



Kinerja Ombudsman Perwakilan Riau dalam Memproses Maladministrasi di Kota Pekanbaru

Gabriella Spanie¹ Dadang Mashur²

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau,
Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, Indonesia^{1,2}

Email: gabriella.spanie5075@student.unri.ac.id¹ dadang.mashur@lecturer.unri.ac.id²

Abstrak

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau mengawasi kualitas pelayanan publik dan memproses laporan dugaan maladministrasi di Provinsi Riau termasuk Kota Pekanbaru. Tingginya laporan masyarakat, terutama terkait tidak memberikan pelayanan dan penundaan berlarut, menunjukkan adanya persoalan dalam kualitas pelayanan publik yang menuntut kinerja pengawasan yang optimal. Selain itu, adanya ketidaksesuaian antara target dan realisasi pada dua indikator penilaian yang tercantum dalam perjanjian kinerja Ombudsman Perwakilan Riau tahun 2024. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kinerja Ombudsman Perwakilan Riau dalam memproses maladministrasi serta mengidentifikasi faktor penghambat secara struktural dan nonstruktural. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Ombudsman Perwakilan Riau cukup baik, tetapi masih ditemukan faktor penghambat secara struktural seperti keterbatasan sumber daya manusia, tahapan proses laporan yang sistematis, dan sentralisasi kebijakan. Sedangkan faktor penghambat secara nonstruktural yaitu sulit mempertemukan pihak-pihak yang terlibat dengan laporan serta kesulitan menyimpulkan hasil pemeriksaan. Peningkatan kinerja masih diperlukan agar pengawasan pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif.

Kata Kunci: Kinerja, Ombudsman Perwakilan Riau, Maladministrasi



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Ombudsman Republik Indonesia memiliki perwakilan di berbagai provinsi untuk memperluas jangkauan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di daerah. Salah satunya adalah Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam menerima serta menindaklanjuti laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi di wilayah Provinsi Riau. Pelayanan publik yang tidak dilaksanakan sesuai standar seringkali menimbulkan berbagai bentuk maladministrasi yang merugikan masyarakat. Maladministrasi dapat berupa penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, tidak memberikan pelayanan, penyalahgunaan wewenang, tidak kompeten, permintaan imbalan, bertindak tidak patut, konflik kepentingan, berpihak dan diskriminasi. Data laporan masyarakat yang diterima Ombudsman Perwakilan Riau menunjukkan bahwa dugaan maladministrasi masih cukup tinggi dengan jenis laporan terbanyak berupa tidak memberikan pelayanan dan penundaan berlarut. Selain itu, Kota Pekanbaru sebagai ibu kota Provinsi Riau menjadi wilayah dengan jumlah laporan masyarakat tertinggi dibandingkan daerah lain. Kemudian fenomena yang terlihat adanya ketidaksesuaian antara target dan realisasi kinerja pada aspek efisiensi waktu penyelesaian laporan dan mutu pengawasan yang tercantum dalam matriks perjanjian capaian kinerja Ombudsman Perwakilan Riau tahun 2024. Fenomena ini menunjukkan bahwa adanya dinamika penyelenggaraan pelayanan publik yang berkembang pesat diikuti dengan meningkatnya kompleksitas permasalahan administrasi yang berdampak pada kualitas pelayanan kepada masyarakat dan memerlukan Ombudsman Perwakilan Riau untuk meningkatkan kinerja dalam memproses maladministrasi dan pengawasan. Landasan

