

EVALUASI LAYANAN PENGADUAN PROGRAM RESPON CEPAT OMBUDSMAN (RCO) DALAM PENANGANAN MALADMINISTRASI DI PERWAKILAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PROVINSI BALI

Ni Komang Rai Wulandari¹, Ni Putu Anik Prabawati²

raiwulandari0511@gmail.com¹, prabawati@unud.ac.id²

Universitas Udayana

ABSTRAK

Penelitian ini membahas evaluasi layanan Pengaduan Respon Cepat Ombudsman (RCO) dalam penanganan maladministrasi di Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali. Isu utama penelitian ini adalah masih tingginya laporan maladministrasi meskipun mekanisme respon cepat telah diterapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas implementasi RCO berdasarkan indikator input, process, output, dan outcomes. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka selama tiga bulan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek input dan proses RCO telah berjalan efektif melalui dukungan SDM, prosedur sederhana, serta pemanfaatan kanal komunikasi cepat. Pada indikator output, jumlah laporan yang diregistrasi dan diselesaikan mengalami peningkatan, yang mencerminkan tingginya pemanfaatan layanan sekaligus menunjukkan bahwa maladministrasi masih bersifat berulang. Pada indikator outcomes, pelapor merasakan percepatan tindak lanjut dan penyelesaian masalah, namun evaluasi dampak belum terukur secara sistematis karena belum adanya data waktu penyelesaian dan survei kepuasan masyarakat. Penelitian ini menegaskan bahwa efektivitas RCO perlu dinilai tidak hanya dari volume penyelesaian laporan, tetapi juga dari penguatan sistem evaluasi dampak berbasis kepuasan publik. **Kata Kunci:** Ombudsman, Respon Cepat Ombudsman, Maladministrasi, Evaluasi Kebijakan, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

This study examines the evaluation of the Rapid Ombudsman Response (RCO) complaint-handling service in addressing maladministration at the Ombudsman of the Republic of Indonesia, Bali Representative Office. The main issue underlying this research is the persistently high number of maladministration complaints despite the implementation of a rapid response mechanism. The study aims to evaluate the effectiveness of RCO implementation based on the input, process, output, and outcomes indicators. A descriptive qualitative approach was employed, with data collected through observations, interviews, documentation, and literature review over a three-month period. Data analysis followed the stages of data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that the input and process dimensions of RCO have functioned effectively, supported by competent human resources, simplified procedures, and fast communication channels. In terms of output, the number of registered and resolved RCO cases increased, reflecting high public utilization while simultaneously indicating the recurring nature of maladministration issues. At the outcome level, complainants experienced faster follow-ups and problem resolution; however, impact evaluation has not been systematically measured due to the absence of quantitative data on case-handling duration and a formal public satisfaction survey. This study concludes that RCO effectiveness should not be assessed solely based on the volume of resolved cases but also through strengthened impact evaluation mechanisms oriented toward public satisfaction

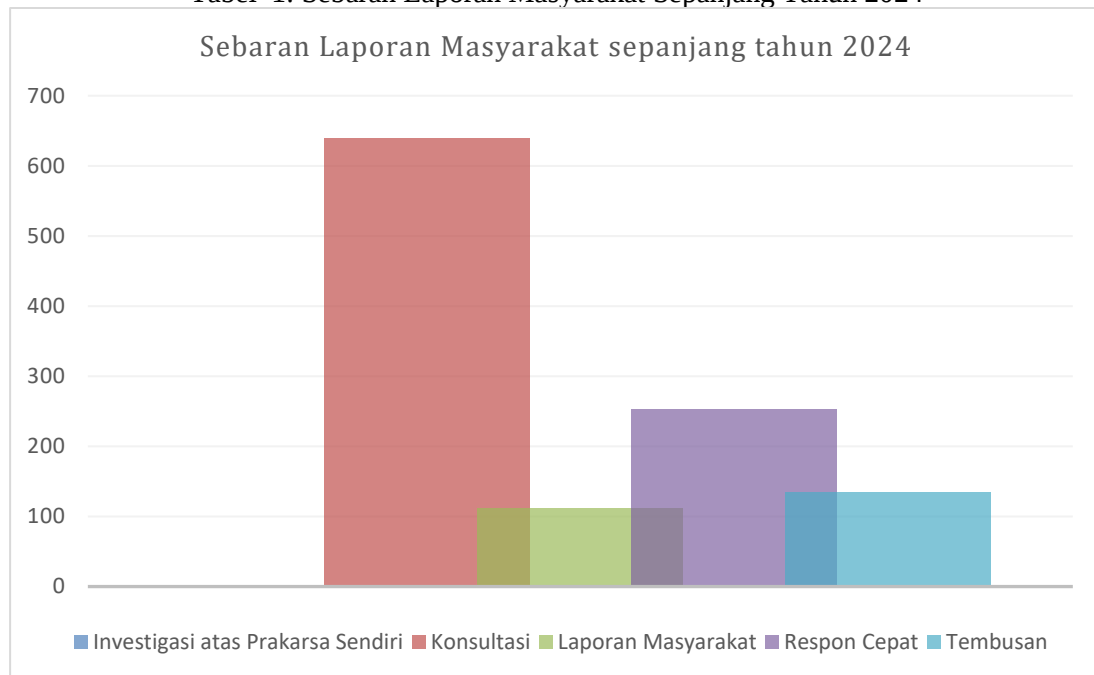
Keywords: Ombudsman, Rapid Ombudsman Response, Maladministration, Policy Evaluation, Public Service.

PENDAHULUAN

Penyediaan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan berorientasi pada keadilan merupakan syarat penting bagi terwujudnya pemerintahan yang dikelola secara baik (*good governance*). Pelayanan tersebut juga mencerminkan sejauh mana negara hadir untuk memenuhi kebutuhan warganya. Di Indonesia, hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang optimal telah dijamin oleh konstitusi. Meskipun demikian, kondisi faktual menunjukkan bahwa masyarakat masih sering menghadapi berbagai bentuk maladministrasi, yaitu tindakan atau perilaku yang bertentangan dengan hukum, melebihi kewenangan, menyalahgunakan kewenangan, ataupun mengabaikan kewajiban hukum dalam proses pelayanan publik (Undang-Undang No. 37 Tahun 2008). Bentuk-bentuk maladministrasi seperti penyimpangan prosedur, ketidaktepatan layanan, hingga penyalahgunaan kewenangan menunjukkan pentingnya keberadaan sistem pengawasan yang independen dan efektif. Pengawasan yang kuat diperlukan untuk memastikan penyelenggara layanan publik bekerja secara transparan, akuntabel, dan sesuai standar, sebagaimana ditegaskan oleh penelitian yang menyoroti bahwa fungsi pengawasan memiliki peran strategis dalam mencegah praktik maladministrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan (Oktaviandi, Nurkhasanah, & Nasywan, 2024).

