

**STRATEGI PENINGKATAN PENGADUAN
MASYARAKAT DI OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI
KALIMANTAN TENGAH**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana pada Program Studi
Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

**KHALIDZA EVITA DZIA
NIM. 17.11.018162**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
TAHUN 2020**

HALAMAN PENGESAHAN

STRATEGI PENINGKATAN PENGADUAN
MASYARAKAT DI OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI
KALIMANTAN TENGAH

Oleh:

KHALIDZA EVITA DZIA
NIM. 17.11.018162

Telah dipertahankan di depan Penguji
Pada tanggal 23 Desember 2020
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Komisi Pembimbing,

Dr. H. Muhamad Yusuf, S.Sos., M.AP
NIK. 06.0101.01.008

Palangka Raya, 23 Desember 2020
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dean,



Dr. H. Muhamad Yusuf, S.Sos., M.AP
NIK. 06.0101.01.008

IDENTITAS TIM PENGUJI SKRIPSI

**STRATEGI PENINGKATAN PENGADUAN
MASYARAKAT DI OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI
KALIMANTAN TENGAH**

Oleh:

**KHALIDZA EVITA DZIA
NIM. 17.11.018162**

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji
Pada tanggal 23 Desember 2020
Dan telah direvisi dengan baik

Ketua Penguji:



Reza Pahlawan, S.IP., M.IP

Anggota Tim Penguji:



1. Sirajul Rahman, M.I.Kom



2. Dr. H. Muhamad Yusuf, S.Sos., M.AP

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang dikutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan serta daftar pustakanya.

Apabila ternyata dalam naskah Skripsi ini dikemudian hari dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Palangka Raya, 23 Desember 2020

Mahasiswa,




Evita Dzia

NIM. 17.11.018162

Program Sarjana Studi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Orang tua tercinta, Abah dan Mama yang senantiasa mendoakan dan selalu menyemangati dan mendukung anaknya untuk bisa menyelesaikan pendidikan.
2. Adik-adikku agar kelak bisa membuat Skripsi yang lebih baik lagi daripada yang saya buat.
3. Untuk diri saya sendiri sebagai pembuktian bahwa hal yang paling saya takuti dulu ternyata bisa saya selesaikan juga pada akhirnya.
4. Orang-orang yang selalu menanyakan “Kapan Skripsinya selesai?” “Kapan daftar sidang?” “Kapan lulusnya?”
5. Untuk siapapun yang membaca Skripsi ini dan saya berpesan kalau Skripsi bukan perihal siapa yang cepat selesai, siapa yang cepat sidang, atau siapa yang cepat lulus. Seorang dosen pernah berkata kalau “Sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang selesai”. Jadi kerjakan saja tanpa harus membandingkan diri dengan kawan yang lain. Semangat!

Dengan penuh hormat:

Almamater Program Sarjana Administrasi Negara UM Palangkaraya beserta seluruh Civitas Akademika.

Just because you took longer than others, doesn't mean you failed.

Semoga apa yang saya tulis membawa manfaat.

Fastabiqul Khairaat

RIWAYAT HIDUP

Khalidza Evita Dzia lahir di Muara Teweh, Kabupaten Barito Utara pada tanggal 08 Maret 1999. Penulis merupakan anak pertama dari empat bersaudara, dari pasangan Riduansyah (Ayah) dan Karmila (Ibu).

Pada tahun 2011 penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di Sekolah Dasar Negeri 9 Melayu Muara Teweh, kemudian pada tiga tahun selanjutnya menyelesaikan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Muara Teweh pada tahun 2014. Selanjutnya pada tahun 2017 peneliti menyelesaikan pendidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Muara Teweh, dan di tahun yang sama juga penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Palangkaraya dengan memilih program studi Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.



UCAPAN TERIMA KASIH

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, penulis bersyukur kehadiran Allah SWT yang atas karuniaNya dapat menyelesaikan penulisan Skripsi dengan judul "Strategi Peningkatan Pengaduan Masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah" dengan baik.

Penulisan Skripsi ini merupakan karya ilmiah yang dihasilkan atas dukungan, didikan dan bantuan dari berbagai pihak dalam rangkaian studi program Sarjana pada Administrasi Negara UM Palangkaraya.

