

**Kinerja Ombudsman Perwakilan Riau
Dalam Penanganan Keluhan Pelayanan Publik
Di Bidang Pendidikan Di Kota Pekanbaru**

Wella Mastri Aidhila¹, Dadang Mashur²

^{1,2}Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas Riau, Indonesia
Email: kaelmastri@gmail.com

Kata kunci

*Kinerja organisasi,
Kinerja Ombudsman
Perwakilan Riau*

Abstrak

Dengan Masih terjadinya Maladministrasi di bidang Pendidikan di Kota Pekanbaru, Ombudsman Perwakilan Riau berwenang untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yg terdapat di instansi pendidikan di Kota Pekanbaru. Pendidikan yang berkualitas merupakan tujuan yang sejalan dengan UU No. 20 Tahun 2003 bahwa sistem pendidikan nasional harus mampu menjamin pemerataan kesempatan pendidikan, peningkatan mutu serta relevansi dan efisiensi manajemen pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja Ombudsman Perwakilan Riau pada penanganan keluhan pelayanan publik di bidang pendidikan. Konsep teori yg digunakan pada penelitian ialah indikator pengukuran kinerja dari Agus Dwiyanto (2006). Metode penelitian yang dipergunakan merupakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui kegiatan wawancara, observasi, serta dokumentasi. Hasil penelitian adalah kinerja Ombudsman Perwakilan Riau sudah cukup bagus.

Keywords

*Organizational
Performance, Riau
Representative
Ombudsman
Performance*

Abstract

With the occurrence of maladministration in the education sector in Pekanbaru City, the Riau Representative Ombudsman has the authority to oversee the implementation of public services in educational institutions in Pekanbaru City. Quality education is a goal that is in line with Law no. 20 of 2003 that the national education system must be able to ensure equal distribution of educational opportunities, quality improvement as well as the relevance and efficiency of education management. This study aims to determine how the performance of the Riau Representative Ombudsman in handling public service complaints in the field of education. The theoretical concept used in this research is the performance measurement indicator from Agus Dwiyanto (2006). The research method used is a qualitative research method with a descriptive approach through interviews, observations, and documentation. The result of the research is that the performance of the Riau Representative Ombudsman is quite good.

Pendahuluan

Pada saat ini masih ada banyak penyimpangan yang terjadi dalam proses pelayanan publik, yang disebut Maladministrasi. Maladministrasi merupakan perbuatan yang melawan hukum dan melewati wewenang dalam proses pelayanan publik. Maladministrasi adalah penyimpangan terhadap asas-asas pemerintahan yang benar, atau bisa diartikan umpama penyimpangan terhadap standar prosedur operasional (SOP) suatu lembaga pelayanan publik. Maladministrasi juga berupa menggunakan wewenang untuk tujuan lain, juga lalai dalam kewajiban hukum ketika penyelenggaraan pelayanan publik yang menyebabkan kerugian materiil maupun immateriil untuk masyarakat. Untuk melaksanakan tata kelola pemerintahan yang bagus serta untuk mengembangkan pelayanan publik juga penegakan hukum dibutuhkan lembaga pengawas eksternal yang secara efektif dapat meninjau tugas penyelenggara publik dan pemerintahan. Salah satu lembaga negara yang berkewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik ialah Ombudsman.

Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga yang dibentuk untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik (andra et al, 2021) dimana kewenangannya yaitu mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik (Irawan et al, 2019) yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara juga pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN / BUMD (Hariani et al, 2019), badan hukum milik negara dan badan swasta, serta perorangan yang diberikan perintah oleh negara untuk memberikan pelayanan publik tertentu yang sumber dananya baik semua atau sebagian bersumber dari APBN/APBD. Dalam hal ini Ombudsman berkerja sebagai lembaga negara yang mandiri yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang terbebas dari campur tangan kekuasaan lainnya (Irmadani, 2018).

