Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik
ISSN (online): 2657-0092 | ISSN (print): 2301-4342 |
Website: http://jakp.fisip.unand.ac.id| Lisensi:
http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/|
Email: Jakpfisipunand@soc.unand.ac.id |

IMPLEMENTASI PERAN OMBUDSMAN RI PERWAKILAN PROVINSI BALI DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PUPR KOTA DENPASAR

Selfi Budi Helpiastuti[1], Agus Suharsono[1], Luh Gede Dewi Sari Astiti[1*]
[1] Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, Jember, Indonesia
[*] Corresponding Author: dewiastiti23@gmail.com

Article Information

Submitted : 28/06/2023
Review : 04/08/2023
Accepted : 27/09/2023
Published : 30/10/2023

DOI

https://doi.org/10.25077/jakp.8.2.254-264.2023

Keywords

Ombudsman; Supervision; Public Service

Abstract

Public services in Indonesia are often in the spotlight in society, especially in maladministration actions carried out by public service providers. Such as an increase in reports of alleged maladministration received by the Ombudsman of the Republic of Indonesia in Bali Province. Where in this report the agency that received the highest report was the Department Public Works Service in Denpasar City. With reports of alleged maladministration from the public, it is felt that there is a need for a role from an institution authorized to supervise public services, such as the Ombudsman Institute of the Republic of Indonesia. The purpose of this study is to conduct an analysis regarding the role of the Indonesian Ombudsman Representative of the Province of Bali in supervising public services at the Department Public Works Service in Denpasar City. This study uses a post-positivism approach with descriptive qualitative analysis. The results obtained are the role of the Indonesian Ombudsman Representative for the Province of Bali which is divided into 2 dimensions, namely prevention of maladministration with the sub-dimensional assessment of compliance with public service standards and community participation as well as the report completion dimension with the report completion procedure sub- dimension and the number of completed reports. The Ombudsman of the Republic of Indonesia for the Province of Bali succeeded in carrying out all of these dimensions in the supervision carried out by the Public Works and Public Housing Office of the City of Denpasar.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi salah satu aspek penting dalam kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Suatu pelayanan publik dapat dikatakan berhasil apabila tanggapan dari masyarakat baik terhadap pelayanan publik. Sebaliknya, jika masyarakat

memberikan tanggapan yang kurang baik terhadap pelayanan publik maka penyelenggaraan pelayanan publik bisa dikatakan belum berhasil. Masyarakat disini memiliki pengaruh penting karena Indonesia sebagai negara demokrasi yang mana kekuasaan tertinggi ada ditangan rakyat. Fakta dilapangan mengatakan bahwa maladministrasi sering terjadi di berbagai instansi pemerintahan di Indonesia (Urrahmi et al., 2020). Justru tindakan maladministrasi ini dapat menjadi boomerang bagi pemerintah terhadap menurunnya kepercayaan masyarakat.

Pemerintah telah melakukan berbagai upaya dalam mengurangi maladministrasi, salah satunya dengan membentuk lembaga pengawas pelayanan publik Ombudsman Republik Indonesia. Lembaga Ombudsman RI bersifat independen yang bertugas mengawasi lembaga pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik (Sulistyowati. Anggraeni, 2021). Kewenangan Lembaga Ombudsman sebagai lembaga pengawas ini sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 ini dijadikan sebagai dasar hukum Ombudsman dalam menjalankan kewenangannya. Selain dari itu, adapun Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga tertuang bahwa Ombudsman sebagai salah satu aktor yang berperan dalam mengawasi pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia.

Tugas utama dari Ombudsman adalah menelaah terkait perilaku pelaksana pelayanan publik yang memiliki tanda-tanda dalam menyalahgunakan kewenangan, tugas dan tanggung jawabnya dalam menyelenggarakan pelayanan publik (Suleman & Wance, 2020). Dalam pengawasan pelayanan publik tantangan terbesar Ombudsman yaitu mencegah dan memastikan tindakan maladministrasi tidak ada lingkungan pelayanan publik. Secara umum Ombudsman melakukan pengawasan berdasarkan pada aduan masyarakat terkait tindakan maladministrasi yang dijumpainya. Dalam hal ini masyarakat diharapkan berperan aktif dan skeptis terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan prosedurnya. Begitupun juga dengan pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik memiliki tanggung jawab dalam menjalankan pelayanan publik sesuai dengan standar yang berlaku. Maka dari itu Ombudsman sebagai lembaga pengawas disini juga sebagai penghubung antara pemerintah dengan masyarakat dalam penyelesaian terkait dugaan maladministrasi.