Sebagai lembaga negara independen, Ombudsman Republik Indonesia memiliki mandat konstitusional untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang dilakukan oleh pemerintah pusat maupun daerah, termasuk entitas seperti BUMN, BUMD, serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas layanan publik tertentu sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dengan mandat tersebut, fungsi Ombudsman Republik Indonesia meliputi penerimaan dan pemeriksaan laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi termasuk penundaan layanan tanpa alasan jelas, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, dan kelalaian pelayanan kemudian melakukan verifikasi, investigasi bila perlu, serta memberikan rekomendasi perbaikan kepada instansi terkait. (Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan : Kepulauan Bangka Belitung, 2025). Di Provinsi Bali, dinamika pengaduan pelayanan publik menunjukkan bahwa persoalan maladministrasi masih menjadi tantangan yang signifikan. Hal ini ditunjukkan dalam grafik sebagai berikut.

Tabel 1: Sebaran Laporan Masyarakat Sepanjang Tahun 2024



Sumber: Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali

Sepanjang tahun 2024, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali menerima 1.140 pengaduan masyarakat, dan sekitar 22,2 persen di antaranya (± 254 laporan) disampaikan melalui mekanisme program Respon Cepat Ombudsman (RCO), yang menandakan bahwa program ini telah dimanfaatkan secara nyata oleh masyarakat sebagai jalur percepatan penanganan keluhan. Meskipun demikian, berdasarkan data Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali (2025) yang diolah oleh penulis menunjukkan bahwa bentuk maladministrasi yang paling sering dilaporkan di Bali dalam periode 2021–2025 meliputi penundaan berlarut (19,18%), penyimpangan prosedur (11,15%), serta tidak memberikan pelayanan (69,67%). Temuan ini mengindikasikan bahwa masalah klasik seperti lambatnya respons, kurangnya kepastian prosedur, dan tidak optimalnya pemberian layanan masih terjadi secara berulang.

Untuk meningkatkan efektivitas penanganan pengaduan, sejak tahun 2012 Ombudsman Republik Indonesia meluncurkan sebuah inovasi strategis bernama program Respon Cepat Ombudsman (RCO). Program RCO dirancang khusus untuk menangani dugaan maladministrasi yang memiliki kriteria mendesak, bersifat sederhana, dan memerlukan intervensi cepat dari Ombudsman di lokasi kejadian. Layanan RCO memungkinkan Asisten Ombudsman untuk turun langsung ke lapangan dan berinteraksi secara cepat dengan pihak terkait guna mencari solusi *real-time* atau dalam waktu yang sangat singkat. Implementasi program ini merefleksikan upaya mencerminkan adaptasi lembaga pengawas terhadap tuntutan publik akan penanganan pengaduan yang lebih cepat dan efisien, melalui mekanisme penanganan *on the spot*, pembentukan *vocal point*, dan pemanfaatan kanal digital (Pratama, 2021). Tujuannya jelas, yakni meningkatkan kecepatan dan kualitas penanganan maladministrasi, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap mekanisme pengawasan.

Meskipun program Respon Cepat Ombudsman (RCO) dirancang sebagai inovasi strategis untuk mempercepat penanganan pengaduan masyarakat, implementasinya di tingkat perwakilan daerah tetap memerlukan evaluasi yang cermat. Data empiris menunjukkan bahwa RCO di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali telah dimanfaatkan secara aktif oleh masyarakat dan mampu menghasilkan tingkat

penyelesaian laporan yang relatif tinggi. Namun, beberapa keterbatasan masih ditemukan, terutama terkait dengan sifat selektif mekanisme RCO yang hanya dapat diterapkan pada laporan dengan kriteria tertentu, serta ketergantungan pada respons cepat dari instansi terlapor. Selain itu, beban kerja antar asisten pemeriksa yang belum sepenuhnya merata berpotensi memengaruhi keberlanjutan kinerja layanan dalam jangka panjang. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun input dan proses pelaksanaan RCO secara umum telah berjalan dengan baik, masih terdapat ruang untuk perbaikan dari aspek manajerial dan penguatan mekanisme pendukung. Hal tersebut juga didukung dari masih adanya laporan maladministrasi selama penerapan program RCO ini berlangsung.

Oleh karena itu, evaluasi implementasi Program Respon Cepat Ombudsman (RCO) menjadi penting tidak hanya untuk menilai sejauh mana program ini efektif dalam mempercepat penanganan maladministrasi, tetapi juga untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan pembatas yang memengaruhi capaian output dan outcome layanan. (Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali, 2022). Implementasi merupakan tahapan krusial di mana kebijakan diterjemahkan menjadi tindakan nyata (Haeranah, 2023). Oleh karena itu, menjadi urgensi untuk melakukan evaluasi mendalam terhadap implementasi program Respon Cepat Ombudsman (RCO) di Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali.

Beberapa penelitian terdahulu terkait evaluasi layanan pengaduan Ombudsman, seperti penelitian di Jawa Timur, menunjukkan bahwa faktor penghambat RCO meliputi keterbatasan SDM, komunikasi antar pihak, dan pelatihan SDM yang perlu diperkuat. Sementara itu, riset di Riau menunjukkan efektivitas penanganan maladministrasi yang belum optimal. Namun demikian, penelitian-penelitian tersebut mayoritas terfokus pada daerah lain dan belum memberikan gambaran spesifik terkait kondisi unik di Bali, khususnya dalam konteks pandemi dan adaptasi digital.

Kesenjangan yang paling menonjol adalah kurangnya evaluasi kualitatif komprehensif yang menggali aspek proses internal, persepsi pelapor dan petugas, serta dinamika budaya lokal Bali yang mungkin memengaruhi efektivitas RCO. Penelitian ini berupaya mengatasi keterbatasan tersebut dengan pendekatan kualitatif yang mengurai faktor-faktor konteks dan tantangan implementasi RCO secara mendalam di Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali. Hal ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dan rekomendasi yang aplikatif untuk peningkatan layanan pengaduan maladministrasi di Bali.

