

THE ROLE OF WEST JAVA OMBUDSMAN REPRESENTATIVE IN SUPERVISING PUBLIC SERVICE AS VIEWED FROM SIYASAH DUSTURIYAH**FUNGSI PENGAWASAN OMBUDSMAN PERWAKILAN JAWA BARAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DITINJAU DARI SIYASAH DUSTURIYAH****Mutiara Jihan Aziza**Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung
mutiarajihan12@gmail.com**Chaerul Shaleh**Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung
chaerulshaleh@uinsgd.ac.id**Taufiq Alamsyah**Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung
taufiqalamsyah36@gmail.com**Abstract**

Supervision of public services by the West Java Representative Ombudsman plays an important role in ensuring the quality of service and the protection of public rights. However, the implementation is still facing obstacles. This has an impact on the low effectiveness of supervision. In the perspective of Siyasaah Dusturiyah, supervision must uphold the principles of justice, transparency, and accountability according to sharia values. This research aims to analyze the stages of supervision by the Ombudsman, identify the obstacles faced, and review its implementation based on the principle of Siyasaah Dusturiyah. The research method uses an empirical juridical approach with descriptive-qualitative. Data is collected through interviews, document studies and observations. Based on research, the obstacles experienced by the West Java Representative Ombudsman are caused by several factors. First, the limitation of human resources. The West Java Representative Ombudsman has only 15 members to supervise 22 regencies/cities. Furthermore, the low level of public participation, one of which is due to the unfamiliarity of the Ombudsman's name as a supervisory institution among the community.

Keywords: Function, Service, Supervision, Siyasaah Dusturiyah**Abstrak**

Pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman Perwakilan Jawa Barat berperan penting dalam memastikan kualitas pelayanan dan perlindungan hak masyarakat. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala. Hal tersebut berdampak pada rendahnya efektivitas pengawasan. Dalam perspektif Siyasaah Dusturiyah, pengawasan harus menegakkan prinsip keadilan, transparansi, dan akuntabilitas sesuai nilai-nilai syariah. Penelitian ini bertujuan menganalisis tahapan pengawasan oleh Ombudsman, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, dan meninjau implementasinya berdasarkan prinsip Siyasaah Dusturiyah. Metode penelitian menggunakan pendekatan yuridis empiris dengan deskriptif-kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara, studi dokumen dan observasi. Berdasarkan penelitian, kendala yang dialami Ombudsman Perwakilan Jawa Barat disebabkan oleh beberapa faktor. Pertama, keterbatasan sumber daya manusia. Ombudsman Perwakilan Jawa Barat hanya beranggotakan 15 untuk mengawasi 22 Kabupaten/kota. Selanjutnya, rendahnya Tingkat partisipasi Masyarakat yang salah satunya disebabkan karena tidak familiarnya nama Ombudsman sebagai Lembaga pengawas dikalangan masyarakat.

Kata Kunci: Fungasi, Pelayanan, Pengawasan, Siyasaah Dusturiyah

I. PENDAHULUAN

Fungsi pengawasan merupakan suatu tindakan yang dilakukan dalam satu hal yang bertujuan agar apa yang menjadi objek pengawasan berjalan dengan seharusnya. Adapun pelayanan publik merupakan aktivitas atau interaksi antara masyarakat dan pemerintah maupun birokrasi. Pelayanan publik yang baik sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam setiap aspek kehidupan dan kepuasan masyarakat adalah tolak ukur keberhasilan yang harus diberikan oleh penyedia pelayanan publik, pelayanan publik yang baik tentu akan membentuk pemerintahan yang baik *good governance*.¹ Sebelum ada lembaga pengawasan pelayanan publik yang disebut sebagai Ombudsman, masyarakat belum mendapatkan perlindungan yang benar-benar memadai terutama apabila terjadi ketidak nyamanan terkait pelayanan publik. Selain itu sebelum Ombudsman lahir penyelesaian hanya diselesaikan oleh pejabat yang dilaporkan atau pengaduan pelayanan publik dilakukan dengan mengajukan gugatan kepengadilan.

Pentingnya pelayanan publik yang baik diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang

Pelayanan Publik.² Oleh karena itu, eksisnya sebuah lembaga independent yang berwenang untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik menjadi suatu hal yang penting. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia lembaga negara yang berwenang melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik adalah Ombudsman.³ Ombudsman yaitu lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta 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.⁴

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas salah satunya dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah harus dapat memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat. Mulai dari pelayanan dalam

¹ Rukayat Yayat, "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping," *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, no. 2 (2017): 56–65, http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI_FULL.pdf.

² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

³ Nurfaika Ishak, "Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia," *Mulawarman Law Review* 7, no. 1 (2022): 71–88, <https://doi.org/10.30872/mulrev.v7i1.834>.

⁴ Hendrikus Deo Peso and Edi Pranoto, "Fungsi Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik," *Jurnal JURISTIC* 3, no. 01 (2022): 59, <https://doi.org/10.35973/jrs.v3i01.2958>.

bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat baik dibidang Kesehatan, Pendidikan, kepolisian dan pelayanan publik lainnya.⁵

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik adalah dambaan setiap warga negara, hal ini menjadi tuntutan masyarakat yang mana hak-hak mereka kurang memperoleh perhatian serta penegakan secara layak sekalipun di dalam negara hukum Republik Indonesia. Kehadiran Ombudsman juga disadari oleh lemahnya pengawasan dari sejumlah lembaga penyelenggara pelayanan publik yang belum sesuai dan optimal dalam melaksanakan fungsinya, masih terdapat warga masyarakat yang belum mendapatkan haknya. Dengan begitu Ombudsman memiliki wewenang untuk memastikan seluruh penyelenggara pelayanan publik mematuhi kewajibannya dalam menyusun dan menyediakan, standar pelayanan, maklumat pelayanan, sarana dan prasarana fasilitas pelayanan, pelayanan khusus, pengelolaan pengaduan serta sistem pelayanan terpadu.⁶