Ombudsman merupakan Lembaga Negara yang bersifat mandiri serta tidak mempunyai hubungan dengan Lembaga Negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta ketika melaksanakan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya (pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia). Ombudsman saat melakukan tugas dan wewenangnya berasaskan (pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia): kepatutan, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan, keterbukaan dan kerahasiaan. Pasal (7) Undang-Undang 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menyebutkan bahwa salah satu kewajiban Ombudsman yang sangat penting untuk mendukung ketercapaian kinerja organisasi adalah dengan menyelesaikan laporan aduan masyarakat terkait keluhannya terhadap penyelenggara layanan publik yang diduga mengandung unsur Maladministrasi.

Tugas Ombudsman ialah mengusut laporan atas dugaan Maladministrasi pada penyelenggaraan pelayanan publik (Julaeha et al, 2021). Sebelum adanya lembaga Ombudsman, pengaduan pelayanan publik hanya disampaikan pada instansi yang dilaporkan serta penanganannya seringkali dilakukan oleh pejabat yang dilaporkan sehingga masyarakat belum memperoleh proteksi yang memadai. Untuk itu dibutuhkan

lembaga tersendiri yakni Ombudsman Republik Indonesia yang bisa menangani pengaduan pelayanan publik dengan mudah serta tidak memungut bayaran (Suleman, 2018).

Di Provinsi Riau laporan perihal keluhan masyarakat di bidang pendidikan banyak terdapat di kota Pekanbaru. Pendidikan yang berkualitas merupakan tujuan yang sejalan dengan UU No. 20 Tahun 2003 bahwa sistem pendidikan nasional harus mampu menjamin pemerataan kesempatan pendidikan, peningkatan mutu serta relevansi dan efisiensi manajemen pendidikan. Dimana dalam hal ini pemerintah memiliki kewajiban untuk menciptakan pemerataan pendidikan, sehingga setiap warga negara dapat memperoleh kesempatan yang sama dalam pendidikan. Namun pada pelaksanaan dari pemerataan pendidikan oleh pemerintah, faktanya masih banyak terdapat kesenjangan mutu pendidikan di Indonesia. Pendidikan merupakan faktor utama yang akan menentukan pengetahuan dan keterampilan melalui pengajaran dan pelatihan.

Untuk menjamin akses pelayanan pendidikan yang bermutu maka pemerintah memiliki tugas dan wajib melakukan pengawasan untuk mengawal penyelenggaraan pendidikan. Pada pelayanan publik di bidang pendidikan masih adanya atau sering terjadinya dugaan Maladministrasi. Ombudsman berperan menjadi pengawas pelayanan publik juga termasuk pelayanan di bidang pendidikan, mirip yang terdapat dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Peran Ombudsman pada bidang pendidikan terdapat dua, yaitu sebagai pencegah adanya tindakan Maladministrasi serta sebagai pemeriksa di bidang pendidikan. Yang mana peran tersebut terdapat di pasal 7 Undang-Undang nomor 37 Tahun 2008 perihal Ombudsman Republik Indonesia. Pertama peran sebagai pencegah Maladministrasi pada bidang pendidikan, kedua peran menjadi penerima serta pemeriksa laporan Maladministrasi di bidang pendidikan. Untuk itu Ombudsman perlu melakukan pengawasan lebih di bidang pendidikan, terlebih melihat masih ada banyaknya Maladministrasi di Kota Pekanbaru.

Di Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau terdapat laporan yang dikeluhkan sama masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik pada bidang Pendidikan di Kota Pekanbaru, sesuai data laporan akhir tahun Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau menerima beberapa jenis laporan masyarakat terkait dugaan Maladministrasi, pada tahun 2018 banyaknya laporan masyarakat yaitu 9 laporan, pada tahun 2019 sejumlah 10 laporan, pada tahun 2020 sebanyak 22 laporan kemudian untuk pada tahun 2021 sebanyak 7 laporan. Adapun jenis dugaan Maladministrasi yang banyak masuk ke Ombudsman Perwakilan Riau di Bidang Pendidikan di Kota Pekanbaru di tahun 2021 bisa dilihat sebagai berikut:

