

**PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM PENYELESAIAN PENGADUAN
PENGUNAAN DANA BANTUAN OPERASIONAL SEKOLAH DI KABUPATEN LOMBOK TIMUR**

Muhammad Hamdani¹, Mabur Haslan², Ahmad Fauzan³, Yuliatin⁴

Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Universitas Mataram

*hamdanimuhammad7198@gmail.com¹, mabrur.haslan@yahoo.com², ahmadfauzan18@unram.ac.id³,
yuliuunram@yahoo.com⁴.*

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini : (1) untuk mengetahui peran Ombudsman Republik Indonesia dalam penyelesaian pengaduan dana bantuan Operasional Sekolah (2) mengetahui faktor-faktor mempengaruhi peran Ombudsman Republik Indonesia dalam penyelesaian pengaduan dana bantuan Operasional Sekolah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Subjek dalam penelitian ini adalah pihak yang berhubungan langsung dengan penyelesaian pengaduan Ombudsman RI perwakilan NTB dalam pelayanan publik bidang pendidikan, pihak yang diberikan kewenangan dalam penyelesaian pengaduan Ombudsman. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, (1) Peran Ombudsman Republik Indonesia dalam penyelesaian pengaduan penggunaan dana bantuan operasional sekolah di kabupaten Lombok timur diperoleh Ombudsman tidak melakukan pengawasan BOS secara khusus melainkan pengawasan dilakukan berdasarkan pengaduan pungutan yang dilakukan kepada orang tua siswa untuk biaya tertentu secara khusus pengawasan dilakukan berdasarkan laporan, pengawasan pemberian biaya operasional sekolah yakni dengan cara menyampaikan sosialisasi dalam penggunaan dana BOS sesuai dengan petunjuk teknis dari kementerian. (2) Faktor yang mempengaruhi peran ombudsman Republik Indonesia perwakilan NTB dalam penyelesaian pengaduan penggunaan dana bantuan operasional sekolah di Lombok timur ini diperoleh faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan publik bidang pendidikan

Kata Kunci : Ombudsman, Republik Indonesia, Penyelesaian, Pengaduan, Dana Operasional

Abstract

The aims of this study were: (1) to find out the role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia in resolving complaints about school operational assistance funds (2) to find out the factors influencing the role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia in resolving complaints about school operational assistance funds. This research uses a qualitative approach with a descriptive method. The subjects in this study were parties directly related to the resolution of complaints by the Indonesian Ombudsman representative of NTB in public services in the field of education, parties who were given authority in resolving Ombudsman complaints. Data collection techniques were carried out by observation techniques, documentation interviews. The results of the study show that, (1) The role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia in resolving complaints about the use of school operational assistance funds in East Lombok district was obtained the Ombudsman did not specifically supervise BOS, but instead supervised it based on complaints about charger made to parents of students for certain out based on reports, supervising the provision of school operational costs, namely by conveying socialization on the use of BOS funds in accordance with technical instructions from the ministry. (2) The factors that influence the role of the ombudsman of the Republic of Indonesia representing West Nusa Tenggara in resolving complaints about the use of operational assistance funds as if in East Lombok, obtained supporting factors and inhibiting factors in public services in the field of education.

Keywords: Ombudsman, of the Republic of Indonesia, Completion, Complaint, Operational Fund

PENDAHULUAN

Perlakuan setiap orang sama dan berhak di dalam pemerintahan dan di dalam hukum. Reformasi pemerintahan bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih, efektif dan baik dalam menjamin seluruh warganya dalam kesejahteraan, namun pada kenyataannya masih banyak variasi dalam cara penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga menyebabkan warga negara tertentu tidak mendapatkan perlakuan yang sama dan adil.

Globalisasi pada umumnya tidak dapat dihentikan, tetapi bangsa Indonesia harus bertindak, harus mempertahankan tekad untuk menempa kemerdekaan dan menjunjung tinggi budi pekerti dalam menghadapinya.¹ Di era globalisasi, tata kelola pemerintahan yang sehat berfungsi sebagai landasan untuk mengembangkan dan melaksanakan perubahan kebijakan negara. Fenomena pelaporan ditandai dengan saling ketergantungan antar negara, khususnya dalam administrasi sumber daya ekonomi dan operasi perusahaan, sedangkan fenomena demokrasi ditandai dengan tingkat kontrol publik yang terus meningkat atas pemerintahan..²

Masih ada keluhan tentang pelayanan publik. Dari birokrasi yang rumit, layanan pelanggan yang tidak memadai, dan praktik pemerasan. Itu terus menjadi lawan terbesar masyarakat dalam hal menjadi warga negara Ombudsman yakni lembaga negara yang memiliki kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk baik yang disediakan oleh pemerintah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), serta BUMN. -Dimiliki oleh korporasi, persekutuan, atau badan hukum atau swasta lainnya, serta orang perseorangan yang bertugas mengelola pelayanan publik tertentu.