Dalam rangka memberikan kemudahan dan memperlancar tugas dari Ombudsman pusat maka perlu membentuk perwakilan

Ombudsman di daerah Provinsi, Kabupaten atau Kota yang menjadi bagian dari Ombudsman Republik Indonesia. Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia mempunyai kedudukan yang strategis dalam membantu atau mempermudah akses masyarakat untuk memperoleh pelayanan dari Ombudsman Republik Indonesia.⁷ Seluruh peraturan yang berlaku di Ombudsman Republik Indonesia berlaku pula bagi perwakilan Ombudsman di daerah salah satunya perwakilan Jawa Barat. Perwakilan Ombudsman sendiri diamanatkan pada Pasal 5 dan 43 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.⁸

Ombudsman perwakilan diharapkan mampu mempermudah akses masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang baik. Berdasarkan fungsinya Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah baik pusat maupun daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

⁵ Suharto Edi, "Analisis Kebijakan Publik: Panduan Praktis Mengkaji Masalah Dan Kebijakan Sosial," *Diklat Jabatan Fungsional Pekerja Sosial*, 2006, 1–18.

⁶ Setiadjeng Kadarsih, "Tugas Dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Menurut Uu No. 37 Tahun 2008," *Jurnal Dinamika Hukum* 10, no. 2 (2010): 175–82, <https://doi.org/10.20884/1.jdh.2010.10.2.150>.

⁷ Ombudsman Republik Indonesia, "Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2023," *Ombudsman*

Republik Indonesia, 2023, 1–121, https://ombudsman.go.id/publikasi/publikasi/?q=2023&c=19&s=SUB_LT_5a1ea951d55c4.

⁸ A S M Daulay, "Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara Di Dinas Sosial Kota Medan," ... *Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial Dan ...* 2, no. April (2022): 57–67, <http://jurnalmahasiswa.umsu.ac.id/index.php/jimsipol/article/view/1657%0Ahttp://jurnalmahasiswa.umsu.ac.id/index.php/jimsipol/article/download/1657/1675>.

Ombudsman memiliki tujuan. Pertama, mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera. Kedua, mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Ketiga, meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik.

Peran Ombudsman di daerah khususnya perwakilan Jawa Barat diarahkan agar kinerja pelayanan publik dapat diperbaiki dan ditingkatkan. Pada faktanya tidak semua dapat berjalan dengan semestinya, seringkali masyarakat menjadi korban dari terjadinya kesalahan proses pelayanan publik, kesalahan tersebut meliputi keputusan atau tindakan pelayanan publik yang kurang pantas, penyimpangan sewenang-wenang, tidak sesuai dengan ketentuan, dan keterlambatan yang tidak perlu.

Ada beberapa faktor yang menjadi point dari fungsi pengawasan Ombudsman yang seharusnya dilakukan oleh Ombudsman. Pertama, adanya keluhan yang diajukan oleh masyarakat kepada Ombudsman yang disebut sebagai kuantitas, terkhususnya di Jawa Barat instansi yang paling sering dilaporkan dan menduduki angka terbesar adalah Pendidikan dan Kesehatan.

Kedua, sesuai atau tidak dengan standar baku mutu pelayanan publik yang telah ditentukan klasifikasi pelayanan publik yakni dalam proses penyelesaiannya ada jenis pelaporan dan penyelesaiannya dibagi kedalam beberapa kelompok yakni sederhana, sedang, dan berat. Pada aspek ini lebih menandakan pada masyarakat terbantu atau tidak, dan ini selanjutnya disebut sebagai kualitas.

Ketiga, adalah aspek waktu pada Peraturan Ombudsman Nomor 58 tahun 2023 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan disana disebutkan bahwa masing-masing keluhan terdapat kurun waktunya yakni sederhana 60 hari, sedang 90 hari, berat 120 hari. Maka seharusnya dengan adanya point ini menurut Ombudsman Jawa Barat masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan namun pada faktanya yang terjadi dilapangan Ombudsman Perwakilan Jawa Barat belum optimal.⁹

Hal ini dapat dilihat dari cukup besarnya laporan yang tak tertangani di tahun 2023, yaitu mencapai 36.14% atau sebanyak 90 kasus dari 249 kasus tak tertangani.¹⁰

Tabel 1 Jumlah laporan

Laporan pada tahun 2023

Jumlah keluhan	Jumlah yang tertangani	Jumlah tidak tertangani
249	159	90
100%	63.85%	36.14%

⁹ Peraturan Ombudsman Nomor 58 tahun 2023 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan

¹⁰https://ombudsman.go.id/produk/lihat/897/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20240314_134411.pdf diakses 10 Januari 2025

Secara Bahasa Siyasah berasal dari kata Sasa-Yasusu-Siyasatan berarti mengatur, memerintah, atau melarang. Siyasah juga mengatur aktivitas yang dilakukan seseorang, sekelompok masyarakat, atau negara, guna memperbaiki keadaan yang buruk menjadi lebih baik dan yang baik menjadi lebih baik. Dikalangan ulama fiqh, siyasah biasa diartikan sebagai interkasi yang dilakukan oleh seorang pemimpin untuk mencapai kemaslahatan. Adapun secara istilah siyasah adalah pengaturan perundang-undangan yang diciptakan untuk memelihara kemaslahatan. Dalam Islam hubungan antara lembaga instansi pemerintah dan masyarakat membutuhkan adanya sebuah aturan. membahas masalah perundang-undangan negara secara umum. Disamping itu Siyasah Dusturiyah juga membahas konsep negara hukum dalam shar’iyyah, tujuan dan tugas-tugas negara dalam fiqh siyasah.¹¹ Siyasah Dusturiyah kemudian dikonstruksikan menjadi sebuah konsep. Untuk mewujudkan hal tersebut maka dalam Siyasah Dusturiyah fungsi dari lembaga Ombudsman sebagai pengawasan pelayanan publik dapat diambil dari kualitas pengawasannya dalam melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik.

