SPPT nihil/gratis sebanyak 267.000 wajib pajak.

Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan mengamati penerbitan Perwali Palembang Nomor 17 dan 18 Tahun 2019 tentang penyesuaian Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) terindikasi ada kecerobohan, karena dalam temuan Tim Pemeriksa ternyata Pemerintah Kota Palembang sejak 2008 tidak memperbarui NJOP. Dan seharusnya dalam perancangan Perwali tersebut PEMkot harus melibatkan DPRD karna berhubungan dengan hajat hidup orang banyak.

Dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) terkait Perwali Palembang Nomor 17 dan 18 Tahun 2019 tentang pajak bumi dan bangunan garis besarnya meminta Pemerintah Kota Palembang mengkaji ulang aturan tersebut. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan menyarankan tindakan korektif kepada Walikota pertama, mengevaluasi Perwali nomor 17 dan 18 dengan melibatkan pihak DPRD Kota Palembang dan unsur masyarakat, kedua apabila tindakan korektif itu sudah dilaksanakan, maka segera lakukan sosialisasi ke masyarakat secara masif, baik melalui media cetak, elektronik, maupun media sosial, sehingga masyarakat bisa tahu semua apa yang menjadi aturan baru dan masyarakat jadi paham apa yang menjadi hak dan kewajibannya.

Ombudsman Perwakilan Sumatera Selatan memberikan waktu kepada Pemerintah Kota Palembang selama 30 hari untuk menjalankan saran korektif dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan terkait pajak. Apabila saran korektif tidak dijalankan, resiko yang diterima yaitu Walikota bisa saja diberhentikan sementara dan mendapat diklat dari kementrian dalam negeri (Kemendagri) tentang bagaimana menjalankan pemerintahan yang baik.

Berdasarkan uraian diatas maka diperlukan tinjauan tentang responsivitas terhadap Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan dalam menyelesaikan laporan. Responsivitas atau daya tanggap Ombudsman dalam menyelesaikan laporan yang dilaporkan masyarakat dapat diukur melalui laporan yang telah diselesaikan oleh Ombudsman.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah bagaimana responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan dalam menangani laporan maladministrasi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan dalam menangani laporan maladministrasi.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah memberikan sumber pemikiran bagi civitas akademika untuk pengembangan ilmu khususnya jurusan Ilmu Administrasi Publik mengenai Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan Dalam Menangani Laporan Maladministrasi.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan informasi bagi Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan, khususnya mengenai Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan Dalam Menangani Laporan Maladministrasi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku/Jurnal:

- Albarq, A.N. 2013. *“Measuring The Impacts Of Online Word-of-Mouth on Tourist Attitude and Intentions to Visit Jordan: An Empirical Study”*. International BusinessResearch.
- Bharwana, Tariq Khalil et al. 2013. *“Impact of service Quality on Cumtomer’s Satisfaction: A Study From Sercice Sector Especially Private Colleges of Faisalabad, Punjab, Pakistan.”* International Journal of Scientific and Research Publications, Volume 3, issue 5, hlm 2
- Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Donovan, F. dan A.C Jackson. 1991. *Managing Human Service Organizations*. New York. N.Y.: Prenclice Hall.
- Dwiyanto, A, dkk. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. hlm 51
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Endratno, C. (2020). *Tinjauan Hukum Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Dan*. 2, 14.
- Gunawan, Heri. 2012. *Pendidikan Karakter Konsep dan Implementasi*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gava Media, 2011) hlm 41
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gava Media, 2011) hlm 46
- Hassel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik* (Jkt: Grasindo, 2005) hlm 177
- Hendra Nurjthjo; Yusuf Maturbongs dan Diani Indah Rachmitasari, 2013, *Memahami Maladministrasi*, Jakarta, Ombudsman Republik Indonesia. Hlm 12

- Julaeha, Siti., Didin Muhafidin., Darto Miradhia. 2021. *Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat Dalam Penanganan Dugaan Maladministrasi di Jawa Barat Tahun 2017-2018. (JANE) Jurnal Administrasi Negara*. Vol 13(1): 12-15.
- Katsara, O. (2015). *The Use Of The Ombudsman's Sevices For alleviating International Studen' Difficulties*. 5(3), 11
- Keban, T. Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media. Yogyakarta
- Maryam, Neneng Siti. 2016. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*. Vol VI(1): 1-17.
- Pandji Santosa, *Administarsi Publik Teori Good Governance*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008)
- Philip, Kotler. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta:PT INDEKS Kelompok Gramedia.
- Sadjijono. 2007. *Fungsi Kepolisian Dalam Pelaksanaan Good Governance*. LAKSBANG
- Sutopo. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Sebelas Maret. University Press
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2004 Standar Pelayanan
- Sofianti, Maya., Ihyani, Malik., Hafiz, Elfiansyah Parawu. 2021. *Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Kepolisian Sektor Alla Kabupaten Enrekang, Journal Unismuh*. Vol 2(4).
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta. Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunaryati Hartono, Budi Masthuri, Enni Rochmoeni & Winarsono. 2003. *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional
- Tangkilisan, H.N. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia
- Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV Citra

Skripsi

- Restu, Sri. 2019. *Responsivitas Pelayanan di Kantor Layanan Operasional Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Bantaeng*. Skripsi. Makassar. Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin.
- Triono Agus, Muhammad Akib, dan HS Tisnanta. 2021. *Model Penyelesaian Maladministrasi oleh Ombudsman di Masa Pandemi dalam Mewujudkan Keadilan Administratif*. Penelitian Unggulan. Lampung. Fakultas Hukum. Umniversitas Lampung.

Peraturan dan Undang-undang

Keputusan Menpan Nomor 63/kep/m.pan/2003

Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan

Peraturan Ombudsman RI Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 Tentang Pendidikan, Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Sumber Lain:

Ombudsman RI. <http://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel---cepat-ombudsman-babel-tangani-laporan-seleksi-casn-2021> (diakses pada 7 Februari 2022)

Ombudsman RI. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--kasus-109-tenaga-medis-dipecat-bupati-ogan-ilir-penyelidikan-ombudsman-mengarah-maladministrasi> (diakses pada 9 Februari 2022)

Ombudsman RI. <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--temukan-pungli-ombudsman-ri-sumsel-minta-man-1-ogan-ilir-kembalikan-pungutan-kepada-wali-murid> (diakses pada 27 Juli 2022)

Ombudsman RI. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ombudsman-panggil-pemkot-palembang-terkait-kenaikan-pbb> (diakses 27 Juli 2022)