ANALISIS PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DI KOTA BANJARMASIN

Sitna Hajar Malawat[1], Fakhsiannoor[2]
FISIP Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin
Email: sitna.shm@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out more deeply about the supervision of public services conducted by the Republic of Indonesia Ombudsman representative institutions in South Kalimantan wording create good, procedural and clean public services from corruption, collusion, and nepotism and can analyze any factors that influence the supervision process that is done, so that what becomes a support and what is an obstacle in the supervision of public services conducted. This study uses a qualitative approach with the type of descriptive qualitative research by making a description or picture of the facts that occur. With data collection methods used such as interview techniques, observation, and documentation.
The results showed that the supervision conducted by the Republic of Indonesia Ombudsman representative agency in South Kalimantan in overseeing the implementation of public services had been carried out wording procedures in terms of receiving reports, follow-up until the completion of the report viewed from several indicators, namely the size or standard of work, work assessment and improvement of deviations that occur

Keywords: *Supervision, Ombudsman, Public Services*

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin meningkat, pelayanan publik yang diberikan pemerintah semestinya juga harus ditingkatkan sebab pelayanan merupakan hak semua warga Negara untuk menerima pelayanan yang baik serta prima, dimana pelayanan publik ini menyangkut aspek kehidupan orang banyak, sehingga pemerintah semestinya dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi tidak hanya dibidang pendidikan namun juga di bidang kependudukan, pertanahan, keamanan dan terutama dalam bidang kesehatan yang menyakut hidup seseorang karena pelayanan dapat memberikan *feedback* dari penerima layanan apakah pelayanan yang diberikan sudah cukup baik atau harus ditingkatkan lagi dan apakah telah sesuai antara harapan dan kenyataan sebab, salah satu fungsi pemerintah ialah memberikan pelayanan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, menjelaskan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik sesuai dengan yang termaktub dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Namun, dari itu semua membangun kepercayaan masyarakat merupakan hal yang sangat penting atas pelayanan publik yang di berikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang menjadi harapan bagi seluruh warga Negara. Pelayanan tidak bisa berlangsung begitu saja, namun dibutuhkan pula pengawasan (*controlling*) yang termasuk dalah satu satu fungsi manajemen, dimana fungsi pengawasan ini memegang peranan sangat penting sebab dengan adanya pengawasan kemungkinan terjadinya penyimpangan dapat dicegah, membuat kinerja menjadi lebih baik, efektif serta efisien, sehingga upaya untuk mengadakan perbaikan dan koreksi dapat dilakukan agar tujuan yang telah di rencanakan sebelumnya tercapai.

Maka dari itu, pemerintah membentuk sebuah badan pengawasan pelayanan publik yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan tidak sesuai ketentuan, dan mampun menjadi wadah dalam menampung aspirasi masyarakat terkait pelayanan publik yang diterimanya serta dapat memberikan solusi, sehingga dibentuklah Ombudsman Republik Indonesia, yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti pada observasi awal di kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan, tercatat pertanggal 25 November 2019 terdapat 156 laporan pengaduan yang mana diantaranya 119 laporan yang memenuhi syarat dan 34 laporan diantaranya ditolak sebab tidak memenuhi syarat pengaduan. Yang dapat dikelompokkan dalam substansi seperti; dugaan tidak memberikan pelayanan sebanyak 36 laporan, dugaan penyimpangan prosedur sebanyak 34 laporan dan dugaan penundaan berlarut sebanyak 27 laporan dari berbagai macam bidang seperti; kepegawaian, pertanahan, pendidikan, perhubungan, kepolisian dan sebagainya.