Pelanggaran yang berlangsung lama merupakan akibat dari keengganan masyarakat untuk melaporkan pelayanan publik yang di bawah standar. Ketakutan akan kritikan serta intimidasi oleh pelayanan penyelenggara publik yakni awan yang seolah menyelimuti warga negara, sehingga dengsn beberapa kasus Ombudsman agar dapat melindungi situasi masyarakat yang peduli dan menginginkan reformasi dengan menyembunyikan identitas pelapor. Sebagaimana tercantum dalam Pasal 24 Ayat (2) Undang-Undang 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, menyatakan dalam keadaan tertentu bahwa identitas serta nama pelapor dapat dirahasiakan, merahasiakan tidak ada identitas pelapor negatifnya. berdampak pada kualitas pelayanan publik masyarakat.³

¹ Alqadri, B., dkk. (2021). Habitiasi Nilai-Nilai Karakter sebagai Perilaku Anti Korupsi pada Masyarakat Kajang. *Jurnal Pendidikan Sosial Keberagaman*, 8(1).

² Astomo, P. (2014). Penerapan Prinsip-prinsip Pemerintahan yang Baik dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Good Governance Principles In Running Governance. *Kanun Jurnal Hukum*, XVI(64), 2–3.

³ Undang-Undang No 37 Tahun 2008. Ombudsman Republik Indonesia

Sektor pendidikan memiliki laporan komunitas terbesar. Empat tahun sebelumnya telah terlihat pola kegiatan semacam ini. Kasus pencurian bantuan Program Indonesia Pintar BSM di sejumlah sekolah dan penyimpangan dana BOS di sejumlah sekolah swasta mendominasi pemberitaan publik terkait industri pendidikan. Adhar Hakim mengatakan, "Mereka memanfaatkan data palsu untuk proposal BOS." Seperti yang disampaikan oleh Muhammad Rosyid Ridho, S.H. dalam kapasitasnya sebagai wakil wakil Ombudsman RI Provinsi NTB.

Menurut fokus studi di Lombok Timur, banyak bantuan dana korupsi kasus Operasional BOS/Sekolah, dan karena sekolah sering melakukan penyelewengan terkait anomali dalam pengelolaan dana tersebut, pemerintah harus segera mengambil tindakan.

Sementara Lombok Timur mencakup 765 SD swasta dan negeri, 248 SMP swasta dan negeri, dan total 1.013 SMP, melaporkan untuk semua sekolah dasar (SD) dan SMP dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) di wilayah Lombok Timur. Lombok baru mencapai 53%. **"Kami harapkan akhir Februari diminta menyelesaikan laporan ini"**, kata Achamad Dewanto, Direktur Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Lombok Timur, Kamis (18/2/21). Hal itu disampaikan kepada dinas pendidikan Lombok Timur.

Selain permasalahan di atas, peran Ombudsman sebagai badan pengawas adalah untuk menangani permasalahan kebijakan publik, khususnya di bidang pendidikan. Kajian terkait mengenai **"Peran Ombudsman Republik Indonesia dalam Penanganan Pengaduan Pemanfaatan Dana Bantuan Operasional Sekolah di Kabupaten Lombok Timur"**

Dari rumusan di atas, masalah dengan ini peneliti merumuskan permasalahan adalah : 1. Bagaimana peran Ombudsman Republik Indonesia dalam penyelesaian pengaduan penggunaan dana Bantuan Operasional Sekolah di kabupaten Lombok Timur. 2. Faktor-faktor yang mempengaruhi peran Ombudsman Republik Indonesia dalam penyelesaian pengaduan penggunaan dana Bantuan Operasional Sekolah di kabupaten Lombok Timur.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini digunakan metode kualitatif dengan tipe deskriptif..⁴Ketua asisten pemeriksa laporan dan ketua asisten Ombudsman perwakilan NTB menjadi subjek penelitian yang dipilih oleh peneliti. Penanganan masalah ini didasarkan pada pendelegasian wewenang penyelesaian pengaduan kepada pihak-pihak yang terlibat langsung. Metode snowball sampling digunakan oleh para informan dalam penelitian ini.⁵Staf beserta kepala lembag masyarakat menjadi informan di dalam penelitian ini.