Tabel 1.1 Dugaan Maladministrasi Di Bidang Pendidikan Di Kota Pekanbaru Tahun 2018-2021

No	Dugaan Maladministrasi	Tahun				Total
		2018	2019	2020	2021	
1	Penundaan Berlarut	0	0	5	0	5
2	Penyalahgunaan Wewenang	7	1	2	2	12
3	Penyimpangan Prosedur	0	2	11	1	14
4	Permintaan Uang Barang & Jasa	0	3	1	0	4
5	Tidak Kompeten	1	4	3	3	11
6	Tidak Memberikan Pelayanan	1	0	0	1	2
	Jumlah	9	10	22	7	48

Sumber: Diolah oleh Penulis, 2022.

Pada table 1.1 memaparkan tentang dugaan Maladministrasi yang terjadi di bidang pendidikan di kota pekanbaru sepanjang tahun 2018-2021. Yang mana laporan perihala Maladminstrasi yang banyak terdapat pada penyimpangan prosedur yaitu sebanyak 14 laporan. Dan laporan keluhan dugaan Maladminstrasi yang paling banyak diterima yaitu pada tahun 2020 sebanyak 22 pengaduan. Dari banyaknya laporan yang masuk ke Ombudsman setiap tahunnya maka kinerja Ombudsman sangatlah perlu buat diperhatikan ketika menyelesaikan laporan masyarakat terkait dugaan Maladministrasi yang dilakukan sang penyelenggara pelayanan publik pada bidang pendidikan di Kota Pekanbaru.

Berdasarkan laporan yang didapat pihak ombudsman dari masyarakat salah satunya yaitu dibidang pendidikan. Dimana banyak laporan dari masyarakat dengan substansi pendidikan yang diajukan ke Ombudsman Perwakilan Riau dan fenomena-fenomena yang ada di media terkait pelayanan pada bidang pendidikan terkait penerimaan peserta didik baru (PPDB), perihal Ujian Nasional, dan perihal satuan pendidikan terkait keterlambatan dalam menyampaikan informasi.

Metode

Jenis penelitian yang peneliti gunakan yaitu penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif (Anggito et al, 2018). Pada penelitian ini penulis berusaha menjelaskan fakta-fakta sesuai dengan observasi dilapangan. Adapun alasan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif adalah karna dalam penelitian ini tidak berusaha menghubungkan satu variabel dengan variabel lainnya, namun peneliti ingin mengetahui dan menggali lebih dalam mengenai fenomena yang diteliti.

Alasan dari penelitian kualitatif ini bertujuan untuk menggambarkan realita yang ada dilapangan, melalui data-data yang dikumpulkan dalam bentuk dokumentasi maupun catatan yang di dapatkan selama penelitian dan mencocokkan dengan teori yang serta dapat menjawab pertanyaan dari tujuan penelitian ini dilakukan sehingga peneliti dapat memperoleh jawaban dan informasi yang akurat mengenai kinerja Ombudsman

Perwakilan Riau dalam penanganan keluhan pelayanan publik di Bidang Pendidikan di Kota Pekanbaru.

Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara bertahap dari Observasi (Pengamatan), Interview (Wawancara), dan Dokumentasi. Adapun analisis data dalam penelitian ini menggunakan Analysis Interaktif Model dari Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman analisis data dibagi menjadi beberapa langkah-langkah :

1. Pengumpulan data
2. Reduksi data
3. Penyajian data
4. Penarikan kesimpulan

Hasil dan Pembahasan

Kinerja menurut Nurjannah (2019) adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Definisi kinerja organisasi yang dikemukakan oleh Suryani (2018) sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut.