teori yang digunakan untuk menilai kinerja Ombudsman Perwakilan Riau yaitu teori kinerja organisasi oleh Agus Dwiyanto yang menyatakan bahwa kinerja organisasi publik dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas mengenai kinerja organisasi publik maupun peran Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik. Penelitian Ismawati pada tahun 2024 menunjukkan bahwa manajemen Ombudsman Perwakilan Riau dalam upaya pencegahan maladministrasi di Pemerintah Kota Pekanbaru telah berjalan sesuai pedoman dari pusat, namun efektivitasnya masih belum optimal. Penelitian lain yang dilakukan oleh Kristina Prasetya Wijaya pada tahun 2022 mengenai responsivitas Ombudsman Perwakilan Sumatera Selatan menunjukkan bahwa kinerja lembaga tersebut tergolong cukup baik, tetapi masih memerlukan peningkatan terutama dalam aspek responsivitas dan efektivitas penanganan laporan masyarakat. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kinerja lembaga pengawas pelayanan publik masih menghadapi berbagai tantangan dalam menjalankan fungsi pengawasan secara optimal. Pada penelitian sebelumnya lebih menekankan pada aspek manajemen organisasi atau upaya pencegahan maladministrasi, sementara analisis yang berfokus pada kinerja Ombudsman Perwakilan Riau dalam memproses laporan masyarakat secara langsung belum banyak dilakukan sehingga hal ini menjadi kesenjangan dalam penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kinerja Ombudsman Perwakilan Riau dalam memproses maladministrasi di Kota Pekanbaru serta mengidentifikasi berbagai faktor yang menjadi penghambat baik secara struktural maupun nonstruktural dalam pelaksanaan tugas pengawasan pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan jenis studi deskriptif. Penelitian dilaksanakan di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau sebagai lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Riau termasuk Kota Pekanbaru. Informan dalam penelitian ini sejumlah tiga orang yang dipilih berdasarkan kualifikasi tertentu dan memiliki pengetahuan serta terlibat langsung dengan topik penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi data untuk memperoleh informasi yang lengkap dan valid. Analisis data menggunakan model dari Creswell melalui enam tahapan yaitu mengolah data untuk dianalisis, membaca keseluruhan data, proses coding, mengelompokkan kategori dan tema, serta menafsirkan data dalam penelitian kualitatif untuk membuat interpretasi. (Creswell, J. W., & Plano Clark, 2017)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Ombudsman Perwakilan Riau mampu memproses laporan masyarakat setiap tahunnya dengan tahapan yang terstruktur mulai dari proses penerimaan dan penyaringan laporan hingga tahap pemeriksaan. Selain itu, adanya sistem pengkategorian laporan, penyesuaian strategi penanganan berdasarkan tingkat kesulitan kasus, pelaksanaan berbagai inovasi seperti PVL *On The Spot* yang menjangkau setiap laporan masyarakat yang berada di kantor-kantor pelayanan publik, pembentukan kelompok anti maladministrasi sebagai perpanjangan tangan Ombudsman Perwakilan Riau terkait laporan maladministrasi dari masyarakat, serta penerapan target waktu dan kalender kerja yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa proses penanganan laporan dilakukan secara terencana, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta tetap mengacu pada prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, hasil penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. **Produktivitas.** Produktivitas Ombudsman Perwakilan Riau dalam memproses laporan maladministrasi cukup dipengaruhi oleh jumlah laporan yang masuk setiap tahunnya serta sistem pengelolaan kerja yang telah ditetapkan. Jumlah laporan berkisar antara 200 hingga 300 laporan per tahun menunjukkan adanya beban kerja yang cukup tinggi sehingga diperlukan proses penyaringan laporan pada tahap Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) agar lebih efektif dan terarah. Produktivitas kerja juga didukung oleh adanya target waktu dan perencanaan kerja yang telah ditetapkan. Setiap bidang memiliki kalender kerja dan target yang harus dicapai dalam periode tertentu sehingga pelaksanaan tugas dapat berjalan lebih terarah dan terukur. Dengan adanya pengaturan tersebut, setiap bidang Ombudsman Perwakilan Riau dapat menyesuaikan pelaksanaan kegiatan dan pemrosesan laporan sesuai dengan target yang telah ditentukan.
2. **Kualitas Layanan.** Kualitas layanan di Ombudsman Perwakilan Riau telah dilaksanakan melalui prosedur pelayanan yang jelas, mulai dari penerimaan laporan, pemeriksaan laporan, pemeriksaan persyaratan formil dan materiil hingga penyampaian informasi kepada pelapor. Ombudsman Perwakilan Riau juga meningkatkan akses layanan melalui inovasi Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) *On The Spot* yang diadakan di kantor-kantor pelayanan publik. Ombudsman Perwakilan Riau juga memiliki sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan tugas dalam memproses laporan maladministrasi. Kualitas layanan juga didukung oleh pelatihan bagi petugas untuk memberikan pelayanan yang inklusif bagi seluruh masyarakat. Dengan demikian, Ombudsman Perwakilan Riau berupaya memberikan pelayanan pengaduan yang lebih mudah diakses dan berkualitas sesuai kebutuhan masyarakat.
3. **Responsivitas.** Responsivitas Ombudsman Perwakilan Riau terlihat dari upaya memproses laporan yang dilakukan dengan cepat dan menyesuaikan tingkat urgensi permasalahan. Hal ini ditunjukkan melalui adanya klasifikasi laporan seperti laporan reguler dan Respon Cepat Ombudsman (RCO) yang diprioritaskan karena berkaitan dengan hak-hak penting masyarakat. Responsivitas juga terlihat dari pemantauan penyelesaian laporan melalui database secara rutin serta kemampuan Ombudsman Perwakilan Riau melakukan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) terhadap permasalahan pelayanan publik yang menjadi perhatian masyarakat. Dengan demikian, Ombudsman Perwakilan Riau berupaya merespons setiap laporan masyarakat secara cepat, tepat, dan sesuai dengan kondisi permasalahan yang dihadapi.
4. **Responsibilitas.** Ombudsman Perwakilan Riau terlihat dari pelaksanaan tugas yang berpedoman pada peraturan perundang-undangan serta peraturan Ombudsman terkait pencegahan maladministrasi dan tata cara pemeriksaan laporan. Hal ini menunjukkan bahwa setiap proses pelayanan dan pemrosesan laporan dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Mekanisme pemeriksaan juga dapat dilaksanakan secara terbuka atau tertutup sesuai dengan jenis permasalahan yang diproses. Dengan demikian, proses laporan dilaksanakan secara terstruktur dan sesuai prosedur.
5. **Akuntabilitas.** Akuntabilitas Ombudsman Perwakilan Riau dalam memproses laporan dugaan maladministrasi telah dilaksanakan melalui berbagai mekanisme seperti sistem pemeriksaan berlapis, pengawasan pimpinan, evaluasi kinerja secara rutin, penyusunan laporan kinerja secara berkala, serta pemberian tindakan korektif kepada instansi terkait sebagai upaya mendorong perbaikan pelayanan publik.