⁴ Sukmadinata, N.S. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT.Remaja Rosadakarya

⁵ Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian. (Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.)* Bandung: Alfabeta.

Menurut Miles dan Huberman, strategi analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Metode pengumpulan data meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi.⁶ menurut Triangulasi adalah metode verifikasi data yang membandingkan atau memverifikasi data dengan menggunakan sumber informasi selain data itu sendiri, sehingga teknik yang digunakan untuk menilai keabsahan data digunakan dalam penelitian ini. Triangulasi sumber, teknik, dan waktu digunakan dalam penelitian ini.⁷

A. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Peran Ombudsman Republik Indonesia dalam Penyelesaian Pengaduan Penggunaan Dana Bantuan Operasional Sekolah

Berdasarkan hasil observasi, peran Ombudsman Republik Indonesia dalam Penyelesaian Pengaduan Dana Bantuan Operasional Sekolah di kabupaten Lombok Timur meliputi fungsi, tugas dan kewenangan Ombudsman RI perwakilan NTB Kota Mataram dalam bidang pendidikan sebagai berikut:

a. Fungsi Ombudsman Republik Indonesia

Menurut UU No. 37 Tahun 2008 pasal 6, “Ombudsman berfungsi pelayanan mengawasi penyelenggaraan publik dengan diselenggarakan oleh pemerintah serta penyelenggara negara di daerah serta di pusat, penyelenggara dari Badan Usaha Milik Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara, serta suatu badan perseorangan serta swasta dengan tujuan tugas pelayanan menyelenggarakan tertentu di dalam publik.”⁸

b. Tanggung jawab Ombudsman Republik Indonesia

Berikut tanggung jawab Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana telah ditetapkan di dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 7:

- 1). Menerima informasi tentang dugaan perilaku yang tidak pantas dalam penyediaan layanan pemerintah
- 2). Melakukan pengujian atau pelaporan zat
- 3). Menindaklanjuti pengaduan yang menjadi kewenangan Ombudsman.

c. Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Pasal 8 telah menjelaskan Ombudsman Republik Indonesia sebagai kewenangan yaitu:

⁶ Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

⁷ Zulfadrial & Muhammad . 2012. *Penelitian kualitatif*. Surakarta: Yuma Pustaka

⁸ Undang-Undang No 37 Tahun 2008. Ombudsman Republik Indonesia

- 1). Permintaan keterangan dari pihak terlapor, dan pelapor disampaikan mengenai laporan kepada Ombudsman, baik secara lisan maupun tertulis.
- 2). Memverifikasi kebenaran laporan dengan meninjau setiap keputusan, komunikasi, atau catatan lain yang dapat diakses oleh pelapor atau terlapor.
- 3). Permintaan bantuan dari lembaga mana pun, pembayaran, atau salinan dokumen yang diperlukan untuk memeriksa laporan dari lembaga tersebut.

Ombudsman RI yang mewakili Kota Mataram Nusa Tenggara Barat mengawal pelayanan publik di bidang pendidikan dengan dua cara yaitu dengan memproses pengaduan dan laporan masyarakat, serta dengan pendekatan preventif. Ombudsman RI yang mewakili Nusa Tenggara Barat di Kota Mataram dalam pelayanan pendidikan masyarakat terkait dana Sekolah Operasional Batuan tidak secara khusus mengawasi BOS melainkan melakukan pengawasan berdasarkan laporan atau pengaduan. dari dana bos, misalnya terkait pengawasan dan bos yang naif.

Menurut Pasal 6 peraturan pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan Tata Kerja perwakilan Ombudsman RI di daerah, mandate Ombudsman tercermin dalam hal ini. Pengawasan atas penyediaan biaya operasional sekolah, yaitu dengan mensosialisasikan penggunaan dana BOS di sesuai petunjuk teknis setelmen dan memastikan penggunaan dana BOS dikomunikasikan secara efektif. Masyarakat harus dapat memantau penggunaannya jika dapat diakses dan terbuka.⁹ Hal ini sesuai dengan tujuan pelayanan publik sebagaimana dikemukakan oleh Tujuan pelayanan publik adalah untuk memenuhi dan memenuhi kebutuhan masyarakat atau kebutuhan pelayanan secara umum. Untuk melakukan ini, sangat penting untuk menawarkan layanan berkualitas tinggi yang memenuhi persyaratan dan preferensi komunitas.¹⁰

Kasus dana BOS kepala sekolah ke pengelola dinas diminta menyetor pencairan percepatan dana kasus pengelolaan dalam dana BOS belum sesuai dengan aturan petunjuk teknis yakni seperti terjadi di SMK dan MA Mertak Paok , Kecamatan Batukliang, Lombok Tengah, dan dugaan pelanggaran BOS, merupakan modus penyerangan dana BOS. Hal ini sesuai dengan penjelasan pengawasan oleh Proses pengawasan terhadap pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi dilakukan untuk memastikan bahwa segala sesuatunya dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.¹¹

⁹ Undang-Undang No 21 Tahun 2011. Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah.