Berdasarkan data, tahun 2016 Kota Banjarmasin mendapat predikat Kepatuhan Tinggi oleh Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Selatan, hal ini membuktikan bahwa pelayanan publik dikategorikan sudah memenuhi standar pelayanan yang sangat baik. Namun, di tahun 2018 terjadi Operasi Tangkap Tangan (OTT) oleh Ombudsman di wilayah Kelurahan Pelambuan mengenai kepengurusan segel pertanahan. Ditambah pula, dalam kurun waktu tiga tahun terakhir tercatat dari tahun 2017 – 2019 Kota Banjarmasin selalu menduduki peringkat pertama banyaknya laporan pelayanan publik yang terjadi sebanyak 52 laporan, di bandingkan dengan Kota Banjarbaru 18 laporan dan Kabupaten Banjar sebanyak 9 laporan sesuai data laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Selatan. Hal ini membuktikan bahwa, pelayanan publik tidak selamanya dikatakan terus membaik dan meningkat setiap tahunnya khususnya Kota Banjarmasin, sehingga disini dibutuhkannya pengawasan yang lebih intensif oleh lembaga yang telah ditunjuk sebagai pengawas pelayanan publik dan peneliti memilih Kota Banjarmasin sebagai objek penelian agar mempersempit pembahasan jika dibandingkan dengan ojek se-Kalimantan Selatan. Berdasarkan latar belakang penelitian peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut ; Bagaimanakah pengawasan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Selatan di Kota Banjarmasin dan Apa saja faktor yang mempengaruhi pengawasan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Selatan .

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Pengawasan

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, pengawasan yang dilakukan terhadap jalannya suatu pelayanan publik dapat dilakukan melalui pengawasan melekat, pengawasan fungsional serta pengawasan dengan peran serta masyarakat. Pengawasan melekat ialah pengawasan yang dilakukan oleh atasan secara langsung sesuai dengan ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku. Lebih lanjut pengawasan fungsionl ialah pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawas fungsional sesuai dengan ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku dan pengawasan masyarakat ialah suatu pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat langsung yang berupa laporan pengaduan tentang penyimpangan yang terjadi atas penyelenggaran pelayanan publik oleh aparatur negara.

Menurut Arifin & Hadi W (2018:39) dalam bukunya yang berjudul *"Dasar-dasar Manajemen Publik"* menyebutkan bahwa, pengawasan *(controlling)* merupakan fungsi manajemen yang berkenaan dengan prosedur pengukuran suatu hasil kerja terhadap tujuan yang telah ditetapkan. Atau dengan kata lain, fungsi ini bertujuan untuk memberi kepastian mengenai penemuan dan penerapan aktivitas (yang termasuk cara serta peralatan yang digunakan) sesuai dengan rencana yang telah di tetapkan.
Adapun menurut Hasibuan (2009) dalam (Pirmanika, 2017), pengawasan merupakan perbuatan untuk melihat dan memonitor terhadap orang agar ia berbuat sesuai dengan perencanaan

yang telah ditetapkan. Dilihat dari beberapa indikator, yaitu :

1. Ukuran atau standar pekerjaan
2. Penilaian pekerjaan
3. Perbaikan atas penyimpangan

Konsep Ombudsman Republik Indonesia

Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000, fungsi Ombudsman, yaitu: Memberdayakan masyarakat yang turut andil dalam melakukan pengawasan demi menjamin penyelenggaraan Negara yang jujur, bersih, transparan dan bebas KKN; Membantu masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan publik yang lebih optimal; Memberdayakan peran serta masyarakat yang merupakan implementasi demokrasi yang harus dikembangkan dan diaplikasikan untuk menghindari penyalahgunaan kekuasaan, wewenang ataupun jabatan dapat dapat diminamalisir; Dalam penyelenggaraan pemerintahan, Negara memberikan pelayanan serta perlindungan terhadap hak-hak masyarakat oleh aparatur Negara termasuk lembaga peradilan yang menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari upaya dalam menciptakan keadilan dan kesejahteraan. Ombudsman merupakan suatu lembaga pengawasan yang bersifat mandiri dan berdiri sendiri terlepas dari campur tangan lembaga kenegaraan lainnya.