Kinerja adalah salah satu tolak ukur sebagai kesuksesan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan didalam organisasi (Wardhana et al, 2022). Kinerja dapat diartikan gabungan antara keahlian dan upaya seseorang atau organisasi dalam mencapai tujuan (Ridwan et al, 2019). Kemampuan dan upaya merupakan hal yang harus dilakukan seseorang atau organisasi agar menghasilkan kinerja yang baik, sehingga kegiatan yang akan dilakukan tidak mengalami hambatan. Ombudsman Perwakilan Riau memiliki 4 unit yaitu keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan (PVL), keasistenan pemeriksaan laporan, keasistenan pencegahan maladministrasi, dan secretariat jenderal Ombudsman.

Agus dwiyanto menjelaskan, kesulitan dalam pengukuran kinerja organisasi pelayanan publik sebagian muncul karena tujuan dan misi organisasi publik seringkali bukan hanya kabur akan tetapi juga bersifat multidimensional (Dwiyanto, 2006). Dwiyanto berpendapat bahwa ada lima indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik, yaitu :

1. Produktivitas
2. Kualitas layanan
3. Responsivitas
4. Responsibilitas
5. Akuntabilitas

Untuk lebih jelas mengenai permasalahan ini, maka penulis akan membahas dan menganalisis hasil wawancara mengenai Kinerja Ombudsman melalui teori indikator kinerja oleh Agus Dwiyanto:

Produktivitas berkaitan dengan tingkat efektivitas, efisiensi, dan pelayanan publik untuk mencapai tujuan. Pada peraturan Ombudsman (PO) terdapat target terkait jumlah laporan, penerimaan laporan, dan penyelesaian laporan. Ombudsman Perwakilan Riau juga berharap laporan yang masuk tidak sebanyak sebelumnya menandakan bahwa pelayanan yang terjadi sudah benar benar bagus dan tidak terdapat maladministrasi. Ombudsman Perwakilan Riau juga memiliki upaya agar masyarakat mau melaporkan jika adanya tindak maladministrasi dengan membuat posko pengaduan ke tiap daerah untuk mendapatkan laporan pengaduan. Ombudsman Perwakilan Riau juga melakukan pengawasan untuk melihat langsung proses pelayanan masyarakat yang ada pada bidang pendidikan. Terutama pada masa penerimaan peserta didik baru (PPDB), laporan yang masuk bisa bertambah cepat. Kualitas Layanan, Sumber daya manusia yang berkompeten merupakan sebuah hal yang harus dimiliki oleh suatu organisasi agar bisa memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Setiap karyawan di Ombudsman Perwakilan Riau akan dibekali dengan soft skill seperti pelatihan dasar ombudsman, pendidikan basic investigation training, pelatihan investigasi tingkat lanjut, pelatihan penanganan pengaduan terkait substansi, kemudian terakhir dibekali dengan metode progresif partisipatif sebagai bentuk pelatihan mediasi. Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas layanan dapat berasal dari sumber daya manusia. Jika sumber daya manusia yang ada tidak berkompeten, maka kualitas layanan yang dihasilkan juga tidak maksimal.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di suatu organisasi harus mempunyai standar dalam memberikan pelayanan. sarana dan prasarana adalah hal yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan data pada Ombudsman Perwakilan Riau terdapat sarana dan prasarana yg dalam keadaan baik diruang pengaduan. Namun masih terdapat kekurangan dimana kurangnya keamanan untuk ruang pengaduan yang terlalu terbuka atau tidak adanya sekat pembatas. Kemudian sarana dan prasarana lainnya yang ada sudah cukup memadai, dimana sarana dan prasarana yang ada masih dalam kondisi yang baik.

Kepuasan pelapor menjadi hal yang penting untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan yang diberikan pihak pemberi layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan. Ombudsman Perwakilan Riau sendiri sudah memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Menerima laporan dan kemudian memproses untuk di selesaikan. Namun masih terdapat masyarakat yang tidak puas dengan layanan yang diberikan pihak Ombudsman Perwakilan Riau. Ombudsman memiliki indeks kepuasan yang sudah dibuat dipintu masuk Ombudsman, sehingga masyarakat dapat menyampaikan kepuasannya. Ombudsman juga menghimpun masyarakat agar memberi pendapatnya kepada Ombudsman. Dapat melalui pesan tertulis melalui surat ataupun melalui whatsapp.

