

PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DAERAH
PERWAKILAN YOGYAKARTA DALAM PENGAWASAN PELAYANAN
PUBLIK DI PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA BERDASARKAN
UU NO 37 TAHUN 2008



SKRIPSI

DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARIAH DAN
HUKUM UNIVERSITAS ISLAM NEGRI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT SYARAT MEMPEROLEH
GELAR SARJANA STRATA SATU DALAM HUKUM TATA NEGARA

OLEH:

FAUZI AL-HARITS PAMUNGKAS

NIM: 21103070037

PEMBIMBING

Dr. SITI JAHROH, S.HI, M.SI

PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
2025

ABSTRAK

Pelayanan Publik merupakan bentuk Perlindungan dari hak hak dasar yang diberikan Negara melalui birokrasi pemberi layanan. Ombudsman daerah lahir atas dorongan masyarakat sipil yang terus mengedepankan hak hak dasar atas Pelayanan Publik. Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Yogyakarta dalam pengawasan pelayanan publik di pemerintahan kota yogyakarta berdasarkan Undang-Undang No 37 Tahun 2008 Ditengah dinamika Penyelenggara Pelayanan Publik, keberadaan lembaga pengawas seperti Ombudsman memiliki peran yang sangat penting. Ombudsman menjadi mekanisme kontrol eksternal yang bertugas mengawasi kinerja pelayanan publik serta menindaklanjuti aduan atau keluhan masyarakat.

Adapun jenis penelitian yang digunakan yakni penelitian hukum normative yang dibantu dengan penelitian hukum yang berdasarkan fakta lapangan dan teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini mengacu kepada kerangka teori pengawasan, pelayanan publik dan prinsip Alhisbah dalam hukum islam untuk menghasilkan kesimpulan yang komprehensif.

Hasil menunjukan bahwa ORI DIY telah menjelaskan fungsi pengawasan pelayanan publik melalui mekanisme penerimaan laporan masyarakat, pemeriksaan, serta pemberian rekomendasi. Kemudian pemberian rekomendasi masih terdapat terkendala dari kesadaran hukum dan kepatuhan dari instansi yang dilaporkan. namun efektivitasnya sangat bergantung pada komitmen pemerintahan daerah dalam menindaklanjuti rekomendasi yang diberikan .

Kata Kunci: *Ombudsman, Pelayanan Publik, Pengawasan*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

Public service is a form protection of basic right and right provided by the state through the bureaucracy of service providers. The regional ombudsman was born with the encouragement of civil society who continue to prioritize basic right to public services. The role of the Yogyakarta Ombudsman in the Supervision of Public Services in the Yogyakarta city Government Based on Law No 37 of 2008 in the midst of the dynamics of public service providers. The existence of supervisory institutions such as the ombudsman has a very important role the Ombudsman is an external control mechanism that is tasked with supervising the performance of public services and following up on public complaint or complaints.

The type of research used is normative legal research assisted by legal research based on field facts and data collection technique using observation, interviews and documentation. This research refers to the theoretical framework of supervision, public services and the principles of alhisbah in Islamic Law to produce a comprehensive a conclusion.

The result indicate that ORI DIY has performed its function of overseeing public services through mechanism of receiving public reports, inspections, and providing recommendations. However the provision of recommendations is still constrained by the legal awareness and compliance of the reported agencies. Nevertheless, it effectiveness greatly depends on the commitment of the local government to follow up on the recommendations given

Keyword: Ombudsman, Public Service, Supervision

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal:Skripsi Saudara Fauzi Al-Harits Pamungkas

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara

Nama :Fauzi Al-Harits Pamungkas

NIM :21103070037

Judul :“PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA YOGYAKARTA DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA BERDASARKAN UUD NO 37 TAHUN 2008

Sudah dapat diajukan kepada Prodi Hukum Tata Negara Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Hukum Tata-Negara

Dengan ini kami mengharap agar skripsi atau tugas akhir saudara tersebut diatas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas Perhatiannya kami ucapan terimakasih.

Wassalamualaikum wr.wb

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
Yogyakarta, 19 Maret 2024 M
19 Ramadhan 1446 H.
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
Pembimbing



Dr. SITI JAHROH,S.HI, M.SI
NIP:19790418 200912 2 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama :Fauzi Al-Harits Pamungkas
Nim :21103070037
Jurusan :Hukum Tata Negara
Fakultas :Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul "PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN DAERAH YOGYAKARTA DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA BERDASARKAN UUD NO 37 TAHUN 2008" adalah asli, hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiasi dari karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diajukan dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka

Yogyakarta, 19 Maret 2024 M.
19 Ramadhan 1446 H.