Menurut Pambudi and Hidayat (2022) peran dari Ombudsman dibagi dalam pencegahan maladministrasi dan penyelesaian laporan sebagai berikut:

a. Pencegahan maladministrasi dilakukan dengan sub dimensi penilaian kepatuhan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah terhadap standar pelayanan publik dengan target pemerintah memiliki tingkat kepatuhan tinggi dalam pelayanan publik dan sub dimensi pengikutsertaan masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik.
b. Penyelesaian laporan ini memiliki sub dimensi prosedur penyelesaian dan jumlah penyelesaian laporan/aduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik

Pendapat dari Pambudi and Hidayat (2022) ini lah yang akan dijadikan tolak ukur pada penelitian ini dalam melihat peran lembaga Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik dalam penelitian ini.

Dalam menjalankan kewenangannya sebagai lembaga pengawas, Ombudsman RI membentuk badan perwakilan Ombudsman pada setiap Provinsi di Indonesia (Prabawati et al., 2015). Seperti halnya Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali yang menjalankan kewenangannya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik perwakilan Provinsi Bali.

Seperti hasil observasi dari peneliti bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali menjalankan kewenangannya dengan menerima adanya laporan aduan masyarakat terkait dugaan maladministrasi di lingkungan pelayanan publik. Hal tersebut dibuktikan dengan data yang diperoleh dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali bahwa terjadi peningkatan jumlah laporan maladministrasi dari tahun 2020-per Oktober 2022. Pada tahun 2020 terdapat 76 laporan, kemudian di tahun 2021 terdapat 267 laporan, dan per bulan Oktober tahun 2022 terdapat 270 laporan yang diterima Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali. Khususnya di tahun 2022, jenis substansi tertinggi yang dilaporkan ialah pada substansi perhubungan dan infrastruktur dengan 166 laporan. Dari 166 laporan substansi perhubungan dan infrastruktur terdapat instansi yang mendapat laporan tertinggi yaitu pada Dinas PUPR Kota Denpasar dengan 41 laporan. Adanya 41 laporan dugaan maladministrasi dari pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas PUPR Kota Denpasar bukan angka yang sedikit. Terlebih lagi pelayanan Dinas PUPR Kota Denpasar ini berada di substansi perhubungan dan infrastruktur. Penyediaan infrastruktur menjadi salah satu agenda penting dalam sektor publik (Sukarno, 2017). Keoptimalan penyediaan infrastruktur dari pemerintah akan membantu masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya. Namun ketika pelayanan ataupun penyediaan

infrastruktur ini kurang memadai maka hal tersebut akan menghambat aktivitas masyarakat, dan dengan begitu secara tidak langsung pemerintah belum bisa memenuhi kebutuhan masyarakat sebagaimana mestinya.

Dengan adanya kondisi tersebut memperlihatkan bahwa peran Ombudsman ini sangat penting bagi masyarakat sebagai tempat dalam memberikan solusi terkait permasalahan pelayanan publik. Pengawasan dari Ombudsman adalah dengan melakukan penyelidikan terhadap kegiatan pelayanan publik, pemberian rekomendasi kepada pemerintah, serta menyelesaikan aduan masyarakat sesuai dengan hak masyarakat (Sari et al., 2022).