Responsivitas merupakan salah satu indikator kinerja dalam organisasi (Mayasari, 2021). Responsivitas secara langsung menentukan kemampuan organisasi publik menjalankan misi dan tujuannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. dalam penanganan laporan keluhan yang masuk, terdapat beberapa tahap yaitu tahap penerimaan dan verifikasi laporan, tahap pemeriksaan, kemudian tahap resolusi dan monitoring. Pada tahap pertama laporan masyarakat yang sudah dicatat akan diverifikasi, jika sudah lengkap verifikasi formil dan materil nya, maka laporan akan diteruskan. Tetapi jika saat verifikasi kelengkapan laporan tidak lengkap maka laporan akan ditutup. Kemudian, laporan yang bukan kewenangan juga akan ditutup sebelum penerusan. Pada tahap pemeriksaan laporan ditindak lanjut dengan memeriksa dokumen.

Pada tahap pemeriksaan terdapat beberapa tahap yaitu permintaan data/ informasi, klarifikasi, pemeriksaan lapangan, pemanggilan, konsiliasi, penghentian pemeriksaan. Setelah selesai tahap pemeriksaan maka dibuat laporan akhir hasil pemeriksaan. Jika tidak terbukti atau terbukti tetapi telah diselesaikan maka laporan akan ditutup. Tetapi Jika terbukti adanya maladministrasi maka terlapor akan ditindak lanjuti. Tindak dilaksanakan dimulai dengan pra resolusi, kemudian dilakukan mediasi/konsiliasi. Jika kedua belah pihak sepakat maka dilakukan monitoring kesepakatan. Jangka waktu dalam penyelesaian pelayanan paling lambat 14 (empat belas) hari akan diinformasikan lengkap atau tidaknya syarat formil laporan oleh tim penerimaan dan verifikasi laporan. Jangka waktu penyelesaian laporan sesuai dengan tingkat kesulitan permasalahan yang dilaporkan.

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilaksanakan sesuai dengan prinsi-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan dari suatu organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Ombudsman memiliki mekanisme pengaduan, dan memiliki standar pelayanan. Ombudsman juga menjalankan tugasnya sesuai dengan peaturan yang mengatur. Sehingga Ombudsman harus menjalankan tugas dan fungsinya sesuai kebijakan yang ada.

Akuntabilitas kinerja adalah kewajiban untuk memberikan jawaban dan keterangan penjelasan dari perorangan, badan hukum atau pimpinan secara transparan atau terbuka mengenai keberhasilan ataupun kegagalan dalam mencapai visi dan misi organisasi kepada pihak yang memiliki kewenangan menerima pelaporan akuntabilitas. Ombudsman melakukan perbaikan-perbaikan melalui bidang pencegahan dengan melakukan kajian. Ombudsman juga menyampaikan permasalahan yang terjadi kepihak gubernur dan dinas pendidikan agar dilakukannya perbaikan.

Ombudsman sudah menjalankan tugasnya sesuai visi misi yang ada. Meskipun begitu, pelayanan publik tidak bisa langsung berubah menjadi baik dalam waktu cepat. Namun Ombudsman sudah menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik, menindak lanjuti dengan segera jika ada laporan masuk. Ombudsman juga melakukan pengawasan untuk melihat permasalahan yang ada, sehingga instansi terkait dapat melakukan perbaikan.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait Kinerja Ombudsman Perwakilan Riau dalam penanganan keluhan pelayanan publik dibidang pendidikan di Kota Pekanbaru serta faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Ombudsman dalam penanganan keluhan pelayanan publik, maka diperoleh kesimpulan Kinerja Ombudsman Perwakilan Riau dalam penanganan keluhan pelayanan publik di bidang pendidikan dapat disimpulkan sudah baik. Berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia menyebutkan bahwa salah satu tugas Ombudsman yang sangat penting untuk mendukung ketercapaian kinerja organisasi adalah dengan menyelesaikan laporan aduan masyarakat terkait keluhannya terhadap penyelenggara layanan publik yang diduga mengandung unsur Maladministrasi.