Sehubungan dengan hal tersebut maka dalam kesempatan ini penulis haturkan terima kasih dan semoga Allah SWT memberikan ganjaran yang setimpal kepada:

- 1) Bapak Dr. Sonedi M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangkaraya; yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di UM Palangkaraya.
- 2) Bapak Dr. H. Muhamad Yusuf, S.Sos., M.AP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi; yang telah membimbing selama penulisan dan memberikan masukan.
- 3) Bapak Irwani, S.Sos., M.AP, selaku Ketua Program Administrasi Negara
- 4) Para Dosen Penguji; Bapak Reza Pahlawan S.IP., M.IP, Bapak Sirajul Rahman, M.I.Kom, dan Bapak Dr. H. Muhamad Yusuf, S.Sos., M.AP.
- 5) Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; yang selama ini memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan kepada penulis dengan penuh kesabaran dan dedikasi.
- 6) Ka Desy dan Ka Nova; yang memberikan masukan dan saran baik selama perkuliahan maupun proses penyusunan skripsi.
- 7) Bapak Dr. Biroum Bernardianto, M.Si selaku Kepala Perwakilan, seluruh narasumber dan staf kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah; yang telah membantu, memberikan masukan, dan melayani selama penelitian dengan sangat baik.
- 8) Kedua Orang Tua dan adik-adik penulis yang senantiasa menyemangati, mendukung dan mendoakan.

- 9) Keluarga Besar Pimpinan Komisariat Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah (IMM); yang selama ini memberikan wadah untuk berproses dan memberikan semangat, dan terkhususnya Pimpinan Pikom FISIP. Marilah kita ber-Fastabiquil Khairaat.
- 10) Kawan-kawan dari kelas Reguler A Ilmu Administrasi Negara; terutama Siti Istiqomah yang merupakan teman pertama yang sangat banyak membantu selama perkuliahan, Kartika Nurafni yang menemani dari pengurusan Skripsi, KKN dan membantu dalam bertukar pikiran. Dan lin Cyntia, Nadila, Elma Noorjanah, Hafifah yang selalu membantu selama perkuliahan di UM Palangkaraya. Semoga Allaah SWT membalas kebaikan kalian.
- 11) Sahabat di grup PLJP yang selalu menjadi tempat ternyaman untuk berkeluh kesah dan saling menyemangati.
- 12) Semua pihak yang memberikan masukan, saran, dan bertukar pikiran mengenai penelitian.

Sebagai makhluk sosial yang lemah penulis tiada artinya tanpa bantuan orang lain, oleh karenanya sekali lagi penulis haturkan terima kasih, semoga Allaah SWT membalas dengan limpahan Rahmat dan HidayahNya bagi kita semua. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Palangka Raya, 23 Desember 2020

Penulis



Khalidza Evita Dzia

NIM. 17.11.018162

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Skripsi dengan judul “Strategi Peningkatan Pengaduan Masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah” dapat diselesaikan dengan baik.

Adapun isi dari skripsi ini adalah meneliti bagaimana strategi peningkatan pengaduan masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah. Penelitian ini didorong oleh fenomena di lapangan mengenai tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya melapor pelayanan publik yang buruk masih sedikit sedangkan kualitas pelayanan publik masih kurang dari kata baik. Selain itu banyak masyarakat yang tidak memahami tugas dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah sehingga pengaduan/laporan setiap tahun terhitung dari 2017-2019 terus menurun, dan karena melihat pentingnya untuk mengedukasi masyarakat agar berani melapor maka Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah melakukan 3 strategi dengan menyusun program Sosialisasi (Dialog Virtual), PVL *On The Spot*, dan Posko Pengawasan Kebijakan dan Layanan Pemerintah bagi Masyarakat yang terdampak Bencana Nasional Covid-19.

Strategi yang diteliti ini dianalisis menggunakan tolak ukur strategi dengan penggalian informasi menggunakan Informasi Strategi agar bisa memfokuskan untuk meneliti hal yang benar-benar diperlukan dalam penelitian. Tolak ukur tersebut terdiri atas *consistency*, *consonance*, *advantage*, dan *feasibility*. Dari aspek *consistency* ini strategi yang diteliti menggunakan sasaran dan kebijakan yang tetap yaitu masyarakat dan untuk sosialisasinya adalah mahasiswa. *Consonance* ini menunjukkan bahwa strategi yang dibuat mampu beradaptasi dengan lingkungan eksternal seperti pengadaan sosialisasi dengan pola daring, PVL *On The Spot* ke kantor pelayanan publik dengan menerapkan protokol kesehatan dan Posko Pengawasan Kebijakan dan Layanan Pemerintah bagi Masyarakat yang terdampak Bencana Nasional Covid-19 yang menggunakan media *google form* untuk melakukan pengaduan. Dari aspek *advantage* dalam hal ini masih belum bisa terpenuhi dan untuk aspek *feasibility* ini menunjukkan dalam penyusunan dan pelaksanaan strategi tidak menggunakan sumber daya yang berlebihan.