6. Faktor Penghambat. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat secara struktural dan nonstruktural dalam kinerja Ombudsman Perwakilan Riau dalam memproses laporan maladministrasi antara lain:
 - a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM). Keterbatasan jumlah pegawai yang dialami bidang pencegahan maladministrasi dan bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL). Meskipun bisa saling bekerjasama, namun untuk masing-masing bidang ini memiliki program kerja. Bidang pencegahan yang hanya memiliki tiga orang pegawai, sementara tugas yang harus dilaksanakan cukup beragam, seperti melakukan kajian pelayanan publik dan kegiatan pencegahan maladministrasi. Sementara itu, bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) harus menerima dan memfilter laporan setiap harinya.
 - b. Tahapan proses laporan yang sistematis. Setiap laporan yang masuk ke Ombudsman Perwakilan Riau terlebih dahulu dicatat dan diperiksa melalui verifikasi formil untuk memastikan kelengkapan data seperti identitas pelapor dan kronologi permasalahan oleh bagian Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL). Pelapor diberikan waktu selama 30 hari untuk melengkapi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Prosedur ini dilakukan untuk memastikan kejelasan laporan, namun dalam beberapa kondisi dapat memperlambat proses laporan apabila pelapor atau pihak terkait tidak segera memberikan respons.
 - c. Sentralisasi Kebijakan. Pelaksanaan kajian pelayanan publik di Ombudsman Perwakilan umumnya dilakukan berdasarkan arahan dari Ombudsman pusat. Ombudsman Perwakilan Riau juga memiliki kesempatan untuk menginisiasi kajian secara mandiri. Namun, dominasi arahan dari pusat terkadang dapat membatasi perwakilan dalam menyesuaikan fokus kajian dengan kondisi dan permasalahan pelayanan publik yang lebih spesifik di daerah, khususnya di Kota Pekanbaru.
 - d. Kesulitan mempertemukan pihak-pihak yang terlibat dengan laporan. Adanya perbedaan kepentingan antara kedua pihak sehingga proses penyelesaian terkadang menjadi sulit.
 - e. Kesulitan menyimpulkan hasil pemeriksaan. Ombudsman Perwakilan Riau pada dasarnya mengupayakan agar permasalahan dapat diselesaikan pada tahap pemeriksaan melalui kesepakatan antara pelapor dan terlapor, sehingga tidak perlu sampai pada penyusunan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) yang memuat saran perbaikan. Proses konsiliasi dan mediasi menjadi pendekatan yang diutamakan agar tercapai penyelesaian secara damai serta mendorong kepatuhan instansi terhadap pelayanan publik yang baik.