¹⁰ Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 9–10.

¹¹ Noor Sheila. Peran Perwakilan Lembaga Ombudsman Ri Wilayah Provinsi Kaltim Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2014. *Jurnal administrasi Negara* dengan ISSN: 0000- 0000 Volume 3, Nomor 2, 2014:556-571.

Menurut peneliti, ada dua cara bagi kami untuk melakukan investigasi: baik dengan menerima pengaduan dari masyarakat, atau berdasarkan informasi dari Ombudsman mengambil inisiatif atas pengaduan masyarakat untuk melakukan investigasi. Jika terbukti melakukan kesalahan, maka kami sebagai lembaga Ombudsman menyerukan pengawasan di bidang pendidikan merasa sama dengan di bidang lain karena ini pelayanan publik.

Hal ini sesuai dengan bagaimana pelayanan publik disampaikan, seperti yang dijelaskan dalam Penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi kepada seluruh warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan disebut sebagai penyediaan pelayanan publik. Penyedia layanan publik menyediakan jenis layanan ini.¹²

Peran Ombudsman dalam menangani pengaduan di sekolah terlihat dari fakta bahwa pihak semau yang terlibat di dalam kasus penyelesaian yakni adalah pegawai Ombudsman.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan NTB dalam Penyelesaian Pengaduan Penggunaan Dana Bantuan Operasional Sekolah di Lombok Timur

Berdasarkan hasil observasi, faktor yang mempengaruhi peran Ombudsman RI Perwakilan NTB dalam Penyelesaian Pengaduan Penggunaan Dana Bantuan Operasional Sekolah di Lombok Timur meliputi faktor SDM, faktor kepemimpinan, faktor masyarakat, dan faktor sekolah yang dapat menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat. Hal ini dengan sesuai pendapat tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebagai berikut:

1. Faktor pendukung pengawasan dalam pelaksanaan Ombudsman RI perwakilan NTB dalam pelayanan publik bidang pendidikan di kabupaten Lombok timur:

a. Faktor SDM

Salah satu faktor pendukung yang pelaksanaan dapat mempengaruhi Ombudsman RI Perwakilan NTB di dalam bidang pelayanan publik pendidikan di kabupaten Lombok Timur adalah faktor personal. Berdasarkan data yang diperoleh bahwa setiap pegawai Ombudsman khususnya asisten bidang pengawasan terkait dengan bidang pendidikan harus memiliki keahlian khusus.

b. Faktor personal

Merupakan komponen penting dalam suatu lembaga. Hal tersebut sesuai dengan pendapat didefinisikan sebagai kinerja yang dapat mempengaruhi faktor yakni faktor individual/personal dengan meliputi kemampuan, motivasi, pengetahuan, keterampilan (*skill*), serta memiliki komitmen oleh setiap individu.¹³

¹² Abbas, A., & Lodan, K. T. (2020). Peran Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Dialektika Publik : Jurnal Administrasi Negara Universitas Putera Batam*, 5(1), 17–23.

¹³ Mahmudi (2013). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas kinerja. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 19(3), 2–3.

- c. Faktor kepemimpinan
Faktor kepemimpinan merupakan komponen penting dalam suatu lembaga. Hal ini sesuai dengan pendapat salah satu faktor kinerja yang dapat mempengaruhi yakni disebut dengan faktor kepemimpinan yang dapat memberikan sebuah dorongan berupa arahan, semangat, serta kualitas dukungan yang diberikan team serta manajer leader.
2. Faktor penghambat pelaksanaan pengawasan Ombudsman RI perwakilan NTB dalam pelayanan publik bidang pendidikan di kabupaten Lombok timur:
 - a. Faktor SDM
Faktor penghambat dalam pengawasan Ombudsman RI perwakilan NTB dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam bidang pendidikan di kabupaten Lombok Timur salah satunya yakni program-program untuk menjalankannya masih terdapat kurangnya personil tersebut di dalam sebuah kinerjanya. Kenyataannya pada Ombudsman perwakilan NTB Kota Mataram ini memiliki hanya 2 asisten yakni asisten dalam sebuah bidang penyelesaian serta asisten pencegahan laporan. Namun hal tersebut harus bekerja dengan tugas/fungsi asisten dalam mengabungkan bidang-bidangnya yang membuat berbeda. Hal inilah secara struktural asisten dalam menjalankan sebuah tugas Ombudsman RI perwakilan NTB Kota Mataram menjalankan tugasnya sesuai dengan fungsional tersebut.
 - b. Faktor kontekstual
Berdasarkan data yang diperoleh bahwa kondisi masyarakat, kondisi geografis maupun kondisi jarak menjadi faktor utama yang mempengaruhi faktor kontekstual menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pengawasan Ombudsman RI perwakilan NTB tersebut sesuai dengan pendapat bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja salah satunya yakni faktor kontekstual dibagi menjadi dengan perubahan lingkungan internal serta eksternal tekanan, serta tekanan.