Akhirnya semoga penulisan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, untuk menambah wawasan khususnya bagi mahasiswa di Program Sarjana Studi Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.

Palangka Raya, 23 Desember 2020

Penulis,

Khalidza Evita Dzia

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Identitas Tim Penguji Skripsi.....	iii
Halaman Orisinalitas.....	iv
Halaman Peruntukkan	v
Riwayat Hidup.....	vi
Ucapan Terima Kasih	vii
Ringkasan.....	ix
Summary	x
Kata Pengantar.....	xi
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	12

BAB II LANDASAN TEORI

A. Konsep Strategi.....	15
1. Strategi.....	15
2. Perumusan Strategi.....	19
3. Sifat Strategi.....	21
4. Tipe – Tipe Strategi	22
5. Tingkat – Tingkat Strategi.....	23
6. Tolak Ukur Strategi.....	24
7. Kegagalan Strategi.....	25
8. Informasi Strategi	27
B. Pengaduan Masyarakat	28
C. Partisipasi Masyarakat	31
1. Tahapan Partisipasi.....	32
2. Pentingnya Partisipasi	33
3. Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah	33
D. Pelayanan Publik	37
1. Ruang Lingkup Pelayanan Publik	38
2. Hak, Kewajiban dan Peran Masyarakat	40
3. Standar Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	42
4. Pengawasan Pelayanan Publik	44
E. Penelitian Sejenis.....	45
F. Alur Pikir Penelitian	50

BAB III METODE PENELITIAN

A. Alasan Menggunakan Penelitian Kualitatif.....	52
B. Waktu dan Tempat Penelitian	53

C. Sumber Data.....	53
D. Instrumen Penelitian.....	55
E. Teknik Pengumpulan Data	56
F. Teknik Analisis Data.....	60
G. Rencana Keabsahan Data	62

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum.....	64
1. Sejarah Ombudsman Republik Indonesia.....	64
2. Tujuan Negara dan Kedudukan Ombudsman Republik Indonesia .	68
3. Visi Misi Ombudsman Republik Indonesia	69
4. Fungsi, Tugas, dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia .	69
5. Persyaratan Penyampaian Pengaduan	72
6. Alur Penyelesaian Laporan Pengaduan.....	75
7. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah	77
8. Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah.....	79
9. Tugas Pokok dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah.....	80
10. Wilayah Kerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah	84
11. Tata Kerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah	85
B. Hasil Penelitian	86
1. Pengalaman Masyarakat dalam Pelayanan Publik	86
2. Wawancara bersama Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah	93
3. Kendala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah	116
4. Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah	118
C. Pembahasan	131
1. Strategi Peningkatan Pengaduan Masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah.....	131
a. Sosialisasi	139
b. <i>PVL On The Spot</i>	141
c. Posko Pengawasan Kebijakan dan Layanan Pemerintah bagi Masyarakat yang terdampak Bencana Nasional Covid-19	145
2. Analisis Strategi Peningkatan Pengaduan Masyarakat.....	148
a. <i>Consistency</i>	150
b. <i>Consonance</i>	151
c. <i>Advantage</i>	152
d. <i>Feasibility</i>	152

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	154
B. Saran	156

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Hal
2.1.	Indikator Persamaan dan Perbedaan Penelitian	49
4.1.	Penilaian Kepatuhan 2017	98
4.2.	Laporan Berdasarkan Penilaian Kepatuhan 2018	99
4.3.	Penilaian Kepatuhan 2019	99
4.4.	Laporan Berdasarkan Dugaan Maladministrasi.....	102
4.5.	Laporan Berdasarkan Cara Penyampaian	103
4.6.	Laporan Berdasarkan Klasifikasi Pelapor.....	105
4.7.	Laporan Berdasarkan Kab/Kota Terlapor.....	106
4.8.	Laporan Berdasarkan Kelompok Instansi Terlapor.....	108
4.9.	Laporan Berdasarkan Substansi Laporan	109