Bila ditinjau dari Siyasah Dusturiyah fungsi Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik memiliki tujuan yang sama yaitu menciptakan kerangka hukum

yang menjamin keadilan, transparan, akuntabilitas, memberikan pelayanan yang baik terhadap warga masyarakat serta menghindari kemudharatan. Dengan begitu Siyasah Dusturiyah memiliki hubungan dengan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, agar memastikan hak – hak masyarakat terpenuhi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan Qur’an surat Al- Baqarah ayat 231 sebagai berikut:

وَلَا تُمْسِكُوهُنَّ ضِرَارًا لِّتَعْتَدُوا

Artinya: “Janganlah kamu rujuk mereka untuk memberi kemudharatan, karena dengan demikian kamu menganiaya mereka.”

Berdasarkan pada apa yang telah diuraikan dalam latar belakang maka pokok permasalahan dalam artikel ini adalah:

1. Bagaimana tahapan pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman perwakilan Jawa Barat ditinjau dari *Siyasah Dusturiyah*?
2. Bagaimana kendala Ombudsman perwakilan Jawa Barat dalam melaksanakan fungsinya ditinjau dari *Siyasah Dusturiyah*?

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini dapat dikategorikan sebagai yuridis empiris. Dalam penelitian ini, fungsi Ombudsman yang berkaitan dengan lembaga pelayanan

¹¹ Ija Suntana and Dini Inasyah Alfaridah, “Hubungan Kelembagaan Antara Komisi Yudisial Dengan Mahkamah Konstitusi: Analisis Siyasah

Dusturiyah Terhadap Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 005/Puu-Iv/2006,” *Japhtn-Han* 1, no. 2 (2022), <https://doi.org/10.55292/japhtnhan.v1i2.29>.

publik pada Perwakilan Jawa Barat dijadikan sebagai objek penelitian. Dasar hukum mengenai fungsi Ombudsman tersebut, terdapat dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Kemudian, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah primer dan sekunder.¹² Dalam pengumpulan data primer, dilakukan dengan mewawancarai pihak sesuai dengan kompetensinya untuk membicarakan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Yang bertempat di kantor Ombudsman perwakilan Jawa Barat Selanjutnya, data sekunder didapatkan dengan literatur-literatur yang tertera dalam jurnal, buku serta dokumen lainnya yang berkaitan.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Tahapan Pengawasan Pelayanan Publik Ombudsman Perwakilan Jawa Barat ditinjau dari *Siyasah Dusturiyah*

Dalam rangka melakukan transformasi untuk meraih perbaikan kualitas suatu lembaga pemerintah, maka perlu dilakukan pengawasan

atau *control* terhadap seluruh tindakan dari proses transformasi tersebut. Melalui pengawasan, dapat diketahui bagaimana proses pelayanan yang dilaksanakan oleh sebuah instansi atau lembaga. Jika kekurangan dan kesalahan diketahui lebih awal maka akan dapat dilakukan perbaikan dan peningkatan dengan cepat, artinya semua permasalahan dapat diantisipasi.¹³

Ombudsman sebagai lembaga negara yang diberikan kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, juga disebut sebagai pengawas eksternal sebagai wujud dari amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.¹⁴ Secara kelembagaan struktur Ombudsman di masing-masing Provinsi, Kabupaten/Kota memiliki Kepala Perwakilan Ombudsman dan asisten Ombudsman, di Jawa Barat keasisten Ombudsman terbagi menjadi 3 bidang yakni Bidang Pencegahan Maladministrasi, Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan, Bidang Pemeriksaan Laporan Masyarakat. Yang masing-masing memiliki tugas pengawasan pada tahapan pengawasan Ombudsman perwakilan Jawa Barat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan asisten Ombudsman pada Bidang Pemeriksaan

¹² Norman K. Denzin, *The Research Act A Theoretical Introduction to Sociological Methods*, Routledge., 2017, http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_

PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELES TARI.

¹³ Rizki Sururama, Rahmawati and Amalia, "Pengawasan Pemerintahan," *CENDEKIA-PRESS, BANDUNG*. ISBN 978-6 (2020): 6.

¹⁴ Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Laporan Masyarakat, dalam menjalankan fungsi pengawasan Ombudsman diberikan tugas yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, tugas dari pengawasan Ombudsman dimulai dari Bidang Pencegahan Maladministrasi yang didapat sebelum adanya laporan masyarakat berdasarkan temuan-temuan dari lembaga Ombudsman, selanjutnya Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan, serta Bidang Pemeriksaan Laporan Masyarakat. Ini didapatkan dari aduan-aduan masyarakat. Dari ketiga bidang inilah yang kemudian terbagi menjadi pengawasan aktif dan pasif.

Untuk tahapan pengawasan pada Bidang Pencegahan Maladministrasi tugasnya adalah melakukan pengawasan secara aktif. Pengawasan aktif pertama adalah, pengawasan yang dilakukan dalam upaya pencegahan maladministrasi, sebelum adanya persoalan Ombudsman sudah turun kelapangan. Sebagai contoh dalam program kerjanya Ombudsman perwakilan Jawa Barat setiap tahunnya memiliki penilaian kepatuhan, yang mana Ombudsman perwakilan Jawa Barat turun langsung ke lembaga penyelenggara seperti Dinas, PEMDA, PEMKAB, Polres dan lain sebagainya, untuk memastikan bagaimana penyelenggara pelayanan publik yang dijalankan oleh lembaga penyelenggara, kemudian nanti hasilnya Ombudsman perwakilan Jawa Barat akan memberikan kategori intansi atau dinas tersebut sudah memiliki kualitas yang baik atau belum yang

nanti dikategorikan berdasarkan hasil persentasi.