KESIMPULAN

Ombudsman Perwakilan Riau telah menjalankan tugas dan fungsinya dalam mengawasi pelayanan publik serta memproses laporan dugaan maladministrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini tercermin dari capaian indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,41 yang berada pada kategori baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan dinilai cukup memadai dari segi keramahan petugas, kemudahan prosedur, serta ketersediaan sarana pengaduan. Berbagai inovasi seperti *early morning system* sebagai pengingat untuk mempercepat penyelesaian laporan, Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) *On The Spot*, pembentukan Kelompok Masyarakat Anti Maladministrasi (KAMI), serta pemanfaatan teknologi melalui WhatsApp dan tanda tangan elektronik turut mendukung peningkatan kualitas layanan dan efektivitas pengawasan. Namun demikian, kinerja Ombudsman Perwakilan Riau belum sepenuhnya optimal karena masih menghadapi beberapa hambatan secara struktural dan nonstruktural, seperti keterbatasan sumber daya manusia, tahapan proses laporan yang sistematis, sentralisasi kebijakan, kesulitan mempertemukan pihak yang terlibat dengan laporan, serta kesulitan menyimpulkan hasil pemeriksaan. Oleh karena itu, penelitian ini menyarankan adanya penguatan kelembagaan, peningkatan kapasitas sumber

daya manusia, serta penguatan koordinasi antar pihak terkait agar dalam memproses maladministrasi dapat berjalan lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Afni, N. (2024). Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dalam memberikan pelayanan publik akta kelahiran di Kabupaten Soppeng (Skripsi). Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Ali Nurdin, M., Erislan, S. T., & Soehatman Ramli, S. K. M. (2023). Manajemen kinerja karyawan: Kedisiplinan kerja, keselamatan kerja dan kesehatan kerja, serta lingkungan kerja. Sustainability (Switzerland). <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf>
- Apri, Y. (2019). Analisis kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam pemeliharaan jalan di Kota Rengat Kabupaten Indragiri Hulu (Skripsi). Universitas Islam Riau.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Riau. (2025). Provinsi Riau dalam angka 2025 (54th ed.). BPS Provinsi Riau. <https://riau.bps.go.id/id/publication/2025/02/28/5663296e1a18a72f2a230f8b/riau-province-in-figures-2025.html>
- Benny, S. P., Herawati, A., Utomo, K. W., & Syah Aji, R. H. (2022). Metodologi penelitian untuk ekonomi dan bisnis. UUP Academic Manajemen Perusahaan YKPN. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/65013/1/Metodologi%20Penelitian.pdf>
- BPS Kota Pekanbaru. (2022). Kota Pekanbaru dalam angka 2025 (21st ed., Vol. 21). BPS Kota Pekanbaru. <https://pekanbarukota.bps.go.id/>
- Budiyanto, E., & Mochklas, M. (2020). Kinerja karyawan ditinjau dari aspek gaya kepemimpinan, budaya organisasi, dan motivasi kerja. Evaluasi Kinerja SDM.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2017). Designing and conducting mixed methods research (3rd ed.). SAGE Publications. <https://bayanbox.ir/view/236051966444369258/9781483344379-Designing-and-Conducting-Mixed-Methods-Research-3e.pdf>
- Fiantika, F. R., Wasil, M., Jumiyati, S., Honesti, L., Wahyuni, S., Mouw, E., Jonata, Mashudi, I., Hasanah, N., Maharani, A., Ambarwati, K., Noflidaputri, R., Nuryami, & Waris, L. (2020). Metodologi penelitian kualitatif. Rake Sarasin.
- Fikri, F., Runtoni, & Azmi. (2020). Pengaruh gaya kepemimpinan, pelatihan, dan motivasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bintan. Paper Knowledge: Toward a Media History of Documents.
- Imbaruddin, A. (2016). Birokrasi akuntabilitas kinerja: Sebuah refleksi (pp. 101–102).
- Indrasari, D. M. (2017). Kepuasan kerja dan kinerja karyawan: Tinjauan dari dimensi iklim organisasi, kreativitas individu, dan karakteristik pekerjaan (pp. 1–84). Indomedia Pustaka.
- Ismawati, I., Anugerah, M. F., Syamsuadi, A., & Fadhli, M. (2025). Manajemen Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Provinsi Riau terhadap pencegahan maladministrasi di Pemerintah Kota Pekanbaru tahun 2023. Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, 11(2), 662–680. <https://doi.org/10.25157/moderat.v11i2.3944>
- Keputusan Ketua Ombudsman RI No. 194 Tahun 2024 tentang standar pelayanan.
- Khaeruman, M., Marnisasah, L., Idrus, S., Irawati, L., Farradia, Y., Erwantiningsih, E., Hartatik, Supatmin, Y., Yuliana, A. N., Natan, N., Widayanto, M. T., & Ismawati. (2021). Meningkatkan kinerja sumber daya manusia: Konsep & studi kasus.