Berdasarkan uraian diatas, rumusan masalah yang diangkat ialah: bagaimana peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali dalam pengawasan pelayanan publik pada Dinas PUPR Kota Denpasar? Tujuan penelitian ini menganalisis terkait peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali dalam pengawasan pelayanan publik pada Dinas PUPR Kota Denpasar. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak-pihak terkait peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali dalam pengawasan pelayanan publik pada Dinas PUPR Kota Denpasar

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan post-positivisme yang menekankan pada proses verifikasi dengan berbagai macam metode, dan dalam penelitian ini menggunakan metode triangulasi sumber. Pendekatan ini dipilih karena adanya proses verifikasi dengan sumber (informan) terkait data yang diperoleh akan dapat mencapai objektivitas terhadap hasil penelitian. Analisis yang digunakan yaitu analisis kualitatif bersifat deskriptif dengan tujuan ingin membangun pemahaman serta melakukan analisis terkait peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali dalam pengawasan pelayanan publik pada Dinas PUPR Kota Denpasar. Kemudian data hasil penelitian yang peroleh akan dilakukan analisis dengan metode analisis data model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana dengan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan verifikasi data (Matthew B.Miles, A.Michael Huberman, 2016)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan suatu bentuk pengawasan secara internal dan eksternal. Pentingnya pengawasan menjadi control kepada pelaksana pelayanan publik agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang

berlaku. Pengawasan ini diterapkan juga untuk menghindari adanya tindakan penyimpangan dan penyelewengan dalam pelayanan publik. Seperti tujuan dari pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas PUPR Kota Denpasar untuk menghindari dan melakukan kontrol terhadap tindakan dugaan maladministrasi. Dalam hal ini pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali adalah sebagai pengawas eksternal yang mana posisi Ombudsman berada diluar unit yang diawasi yaitu Dinas PUPR Kota Denpasar. Dalam pengawasannya, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali berorientasi pada pencegahan maladministrasi dan penyelesaian laporan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali melakukan pencegahan maladministrasi dengan mengadakan survei kepatuhan standar pelayanan publik serta adanya partisipasi dari masyarakat. Survey kepatuhan standar pelayanan publik ini dilakukan setiap tahunnya. Survei ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat penerapan standar pelayanan publik dari instansi penyelenggara. Pada tahun 2022, pengadaan survei bercakup pada pemerintah tingkat kabupaten dan kota. Adapun hasil survey tahun 2022 ialah

Tabel 1 Survey Kepatuhan Standar Pelayanan Publik

Instansi	Nilai Kepatuhan	Zona Kepatuhan
Pemerintah Kota Denpasar	93,27	Hijau
Pemerintah Kabupaten Badung	97,53	Hijau
Pemerintah Kabupaten Klungkung	94	Hijau
Pemerintah Kabupaten Buleleng	93,8	Hijau
Pemerintah Kabupaten Bangli	93,55	Hijau
Pemerintah Kabupaten Tabanan	93,23	Hijau
Pemerintah Kabupaten Jembrana	91,7	Hijau
Pemerintah Kabupaten Karangasem	90,47	Hijau
Pemerintah Kabupaten Gianyar	89,77	Hijau

Sumber: Laporan Ombudsman RI Provinsi Bali, 2022

Ruang lingkup Dinas PUPR Kota Denpasar berada dibawah naungan pemerintah Kota Denpasar. Seperti yang terlihat pada tabel 1 bahwa hasil survey kepatuhan standar pelayanan publik pemerintah Kota Denpasar mendapat berada di zona hijau dengan nilai

93,27. Perolehan nilai 93,7 dan masuk pada predikat zona hijau merupakan suatu pencapaian yang diraih oleh pemerintah Kota Denpasar. Dimana artinya kinerja pelayanan publik dari pemerintah Kota Denpasar bisa dibilang keseluruhannya telah memenuhi standar pelayanan publik.

Pencapain yang diraih pemerintah Kota Denpasar ini berkat dari kinerja pelayanan dinas-dinas yang bernaung di bawahnya termasuk Dinas PUPR Kota Denpasar. Hal tersebut juga tidak terlepas dari peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali dalam mengawasi kinerja pelayanan publik serta komitmen yang dibangun antara Ombudsman RI Provinsi Bali dengan pemerintah dalam menjaga kualitas pelayanan publik yang diberikan. Perolehan nilai yang baik bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik pada survey kepatuhan standar pelayanan publik ini juga menjadi suatu tantangan bagi Ombudsman. Dimana dalam survey ini Ombudsman dapat mengusahakan bahwa penyelenggara pelayanan publik bisa mendapat nilai yang terbaik dan tentunya nilai yang baik itu mencerminkan bagaimana kualitas dari pelayanan publik yang diselenggarakan. Dengan berhasilnya pemerintah Kota Denpasar merah predikat zona hijau maka Ombudsman RI Provinsi Bali juga berhasil mencapai target dengan membuat pemerintah memiliki standar kepatuhan pelayanan publik yang tinggi.