Pengawasan aktif kedua adalah, Ombudsman perwakilan Jawa Barat melakukan kajian pelayanan publik dengan melihat sebuah isu atau fenomena yang ada dimasyarakat, dari hasil kajian tersebut kemudian Ombudsman perwakilan memberikan saran perbaikan yang menjadi kajian Ombudsman perwakilan. Sebagai contoh dalam program kerjanya Ombudsman perwakilan Jawa barat memberikan saran perbaikan tata kelola posyandu kepada pemerintah Kab.Garut yang mana saat ini posyandu memegang peran penting dalam mendukung pelayanan kesehatan, pengawasan aktif ketiga, Ombudsman perwakilan Jawa Barat melakukan pendampingan kepada seluruh penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya tahapan pengawasan Bidang Penerimaan Verifikasi Laporan, pada bidang ini bertugas sebagai penerima laporan masyarakat, dan ini dinamakan sebagai pengawasan secara pasif, karena pelapor datang langsung ke kantor perwakilan, mengirim *email*, *whatsapp* pengaduan serta *website* resmi Ombudsman. Setelah melalui tahap penerimaan maka akan dilakukannya verifikasi laporan yang dilakukan secara formil dan materil.

Verifikasi secara formil dengan mengidentifikasi apakah pelapor memiliki *legal standing* untuk menyampaikan laporan ke Ombudsman dengan syarat, pelapor haruslah korban langsung atas dugaan

maladministrasi atau adanya kuasa dari korban. Sedangkan secara materil Ombudsman perwakilan Jawa Barat melakukan verifikasi untuk menilai apakah substansi yang diadukan adalah kewenangan Ombudsman atau tidak. Setelah dilakukannya penerimaan dan verifikasi tahapan selanjutnya adalah, hasil verifikasi itu disampaikan melalui bedah hasil verifikasi dalam rapat perwakilan yang kemudian nantinya akan menghasilkan apakah Ombudsman berwenang atau tidak melakukan pemeriksaan.

Dan yang terakhir pada bidang pemeriksaan laporan masyarakat, tahapan yang dilakukan adalah penyusunan hasil laporan pemeriksaan dokumen dengan memeriksa kelengkapan substansi termasuk peraturan perundang-undangan yang di langar dari adanya laporan yang nantinya menjadi batasan regulasi antara fakta hukum dan yang terjadi sebenarnya pada bidang ini pun dinamakan sebagai pengawasan secara pasif. Setelah itu Ombudsman perwakilan dapat melakukan klarifikasi kepada terlapor, dari proses klarifikasi inilah kemudian proses pemeriksaan dimulai dan hasilnya akan mengungkapkan alasan mengapa terlapor bisa melaporkan ke Ombudsman, karena seringkali kesalahan datang tidak selalu dari penyelenggara tetapi dari terlapornya bisa jadi terlapor tidak melengkapi prosedur pelayanan publik.

Maka klarifikasi itu penting karena untuk memastikan antara fakta yang disampaikan terlapor dengan kondisi terlapor.

Dan pada akhirnya pengawasan ini akan menerbitkan Laporan Hasil Pemeriksaan atau disingkat sebagai LHP yang akan menyatakan 3 kesimpulan yakni:

- a. Terbukti adanya maladministrasi dengan menerbitkan tindakan korektif atau saran perbaikan
- b. Tidak terbukti maladministrasi,
- c. Terbukti maladministrasi namun dalam proses pemeriksaan sudah ada penyelesaian dari instansi terlapor.

Artinya Ombudsman sendiri pada tahapan pengawasan tidak hanya sebatas menerima laporan masyarakat, kemudian menindak lanjuti laporan tersebut tetapi terdapat upaya pencegahan sebelum adanya dugaan maladministrasi. Dan pada tahap penyelesaiannya perlu digaris bawahi bahwa Ombudsman perwakilan itu tidak memiliki kewenangan menerbitkan rekomendasi atas terbuhtinya maladministrasi karena kewenangan ini dimiliki oleh Ombudsman pusat. Namun, Ombudsman perwakilan dalam penyelesaiannya bisa memberikan saran korektif yang berisi apa harus dilakukan oleh penyelenggara untuk menyelesaikan persoalan dalam melakukan pengawasan.

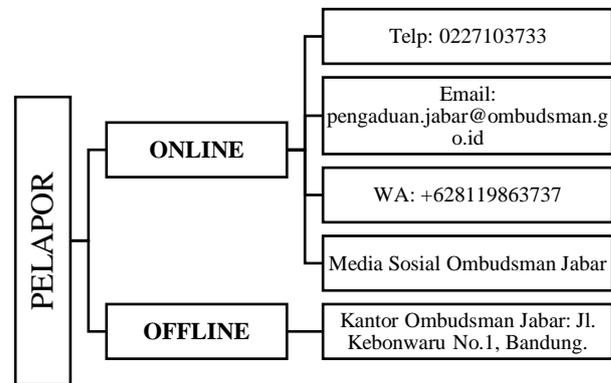
Ketika saran korektif sampai pada penyelenggara yang menjadi terlapor tetapi tidak diindahkan maka Ombudsman perwakilan bisa meminta Ombudsman pusat untuk mereview Kembali laporan dari terlapor dan dari hasil review inilah Ombudsman pusat dapat menerbitkan rekomendasi kepada

penyelenggara. Dalam tahapan pengawasan pun tentu tidak terlepas dari peran masyarakat, rasanya akan mustahil apabila suatu lembaga penyelenggara pelayanan publik bisa berjalan dengan baik tanpa adanya partisipasi masyarakat, peran masyarakat dapat terlibat mulai dari proses penyusunan dan penetapan standar pelayanan.