Dengan fokus evaluasi layanan pengaduan program RCO, penelitian ini bertujuan untuk menjembatani kesenjangan pengetahuan dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan mendasar tentang bagaimanakah Evaluasi Layanan Pengaduan Program Respon Cepat Ombudsman (RCO) dalam Penanganan Maladministrasi di Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali. Tujuan ini diharapkan memberikan gambaran komprehensif tentang efektivitas RCO sebagai wahana perlindungan hak masyarakat serta memperkuat kapasitas Ombudsman dalam pelayanan publik. Melalui evaluasi implementasi ini, diharapkan dapat dihasilkan temuan empiris yang komprehensif serta rekomendasi kebijakan yang konstruktif dan terukur bagi Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali untuk perbaikan dan optimalisasi Program RCO di masa mendatang.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Fokus utama penelitian adalah mengevaluasi pelaksanaan layanan pengaduan program Respon Cepat Ombudsman (RCO) dalam proses penanganan maladministrasi di Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali. Menurut Assyakurrohim et al. (2022) dalam (Wulandari, Sari, & Nasution, 2024) menggambarkan penelitian kualitatif

sebagai sebuah metode penelitian yang menggunakan pendekatan ilmiah untuk mengeksplorasi suatu fenomena dengan Data penelitian diperoleh melalui observasi pengamatan dan praktek langsung di lapangan selama kurang lebih 3 bulan, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Seluruh data dianalisis dengan teknik analisis kualitatif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk menjamin keabsahan serta kedalaman hasil penelitian.

Penelitian ini mengkaji teori evaluasi kebijakan publik menurut Bridgman dan Davis (2000) dalam (Agustina & Megawati, 2022) yang memandang evaluasi sebagai bagian penting dalam siklus kebijakan. Teori ini menilai suatu program melalui 4 (empat) indikator utama, yaitu: input, yang mencakup sumber daya, regulasi, dan dukungan organisasi; process, yang melihat bagaimana pelayanan RCO dilaksanakan mulai dari penerimaan laporan hingga tindak lanjut; output, yang mengacu pada hasil langsung seperti jumlah laporan yang ditangani atau kecepatan respon; serta outcomes, yang menilai dampak program terhadap kualitas pelayanan publik dan upaya pencegahan maladministrasi. Analisis dilakukan dengan menafsirkan data empiris berdasarkan keempat indikator tersebut untuk menggambarkan secara objektif efektivitas pelaksanaan RCO dalam menangani laporan masyarakat. Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kinerja Program Respon Cepat Ombudsman serta kontribusinya dalam meningkatkan kualitas penanganan maladministrasi di Provinsi Bali.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program Respon Cepat Ombudsman (RCO) merupakan inovasi layanan pengaduan yang dirancang untuk meningkatkan kecepatan penanganan laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi. Program ini memiliki tujuan utama mempercepat *response time* pada tahap awal laporan, meminimalisasi antrean pemeriksaan, serta memberikan kepastian kepada pelapor mengenai status penanganan laporannya.

RCO menerima laporan melalui berbagai kanal seperti layanan langsung, *WhatsApp* resmi, telepon, email, atau media sosial Ombudsman lainnya. Dengan konsep respon cepat, asisten pemeriksa memberikan penjelasan awal, melakukan klarifikasi, memeriksa kelengkapan data, dan mengidentifikasi adanya dugaan maladministrasi secara cepat sebelum laporan masuk ke proses pemeriksaan formal. Program ini penting karena Bali memiliki dinamika laporan publik yang tinggi, terutama pada layanan administrasi kependudukan, pendidikan, pertanahan, dan layanan pemerintah daerah.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan selama penelitian, hasil temuan yang didapat terkait dengan evaluasi layanan pengaduan program Respon Cepat Ombudsman (RCO) Dalam Penanganan Maladministrasi di Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali berdasarkan teori evaluasi kebijakan oleh Bridgman dan Davis yang memuat indikator masukan (*input*), indikator proses (*process*), indikator hasil (*output*), dan indikator dampak (*outcomes*) adalah sebagai berikut:

1. Masukan (*Input*):

Menurut Bridgman dan Davis (2000) dalam (Agustina & Megawati, 2022), input mencakup seluruh sumber daya yang digunakan dalam pelaksanaan layanan, meliputi sumber daya manusia, sarana-prasarana, regulasi, anggaran, serta dukungan teknologi. Kecukupan dan kualitas input merupakan fondasi utama yang menentukan efektivitas implementasi kebijakan.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan bersama Bapak Dewa Made Krisna Adhi Sanjaya selaku Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan menjelaskan mengenai tantangan yang dihadapi selama pelaksanaan RCO, sebagai berikut: “Tantangan utama dalam layanan RCO (Respon Cepat Ombudsman) lebih mengarah ke anggaran, yang

dipicu oleh dampak efisiensi anggaran dari pemerintah pusat. Meskipun demikian, penanganan RCO di Bali tetap cepat melalui penggunaan *vocal point* dan komunikasi via *WhatsApp*, tanpa memerlukan prosedur rumit seperti SPDP atau LHPD yang diterapkan pada laporan maladministrasi (LM) biasa.” (Wawancara tanggal 10 Desember 2025).

Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa tantangan anggaran tidak mengganggu kualitas input lainnya seperti ketersediaan SDM, sarana-prasarana, maupun dukungan teknologi. Bapak Dewa menegaskan bahwa kondisi tersebut bukan merupakan kendala, karena mekanisme RCO sejak awal dirancang dengan prosedur yang sederhana dan respon cepat. Hal ini tercermin dari pencapaian kinerja, dimana target 246 laporan dapat terlampaui menjadi 247, menunjukkan adanya adaptasi meski ada pembatasan anggaran yang sempat mempengaruhi aktivitas lapangan.

Kualitas Input dalam layanan RCO di Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali terlihat dari kompetensi seluruh anggota keasistenan yang bertugas dalam proses penerimaan, verifikasi, dan penanganan laporan. Seluruh asisten, termasuk kepala keasistenan, memiliki peran strategis untuk memastikan setiap pengaduan diproses sesuai dengan peraturannya. Kemampuan analisis dugaan maladministrasi, keterampilan komunikasi public, pengelolaan informasi, serta pemahaman terhadap prosedur kerja menjadi elemen penting dalam mendukung percepatan layanan.