Yang menyatakan


Fauzi Al-Harits Pamungkas
NIM:21103070037



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-533/Un.02/DS/PP.00.9/06/2025

Tugas Akhir dengan judul

PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DAERAH PERWAKILAN YOGYAKARTA DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA BERDASARKAN UU NO 37 TAHUN 2008

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : FAUZI AL-HARITS PAMUNGKAS
Nomor Induk Mahasiswa : 21103070037
Telah diujikan pada : Rabu, 30 April 2025
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Dr. Siti Jahroh, S.H.I., M.S.I.
SIGNED

Valid ID: 68482904ea8f08

Pengaji I

Gugun El Guyanre, S.H.I., LL.M.
SIGNED

Valid ID: 684792815532

Pengaji II

Nilman Ghofur, M.Sos.
SIGNED

Valid ID: 6837733692516



Yogyakarta, 30 April 2025

UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Prof. Dr. Ali Sodiqin, M.Aq.
SIGNED

Valid ID: 6848e9fa11ba

MOTTO

Non Regitur Ab Aliquo
“tidak dapat dikendalikan oleh siapapun”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya Haturkan kepada tuhan saya Allah SWT sebagai bentuk syukur atas nikmat dan karunia, salah satunya yaitu berupa ilmu pengetahuan yang diberikan.

Karena ini saya persembahkan kepada orang tua saya dikhususkan kepada Alm ayah Saya sebagai bukti dan kewajiban serta tanggung jawab kepada seorang anak kepada ayah dan bunda tercinta.

Karya ini saya berikan kepada kampus terhebat UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai bentuk bakti atas sumbangsih ilmu pengetahuan yang telah diberikan.

Kepada Keluarga dan kawan kawan seperjuangan yang selalu memberikan do'a, nasihat, dukungan dan masukannya kepada saya supaya menjadi diri sendiri dan pribadi yang lebih baik.



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi adalah pengalihan tulisan dari satu bahasa ke dalam tulisan bahasa yang lain. Pada skripsi ini, transliterasi yang dimaksud adalah pengalihan tulisan dari bahasa Arab ke dalam tulisan bahasa Latin atau biasa disebut dengan transliterasi Arab-Latin. Penyusunan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1997 dan Nomor: 0534 b/U/1987. Surat Keputusan tersebut secara garis besar menguraikan sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	Ḩ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	da
ذ	Žal	Ž	ze (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	er
ز	Za'	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	Ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	Ḏ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta'	Ҭ	te (dengan titik di bawah)

ظ	Za'	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	W
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah

مُنْعَدِّدَة	Ditulis	<i>muta'addidah</i>
عَدَّة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. Ta' Marbūtah di Akhir Kata

1. Bila dimatikan ditulis h

حَكْمَة	Ditulis	<i>hikmah</i>
عَلَّة	Ditulis	<i>'illah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila diikuti dengan kata sandang al serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h

كَرَامَةُ الْأُولِيَاءِ	Ditulis	<i>Karāmah al-Auliyā'</i>
-------------------------	---------	---------------------------

3. Bila ta' marbūtah hidup atau dengan harakat fatḥah kasrah dan ḥammah, maka ditulis t atau h

زَكَّةُ الْفِطْرِ	Ditulis	Zakāh al-Fiṭri
-------------------	---------	----------------

D. Vokal Pendek

1.	---	Fatḥah	Ditulis	a
2.	---	Kasrah	Ditulis	i
3.	---	Ḍammah	Ditulis	u

E. Vokal Panjang

1.	Fatḥah + alif استحسان	Ditulis	ā Istihsān
2.	Fatḥah + ya' mati أَنْثَى	Ditulis	ā Unsā
3.	Kasrah + ya' mati كَرِيمٌ	Ditulis	ī Karīm
4.	Ḍammah + wawu mati فَرُوضٌ	Ditulis	ū Furūd

F. Vokal Rangkap

1.	Fatḥah + ya' mati بَيْنَكُمْ	Ditulis	ai Bainakum
2.	Fatḥah + wawu mati قَوْلٌ	Ditulis	au Qaul

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	ditulis	<i>a'antum</i>
أَعْدَتْ	ditulis	<i>u'iddat</i>
لَئِنْ شَكَرْتُمْ	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

- a. Bila diikuti huruf *qamariyah* ditulis sesuai dengan bunyinya

القرآن	ditulis	<i>Al-Qur'ān</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>