Ombudsman perwakilan Jawa Barat dapat mengadakan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat. Mulai dari tata cara melapor, tahapan pelaporan, dan apa *output* yang akan diperoleh oleh masyarakat.¹⁵ Sosialisasi ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang hak mereka untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik. Diharapkan melalui sosialisasi ini, masyarakat akan memperoleh pemahaman tentang prosedur dan mekanisme pengaduan jika terjadi maladministrasi. Mereka juga akan memperoleh pemahaman tentang peran Ombudsman dalam menangani masalah tersebut.¹⁶ Ukuran fungsi pengawasan Ombudsman berjalan dengan baik atau tidaknya dapat dilihat dari perilaku masyarakat dan kelembagaan yang diawasinya suatu

pengawasan akan dikatakan baik apabila warga masyarakat mendapatkan hak nya sebagai penerima layanan.¹⁷

Alur pelayanan Ombudsman Perwakilan Jawa Barat, diambil dari *website* Ombudsman RI¹⁸ dan *website* pelayanan *WhatsApp* Ombudsman Jawa Barat:¹⁹



Gambar 1 Alur Pelayanan Pengaduan Ombudsman Jabar

Ditinjau dari perspektif *Siyasah Dusturiyah*, pelaksanaan Ombudsman perwakilan Jawa Barat sebagai lembaga pengawas pelayanan publik dalam tahapan pengawasannya dapat dianalisis dari prespektif hubungan antara penyelenggara pemerintah yang berdasarkan aturan perundang-undangan, dimana Ombudsman harus menjalankan fungsinya untuk menciptakan keseimbangan antara hak dan kewajiban pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan serta rakyat sebagai penerima pelayanan.²⁰

¹⁵ Aprilia Setyowati, "Penanganan Laporan Masyarakat Terkait Maladministrasi Pada Masa Pandemi Covid 19 Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah," *Jurnal Solidaritas FISIP UNISRI* 2, no. 3 (2022): 1–16.

¹⁶ Dwi Purnomo, Ratih Jefia, and Rizki Syafril, "Advokasi Lembaga Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat Dalam Mengatasi Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Padang," *Jurnal Borneo Administrator* 2, no. 6 (2024): 221–26, <https://jurnal.portalpublikasi.id/index.php/AJP/index>.

¹⁷ Imran Eka Saputra and Hasnan Hasbi, "Evektifitas Pengawasan Ombudsman Kota Makassar

Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Makassar," *Kalabbirang Law Journal* 3, no. 2 (2021), <http://jurnal.ahmar.id/index.php/kalabbirang>.

¹⁸<https://ombudsman.go.id/pengaduan?lang=id> diakses 14 Februari 2025

¹⁹ <https://tr.ee/Sx1N3eCvOf> diakses 14 Februari 2025

²⁰ Ulliynta Mona Hutasuhut et al., "Problematika Implementasi Kebijakan Kota Bandar Lampung Dalam Mewujudkan Ketentraman Dan Ketertiban Umum: Perspektif Siyasah Dusturiyah," *As-*

Dengan itu *Siyasah Dusturiyah* membahas mengenai masalah perundang-undangan hubungan antara pemimpin dan rakyatnya, serta kelembagaan yang ada didalamnya, sehingga pada konteks tinjauan *siyasah dusturiyah* dituntut harus mencapai kemaslahatan.²¹ *Siyasah Dusturiyah* memiliki konsep teori kemaslahatan bagi umat artinya setiap aturan tidak boleh bertentangan dengan *syari'at* dan harus memberikan perbaikan bagi setiap warga masyarakat terkhususnya pada pelayanan publik karena ini berhubungan dengan banyak kepentingan masyarakat.²²

Dalam sistem ketatanegaraan Islam, ada lembaga peradilan yang dikenal sebagai *Wilayatul Mazhalim* Wilayat al-mazhalim bertugas untuk mengawasi dan memeriksa pelanggaran yang dilakukan oleh penguasa dan keluarganya.²³ Hal tersebut menjad cerminan prinsip bahwa kekuasaan dalam negara harus selalu diawasi dan dikendalikan untuk mencegah ke dzaliman dan konsep ini sangat berhubungan erat dengan Ombudsman sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik agar penyelenggara negara tidak mendzalimi masyarakat sebagai penerima

pelayanan. *Wilayatul mazhalim* berfungsi sebagai lembaga pengawas yang bertugas menyelesaikan pengaduan masyarakat terhadap tindakan zalim. Ombudsman perwakilan Jawa Barat memiliki peran serupa dengan melakukan pengawasan terhadap penyelenggara pelayanan publik, mulai dari tahapan pencegahan, penyelesaian pengaduan masyarakat, hingga memberikan saran korektif.

Berdasarkan mekanisme tahapan pengawasan Ombudsman dengan *wilayatul mazhalim* memiliki kewenangan yang sama sebagai lembaga yang mengawasi pelayanan publik, sehingga Ombudsman mengambil prinsip-prinsip sistem ketatanegaraan Islam. Tinjauan *siyasah dusturiyah* terhadap lembaga Ombudsman saling beriringan dengan sistem ketatanegaraan Islam. Yang mana Ombudsman sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik dapat mencegah terjadinya kemadharatan hal ini sesuai dengan prinsip kemaslahatan agar terwujudnya pemerintahan yang baik.²⁴

Siyasi : Journal of Constitutional Law 2, no. 2 (2022): 133–48, <https://doi.org/10.24042/as-siyasi.v2i2.12961>.