Selain aspek SDM, sarana-prasarana seperti ruang pelayanan, perangkat komputer, jaringan internet yang stabil, serta informasi penyelesaian laporan SIMPeL4 juga berfungsi secara optimal. Keberadaan fasilitas tersebut memungkinkan proses pencatatan, verifikasi, dan pembaruan data dilakukan secara akurat dan *real time* sehingga mendukung peningkatan efisien layanan.

Dengan terpenuhinya elemen-elemen input tersebut, dapat disimpulkan bahwa fondasi implementasi kebijakan pada layanan RCO sudah memadai. Menurut Bridgman & Davis, kecukupan input merupakan titik awal yang menentukan keberhasilan tahap-tahap evaluasi berikutnya.

2. Proses (*process*)

Indikator proses berfokus pada bagaimana sebuah program diimplementasikan hingga menjadi layanan bagi masyarakat. Indikator ini mencakup sejauh mana metode atau prosedur digunakan mampu berjalan secara efektif dan efisien dalam mendukung pelaksanaan program publik. Bridgman dan Davis (2000) dalam. (Agustina & Megawati, 2022).

Pada konteks layanan Respon Cepat Ombudsman (RCO), proses pelaksanaan diatur secara jelas dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan paragraph 9 Pasal 42-43. Peraturan ini menegaskan bahwa RCO merupakan mekanismen pemeriksaan cepat yang hanya dilakukan dalam kondisi tertentu, yakni situasi yang menyangkut keadaan darurat, ancaman keselamatan jiwa, ancaman hak hidup, kebijakan berdurasi waktu terbatas, atau isu yang menjadi atensi publik (pasal 42 ayat 2). Kriteria ini menunjukkan bahwa proses RCO sejak awal dirancang untuk merespons perkara-perkara yang membutuhkan intervensi segera, sehingga alur kerja dibuat lebih ringkas dibandingkan pemeriksaan laporan regular.

Tahapan proses RCO dimulai dari pengusulan laporan oleh keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan atau Pemeriksaan Laporan. Pengusulan ini baru dapat diproses setelah memperoleh persetujuan Anggota Ombudsman atau Kepala Perwakilan (Pasal 42 ayat 4-5). Proses persetujuan ini menjadi mekanisme control yang memastikan bahwa hanya aduan yang memenuhi kriteria tertentu yang dapat diproses melalui RCO. Dengan demikian, pelaksanaan proses sejak tahap awal sudah menunjukkan prinsip ketelitian dan akuntabilitas.

Setelah memperoleh persetujuan, keasistenan Pemeriksaan Laporan melaksanakan tindak lanjut tanpa melalui penyusunan Laporan Hasil Pemeriksaan Dokumen (LHPD), sebagaimana diatur dalam pasal 43 ayat (1). Penghilangan tahapan ini adalah bagian dari simplifikasi proses agar RCO dapat bergerak lebih cepat dibandingkan layanan regular. Proses tindak lanjut terdiri dari tiga bentuk utama, yaitu:

1. Klarifikasi langsung,
2. Pemeriksaan lapangan, dan/atau
3. Mediasi atau konsiliasi (Pasal 43 ayat 2).

Pilihan tindak lanjut yang fleksibel ini memberikan ruang bagi asisten Pemeriksa untuk memilih metode yang paling relevan dengan konteks permasalahan, sehingga mempercepat pengambilan keputusan.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan bersama Bapak Dewa Made Krisna Adhi Sanjaya selaku Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan menjelaskan mengenai proses koordinasi dengan instansi yang dilaporkan, sebagai berikut: "Dalam penanganan laporan melalui RCO, langkah awal yang kami lakukan adalah melakukan verifikasi, misalnya permasalahan jalan, kami akan melakukan verifikasi terhadap status kewenangan jalan tersebut kepada instansi terlapor. Hal ini penting untuk memastikan bahwa penanganan dilakukan oleh instansi yang tepat. Mekanisme penyelesaian di lapangan tidak hanya berhenti pada aspek kewenangan formal, tetapi juga menekankan pentingnya sinergi antarinstitusi. Dengan adanya komunikasi dan koordinasi yang baik antar instansi, permasalahan yang dilaporkan masyarakat tetap dapat ditindaklanjuti secara responsif." (Wawancara tanggal 10 Desember 2025).

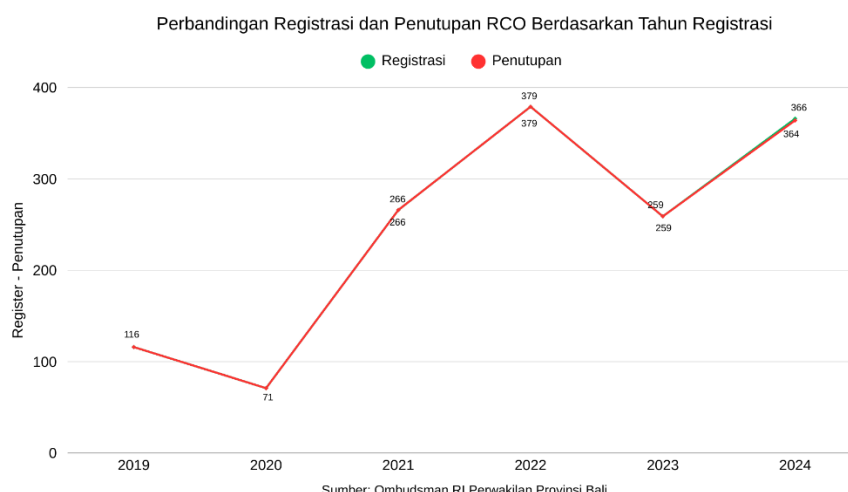
Pada tahap akhir, verifikasi syarat formil dapat dilakukan bersamaan atau setelah tindak lanjut berlangsung (Pasal 43 ayat 3). Hal ini merupakan karakteristik unik RCO, dimana verifikasi administratif tidak menjadi hambatan bagi tindakan cepat, tetapi tetap dilakukan agar setiap laporan memenuhi aspek legal-formal. Mekanisme ini menunjukkan adanya keseimbangan antara kebutuhan respon cepat dan prinsip kehati-hatian administratif.

