

## WEWENANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009

Aprillia Kurniawati<sup>1\*</sup>, Beni Hidayat<sup>2</sup>

<sup>1\*</sup> Aprillia Kurniawati; Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Jalan Brawijaya, Kasihan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55183, Indonesia, email : [aprlkr10@gmail.com](mailto:aprlkr10@gmail.com)

<sup>2</sup> Beni Hidayat; Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Jalan Brawijaya, Kasihan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55183, Indonesia, email : [beny@umy.ac.id](mailto:beny@umy.ac.id)

### INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel  
Diterima: 1 September 2023  
Direvisi: -  
Diterima: 1 September 2023  
Diterbitkan: September 2023

#### Keywords:

*Public service; Ombudsman; Service.*

#### DOI:

<https://doi.org/10.51826/perahu.v11i2>

### Abstract

Public Service is an activity to meet service needs in accordance with laws and regulations. Supervision of the delivery of public services is carried out by internal supervisors and external supervisors. Internal supervision is carried out by direct superiors in accordance with laws and regulations. Meanwhile, external supervision is carried out by the ombudsman, the community, the DPR, the DPRD, and the District/City DPRD. The research method in this paper uses normative legal methods. The normative legal method is a scientific research procedure to find truth based on scientific logic from the normative side through a statutory approach (statue approach), supported by secondary data by collecting literature study data using qualitative descriptive analysis. The Ombudsman was first born in Indonesia based on Presidential Decree Number 44 of 2000 and became a demand of the reform era to create a clean, transparent and corruption-free government .

Copyright ©2023 by Author(s); This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License. All writings published in this journal are personal views of the authors and do not represent the views of this journal and the author's affiliated institutions.



### PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan guna memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan Publik termuat di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 dan di undangkan pada 18 Juli 2009. Penyelenggara pelayanan publik

meliputi setiap institusi penyelenggara negara, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang - undang kegiatan pelayanan publik, korporasi, dan juga badan hukum lain yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan pelayanan publik harus mengacu pada beberapa asas, seperti asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, tidak diskriminatif, dan keterbukaan.<sup>1</sup>

Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu hal untuk menciptakan pemerintahan yang lebih baik, bersih, dan efisien guna meningkatkan kesejahteraan serta menciptakan kepastian hukum bagi seluruh masyarakat. Masyarakat juga mengharapkan agar terwujudnya aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, maka perlu dibentuk lembaga negara yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>2</sup> Selain itu masyarakat juga berhak mengetahui sistem, mekanisme dan prosedur dari pelayanan, dan juga berhak mendapatkan tanggapan dari keluhan yang telah diajukan .

Selain mempunyai hak, masyarakat juga mempunyai kewajiban sesuai dengan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu mengawasi serta memberitahukan kepada penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang didapat tidak sesuai dengan standar pelayanan; melaporkan penyimpangan pelaksanaan pelayanan kepada Ombudsman apabila penyelenggaraan tersebut tidak memperbaiki pelayanan; mematuhi dan memenuhi persyaratan, sistem, dan mekanisme prosedur dalam mendapatkan pelayanan; dan menjaga dan turut memelihara sarana dan prasarana pelayanan umum dan berpartisipasi aktif dan mematuhi segala keputusan penyelenggara.

Pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Pengawasan internal dilakukan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang - undangan yang berlaku. Sedangkan pengawasan eksternal dilakukan oleh : a) ombudsman sesuai dengan peraturan perundang - undangan, b) masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan c) Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah , Dewan

---

<sup>1</sup> Vanya Karunia Mulia Putri, "Pelayanan Publik: Pengertian Dan Asas-Asasnya," *Kompas.Com*, last modified 2021, accessed August 25, 2023, <https://www.kompas.com/skola/read/2021/07/15/151008069/pelayanan-publik-pengertian-dan-asas-asasnya>.

<sup>2</sup> Setiadjeng Kadarsih, "Tugas Dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Menurut Uu No. 37 Tahun 2008," *Jurnal Dinamika Hukum* 10, no. 2 (2010): 175-182.