Adapun tujuan dibentuknya Lembaga Ombudsman Republik Indonesia yang dijelaskan dalam Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008, yaitu :

1) Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera;
2) Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme;
3) Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik;
4) Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktik-praktik maladministrasi, diskriminasi, korupsi, kolusi serta nepotisme;
5) Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

Konsep Pelayanan publik

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat 1 disebutkan bahwa, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun menurut pendapat para ahli seperti yang dikemukakan oleh Sinambela (2006) dalam (Nurhaliza, 2019) , pelayanan publik ialah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kepada sejumlah orang dalam sebuah kegiatan yang menguntungkan dari suatu kumpulan atau kesatuan, serta menawarkan kepuasan walau hasilnya tidak terikat pada produk secara fisik. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu aktivitas atau kegiatan yang dilakukan perorangan maupun institusi dalam upaya pemenuhan sebuah kebutuhan pelayanan baik itu berupa barang maupun jasa yang diberikan oleh pelaku pelayanan kepada penerima pelayanan tersebut.

METODE PENELITIAN

Metode yang peneliti gunakan adalah metode pendekatan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan objek penelitian yang berdasarkan fakta yang ada mengenai pengawasan yang dilakukan Ombudsman dalam menangani adanya laporan-laporan dari masyarakat mengenai pelayanan publi yang diterimanya. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif dan mendalam guna memperdalam fokus penelitian. Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih ialah kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Selatan yang merupakan lembaga pengawasan pelayanan publik di Kalimantan Selatan. Data yang didapatkan terbagi atas data primer dan data sekunder yang

bersumber dari informan sebagai objek informasi data primer dalam mengumpulkan bahan dalam pembahasan penelitian, yaitu : Kepala kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Selatan, Wakil Kepala kantor Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Selatan dan Asisten bidang pencegahan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Selatan. Setelah data terkumpul kemudian menganalisa hasil dengan teknik yang digunakan seperti teknik wawancara, teknik observasi dan teknik dokumentasi. Untuk mendapatkan suatu penggambaran dalam menjelaskan jawaban yang telah di dapatkan dari informan, kemudian disatukan sehingga menjadi sebuah data yang konkrit.

PEMBAHASAN

Pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Selatan dapat dilihat dari beberapa indikator sebagai berikut :

1. Ukuran atau standar pekerjaan

Salah satu indikator pengawasan menurut Hasibuan (2009) ialah ukuran atau standar pekerjaan yang menjadi tolak ukur sehingga hasil yang nyata dapat dibandingkan dimana standar pekerjaan menjadi dasar dari penilaian pekerjaan dan perbaikan atas penyimpangan dalam pengawasan. Kaitannya dengan pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Selatan ialah mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik serta prosedur yang telah ditetapkan oleh setiap instansi. Dimana standar pekerjaan setiap instansi berbeda-beda dan inilah yang menjadi pengawasan apabila terjadi penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai prosedur dan standar pekerjaan yang dilakukan, dengan adanya standar pekerjaan acuan setiap instansi itulah yang menjadi bahan pengawasan bagaimana tindak lanjut yang diambil oleh Ombudsman dalam meningkatkan atau memperbaiki sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang benar dan sesuai prosedur serta memenuhi keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik yang terbagi atas standar penerimaan laporan, standar investigasi, standar perbaikan dan standar rekomendasi yang dikeluarkan apabila instansi yang bersangkutan dinyatakan melakukan.

Pelanggaran atau maladministrasi yang berdampak pada kerugian masyarakat selaku penerima pelayanan publik. Sehingga, dalam melakukan pengawasan terhadap objek yang akan diawasi terlebih dahulu dengan tahapan Ombudsman mengkonfirmasi mengenai standar pekerjaan di instansi tersebut, apakah sudah sesuai standar yang dilakukan atau terjadinya penyimpangan prosedur. Ketika di dalam investigasi Ombudsman tidak mendapati penyimpangan prosedur atau maladministrasi maka laporan yang bersangkutan tidak di tindaklanjuti atau tidak.