Secara keseluruhan, proses pelaksanaan RCO di Bali telah sesuai dengan peraturan dan memenuhi prinsip yang digariskan oleh Bridgman & Davis. Penyederhanaan tahapan, fleksibilitas tindak lanjut, persetujuan pimpinan, serta mekanisme verifikasi formil yang tidak menghambat proses menjadi kuat utama dalam implementasi RCO sebagai layanan cepat tanggap Ombudsman.

3. Hasil (*output*)

Menurut Bridgman dan Davis (2000) dalam (Agustina & Megawati, 2022), indikator *output* menilai hasil langsung dari proses layanan, berupa jumlah laporan yang ditangani, kecepatan respon, dan penyelesaian administratif yang dicapai dalam periode tertentu. Indikator *output* menilai langsung hasil dari proses layanan, berupa jumlah laporan yang ditangani, kecepatan respon, dan penyelesaian administratif yang dicapai dalam periode tertentu. Dalam konteks evaluasi kebijakan, Bridgman & Davis (2000) menegaskan bahwa *output* merupakan produk konkret yang dihasilkan dari proses implementasi, sehingga menjadi ukuran awal apakah sebuah program berjalan sesuai dengan tujuan dan operasionalnya. Merujuk pada perspektif tersebut, Program Respon Cepat Ombudsman mencakup jumlah laporan yang berhasil ditindaklanjuti melalui mekanisme pemeriksaan cepat.

Gambar 1: Perbandingan Registrasi Dan Penutupan RCO Berdasarkan Tahun Registrasi



Berdasarkan data perbandingan jumlah registrasi dan penutupan laporan RCO pada periode 2019-2024, terlihat bahwa secara umum jumlah keluhan masyarakat mengalami kecenderungan meningkat, meskipun layanan Respon Cepat Ombudsman (RCO) telah diimplementasikan sebagai mekanisme percepatan penanganan laporan. Tahun 2019 tercatat sebanyak 166 laporan teregistrasi dan terselesaikan, kemudian mengalami penurunan pada tahun 2020 menjadi 71 laporan. Penurunan ini bersifat sementara, setelah itu jumlah laporan meningkat secara signifikan pada tahun 2021-2022, masing-masing mencapai 266 dan 379 laporan teregistrasi dan terselesaikan. Meskipun sempat menurun pada tahun 2023 menjadi 259 laporan, pada tahun 2024 jumlah laporan teregistrasi sebanyak 366 dan terselesaikan 364.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan bersama Bapak Dewa Made Krisna Adhi Sanjaya selaku Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan, menjelaskan bahwa: “Perbedaan antara jumlah laporan yang teregistrasi dan terselesaikan pada RCO ditahun 2024 ini menunjukkan adanya dinamika proses penanganan laporan yang tidak selalu dapat diselesaikan dalam periode waktu yang sama dan bisa saja terjadi dikarenakan laporan yang masuk pada akhir tahun 2024 dan terselesaikan di tahun berikutnya. Hal ini dapat dijelaskan dan bisa saja terjadi dalam mekanismen penanganan pengaduan publik.” (Wawancara tanggal 10 Desember 2025).

Peningkatan jumlah laporan masyarakat dalam jangka waktu tersebut menunjukkan dua sisi yang saling berkaitan. Disatu sisi, peningkatan ini dapat dimaknai sebagai meningkatnya akses dan kepercayaan publik terhadap keberadaan layanan RCO sebagai saluran pengaduan publik yang relatif cepat dan responsif. Namun di sisi lain, peningkatan ini juga mengindikasikan bahwa permasalahan dalam pelayanan publik di Provinsi Bali masih terus terjadi dan belum sepenuhnya dapat ditekan, meskipun mekanisme RCO telah berjalan.

Dengan demikian, temuan ini menunjukkan bahwa keberadaan RCO belum secara otomatis menurunkan jumlah maladministrasi terutama di Provinsi Bali, melainkan lebih berperan sebagai instrumen penanganan dan respon terhadap keluhan yang muncul. Dengan kata lain, RCO cenderung efektif pada aspek penanganan kasus (*case handling*), tetapi belum sepenuhnya berdampak pada perbaikan sistem pelayanan publik di tingkat instansi terlapor. Kondisi ini memperlihatkan bahwa meningkatnya *output* laporan justru mencerminkan masih adanya persoalan mendasar dalam kualitas pelayanan publik di Bali.

Temuan tersebut menjadi kebaruan dalam penelitian ini, karena evaluasi layanan RCO tidak hanya berhenti pada penilaian efektivitas mekanisme pengaduan, tetapi juga

mengungkap bahwa tingginya jumlah laporan yang masuk merupakan indikator bahwa masalah administratif masing berulang dan bersifat struktural. Oleh karena itu, keberhasilan RCO tidak cukup diukur dari banyaknya laporan yang diregistrasi dan diselesaikan, melainkan perlu diikuti dengan upaya perbaikan kebijakan dan tata Kelola pelayanan publik agar potensi terjadi maladministrasi dapat diminimalkan dimasa mendatang.

4. Dampak (*outcomes*)

Indikator ini digunakan untuk menilai sejauh mana Program Respon Cepat Ombudsman (RCO) menghasilkan perubahan nyata setelah output layanan diberikan. Menurut Bridgman dan Davis (2000) dalam (Agustina & Megawati, 2022), indikator *outcomes* merupakan penilaian terhadap dampak yang dirasakan oleh masyarakat atau pihak yang terdampak kebijakan, baik dalam bentuk manfaat positif yang dihasilkan maupun potensi dampak positif yang muncul sebagai konsekuensi dari pelaksanaan kebijakan tersebut. Dengan demikian, penilaian outcome tidak hanya berfokus pada jumlah laporan yang selesai, tetapi kualitas perubahan yang terjadi, baik dari sisi kepuasan pelapor, pemulihan hak, maupun perbaikan layanan instansi terlapor.

Dalam konteks layanan Respon cepat Ombudsman (RCO), dampaknya tidak hanya diukur dari jumlah laporan yang ditangani, tetapi juga perubahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat pelapor serta respon instansi terlapor setelah adanya intervensi Ombudsman. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, pengguna layanan RCO, diperoleh temuan bahwa penanganan laporan dinilai berlangsung relatif cepat. Salah satu pelapor, Bapak Agus menyatakan bahwa: “Setelah melapor melalui RCO, laporan saya segera ditindak lanjuti oleh Ombudsman Bali dan Instansi. Oleh karena itu, pasti ada perubahan dan penyelesaian atas permasalahan yang saya laporkan. Biasanya setelah saya melapor, tidak sampai seminggu sudah ada tindak lanjut. Tetapi ketika tidak bisa ditindak lanjuti, maka keasistenan Pemeriksaan akan memberitahu kendalanya Dimana, apabila terkait anggaran maka saya dapat memahami asalkan instansi sudah membuat rencana perbaikan kedepannya.”