DAFTAR GAMBAR

No	Judul Tabel	Hal
2.1.	Alur Pikir Penelitian.....	51
4.1.	Alur Penerimaan dan Verifikasi Laporan	77
4.2.	Indeks Persepsi Maladministrasi 2017	94
4.3.	Leaflet Alur Penyelesaian Laporan.....	121
4.4.	Pamflet PVL <i>On The Spot</i>	123
4.5.	PVL <i>On The Spot</i>	124
4.6.	Pamflet Sosialisasi Daring	126
4.7.	Posko Pengaduan Daring bagi Masyarakat Terdampak Covid-19	129
4.8.	Layanan Pemerintah yang Dapat Diadukan	130



DAFTAR PUSTAKA

Referensi dari Buku-Buku

- Afifudin, dan Saebani. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*, cetakan ke-2. CV PUSTAKA SETIA. Bandung.
- Iriantara, Yosol. 2004. *Manajemen Strategis Public Relations*, cetakan pertama. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Miles, Mathew B. Michael Huberman, and Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis-Third Edition*. Sage Publication Ltd. London.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosda Karya. Bandung.
- Nazarudin. 2020. *Manajemen Strategik*, cetakan ke-3. CV Amanah. Palembang.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*, cetakan ke-3. ALFABETA. Bandung.
- Suci, Rahayu Puji. 2015. *Esensi Manajemen Strategi*, cetakan pertama. Zifatama Publisher. Malang.
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*, cetakan ke-10. ALFABETA,cv. Bandung.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, cetakan ke-23. ALFABETA. Bandung.
- Taufiqurokhman. 2016. *Manajemen Strategik*, cetakan pertama. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prov. Dr. Moestopo Beragama. Jakarta.
- Umar, Dr. Husein. 2013. *Desain Penelitian Manajemen Strategik: Cara Mudah Meneliti Masalah-Masalah Manajemen Strategik untuk Skripsi, Tesis, dan Praktik Bisnis*, cetakan ke-2. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Yunus, Eddy. 2016. *Manajemen Strategis*. CV ANDI OFFSET. Yogyakarta.

Referensi dari Undang-Undang

- Badan Perencanaan dan Pembangunan Nasional (BAPPENAS) tahun 2010
Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik
- Peraturan Ombudsman Nomor 29 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Ombudsman Nomor 10 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah

Peraturan Pemerintah RI Nomor 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan

Undang Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang Undang RI Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Referensi dari Skripsi

Islami, Muhammad Ridho. 2020. "Strategi Dinas Pendidikan dalam Meningkatkan Partisipasi Usia Sekolah Menengah Atas". *Skripsi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.

Khoirudin, Arif. 2014. "Manajemen Strategik Peningkatan Citra SMK Yatpi Dodong Grobogan". *Skripsi*. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang.

Lisdayanti, Zulfi. 2018. "Strategi Peningkatan Ekonomi Rumah Tangga Kaum Ibu Sebagai Orang Tua Tunggal di Jalan Rindang Banua Kelurahan Pahandut". *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palangkaraya.

Pratama, Thio Sandiyuda. 2014. "Strategi Lembaga Ombudsman Perwakilan Lampung dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik". *Skripsi*. FISIP, Universitas Lampung.

Sari, Riski Atika. 2017. "Strategi Dinas Perhubungan dalam Menanggulangi Parkir Liar di Tepi Jalan Umum Kota Metro". *Skripsi*. FISIP, Universitas Lampung.

Referensi dari Jurnal

Atika, Nur dkk. 2019. "Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Bangka Belitung". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP*, Volume 1 Nomor 1. 40-55.

Barasa, Feriyanti. (2019). Strategi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam Menertibkan Parkir Ilegal di Kota Pekanbaru. *Jurnal FISIP*, Volume 6 (edisi I), 1-15.

Kader, Marianus Yofan dan Willy Tri Hardianto. (2019). Ombudsman Strategy of Republic of Indonesia in East Java Representative Regarding Public Service Supervision. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Volume 8 Nomor 3. 29-36.

Mahendra, Gerry Katon dan Ulung Pribadi. (2014). Efektivitas Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat berbasis *E-Government*. Jurnal Ilmu Pemerintahan & Kebijakan Publik, Vol.1 No.1, 53-75.