Disamping pada survey kepatuhan standar pelayanan publik, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali juga melakukan pencegahan maladministrasi dengan mengikutsertakan partisipasi masyarakat didalamnya.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus melibatkan partisipasi masyarakat dengan pertimbangan kebutuhan, harapan, dan ambisi dari masyarakat itu sendiri (Diagesta Wirananda, Taufiq, and Martini n.d., 2022). Pelibatan partisipasi masyarakat yang dilakukan oleh Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik ialah dengan pengadaan program PVL On The Spot yang diadakan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali. *PVL On The Spot. PVL On The Spot* ini merupakan pos pengaduan dugaan maladministrasi yang dapat dimanfaatkan masyarakat dalam membuat pengaduan atau hanya sekedar konsultasi terkait pelayanan publik disekitarnya. *PVL On The Spot* akan mendatangi daerah-daerah yang dirasa memerlukan penyuluhan terkait pelayanan publik dan maladministrasi. Sehingga masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari kantor Ombudsman, dapat mendatangi pos *PVL On The Spot* ini.

Pada tahun 2022, Ombudsman Provinsi Bali sempat beberapa kali mengadakan *PVL On The Spot* ini. PVL On The Spot ini diadakan pada beberapa lokasi sebagai berikut

Tabel 2. *PVL On The Spot* Per-Oktober 2022

Lokasi	Waktu	Jumlah Laporan
Kantor Kelurahan Penatih	19 April 2022	10 KNL
Kantor Kelurahan Serangan	25 April 2022	21 KNL
Kantor Desa Peguyangan Kaja	26 April 2022	16 KNL
Kantor Prebekel Desa Mas Ubud	24 Mei 2022	5 KNL, 1 LM, 1 RCO
Kantor Camat Sukawati	25 Mei 2022	18 KNL
Kantor Prebekel Sedang	23 Juni 2022	12 KNL
Kantor Lurah Tuban	24 Juni 2022	14 KNL
Kantor Desa Sidakarya	14 Juli 2022	12 KNL
Kantor Desa Tegal Harum	15 Juli 2022	14 KNL
Kantor Camat Buleleng	29 Juli 2022	16 KNL
Kantor Camat Kintamani	20 Oktober 2022	20 KNL
Total		158 KNL, 1 LM, 1 RCO

Sumber: Laporan Ombudsman RI Provinsi Bali, 2022

Dari table 2. bahwa hasil dari pelaksanaan PVL On The Spot per Oktober tahun 2022 yang diterima oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali ialah sebanyak 158 Konsultasi Non Laporan, 1 Laporan Masyarakat, serta 1 laporan Respon Cepat Ombudsman. Dari data tersebut sebagian besar output yang diterima Ombudsman Provinsi Bali dalam pelaksanaan PVL On The Spot ini ialah Konsultasi Non Laporan. Konsultasi non laporan merupakan penyampaian keluhan masyarakat kepada Ombudsman terkait pelayanan publik disekitarnya yang dirasa ada kejanggalan dengan output berupa solusi yang diberikan oleh Ombudsman tanpa membuat laporan aduan secara resmi. Adanya penyediaan konsultasi ini juga diperuntukan bagi masyarakat yang masi ragu untuk membuat laporan dugaan maladministrasi disekitarnya. Dengan adanya data diatas memperlihatkan bahwa masyarakat juga perhatian akan penyelenggaraan pelayanan publik disekitarnya. PVL On The Spot ini juga membantu Ombudsman RI Provinsi Bali dalam melakukan pengawasan pelayanan publik berdasarkan atas laporan dari masyarakat.

Berdasarkan pendapat Pambudi dan Hidayat (2022) dimensi lain dari pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman ialah sesuai pada prosedur penyelesaian laporan dan jumlah laporan yang diselesaikan. Hasil penelitian terhadap Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali bahwa pengawasan yang dilakukan juga berdasarpada prosedur penyelesaian laporan dan jumlah laporan yang diselesaikan.