2. Penilaian pekerjaan

Setelah mengetahui standar pekerjaan, tahapan selanjutnya adalah penilaian pekerjaan, kaitannya dengan pengawasan yang dilakukan oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Selatan ialah bahwa, salah satu bentuk pengawasan yaitu menilai pekerjaan yang menjadi objek pengawasan apakah pekerjaan yang dilakukan telah sesuai prosedur atau harus di evaluasi atau bahkan dilakukan perbaikan. Penilaian pekerjaan menjadi hal penting sebelum menyimpulkan dugaan-dugaan maladminstrasi yang terjadi sebab, dari tahap ini dapat diketahui terlebih apakah terjadi pelanggaran atau tidak, jika memang terjadi pelanggaran (maladministrasi) maka akan ditindaklanjuti tetapi jika hasil penilaian tidak menunjukkan adanya pelanggaran yang terjadi maka akan diberi pemahaman mengenai mekanisme yang berlaku. Sehingga, setelah di adakannya investigasi awal mengenai laporan yang disampaikan kemudian memilahnya menjadi laporan yang diterima atau ditolak maka, selanjutnya ialah dilakukan penilaian. Penilaian yang mengarah pada substansi laporan seperti memilahnya apakah laporan ini termasuk kasus maladministrasi seperti ;

1) adanya penundaan berlarut yang memperlambat jalan atau proses pelayanan, 2) penyalahgunaan wewenang yang terkadang melakukan tindakan bukan pada kompetensinya dan bertindak tidak patut
3) penyimpangan prosedur, termasuk salah satunya seperti pungutan liar, 4) pengabaian

kewajiban hukum, seperti tidak memberikan pelayanan, 5) tidak transparan, 6) kelalaian, yang terkadang menyangkut soal nyawa manusia, 7) diskriminasi, masih adanya KKN (korupsi, kolusi dan nepotisme, 8) tidak profesional dalam memberikan pelayanan sebaik mungkin, 9) ketidakjelasan informasi, baik itu mengenai prosedur, waktu serta biaya layanan, 10) tindakan sewenang-wenang, tidak memberikan pelayanan dengan baik, tanggap, cepat serta ramah.

3. Perbaikan atas penyimpangan

Sebelum memberi kesimplan atas suat perkara, Ombudsman memerlukan data-data yang menjadi dasar dalam proses investigasi terhadap instansi yang diduga melakukan tindakan maladministrasi baik berupa dugaan pungutan liar, penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, penyimpangan prosedur dan lain sebagainya yang berkenaan dengan penyelenggaran pelayanan publik khususnya di Kota Banjarmasin. Ombudsman bersifat persuasif yang tentunya berbeda dengan cara kerja Kepolisian sebab Ombudsman bukan aparat penegak hukum , namun sebuah lembaga independen yang tidak dapat ditanggap, diinvestigasi maupun dibawa keperadilan yang memiliki kedudukan sama seperti Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK). Dengan cara kerja penyelesaian masalah yaitu mengembalikan sistem supaya kedepan pelayanan publik lebih baik lagi dan dapat memberikan kepuasan atas penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur negara tanpa ada pihak yang dikecewakan. Maka dari itu, sistem yang kiranya cenderung menimbulkan penyimpangan dapat diperbaiki agar kejadian tersebut tidak terulang kembali dikemudian hari. Kemudian, bagi instansi yang terkait harus melakukan perbaikan dan tugas Ombudsman ialah memonitoring apakah sudah dilaksanakan perbaikan atau tidak, jika tidak kunjung dilaksanakan maka akan mendapat rekomendasi lain untuk segera mengadakan perbaikan sistem diinstansi yang menjadi wilayahnya tersebut dalam rangka mendukung *Good Governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik

Didalam setiap tindakan tentu ada faktor yang mempengaruhinya baik itu sebagai faktor pendukung ataupun faktor penghambatnya. Sama halnya dengan pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Selatan yang menemui beberapa faktor yang mempengaruhi dalam proses pengawasan yang dilakukan hal ini dapat memberi dampak baik maupun dampak buruk yang mengarah pada perbaikan di lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Selatan sendiri untuk menunjang kinerja pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi lebih optimal dengan penjabaran sebagai berikut;

1. Faktor pendukung

Setelah diadakan penelitian lebih mendalam di dapati faktor yang mendukung kinerja Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Selatan seperti adanya partisipasi masyarakat, sosialisasi serta kerja sama antar pemerintah. Yang mana partisipasi masyarakat disini ialah masyarakat dengan pemahaman mengenai kerja Ombudsman menjadi pendukung dalam perbaikan pelayanan publik di Kalimantan Selatan dengan sifat kooperatif yang ditunjukkan dalam mengapresiasi fungsi pengawasan Ombudsman, kemudian mengarah pada sosialiasi yang bertujuan untuk lebih meningkatkan pemahaman masyarakat bahwa Ombudsman adalah sebuah lembaga pengaduan pelayanan publik yang dapat memberikan solusi atau jalan keluar dari permasalahan yang berkaitan dengan peyelenggaraan pelayanan publik yang dirasakan masyarakat tidak sesuai prosedur atau bahkan menyimpang ditambah pula dengan adanya kerjasama antar pemerintah untuk mengoreksi kebijakan atau sistem yang ada untuk lebih baik, dapat dirubah atau ditambah untuk meminimalisir kejadian tersebut terulang kembali dikemudian hari.

2. Faktor penghambat

Adapun faktor yang menghambatnya seperti; kondisi biografis, sumber daya manusia, tingkat kesadaran masyarakat dan anggaran.

a) Kondisi biografis

Faktor penghambat dalam pengawasan penyelenggaran pelayanan publik oleh Ombudsman RI Kalimantan Selatan salah satunya mengenai kondisi biografis yang luas sebab Ombudsman RI Kalimantan Selatan harus menanggapi laporan pengaduan masyarakat yang dapat dikategorikan sangat banyak,

sementara wilayah yang diawasi ada 13 kabupaten/kota.

b) Sumber daya manusia

Faktor penghambat selanjutnya yaitu sumber daya manusianya yang masih kurang sebab, Ombudsman RI Kalimantan Selatan hanya beranggotan 1 Kepala Perwakilan dan 12 personil tugas substantif, yang mana jika dibandingkan hal ini dikatakan sangat menghambat petugas yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik hanya 13 orang tetapi wilayah yang diawasi sangat luas, jika di presentasikan jumlah ini juga cukup sulit walau hanya menangani satu wilayah saja sebab membutuhkan tahapan-tahapan pemeriksaaan berkelanjutan untuk terus memonitoring penyelenggaraan.

c) Tingkat kesadaran masyarakat

Faktor penghambat lainnya seperti tingkat kesadaran masyarakat Kalimantan Selatan masih rendah. Sebab, masih sering terjadinya pembiaran penyimpangan prosedur yang tidak dilaporkan, hal ini akan memperburuk kondisi pelayanan publik karna sistem tidak akan berubah menjadi lebih baik jika tindakan korektif tidak dilaksanakan untuk memperbaiki kinerja atau bahkan sistem. Penyelenggaraan pelayanan publik akan terus seperti itu jika tingkat kesadaran serta sifat kooperatif masyarakat yang turut mengawasi pelayanan publik. Namun, ada satu faktor yang sangat menghambat proses pengawasan yang dilakukan yaitu mengenai anggaran.