Methariani, Ieta dan Maya Mustika Kartika Sari. (2017). Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur untuk Menumbuhkan Kesadaran Partisipasi Masyarakat dalam Mengawasi Penyelenggara Pelayanan Publik. Jurnal Kajian Moral dan Kewarganegaraan, Volume 05 Nomor 2. 98-114.

Santoso, Cuher dan Sri Suwiti. (2017). Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.

Satka, M. Helmi Watoni. (2015). Strategi Pemerintah Desa Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan Desa. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 3 Nomor 4, 1863-1876.

Sulistyorini, Nur Rahmawati dkk. (2015). Partisipasi Masyarakat dalam Pengelolaan Sampah di Lingkungan Margaluyu, Kelurahan Cicurug Kabupaten Majangkela. Vol.1 No.1, 71-80.

Referensi dari Website

Antarakalteng.com

- Jaya Wirawana Manurung, 2020. https://kalteng-antaranews.com.cdn.ampproject.org/v/s/kalteng.antaranews.com/amp/berita/274938/nah-kepsek-wakasek-smn-1-kena-ott-pungli-siswa-baru?amp_js_v=a6&_gsa=1&usqp=mq331AQHKAFQArABIA%3D%3D#aoh=16024261260747&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&_tf=From%20%251%24s&share=https%3A%2F%2Fkalteng.antaranews.com%2Fberita%2F274938%2Fnah-kepsek-wakasek-smn-1-kena-ott-pungli-siswa-baru

hukumonline.com

- Rofiq Hidayat, 2018. <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5aba27808200f/indeks-persepsi-maladministrasi-di-11-provinsi--begini-hasilnya?page=2>

Kaltengpos.com

- Ard, 2020 www.kalteng.co "Sindiket Pemalsuan KK dan KTP di Kotim Kini Diamankan Polisi"
- Ard, 2020. https://kaltengpos.co/berita/-50193-upts%E2%80%A6tak_sampai_seminggu,_sudah_ada_4_kasus_pemalsuan_surat_rapid_test_.html

- Anonim, 2019.
https://kaltengpos.co/berita/-26696-begini_modus_pungli_dan_pemerasan_oknum_kepsek_dan_guru_smpn_8_palangka_raya.html

Kaltengtoday.com

- Fitriansyah, 2020. <https://kaltengtoday.com/masyarakat-dihimbau-but-ktp-jangan-gunakan-jasa-calo/>

Kompas.com

- Achmad Nasrudin Yahya, 2020.
<https://amp.kompas.com/nasional/read/2020/05/14/10035381/ombudsman-kantongi-387-pengaduan-terkait-penurunan-kualitas-layanan-publik>

Media Indonesia

- Dhika Kusuma Winata, 2020. m-mediaindonesia-com.cdn.ampproject.org

Ombudsman.go.id

- Rendhik Andika, 2020. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ombudsman-ri-pelayanan-publik-di-palangka-raja-masuk-zona-kuning>
- Hendra Kurniawan, 2020. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--refleksi-20-tahun-ombudsman-r--perjalanan-ombudsman-ri-perwakilan-kalteng-dalam-mengawal-pelayanan-publik>
- kaltengnews, 2019. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--respon-pengaduan-masyarakat-barim-ombudsman-ri-perwakilan-kalteng-cek-ke-lokasi>
- Siti Fatimah, 2020. <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ada-maladministrasi-di-kasus-joko-tjandra>
- Sopian Hadi, 2020. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--menumbuhkan-partisipasi-masyarakat-dalam-pengawasan-pelayanan-publik>
- Ratna Sari Dewi, 2020. <https://ombudsman.go.id/artike/r/arikel--proyeksi-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik-2020>
- Darius Beda Daton, 2020. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--layanan-publik-dan-kepuasan-masyarakat>
- Singgih Samsuri, 2019. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--tata-kelola-pengaduan-pelayanan-publik>

rri.co.id

- Septina Trisnawati, 2020. <https://m.rri.co.id/nasional/pilkada-2020/767965/jelang-pilkada-2020-perekaman-dan-pencetakan-e-ktp-di-kalteng-terus-dilakukan>

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

- Titi Saraswati, 2016. Kedeputan Reformasi Birokrasi, Akuntabilitas dan Pengawasan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. rbkunwas.menpan.go.id