Aprillia Kurniawati *et al.*: Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

*PÉRAHU (Penerangan Hukum)*

*Jurnal Ilmu Hukum*

*Volume 11, Nomor 2, September 2023*

Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/ Kota.<sup>3</sup> Berdasarkan uraian diatas, maka tulisan ini dimaksudkan untuk mengetahui wewenang Ombudsman Republik Indonesia dalam penyelenggaraan pelayanan publik menurut Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam tulisan ini menggunakan metode hukum normatif. Metode hukum normatif merupakan prosedur penelitian ilmiah guna menemukan kebenaran berdasarkan logika keilmuan dari sisi normatifnya melalui pendekatan perundang – undangan (*statue approach*), didukung dengan data – data sekunder dengan cara pengumpulan data studi pustaka menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Sejarah Ombudsman

Ombudsman<sup>4</sup> pertama kali lahir di Swedia pada tahun 1809, sebagai seorang yang melindungi kepentingan individu dari pelanggaran pelayanan publik oleh aparatur negara. Pembentukan Ombudsman di Swedia dilatarbelakangi kekuasaan kerajaan yang absolut, sehingga masyarakat menghendaki perubahan signifikan dengan mengikutsertakan masyarakat dan lebih terbuka terhadap nilai demokrasi.

Meskipun institusi bernama Ombudsman pertama kali berdiri di Swedia, namun konsep pengawas pelayanan publik yang memiliki prinsip – prinsip mengutamakan keadilan telah ada sejak masa kekaisaran Romawi dengan nama institusi Tribunal Plebis, zaman Dinasti Tsin (221 M) dengan nama lembaga *Control Yuan* atau *Censorate*, dan masa Khalifah Umar bin Khattab (634-644 M) di Baghdad yang memposisikan diri sebagai *Muhtasib*, yaitu orang yang menerima keluhan dan menjadi mediator dalam mengupayakan proses penyelesaian perselisihan antara masyarakat dan pejabat pemerintah.

Ombudsman pertama kali lahir di Indonesia menjadi tuntutan era reformasi untuk menciptakan pemerintahan yang bersih, transparan dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme. Pada saat itu, pemerintah melakukan berbagai upaya perubahan untuk menampung aspirasi masyarakat. Karena itu salah satunya dibentuklah lembaga pengawasan Penyelenggaraan Negara melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang pembentukan Komisi Ombudsman Nasional tertanggal 10 Maret 2000. Kedudukan Ombudsman RI semakin

---

<sup>3</sup> Inggit Akim, "Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)," *Jurnal Akta Yudisia* 6, no. 1 (2021): 1-20.

<sup>4</sup> Ombudsman RI, "Sekilas Ombudsman," *Ombudsman.Go.Id*, accessed August 25, 2023, <https://ombudsman.go.id/profiles/index/pftt>.

Aprillia Kurniawati *et al.*: Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

*PÉRAHU (Penerangan Hukum)*

*Jurnal Ilmu Hukum*

*Volume 11, Nomor 2, September 2023*

diperkuat dengan ditandatanganinya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dengan adanya Undang-Undang ini, institusi Komisi Ombudsman Nasional berubah nama menjadi Ombudsman RI. Kemudian, dibentuk juga Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini dibentuk untuk menciptakan kebaikan, menjamin keadilan dan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat atau *good governance* dan *clean governance*.

## 2. Ombudsman Republik Indonesia

Institusi pengawasan Ombudsman merupakan sebuah lembaga negara yang berwenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Miliki Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum milik Negara serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.<sup>5</sup>

Ombudsman menjadi lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.<sup>6</sup>

Tujuan dibentuknya Ombudsman Republik Indonesia ialah untuk mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera; mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme; meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik; membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktik-praktik maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme; meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.<sup>7</sup>

Ombudsman berpegang pada asas mendengarkan kedua belah pihak dan tidak menerima imbalan apapun baik dari yang melapor maupun yang terlapor. Juga, ombudsman

---

<sup>5</sup> Pasal 1 Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

<sup>6</sup> Pasal 2 Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

<sup>7</sup> Kadarsih, "Tugas Dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Menurut Uu No. 37 Tahun 2008."

Aprillia Kurniawati *et al.*: Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

*PÉRAHU (Penerangan Hukum)*

*Jurnal Ilmu Hukum*

*Volume 11, Nomor 2, September 2023*

tidak menyibukkan diri dengan perlindungan hukum dalam arti yang sesungguhnya, ia menguji tindakan atas norma-norma yang pantas.