- Kristanti, D., & Pangastuti, R. L. (2019). Kia-kiat merangsang kinerja karyawan bagian produksi. *Journal Manajemen Pengelolaan Sumber Daya Manusia*, 24(4).
- Mahyuddin, M., Ansari, M., & Parawangi, A. (2024). Kinerja Dinas Pekerjaan Umum dalam pengelolaan jalan Kabupaten Enrekang. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*. <https://doi.org/10.26618/kimap.v5i1.14048>
- Maulidia, S. (2014). Pelayanan publik: Pelayanan terpadu administrasi kecamatan (PATEN). In R. Rauf (Ed.), CV Indra Prahasta. http://www.biblioteca.pucminas.br/teses/Educacao_PereiraAS_1.pdf
- Muhammad Hasan, T. K. H., Syahril Hasibuan, I. R., Sitti Zuhaerah Thalhah, M. P., Rakhman, C. U., Ratnaningsih, P. W., Inanna, S. P., Mattunruang, A. A., Herman, S. P., Nursaeni, S. A., Yusriani, S. K. M., Nahriana, M. P., Silalahi, D. E., Hasyim, S. H., & Rahmat, A. M. T., Faridatul Ulfah, Y., & Arisah, N. (2023). Metode penelitian kualitatif.
- Naamy, N. (2022). Metodologi penelitian kualitatif: Dasar-dasar & aplikasinya. Rake Sarasin. <https://repository.uinmataram.ac.id/2853/1/buku%20Metode%20Penelitian.pdf>
- Peraturan Ombudsman Republik Indonesia No. 41 Tahun 2019 tentang tata cara pencegahan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik.
- Peraturan Ombudsman Republik Indonesia No. 58 Tahun 2023 tentang tata cara pemeriksaan penyelesaian laporan.
- Prasetya, K. (2022). Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Selatan dalam menangani laporan maladministrasi (Skripsi). Universitas Sriwijaya.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Siagian, M. Y. T. V., Silalahi, N., Arif, N., Marto, Manullang, S., Yendrianof, O., Puspita, D. S., Anggri, Supriadi, N., Sari, M., Bahri, M., Nurmalita, H., & Syamsul. (2021). Pelayanan publik (October 2020).
- Revida, E., Aisyah, S., Florance, P., Purba, S., Hidayatulloh, A. N., Leuwol, V. N., SN, A., Kato, I., Silalahi, M., & Manullang, O. S. (2021). Manajemen pelayanan publik (A. Karim & J. Simarmata, Eds.; 1st ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Rumawas, W. (2021). Manajemen kinerja. Unsrat Press.
- Sembiring, T. B., Irmawati, Sabir, M., & Tjahyadi, I. (2004). Teori dan praktik pendekatan (Issue 1).
- Sinaga, O. S., Hasibuan, A., Priyojadmiko, E., Butarbutar, M., Purba, S., Silalahi, M., Hidayatulloh, A. N., Yayasan, P., & Menulis, K. (n.d.). Manajemen kinerja dalam organisasi (J. Simarmata, Ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono. (2020). Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R & D.
- Suwindia, I. G., & Wati, N. N. K. (2021). Kinerja pegawai ditinjau dari faktor kepemimpinan moderat berlandaskan Tri Kaya Parisudha, sikap sosial, dan kemampuan kerjasama. MPU Kuturan Press.
- Tsauri, S. (2014). Manajemen kinerja (performance management) (K. Rifai, Ed.). STAIN Jember Press.
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Undang-undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- Warella, S. Y., Revida, E., Abdillah, L. A., Pulungan, D. R., Purba, S., Firdaus, E., Tjiptadi, D. D., Faisal, M., Lie, D., Butarbutar, M., & Kato, I. (2018). Penilaian kinerja sumber daya manusia.