(Wawancara tanggal 11 Desember 2025).

Pelapor lainnya, Bapak Hary menyatakan bahwa: “Laporan saya di Ombudsman ditangani cepat, hanya 2-3 hari setelah mendapatkan informasi terkait laporan. Untuk laporan saya yang terkait PDAM langsung selesai selama 2-3 hari itu. Saya sangat puas karena informasi perkembangannya laporan saya terus disampaikan sampai laporan saya selesai.”

(Wawancara tanggal 11 Desember 2025).

Selain kecepatan, dampak lainnya yang dirasakan oleh pelapor adalah adanya perubahan dan penyelesaian atas permasalahan yang dilaporkan. Pelapor menyampaikan bahwa setelah laporan ditangani melalui RCO, Ombudsman segera melakukan koordinasi dengan instansi terlapor sehingga mendorong instansi untuk memberikan respon dan menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan RCO berperan sebagai instrumen yang efektif dalam memicu responsivitas instansi terhadap keluhan masyarakat.

Dari sisi kepuasan pelapor, RCO menunjukkan *outcome* yang sangat positif. Bukti percakapan pelapor melalui *Whatsapp* memperlihatkan adanya rasa terima kasih, kepuasan, serta apresiasi atas respon cepat dan kejelasan informasi yang diberikan Ombudsman. Misalnya, salah satu pelapor menyatakan, “Setelah memperhatikan surat dan dokumen terlampir, kami ucapkan terima kasih atas tindak lanjut pengaduan kami”, sebagai bentuk apresiasi setelah menerima perkembangan laporan. Pelapor lain menegaskan, “Terima kasih atas bantuan dan perhatian Bapak/Ibu sehingga semua permasalahan ini bisa diselesaikan dengan baik”, yang menunjukkan bahwa proses penyelesaian melalui RCO dianggap efektif

dan memuaskan. Bahkan dalam kasus terkait sekolah, pelapor menyampaikan, “*Nggih suksma atas bantuan dan perhatiannya*”, sebagai bentuk pengakuan bahwa tindakan cepat Ombudsman memberikan hasil yang nyata.

Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa layanan RCO telah memberikan dampak langsung yang dirasakan oleh pelapor, terutama dalam hal kecepatan respons, kepastian tindak lanjut, dan penyelesaian permasalahan. Namun demikian, dampak tersebut masih didasarkan pada pengalaman individual pelapor dan belum didukung oleh mekanisme pengukuran yang terstruktur. Salah satu temuan penting dalam penelitian ini adalah Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali belum memiliki data kuantitatif terkait kecepatan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan RCO. Kondisi ini menunjukkan adanya keterbatasan dalam sistem evaluasi layanan, khususnya pada indikator *outcomes*, yang seharusnya tidak hanya menilai capaian internal, tetapi juga dampak yang dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dalam kerangka evaluasi kebijakan Bridgman dan Davis, indikator *outcomes* menekankan pada perubahan kondisi atau manfaat yang dihasilkan oleh suatu kebijakan. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu bentuk dampak non-material yang penting karena mencerminkan persepsi, pengalaman, dan penilaian pengguna terhadap kinerja layanan publik. Kepuasan Masyarakat menurut Kotler (2014) dalam (Febrianto, 2024) merupakan kondisi emosional berupa kepuasan atau ketidakpuasan yang timbul setelah seseorang membandingkan persepsinya terhadap kinerja atau hasil yang diperoleh dengan harapan yang dimilikinya sebelumnya. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan masyarakat menjadi instrument penting dalam menilai keberhasilan dampak suatu kebijakan.

Ketiadaan survei kepuasan masyarakat pada layanan RCO menyebabkan dampak kebijakan belum dapat dievaluasi secara komprehensif dan terukur, khususnya terkait persepsi masyarakat terhadap kecepatan, kepastian, tindak lanjut, dan kualitas penanganan laporan. Meskipun hasil wawancara adanya secara individual, penilaian tersebut belum terstruktur dengan baik kedalam sistem evaluasi yang baku. Kondisi ini menunjukkan adanya celah evaluasi pada indikator *outcomes*, sehingga dampak layanan RCO belum sepenuhnya tercermin dalam data yang dapat digunakan sebagai dasar perbaikan kebijakan secara berkelanjutan. Tanpa pengukuran kepuasan masyarakat, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali berpotensi kehilangan umpan balik strategi yang dibutuhkan untuk perbaikan prosedur, peningkatan kualitas koordinasi dengan instansi terlapor, serta penguatan akuntabilitas layanan RCO.

Dengan demikian, temuan penelitian ini menunjukkan adanya kesenjangan antara capaian kinerja layanan RCO dan sistem evaluasi dampaknya. Meskipun RCO mampu memberikan respons cepat dan penyelesaian kasus secara langsung, ketiadaan data waktu penyelesaian dan survei kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa evaluasi *outcomes* belum terlembaga secara formal. Oleh karena itu, indikator *outcomes* dalam penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan layanan RCO perlu dievaluasi tidak hanya dari penyelesaian laporan, tetapi juga dari keberlanjutan sistem pengukuran dampak yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Kondisi ini menjadi kebaruan penelitian, karena mengungkap bahwa efektivitas layanan pengaduan publik tidak hanya ditentukan oleh kecepatan dan penyelesaian kasus, tetapi juga oleh kemampuan institusi dalam mengukur dan mengelola kepuasan masyarakat secara sistematis.

KESIMPULAN

Berdasarkan keseluruhan analisis terhadap implementasi Program Respon Cepat Ombudsman (RCO) melalui indikator input, process, output, dan outcomes, pembahasan penelitian ini telah menggambarkan bagaimana layanan tersebut bekerja dalam kerangka

penanganan maladministrasi di Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali. Temuan-temuan yang diperoleh tidak hanya menunjukkan capaian positif pada aspek respons dan penyelesaian laporan, tetapi juga mengungkap sejumlah keterbatasan evaluatif yang memengaruhi kemampuan program dalam menghasilkan perubahan struktural pada kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan penarikan kesimpulan untuk merangkum posisi efektivitas RCO, kecenderungan masalah yang muncul, serta ruang perbaikan yang masih terbuka dalam tata kelola layanan pengaduan cepat di lingkungan Ombudsman.