Prosedur penyelesaian laporan Ombudsman RI Provinsi Bali beracuan pada Peraturan Ombudsman Nomer 48 Tahun 2020 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan. Pada prosedur penyelesaian yang dijelaskan bahwa ada beberapa tahap dan kategori penyelesaian laporan. Tahapannya sendiri dimulai dari seleksi laporan masyarakat yang harus memenuhi syarat formil dan materiil. Kemudian juka sudah memenuhi persyaratan tersebut maka akan dilanjutkan pada tahap penyelesaian laporan. Metode peneyelesaian laporan Ombudsman berbeda dari penyelesaian lembaga lainnya. Adapun metode penyelesaian yang digunakan yaitu kalrifikasi tertulis, investigasi lapangan, pemanggilan, mediasi, hingga ajudtivikasi. Ouput dari penyelesaian laporan itu ialah rekomendasi atau saran perbaikan dari Ombudsman.

Metode penyelsaian yang digunakan bergantung pada *feedback* dari intansi terlapor. Jika terlapor sudah melakukan perbaikan atas rekomendasi yang diberikan Ombudsman saat tahapklarifikasi maka laporan tersebut dapat ditutup dan tidak perlu lanjut pada tahap berikutnya. Dalam hal ini, penyelesaian laporan terkait Dinas PUPR Kota Denpasar sampai pada tahap klarifikasi. Hal tersebut dikarenakan Dinas PUPR Kota Denpasar yang dalam hal ini sebagai terlapor, telah melakukan saran tindak lanjut perbaikan dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali.

Sedangkan hasil penelitian untuk jumlah laporan sendiri pada per bulan Oktober tahun 2022 laporan Dinas PUPR Kota Denpasar berjumlah 41 laporan dugaan maladministrasi yang diterima oleh Ombudsman RI Provinsi Bali. Adapun dugaan maladministrasi yang diadukan seperti dugaan tidak memberikan pelayanan dengan jumlah 21 laporan, dugaan penundaan berlarut dengan jumlah 19 laporan, serta 1 laporan dugaan tidak kompetennya petugas pelayanan.

Namun saat ini keseluruhan laporan tersebut sudah diselesaikan oleh Ombudsman RI Provinsi Bali dengan rincian 39 laporan ditemukan maladministrasi dan ditutup pada tahapklarifikasi karena sudah ditndak lanjuti oleh intansi terkait. Kemudian 2 laporan lainnya tidak ditemukan tindakan maladministrasi karena kedua laporan tersebut bukan menjadi kewenangan dari Dinas PUPR Kota Denpasar. Dari uraian tersebut

memperlihatkan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali berhasil mencapai target dalam menyelesaikan seluruh laporan dugaan maladministrasi Dinas PUPR Kota Denpasar

Hasil penelitian ini telah relevan dengan teori yang dikemukakan oleh Pambudi dan Hidayat (2022) yang mana keseluruhan dimensi pengawasan Ombudsman tersebut juga diaplikasikan pada pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali. Dikaitkan dengan penelitian terdahulu dari Diagesta Wirananda et al. n.d. (2022) bahwa pencegahan maladministrasi melibatkan partisipasi masyarakat dengan mempertimbangkan kebutuhan masyarakat. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali juga telah melakukan hal tersebut dengan mengadakan *PVL On The Spot* sebagai tempat aduan laporan masyarakat. Namun dalam penelitian ini ada yang berbeda dengan penelitian Diagesta Wirananda et al. n.d. (2022) dimana dalam penelitian ini dijelaskan bahwa dalam pencegahan maladministrasi Ombudsman RI Provinsi Bali juga melakukan survey kepatuhan standar pelayanan publik untuk mengukur tingkat kepatuhan standar pelayanan publik dikalangan pemerintah. Sedangkan pada penelitian terdahulu belum ada terkait survey kaptuhan standar pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Ombudsman.