### 3. Kewenangan Ombudsman RI

Wewenang berarti hak dan kekuasaan untuk bertindak.<sup>8</sup> Wewenang merupakan implementasi pelaksanaan asas legalitas dalam negara hukum. Dalam negara hukum wewenang pemerintahan berasal dari peraturan perundang-undangan yang berlaku. R.J.H.M Huisman mengemukakan bahwa organ pemerintahan tidak dapat menganggap bahwa ia memiliki sendiri wewenang pemerintahan. Kewenangan hanya diberikan oleh undang-undang.<sup>9</sup>

Ombudsman sebagai lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya. Ombudsman bersifat mandiri agar menjaga netralitas supaya pelaksanaannya bebas dari intervensi pihak manapun. Secara yuridis Ombudsman bertujuan:

- a. mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera;
- b. mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;
- c. meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik;
- d. membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek Maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme;
- e. meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.<sup>10</sup>

Sesuai dengan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 , Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan

---

<sup>8</sup> Kamus Besar bahasa Indonesia Untuk Pelajar, Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan, 2011, Hlm 612

<sup>9</sup> Ridwan HR, Hukum Administrasi Negara, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008, Hlm 103.

<sup>10</sup> Pasal 4 Undang - Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Aprillia Kurniawati *et al.*: Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

*PÉRAHU (Penerangan Hukum)*

*Jurnal Ilmu Hukum*

*Volume 11, Nomor 2, September 2023*

pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Yang menjadi obyek pengawasan Ombudsman adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara pemerintahan, termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan juga Badan Hukum Milik Negara maupun swasta atau perseorangan yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik.

Pada praktiknya masih banyak aparatur negara yang tidak menjalankan tugasnya sesuai dengan standar pelayanan publik, salah satunya maladministrasi. Maladministrasi adalah perilaku yang tidak wajar, atau berdasarkan tindakan yang tidak baralasan (*unreasonable*), tidak adil (*unjust*), menekan (*oppressive*), improrer dan diskriminatif.<sup>11</sup> Pejabat publik yang memiliki kewenangan dalam hal pelayanan publik dapat melakukan maladministrasi dan tentunya menimbulkan kerugian materiil danatau immateriil bagi perorangan dan masyarakat.

Apabila masyarakat dan/atau perseorangan yang merasa dirugikan oleh tindakan atau perbuatan aparatur negara yang mana bertindak sebagai pemegang kekuasaan pelayanan publik, maka dapat melaporkannya kepada Ombudsman. Laporan adalah pengaduan atau penyampaian fakta yang diselesaikan atau ditindaklanjuti oleh Ombudsman yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban Maladministrasi.<sup>12</sup> Akan tetapi bukan berarti semua laporan dapat ditindaklanjuti sampai ketahap pemeriksaan, ada syarat - syarat yang harus dipenuhi. Syarat - syarat laporan antara lain : a) memuat nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan alamat lengkap pelapor; b) memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci; dan c) sudah menyampaikan laporan secara langsung kepada pihak terlapor atau atasannya, tetapi laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya.

Apabila terlapor atau saksi tidak memenuhi panggilan Ombudsman sebanyak 3 (tiga) kali berturut - turut, maka dapat dilakukan upaya paksa sebagaimana diatur dalam Pasal 31 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Ombudsman meminta penjelasan secara tertulis kepada terlapor, dan terlapor harus memberikan penjelasan paling lambat 14 hari terhitung

---

<sup>11</sup> Agus Triono and Hs Tisnanta, "Model Penyelesaian Maladministrasi Oleh Ombudsman Di Masa Pandemi Dalam Mewujudkan Keadilan Administratif," *Universitas Lampung* 2, no. 1 (2021): 1-45.

<sup>12</sup> Ombudsman, "PERATURAN OMBUDSMAN RI NO. 026 TAHUN 2017\_Pdf," 2016, [https://ombudsman.go.id/publikasi/unduh/67/PO\\_file\\_20180117\\_104007.pdf](https://ombudsman.go.id/publikasi/unduh/67/PO_file_20180117_104007.pdf).

Aprillia Kurniawati *et al.*: Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

*PÉRAHU (Penerangan Hukum)*

*Jurnal Ilmu Hukum*

*Volume 11, Nomor 2, September 2023*

sejak diterimanya permintaan penjelasan sebagaimana diatur dalam Pasal 33 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.<sup>13</sup>