²¹ Atjep Djazuli, "Fiqh Siyasah: Implementasi Kemaslahatan Umat Dalam Rambu-Rambu Syariah," *Kencana, Hal* 47., 2013.

²² M K Umam, "Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Perspektif Masalah Mursalah," *Yustisi* 11, no. 1 (2024): 199–210, <https://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/YUSTISI/article/view/16204%0Ahttps://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/YUSTISI/article/download/16204/5164>.

²³ Bambang Irawan, "Institutional Pluralism Sistem Peradilan Indonesia Dan Kekuatan Negara Di Era Globalisasi," *Jurnal Borneo Administrator* 15, no. 3 (2019): 237–56, <https://doi.org/10.24258/jba.v15i3.436>.

²⁴ Nurkhatimah Nurkhatimah, Usman Jafar, and Muhammad Anis, "Kedudukan Dan Peran Ombudsman Dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Tela'ah Fiqh Siyasah)," *Siyasatuna : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Siyasah Syar'iyah* 2, no. 3 (2021): 583–98, <https://journal3.uin-alauddin.ac.id/index.php/siyasatuna/article/view/23889>

3.2 Kendala Ombudsman Perwakilan Jawa Barat Dalam Melaksanakan Fungsinya ditinjau dari *Siyasah Dusturiyah*

Ombudsman Republik Indonesia memiliki peran penting sebagai lembaga negara yang berfungsi mengawasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara, baik di tingkat pusat maupun daerah. Sebagai perwakilan daerah, Ombudsman Perwakilan Jawa Barat memiliki tugas untuk mencegah, menerima laporan dan memeriksa laporan masyarakat mengenai maladministrasi dalam pelayanan publik di wilayah Jawa Barat. Namun, dalam pelaksanaannya, terdapat berbagai kendala yang dihadapi, secara internal maupun eksternal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan asisten Ombudsman pada bidang Pencegahan Maladministrasi. Kendala eksternal adalah masyarakat kurang mengetahui keberadaan Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, dan bukan hanya itu belum semua lembaga pelayanan publik memiliki kesadaran penuh dengan memberikan pelayanan yang baik, dan mereka sebagai penyelenggara seringkali belum memahami konteks pelayanan publik apa yang menjadi kewajiban dan apa yang menjadi tugas harian yang mana pemahaman mengenai tugas pelayanan tidak semuanya merata dari pucuk pimpinan sampai kepada pelaksana.

Kemudian dari segi penamaan ini menjadi kendala lembaga Ombudsman karena

dalam konteks masyarakat kita saat ini mereka sudah terbiasa dengan pemberian akronim pada sebuah kalimat dan mereka menganggap bahwa Ombudsman memiliki kepanjangan nama sehingga masyarakat masih belum menegenal apa itu Ombudsman. Padahal Ombudsman merupakan nama asli dari sebuah lembaga, Ombudsman diseluruh dunia pun memiliki penamaan yang sama. seperti di Belanda yang dengan nama *Nederlands Ombudsman*, di Thailand *The Office of the Ombudsman*. Dan ini menjadi tugas bagi Ombudsman untuk memberikan pemahaman publik tentang apa itu lembaga pengawas pelayanan publik yang kemudian disebut sebagai Ombudsman.

Kendala eksternal lainnya yang terjadi dimasyarakat kita, masyarakat masih menganggap bahwa dengan cara melapor kepada Ombudsman berbelit dan rigid, dengan begitu yang Ombudsman perwakilan lakukan adalah dengan memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai apa saja yang menjadi haknya dalam pelayanan publik. Karena apabila masyarakat tidak mengetahui haknya maka mereka akan menuntut tanpa mengetahui apa kewajibannya. Yang oleh Ombudsman perwakilan saat ini adalah melakukan pendekatan kepada masyarakat, sebagai contoh Ombudsman perwakilan Jawa Barat membuat program Saba Desa, Ombudsman *On the spot*, dengan harapan mengenalkan dan memberi pemahaman kepada masyarakat tentang lembaga pengawasan pelayanan publik, dalam program ini ketika Ombudsman

datang, pemerintah daerah dilibatkan untuk membuka gerai-gerai pengaduan, layanan seperti apa yang harus diterima masyarakat, dan pemahaman lebih mendalam.

Adapun kendala internal pada Ombudsman perwakilan Jawa Barat adalah secara sumber daya manusia atau SDM diseluruh Ombudsman perwakilan di 34 Provinsi sangat minim. Khususnya di perwakilan Jawa Barat pengawasan Ombudsman perwakilan Jawa Barat ada di 22 Kabupaten Kota dan Jawa Barat sebagai salah satu Provinsi dengan penduduk terbanyak di Indonesia sementara fungsi substansi yang bekerja di Ombudsman perwakilan hanya 15 orang. Dan Ombudsman perwakilan tentunya harus memilikirkan strategi dengan cara mengefesienkan waktu, dan memasifkan pemahaman peran serta memberikan pemahaman publik tentang Ombudsman.

Berdasarkan data yang diperoleh dari dokumen resmi Ombudsman tahun 2023, jumlah laporan yang masuk pada tahun 2023 sebanyak 249 laporan yang selesai 159 dan tidak selesai 90 dengan begitu kasus yang tidak selesai ditahun yang sama akan ditangguhkan ketahun berikutnya. Dan ini merupakan bukti konkret karena kurangnya SDM di Ombudsman perwakilan Jawa Barat yang berakibatkan penumpukan penyelesaian laporan, sehigga faktor SDM lah yang menyebabkan Ombudsamn belum Optimal.