Sedangkan dalam dimensi penyelesaian laporan sendiri juga sudah relevan dengan teori yang digunakan serta dengan penelitian terdahulu dari Izzati (2020) yang memaparkan bahwa mekanisme penyelesaian laporan dari Ombudsman tidak hanya mengutamakan kewenangan yang sifatnya memaksa seperti pemanggilan, namun Ombudsman dapat menggunakan pendekatan secara persuasif kepada pihak yang bersangkutan agar memiliki kesadaran diri atas dugaan malaministrasi yang dilaporkan, sehingga dengan pendekatan tersebut berarti tidak semua laporan memiliki metode penyelesaian yang sama. Dimana pada penelitian ini orientasi dari penyelesaian yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali beroutput pada pemberian rekomendasi perbaikan oleh instansi terlapor yang dalam hal ini Dinas PUPR Kota Denpasar.

PENUTUP

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali berperan dalam pengawasan pelayanan publik yang berorientasi pada pencegahan maladministrasi dan penyelesaian laporan masyarakat. Pengawasan yang dilakukan Ombudsman RI Provinsi Bali menjadi suatu hal yang penting bagi penyelenggaraan pelayanan publik terlebihnya pada Dinas PUPR Kota

Denpasar. Dengan adanya pengawasan dari Ombudsman RI Provinsi Bali yang kedudukannya sebagai lembaga pengawas eksternal mengasilkan suatu pengawasan yang objektif terhadap pelayanan Dinas PUPR Kota Denpasar. Pencegahan maladministrasi dengan melakukan survey kepatuhan standar pelayanan publik dan melibatkan partisipasi masyarakat telah menjadikan Ombudsman sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat. Serta Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali telah menyelesaikan seluruh laporan dugaan maladministrasi dari Dinas PUPR memperlihatkan bahwa keberadaan Ombudsman RI Provinsi Bali berhasil memenuhi harapan dari masyarakat. Harapannya Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bali dapat memaksimalkan lagi program-program pengawasan yang selama ini telah diselenggarakan agar kedepannya pengawasan terhadap pelayanan publik semakin optimal

DAFTAR PUSTAKA

Diagesta Wirananda, R., Taufiq, A., & Martini, R. (n.d.). *The Role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Central Java in Encouraging Community Participation for the Prevention of Maladministration and Supervision of Public Services in the City of Semarang*. 1–13.

Izzati, N. F. (2020). *Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia*. *26*(28).

Matthew B.Miles, A.Michael Huberman, J. S. (2016). Qualitative Data Analysis. *Nursing Standard (Royal College of Nursing (Great Britain) : 1987)*, *30*(25), 33. https://doi.org/10.7748/ns.30.25.33.s40

Pambudi, A. S., & Hidayat, R. (2022). Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik dalam Prioritas Nasional. *Bappenas Working Papers*, *5*(2), 270–289. https://doi.org/10.47266/bwp.v5i2.131

Prabawati, N. P. A., Pascarani, N. N. D., & Supriliyani, N. W. (2015). … Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus: Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Kota …. *Citizen Charter*. https://www.neliti.com/publications/28616/peran-perwakilan-ombudsman-republik-indonesia-provinsi-bali-dalam-pengawasan-pen%0Ahttps://www.academia.edu/download/64985710/28616_ID_peran_perwakilan_ombudsman_republik_indonesia_provinsi_bali_dalam_pengawasan_p

Sari, J. A., Ismowati, M., Nur Sukmawati, & Nur Ambia Arma. (2022). Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, *10*(2), 127–136.

https://doi.org/10.31289/publika.v10i2.7886

Sukarno, D. (2017). Infrastruktur dan Teknologi Pada Kecamatan-Kecamatan di Kabupaten Bandung Dalam Mendukung Pelaksanaan Program Paten (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, *1*(1), 109. https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i1.13565

Suleman, S., & Wance, M. (2020). Peran Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawasan Pelayanan Publik Di Kabupaten Halmahera Selatan Provinsi Maluku Utara. *Aristo*, *8*(2), 343–368. https://doi.org/10.24269/ars.v8i2.2085

Sulistyowati. Anggraeni, D. (2021). *Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Periode Tahun 2016-2021 Sebagai Pengawasan Pelayanan Publik*. *1*(1), 1–12.

Urrahmi, M., Putri, N. E., Pada, P., Kota, P., & Tahun, P. (2020). *Jurnal Mahasiwa Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*. *2*(2), 9–17.