1. Masukan (Input):

Pembahasan pada indikator input menunjukkan bahwa Program Respon Cepat Ombudsman (RCO) di Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali telah memiliki fondasi pelaksanaan yang kuat. Meskipun terdapat keterbatasan anggaran akibat kebijakan efisiensi nasional, kondisi tersebut tidak menghambat kesiapan sumber daya maupun kelancaran operasional layanan. Mekanisme kerja yang sederhana, penggunaan Vocal point, serta pemanfaatan teknologi komunikasi berbasis WhatsApp memungkinkan proses respon cepat tetap berlangsung tanpa prosedur administratif yang panjang.

Selain itu, kualitas sumber daya manusia di keasistenan pemeriksaan menjadi kekuatan utama yang menjaga efektivitas layanan, terutama dengan kemampuan analisis kasus, komunikasi publik, dan pengelolaan informasi yang mendukung verifikasi laporan secara akurat. Sarana-prasarana dan dukungan teknologi, termasuk sistem informasi penanganan laporan, turut memastikan proses pencatatan dan pembaruan data berjalan real time dan efisien.

Dengan terpenuhinya aspek SDM, fasilitas, teknologi, dan prosedur kerja sederhana yang menjadi karakter RCO, indikator input dapat dinilai berada pada kategori baik. Artinya, kesiapan awal organisasi telah memadai untuk menopang tahapan proses, output, dan outcomes program, sehingga RCO memiliki kondisi internal yang layak untuk menjalankan fungsi pelayanan aduan cepat secara efektif.

2. Indikator Proses (process)

Pembahasan indikator proses menunjukkan bahwa pelaksanaan Program Respon Cepat Ombudsman (RCO) di Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali telah berjalan sesuai dengan kerangka regulatif dan prinsip efisiensi layanan publik. Mekanisme RCO dibangun melalui penyederhanaan tahapan pemeriksaan, penghapusan prosedur administratif yang memakan waktu, serta pengaturan persetujuan pimpinan sebagai kendali awal agar hanya laporan dengan urgensi tinggi yang dapat diproses. Proses tindak lanjut yang fleksibel melalui klarifikasi, pemeriksaan lapangan, maupun mediasi memberikan ruang bagi asisten pemeriksa untuk menyesuaikan metode berdasarkan konteks masalah sehingga mempercepat penyelesaian.

Wawancara dengan Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan memperlihatkan bahwa koordinasi antarlembaga merupakan instrumen penting dalam proses RCO. Verifikasi kewenangan dilakukan sejak awal agar laporan ditangani oleh instansi yang tepat, sementara sinergi antarinstansi diposisikan sebagai strategi untuk menjaga responsivitas tanpa mengabaikan prinsip akuntabilitas. Verifikasi administratif tetap dilakukan, namun tidak menjadi hambatan bagi tindakan cepat, sehingga keseimbangan antara legalitas dan urgensi dapat terjaga.

Dengan demikian, indikator proses memperlihatkan bahwa RCO mampu mengoperasionalkan prinsip respons cepat melalui jalur kerja yang terstruktur, ringkas, fleksibel, dan akuntabel. Proses yang dijalankan konsisten dengan tujuan awal RCO sebagai mekanisme intervensi segera pada kasus maladministrasi yang berdampak langsung terhadap hak dan keselamatan publik.

3. Indikator Hasil (output)

Pembahasan pada indikator output menunjukkan bahwa Program Respon Cepat Ombudsman (RCO) menghasilkan capaian administratif berupa peningkatan jumlah laporan yang berhasil diregistrasi dan ditindaklanjuti setiap tahunnya. Data 2019–2024 memperlihatkan fluktuasi, namun secara umum keluhan masyarakat mengalami kenaikan signifikan, terutama pada 2021 dan 2022, sebelum kembali meningkat pada 2024 dengan selisih kecil antara laporan teregistrasi dan terselesaikan. Perbedaan jumlah laporan pada akhir periode dijelaskan sebagai konsekuensi teknis, karena sebagian laporan baru dapat ditutup pada tahun berikutnya.

Temuan ini mencerminkan dua implikasi penting. Pertama, naiknya jumlah laporan menunjukkan bahwa akses dan kepercayaan masyarakat terhadap RCO semakin terbentuk, sehingga kanal aduan publik berfungsi sebagai instrumen respons cepat. Kedua, peningkatan laporan sekaligus menegaskan bahwa persoalan maladministrasi di Bali masih berulang meskipun mekanisme penanganan cepat telah tersedia. RCO dengan demikian lebih efektif dalam menangani kasus ketimbang menekan sumber masalah secara struktural.

Kesimpulan tersebut menjadi nilai kebaruan penelitian karena menempatkan output bukan sekadar ukuran efektivitas layanan, tetapi juga indikator adanya persoalan pelayanan publik yang belum terselesaikan. Keberhasilan RCO karenanya tidak cukup dinilai dari volume penyelesaian laporan, namun perlu disertai upaya reformasi layanan publik agar tren maladministrasi dapat ditekan dalam jangka panjang.

4. Indikator Dampak (outcomes)

Pembahasan indikator outcomes menunjukkan bahwa Program Respon Cepat Ombudsman (RCO) menghasilkan dampak langsung bagi masyarakat berupa percepatan tindak lanjut, kepastian informasi, dan penyelesaian kasus melalui koordinasi Ombudsman dengan instansi terlapor. Wawancara dengan para pelapor memperlihatkan pengalaman pelayanan yang relatif cepat dengan tindak lanjut berlangsung dalam hitungan hari serta adanya kepuasan atas kejelasan komunikasi dan penyelesaian masalah. Respon apresiatif melalui percakapan dan kesaksian pelapor mengindikasikan bahwa RCO berfungsi sebagai instrumen yang mampu memicu responsivitas instansi publik dan memulihkan hak pelapor secara konkret.