Setelah menerima laporan, Ombudsman memeriksa laporan untuk mengetahui apakah laporan belum lengkap atau sudah lengkap. Apabila laporan belum lengkap, Ombudsman memberitahukan secara tertulis kepada pelapor untuk melengkapi laporan tersebut. Dalam jangka waktu 30 hari pelapor harus melengkapi laporan tersebut, dan apabila melewati jangka waktu 30 hari pelapor belum melengkapi laporan maka pelapor dianggap mencabut laporannya. Lalu apabila Ombudsman menyatakan laporan lengkap, dapat dilakukan pemeriksaan substantif yang menyatakan bahwa Ombudsman<sup>14</sup> : **a) tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan**, Ombudsman memberitahukan secara tertulis kepada pelapor paling lambat 7 hari sejak hasil pemeriksaan ditandatangani oleh Ketua Ombudsman, isi dari pemberitahuan itu dapat memuat saran kepada pelapor untuk menyampaikan laporannya kepada instansi lain yang berwenang, dan **b) berwenang melanjutkan pemeriksaan**. Hasil pemeriksaan dari Ombudsman dapat berupa : a) menolak laporan , atau b) menerima laporan dan memberikan rekomendasi.

Penolakan diberikan secara tertulis kepada pelapor dan terlapor dalam waktu 14 hari terhitung sejak tanggal pemeriksaan ditandatangani oleh ketua Ombudsman. Apabila laporan diterima dan diberikan rekomendasi ada beberapa ketentuan yang harus ditindaklanjuti sebagaimana diatur dalam Pasal 38 Undang – Undang Nomor 37 Tahun 2008.

## KESIMPULAN

Pelayanan Publik termuat di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 dan dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara. Pada faktanya masih banyak penyimpangan yang dilakukan dan tidak memenuhi standar pelayanan publik. Hal tersebut menyebabkan masyarakat maupun perorangan mengalami kerugian secara materiil dan/atau immateriil. Untuk mengatasi hal tersebut, maka dibentuklah Ombudsman berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang pembentukan Komisi Ombudsman Nasional tertanggal 10 Maret 2000 dan diperkuat dengan ditandatanganinya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman menjadi lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan

---

<sup>13</sup> Siti Hasanah et al., "Pengawasan Ombudsman Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009" (2019): 33-49.

<sup>14</sup> Dimas Utomo, "Cara Melaporkan Maladministrasi Ke Ombudsman," *Hukumonline.Com*, last modified 2018, accessed August 27, 2023, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/cara-melaporkan-maladministrasi-ke-ombudsman-lt5c0f05a7f0bbe>.

Aprillia Kurniawati et al.: Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

*PÉRAHU (Penerangan Hukum)*

*Jurnal Ilmu Hukum*

*Volume 11, Nomor 2, September 2023*

publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

## DAFTAR PUSTAKA

Agus Triono, and Hs Tisnanta. "Model Penyelesaian Maladministrasi Oleh Ombudsman Di Masa Pandemi Dalam Mewujudkan Keadilan Administratif." *Universitas Lampung* 2, no. 1 (2021): 1-45.

Akim, Inggit. "Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)." *Jurnal Akta Yudisia* 6, no. 1 (2021): 1-20.

Hasanah, Siti, Dosen Fakultas, Hukum Universitas, Muhammadiyah Mataram, Idea Islami Parasatya, Dosen Fakultas, Hukum Universitas, and Muhammadiyah Mataram. "Pengawasan Ombudsman Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009" (2019): 33-49.

Kadarsih, Setiadjeng. "Tugas Dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Menurut Uu No. 37 Tahun 2008." *Jurnal Dinamika Hukum* 10, no. 2 (2010): 175-182.

Ombudsman. "PERATURAN OMBUDSMAN RI NO. 026 TAHUN 2017\_.Pdf," 2016. [https://ombudsman.go.id/publikasi/unduh/67/PO\\_file\\_20180117\\_104007.pdf](https://ombudsman.go.id/publikasi/unduh/67/PO_file_20180117_104007.pdf).

Ombudsman RI. "Sekilas Ombudsman." *Ombudsman.Go.Id*. Accessed August 25, 2023. <https://ombudsman.go.id/profiles/index/pftt>.

Putri, Vanya Karunia Mulia. "Pelayanan Publik: Pengertian Dan Asas-Asasnya." *Kompas.Com*. Last modified 2021. Accessed August 25, 2023. <https://www.kompas.com/skola/read/2021/07/15/151008069/pelayanan-publik-pengertian-dan-asas-asasnya>.

Utomo, Dimas. "Cara Melaporkan Maladministrasi Ke Ombudsman." *Hukumonline.Com*. Last modified 2018. Accessed August 27, 2023. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/cara-melaporkan-maladministrasi-ke-ombudsman-lt5c0f05a7f0bbe>.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.