Dalam mengantisipasi hal ini Ombudsmn perwakilan Jawa Barat membangun jaringan pengawas pelayanan

publik atau jaringan narahubung diseluruh penyelenggara pelayanan publik, dan jaringan narahubung ini dianggap penting karena untuk menghandapi kendala mengenai *mindset* penyelenggara, kesadaran penyelenggara yang belum seutuhnya tumbuh untuk memberikan pelayanan sehingga pejabat narahubunglah yang kemudian Ombudsman Jawa Barat bina ketika adanya laporan masyarakat yang masuk kepada Ombudsman penyelenggara pelayanan sudah tidak lagi berbiacara itu bukan kewenangannya.

Kompetensi dari internal lembaga Ombudsman perwakilan Jawa Barat masih belum optimal, berbicara soal kompeni tentunya tersinggungan dengan anggaran. Karena anggaran sangat terbatas ditengah tengah kewajiban Ombudsman Jawa Barat harus memaksimalkan tugas dan fungsinya sehingga ini merupakan *point* dari kendala lainnya yang dialami oleh Ombudsman perwakilan Jawa Barat dalam melaksanakan fungsinya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik.

Kendala-kendala tersebut mencerminkan perlunya strategi yang lebih terfokus untuk meningkatkan efektivitas kinerja Ombudsman Perwakilan Jawa Barat, baik melalui penguatan kelembagaan, peningkatan sinergi dengan pemerintah daerah, maupun edukasi kepada masyarakat

tentang hak mereka dalam mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas.²⁵

Dalam tinjauan *Siyasah Dusturiyah*, solusi pada kendala yang dialami oleh Ombudsman sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik ini terletak pada penguatan peran dari Lembaga Ombudsman dan negara dalam mendukung pengawasan. Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan sumber daya yang memadai dan mengoptimalkan sosialisasi kepada masyarakat, sehingga fungsi pengawasan dapat dijalankan secara efektif. Selain itu, prinsip *wilayatul mazhalim* menekankan bahwa penguasa harus bertanggung jawab langsung dalam memastikan keadilan terlaksana, termasuk mendukung lembaga pengawasan untuk melindungi hak-hak masyarakat.

Dengan berlandaskan pada teori *Siyasah Dusturiyah*, Ombudsman perlu memperluas cakupan edukasi publik dengan melibatkan tokoh masyarakat sebagai jembatan antara pemerintah dan rakyat. Selain itu, diperlukan peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan berbasis nilai-nilai keislaman yang menanamkan integritas dan keadilan. Dasar dari pendapat ini adalah bahwa *Siyasah Dusturiyah* menekankan pentingnya kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan lembaga pengawasan untuk mewujudkan pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip syariat Islam dan memberikan perlindungan bagi masyarakat yang terzalimi.

IV. KESIMPULAN

1. Dalam rangka memastikan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah, pengawasan atau control menjadi langkah penting. Ombudsman Perwakilan Jawa Barat menjalankan fungsi pengawasannya melalui tiga bidang utama: pencegahan maladministrasi, penerimaan dan verifikasi laporan, serta pemeriksaan laporan. Proses ini mencakup pengawasan aktif melalui kegiatan penilaian kepatuhan, kajian publik, dan pendampingan, serta pengawasan pasif yang dilakukan melalui penerimaan laporan masyarakat. Setiap laporan diverifikasi secara formil dan materiil untuk memastikan kewenangan Ombudsman sebelum dilanjutkan ke tahap pemeriksaan. Dalam tinjauan *Siyasah Dusturiyah*, yang mengacu pada pengaturan perundang-undangan untuk menciptakan kemaslahatan, menekankan pentingnya keseimbangan antara hak dan kewajiban pemerintah serta rakyat dalam pelayanan publik. Dalam konteks pelaksanaan Ombudsman Perwakilan Jawa Barat, prinsip-prinsip *siyasah dusturiyah* relevan dalam memastikan pelayanan publik yang adil, transparan, dan bermanfaat bagi

²⁵ Kristian Widya Wicaksono and Rima Rahmawati, "Analisa Deskriptif Penanganan

Pengaduan Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat" 10 (2023): 126–38.

masyarakat. Ombudsman, sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik, berfungsi mencegah maladministrasi dan menyelesaikan laporan masyarakat, sejalan dengan konsep Wilayatul Mazhalim dalam sistem ketatanegaraan Islam, yang bertujuan mencegah kezaliman oleh penyelenggara negara terhadap rakyatnya

2. Ombudsman Republik Indonesia, khususnya Perwakilan Jawa Barat, memegang peran strategis dalam mengawasi pelayanan publik. Namun, pelaksanaannya menghadapi kendala eksternal seperti rendahnya kesadaran masyarakat tentang peran Ombudsman, kurangnya pemahaman penyelenggara pelayanan publik terhadap tugas dan kewajiban mereka, serta persepsi masyarakat yang menganggap proses pelaporan ke Ombudsman berbelit. Dari sisi internal, keterbatasan sumber daya manusia yang hanya 15 orang dan anggaran menjadi tantangan utama yang menghambat optimalisasi kinerja. Dalam tinjauan *Siyasah Dusturiyah*, solusi pada kendala yang dialami oleh Ombudsman sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik ini terletak pada penguatan peran dari Lembaga Ombudsman dan negara dalam mendukung pengawasan. Negara berkewajiban memenuhi

kebutuhan sumber daya yang memadai dan mengoptimalkan sosialisasi kepada masyarakat, sehingga fungsi pengawasan dapat dijalankan secara efektif.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Djazuli, Atjep. "Fiqh Siyasah: Implementasi Kemaslahatan Umat Dalam Rambu-Rambu Syariah." *Kencana*, Hal 47., 2013.
- Edi, Suharto. "Analisis Kebijakan Publik: Panduan Praktis Mengkaji Masalah Dan Kebijakan Sosial." *Diklat Jabatan Fungsional Pekerja Sosial*, 2006, 1–18.
- Sururama, Rahmawati and Amalia, Rizki. "Pengawasan Pemerintahan." *CENDEKIA-PRESS, BANDUNG*. ISBN 978-6 (2020): 6.