d) Anggaran

Dengan adanya nomimal anggaran yang demikian dapat mengurangi efektivitas kinerja Ombudsma sebab, laporan bisa datang dari daerah mana saja di Kalimantan Selatan ini, dengan itu Ombudsman harus mendatangi atau bahkan mencari bukti mengenai kejadian tersebut dan ini membutuhkan mobilisasi yang memadai, transportasi terkadang juga harus melakukan kegiatan tambahan lain seperti sosialisasi-sosialisasi atau tindakan memasyarakat lainnya untuk lebih mendekatkan Ombudsman kepada masyarakat khususnya masyarakat yang tinggal di pelosok desa.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan ;

1. Pengawasan Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan sudah baik sesuai prosedur dilihat dari beberapa indikator, yaitu ; ukuran atau standar pekerjaan yang dilakukan, penilaian pekerjaan serta perbaikan atas penyimpang yang terjadi sudah cukup baik ditinjau dari proses penerimaan laporan pengaduan dari masyarakat, kemudian proses penanggapan dan penyelesaian laporan serta rekomendasi yang di keluarkan berdampak pada perbaikan pelayanan publik di Kota Banjarmasin
2. Adapun faktor yang mempengaruhi proses pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Selatan yang terbagi atas faktor pendukung dan faktor terhambat seperti :Yang menjadi faktor pendukung disini ialah dimana partisipasi masyarakat sebagai pelaku utama pengawas pelayanan publik, adanya sosialisasi serta kerjasama antar instansi atau pemerintah. Tetapi, yang terpenting disini adalah kesadaran baik itu kesadaran dari masyarakat maupun kesadaran dari aparatur pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik. Dan yang menjadi faktor penghambat disini seperti kondisi biografis wilayah yang sangat luas, kemudian kurangnya sumber daya manusia yang ada di dalam Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kalimantan Selatan yang tentunya tidak sepadan dengan luasnya wilayah yang di awasi serta anggaran dari pusat yang dapat dikatakan sangat minim dalam proses pengawasan pelayanan publik yang dilakukan.

REFERENSI

Asrama. G. 2016. *Hukum Kelembagaan Negara, Kedudukan Ombudsman dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia*. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo

Enita, M. 2018. *Peran Pemerintah Dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 2(1): 1–12. April 2018

Fachri, N. 2018. *Peran Ombudsman sebagai State Auxiliary Organ Dalam Mengawasi Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Hukum. Januari 2018, hlm. 75

Juli, T. 2018. *Peran Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Melakukan Advokasi Pelaksanaan Kebijakan Pendanaan Pendidikan*. Jurnal Kebijakan Pendidikan, 7(1): 3–13

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional

Kriswahyu. H. *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No. 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI.* Jakarta Selatan: Ombudsman Republik Indonesia

Nur, O. 2018. *Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Makassar Pada Ombudsman*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. 7(1): 64–71. Juni 2018.

Nurhaliza. 2019. *Efektivitas Penyelesaian Dan Pencegahan Maladministrasi*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Juni 2019, hlm. 88.

Nurtjahjo. H. *Memahami Maladministrasi.* Jakarta Selatan: Ombudsman Republik Indonesia

Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Pirmanika, S. 2017. *Pengaruh Pengawasan Dan Kebosanan Terhadap Kinerja Pegawai*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. 1–56. Juni 2017.

Pramono, W. 2018. *Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia*, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 53(9): 1–16. Juli-Desember 2018.

Rohman. A. 2018. *Dasar-dasar Manajemen Publik*. Malang: Empatdua

Solechan. 2018. *Memahami Peran Ombudsman Sebagai Pengawas Penyelenggara Pelayanan Publik Di Indonesia*. Jurnal Ilmu Hukum, 1 (2): 67–89. Mei 2018.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta

Taufiqurokhman. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ PRESS

Triyono. 2019. *Pengawasan dan Implikasi Hukum Rekomendasi Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.* Jurnal Ilmu Hukum Tata Negara, Januari 2019, hlm 97

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