14

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan dapat disimpulkan bahwa (1) Mendapatkan/menerima laporan adanya sebuah dugaan pelanggaran administrasi di dalam sebuah pelayanan penyelenggaraan publik, melakukan laporan pemeriksaan atau sebuah substansi serta dapat menindaklanjuti laporan yang menjadi sebuah kewenangan dalam Ombudsman, serta keterangan tertulis/lisan diminta dari pihak terkait seperti pelapor, dan pengadu lainnya yang

¹⁴ Mahmudi (2013). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas kinerja. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 19(3), 2–3.

berkaitan dengan laporan yang telah disampaikan tersebut kepada Ombudsman adalah seluruh bagian dari peran Ombudsman RI dalam penyelesaian pengaduan penggunaan dana bansos sekolah di Kabupaten Lombok Timur. (2) Faktor-Faktor yang mempengaruhi peran ombudsman Republik Indonesia perwakilan NTB dalam penyelesaian pengaduan penggunaan dana bantuan operasional sekolah di Lombok Timur faktor pendukung diantaranya: faktor SDM, personal, kepemimpinan. (3) Faktor penghambat pelaksanaan pengawasan ombudsman RI perwakilan NTB dalam pelayanan publik bidang Pendidikan di kabupaten Lombok timur: faktor SDM, dan faktor kontekstual.

Adapun saran dalam penelitian ini yaitu (1) Ombudsman Kota Mataram harus lebih memperhatikan permasalahan pengaduan pelayanan publik, merespon secara efektif, dan menjalankan tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat secara profesional, karena dibutuhkan profesional untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. (2) Standar prosedur operasional Kantor Ombudsman Kota Mataram dan aturan lainnya harus dipatuhi oleh siapapun yang memberikan pelayanan publik. Masyarakat harus mematuhi kebijakan yang telah ditetapkan karena bergantung pada Ombudsman Kota Mataram untuk menangani setiap pengaduan kasus. (3) Instansi yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang merugikan tidak harus dengan menahan diri untuk reputasi institusi tersebut. Pelayanan publik juga dapat memburuk karena buruknya perilaku birokrat. Karena orang adalah faktor penting dalam memperoleh yang terbaik.

DAFTAR PUSTAKA

- Alqadri, B., dkk. (2021). Habituaasi Nilai-Nilai Karakter sebagai Perilaku Anti Korupsi pada Masyarakat Kajang. *Jurnal Pendidikan Sosial Keberagaman*, 8(1).
- Astomo, P. (2014). Penerapan Prinsip-prinsip Pemerintahan yang Baik dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Good Governance Principles In Running Governance. *Kanun Jurnal Hukum*, XVI(64), 2–3.
- Abbas, A., & Lodan, K. T. (2020). Peran Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Dialektika Publik: Jurnal Administrasi Negara Universitas Putera Batam*, 5(1), 17–23. <https://doi.org/10.33884/dialektikapublik.v5i1.2414>
- Noor Sheila. Peran Perwakilan Lembaga Ombudsman Ri Wilayah Provinsi Kaltim Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2014. *Jurnal administrasi Negara* dengan ISSN: 0000- 0000 Volume 3, Nomor 2, 2014:556-571.
- Mahmudi (2013). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas kinerja. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, , 19(3), 2–3.
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 9–10. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Sukmadinata, N.S. (2011). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: PT.Remaja Rosadakarya
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian. (Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.)* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitaitaif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Undang-Undang No 37 Tahun 2008. Ombudsman Republik Indonesia

Undang-Undang No 21 Tahun 2011. Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah.

Zuldafrial & Muhammad . 2012. *Penelitian kualitatif*. Surakarta: Yuma Pustaka