Peraturan Perundangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia
- Paraturan Ombudsman Nomor 58 tahun 2023 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan

Jurnal

- Daulay, A S M. "Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Utara Di Dinas Sosial Kota Medan." ... *Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial Dan ...* 2, no. April (2022): 57–67. <http://jurnalmahasiswa.umsu.ac.id/index.php/jimsipol/article/view/1657%0Ahttp://jurnalmahasiswa.umsu.ac.id/index.php/jimsipol/article/download/1657/1675>.
- Denzin, Norman K. *The Research Act A Theoretical Introduction to Sociological Methods*. Routledge., 2017. <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbec>

- o.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI.
- Eka Saputra, Imran, and Hasnan Hasbi. "Efektivitas Pengawasan Ombudsman Kota Makassar Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Makassar." *Kalabbirang Law Journal* 3, no. 2 (2021). <http://jurnal.ahmar.id/index.php/kalabbirang>.
- Hutasuhut, Ulliynta Mona, Zuhraini Zuhaini, Agus Hermanto, and Triono Triono. "Problematika Implementasi Kebijakan Kota Bandar Lampung Dalam Mewujudkan Ketentraman Dan Ketertiban Umum: Perspektif Siyasah Dusturiyah." *As-Siyasi: Journal of Constitutional Law* 2, no. 2 (2022): 133–48. <https://doi.org/10.24042/as-siyasi.v2i2.12961>.
- Irawan, Bambang. "Institutional Pluralism Sistem Peradilan Indonesia Dan Kekuatan Negara Di Era Globalisasi." *Jurnal Borneo Administrator* 15, no. 3 (2019): 237–56. <https://doi.org/10.24258/jba.v15i3.436>.
- Ishak, Nurfaika. "Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia." *Mulawarman Law Review* 7, no. 1 (2022): 71–88. <https://doi.org/10.30872/mulrev.v7i1.834>.
- Kadarsih, Setiadjeng. "Tugas Dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Menurut Uu No. 37 Tahun 2008." *Jurnal Dinamika Hukum* 10, no. 2 (2010): 175–82. <https://doi.org/10.20884/1.jdh.2010.10.2.150>.
- Nurkhatimah, Nurkhatimah, Usman Jafar, and Muhammad Anis. "Kedudukan Dan Peran Ombudsman Dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Tela'ah Fiqh Siyasah)." *Siyasatuna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Siyasah Syar'iyah* 2, no. 3 (2021): 583–98. <https://journal3.uin-alauddin.ac.id/index.php/siyasatuna/article/view/23889>.
- Ombudsman Republik Indonesia. "Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2023." *Ombudsman Republik Indonesia*, 2023, 1–121. https://ombudsman.go.id/publikasi/publikasi/?q=2023&c=19&s=SUB_LT_5a1ea951d55c4.
- Peso, Hendrikus Deo, and Edi Pranoto. "Fungsi Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik." *Jurnal JURISTIC* 3, no. 01 (2022): 59. <https://doi.org/10.35973/jrs.v3i01.2958>.
- Purnomo, Dwi, Ratih Jefia, and Rizki Syafril. "Advokasi Lembaga Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat Dalam Mengatasi Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Padang." *Jurnal Borneo Administrator* 2, no. 6 (2024): 221–26. <https://jurnal.portalpublikasi.id/index.php/AJP/index>.
- Setyowati, Aprilia. "Penanganan Laporan Masyarakat Terkait Maladministrasi Pada Masa Pandemi Covid 19 Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah." *Jurnal Solidaritas FISIP UNISRI* 2, no. 3 (2022): 1–16.
- Suntana Ija, and Dini Inasyah Alfaridah. "Hubungan Kelembagaan Antara Komisi Yudisial Dengan Mahkamah Konstitusi: Analisis Siyasah Dusturiyah Terhadap Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 005/Puu-Iv/2006." *Japhtn-Han* 1, no. 2 (2022). <https://doi.org/10.55292/japhtnhan.v1i2.29>.
- Sururama, Rahmawati and Amalia, Rizki. "Pengawasan Pemerintahan." *CENDEKIA-PRESS, BANDUNG*. ISBN 978-6 (2020): 6.
- Umam, M K. "Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Perspektif Masalah Mursalah." *Yustisi* 11, no. 1 (2024): 199–210. <https://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/YUSTISI/article/view/16204%0Ahttps://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/YUSTISI/article/download/16204/5164>.
- Widya Wicaksono, Kristian, and Rima Rahmawati. "Analisa Deskriptif Penanganan Pengaduan Oleh

Ombudsman Republik Indonesia
Perwakilan Provinsi Jawa Barat” 10
(2023): 126–38.

Yayat, Rukayat. “Kualitas Pelayanan Publik
Bidang Administrasi Kependudukan Di
Kecamatan Gamping.” *Jurnal Ilmiah
Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, no.
2 (2017): 56–65.
<http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSIFULL.pdf>.

Website

<https://ombudsman.go.id/pengaduan?lang=id>
diakses 14 Februari 2025

https://ombudsman.go.id/produk/lihat/897/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20240314_134411.pdf diakses 10 Januari 2025

<https://tr.ee/Sx1N3eCvOf/pengaduan> diakses 14 Februari 2025