Namun demikian, dampak positif tersebut masih bersifat individual dan belum ditopang instrumen evaluasi yang terukur. Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali tidak memiliki data kuantitatif mengenai durasi penyelesaian maupun survei kepuasan masyarakat yang terinstitusionalisasi, sehingga efektivitas outcomes hanya dapat ditelusuri dari testimoni, bukan indikator evaluatif yang baku. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan antara keberhasilan administratif penyelesaian laporan dan penilaian atas kualitas pengalaman pengguna layanan.

Saran

Berdasarkan rangkaian hasil analisis dan pembahasan, penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi capaian positif program Respon Cepat Ombudsman (RCO), tetapi juga menemukan sejumlah keterbatasan yang memerlukan tindak lanjut pada level kelembagaan maupun kebijakan. Oleh karena itu dapat diberikan beberapa saran diantaranya:

1. Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali perlu memperkuat sistem evaluasi Program RCO melalui pengembangan instrumen pengukuran berbasis data. Hal ini dapat dilakukan dengan mencatat durasi penyelesaian laporan, tingkat keberhasilan tindak lanjut, dan pola koordinasi dengan instansi terlapor secara lebih sistematis. Selain itu, Ombudsman perlu menginstitusionalisasikan survei kepuasan masyarakat sebagai instrumen evaluasi tahunan agar persepsi publik terhadap kecepatan respons, kejelasan informasi, serta kepastian penanganan dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan.

Dengan adanya mekanisme pemantauan dan survei yang terstruktur, Ombudsman dapat meningkatkan akuntabilitas kinerja serta mendorong perbaikan layanan secara lebih berkelanjutan.

2. Instansi pemerintah daerah di Bali, sebagai pihak yang paling sering menjadi objek laporan maladministrasi, perlu meningkatkan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dan memperbaiki alur administratif yang berpotensi menjadi hambatan bagi masyarakat. Koordinasi proaktif dengan Ombudsman menjadi penting agar tindak lanjut laporan tidak hanya bersifat reaktif, melainkan menghasilkan pembelajaran kebijakan di tingkat organisasi. Setiap instansi disarankan menetapkan petugas penghubung atau focal point khusus untuk menindaklanjuti laporan RCO dan memastikan bahwa rekomendasi Ombudsman direspons secara operasional, sehingga penyelesaian laporan tidak berhenti pada kasus individual, tetapi berdampak pada reformasi pelayanan publik.
3. Pemerintah Provinsi maupun Kabupaten atau Kota di Bali diharapkan memberikan dukungan kebijakan dan sumber daya yang memadai kepada instansi teknis dalam menindaklanjuti laporan masyarakat yang disampaikan melalui RCO. Dukungan tersebut dapat berupa alokasi anggaran, peningkatan kapasitas aparatur, serta penguatan regulasi layanan publik berbasis kepuasan masyarakat. Selain itu, pemerintah daerah perlu mengintegrasikan temuan Ombudsman baik data laporan maupun tindak lanjut ke dalam agenda reformasi birokrasi, sehingga mekanisme pengaduan berfungsi bukan hanya untuk merespons keluhan, tetapi juga menekan terulangnya potensi maladministrasi.
4. Masyarakat pengguna layanan RCO perlu berpartisipasi secara aktif dalam proses pelaporan dengan menyediakan bukti, kronologi, dan informasi yang diperlukan untuk mempercepat verifikasi Ombudsman. Umpan balik dari pelapor, termasuk penilaian atas kecepatan respons dan penyelesaian, penting untuk memperkuat evaluasi layanan. Dukungan masyarakat dalam mengisi survei kepuasan, apabila telah disediakan, akan membantu menghadirkan data objektif terkait kebutuhan pengguna layanan, sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan sesuai ekspektasi dan pengalaman nyata dari warga.
5. Penelitian berikutnya disarankan untuk mengembangkan pendekatan kuantitatif dalam menguji efektivitas layanan RCO, terutama melalui pengukuran durasi penyelesaian laporan, tingkat keberhasilan intervensi Ombudsman, serta variasi respons berdasarkan kategori instansi terlapor. Peneliti juga dapat menggunakan instrumen survei kepuasan pengguna untuk memperoleh data persepsi publik yang lebih objektif dan terukur. Selain itu, kajian lanjutan dapat menilai dampak struktural RCO terhadap penurunan maladministrasi jangka panjang, sehingga efektivitas RCO tidak hanya dipahami dari sisi penanganan kasus, tetapi juga kontribusinya terhadap kualitas tata kelola pemerintahan

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, D., & Megawati, S. (2022). EVALUASI KEBIJAKAN PROGRAM BANTUAN PANGAN NON TUNAI (BPNT) DALAM PENANGGULANGAN KEMISKINAN DI KABUPATEN MOJOKERTO. *Journal Publika*, 179-181.
- Febrianto, M. A. (2024). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati Tahun 2023 (Studi Penelitian Unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil). *E-Journal UNDIP*, 4.
- Firmansyah, D., & Nugroho, S. (2023). Tinjauan Kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Penyelesaian Laporan Masyarakat. *PROGRESIF: Jurnal Hukum* volume XVII No.2, 161-179.
- Haerana. (2023). Analisis Penyelenggaraan Sistem Informasi Pemerintahan Daerah Kota Makassar Sebagai Upaya Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah* Vol. 15 No. 2 pp. 150-164, 150-160.

- Oktaviandi, A. R., Nurkhasanah, D., & Nasywan, F. (2024). Legal Basis for The Role of Supervision in Improving the Quality of Public Services. *Civic Engagement and Social Education Journal*, 354-361.
- Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali. (2025). Data laporan masyarakat 2025. Denpasar: Ombudsman RI.
- Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan. (2023). Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Ombudsman Republik Indonesia. <https://jdih.ombudsman.go.id>
- Pratama, Z. Z. (2021, Mei 5). Focal Point dalam Menindaklanjuti Respon Cepat Ombudsman. Retrieved from Ombudsman Republik Indonesia: <https://share.google/JJMMLJPMrA6NGKAzE>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. (2008). (2022, September 16). Retrieved from Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bali : <https://share.google/vpKSwhNDuedY8Xzsi> (2025, Agustus 29). Retrieved from Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan : Kepulauan Bangka Belitung: <https://share.google/KXen3nFH4mWnWCerL>
- Wulandari, T., Sari, D. P., & Nasution, A. R. (2024). Deskripsi Mendalam untuk Memastikan Keteralihan Temuan Penelitian Kualitatif. *Jurnal Literasiologi* , 125.