Dalam menjalankan tugasnya sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik dikatakan sudah bagus. Melihat dari menurunnya jumlah laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman Perwakilan Riau di bidang Pendidikan dari tahun 2020 ke tahun 2021. Dilihat dari indikator-indikator kinerja maka berdasarkan indikator produktivitas kinerja Ombudsman sudah bisa dikatakan baik karena untuk target laporan masuk dan penyelesaian laporan seimbang. Kemudian berdasarkan indikator kualitas layanan juga sudah dapat dikatakan baik, karena sumber daya manusia berdasarkan pendapat sahabat Ombudsman, layanan yang diberikan Ombudsman sudah dapat dikatakan baik, sumber daya manusia yang ada di Ombudsman juga berkompeten.

Kemudian berdasarkan indikator responsivitas juga dapat dikatakan baik karena Ombudsman memberikan pelayanan dengan cepat sesuai standar pelayanan yang ada, dan Ombudsman juga memiliki sistem respon cepat Ombudsman (RCO). Berdasarkan indikator responsibilitas juga sudah dapat dikatakan baik, karena Ombudsman melakukan tugas dan fungsinya sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan. Kemudian berdasarkan indikator akuntabilitas kinerja Ombudsman juga sudah dapat dikatakan baik, dimana Ombudsman Perwakilan Riau memiliki standar pelayanan dan melakukan upaya upaya pencegahan maladministrasi.

Referensi

- Andra, P., Sapitri, S., & Saputra, H. E. 2021. *Ombudsman Performance Representative Of Bengkulu Province Kinerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu*. 1(1), 27–30.
- Anggito, A., & Setiawan, J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: CV Jejak.
- Dwiyanto, A. 2006. *Mewujudkan Good Goernance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hariani, D., & Irsan Sitorus, T. Y. N. 2019. *Analisis Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Rangka Penanganan Laporan Masyarakat. Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan*

- Administrasi Negara*, 7(1), 32–46.
<https://doi.org/10.47828/jianaasian.v7i01.34>
- Iriawan, H., Publik, A., & Biak, I. Y. 2019. *Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Uptb Samsat Kabupaten Biak Numfor)*. 5, 128–141.
- Irmandani, D. 2018. *Mal-Administrasi Dalam Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo*. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6(3), 6.
- Julaeha, S., Muhafidin, D., & Miradhia, D. 2021. *Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat Dalam Penanganan Dugaan Maladministrasi di Jawa Barat Tahun 2017-2018*. Agustus, 13(1), 12.
- Mayasari, R. 2021. *Indikator Kinerja Pemerintah Daerah Dan Model Penilaiannya*. Yogyakarta: Deepublish.
- Nurjannah, & Saleh, R. 2019. *Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Aceh dalam Menjaga Mutu Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP UNSYIAH*, 4(1), 1–15.
- Ridwan, M., & Mus'id, M. 2019. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi Sektor Publik (Studi Empiris Pada Dinas-Dinas Di Kota Jambi)*. *Jurnal Riset Akuntansi Terpadu*, 12(2), 222.
<https://doi.org/10.35448/jrat.v12i2.6164>
- Suleman, S. 2018. *Kinerja Ombudsman Perwakilan Maluku Utara dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Prima Di Kota Ternate*. *Aristo*, 6(2), 262.
<https://doi.org/10.24269/ars.v6i2.1023>
- Suryani, N. K., & John. 2018. *Kinerja Organisasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Wardhana, A., Sari, A. P., & Limgiani. 2022. *Manajemen Kinerja (Konsep, Teori, dan Penerapannya)*. Bandung: Media Sains Indonesia.