- b. Bila diikuti huruf *syamsiyah* ditulis menggunakan huruf *syamsiyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf *l* (el)-nya

النساء	ditulis	<i>an-Nisā'</i>
الرسالة	ditulis	<i>ar-Risālah</i>

I. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

أهل الرأي	ditulis	<i>Ahl ar-Ra'yī</i>
أهل السنة	ditulis	<i>Ahl as-Sunnah</i>

J. Pengecualian

Sistem transliterasi ini tidak berlaku pada:

- Kosa kata Arab yang lazim dalam bahasa Indonesia dan terdapat dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, seperti hadis, lafaz, shalat, dan sebagainya.
- Judul buku yang menggunakan kata Arab, namun sudah dilatinkan oleh penerbit, seperti judul buku Al-Hijab, Fiqh Mawaris, Fiqh Jinayah dan sebagainya.
- Nama pengarang yang menggunakan nama Arab, tetapi berasal dari negara yang menggunakan huruf Latin, seperti M. Quraish Shihab, Ahmad Syukri Soleh dan sebagainya.

Nama penerbit di Indonesia yang menggunakan kata Arab, seperti Mizan, Hidayah, Taufiq, Al-Ma'arif dan sebagainya.

KATA PENGANTAR

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

بسم الله الرحمن الرحيم الحمد لله رب العالمين اشهد ان لا اله الا الله و اشهد ان محمدا رسول الله اللهم صل على سيدنا محمد و على الله و صحبه اجمعين،

Puji dan Syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan yang maha Esa Allah SWT atas segala rahmat dan karuniaya-nya dan penulis masih diberi kesehatan sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini yang berjudul *"Peran Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Pengawasan Pelayanan Publik Yogyakarta dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Pemerintahan Kota Yogyakarta Berdasarkan Undang-Undang No 37 Tahun 2008"* (*Studi Kasus ORI Perwakilan DIY*) Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana, Shalawat Serta salam tak lupa kita junjungan kepada Nabi Muhammad S.A.W, semoga kita sebagai umatnya selalu diberikan syafaat di akhirat kelak.

Skripsi adalah hasil dari perjuangan yang panjang dan proses yang tak mudah dengan melakukan pembelajaran, kerja keras, dan refleksi di setiap langkahnya tapi penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak bisa dikatakan skripsi yang sempurna tapi penulis berharap dapat memberikan pembelajaran dan manfaat di kemudian hari, dengan kerendahan hati yang ada penulis berharap kritik dan saran yang ada di kemudian hari akan terus ada untuk penyempurnaan karya ini dimasa yang akan datang.

Alhamdulillah terselesaikan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bantuan dan doa dari berbagai pihak. Penulis juga ingin mengucapkan beribu terimakasih kepada mereka yang telah memberikan perhatian dan bantuannya selama proses penyusunan skripsi ini dan selalu memberikan kasih saying dan perhatian tentunya maka penulis pengungkapkan penghargaan yang mendalam kepada.

1. Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Prof H. Noorhaidi,S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D.
2. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Prof. Dr. H. Ali Sodikin, M.Ag.

3. Wakil Dekan III Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Bapak Dr. Saifuddin, S.H.I., M.S.I.
4. Bapak Gugun El-Guyanie, S.H.I., LL.M selaku Ketua Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah dan Hukum sekaligus Dosen Pembimbing akademik yang selalu memberikan motivasi kepada mahasiswa agar terus berkembang dan meraih cita-cita yang diimpikan.
5. Ibu Probolini Hastuti., M.H selaku sekretaris Program studi Hukum tata Negara Fakultas Syariah dan Hukum atas jasa yang beliau berikan yang telah mengingatkan mahasiswa/ Hukum Tata Negara dalam proses penyusunan skripsi.
6. Ibu Dr. Siti Jahroh, S.H.I., M.S.I. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan yang tulus dan pembelajaran guna menyelesaikan proses penyelesaian skripsi tanpa jasa beliau mungkin penulis tidak dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
7. Skripsi ini saya persembahkan kepada bapak Penulis Alm Drs Nana Suarna yang selalu memberikan pembelajaran apa itu hidup mulai dari penulis di dalam kandungan Bunda sampai berumur 22 tahun walaupun dengan berat hati penulis mengikhaskan beliau telah berpulang ke hadirat –nya tetapi nasihat yang telah beliau berikan akan selalu menjadi kekuatan dan energy dalam menyelesaikan perjalanan akademik ini, saya hanya bisa berharap bahwa pencapain ini dapat menjadi salah satu baktiku kepada beliau meskipun saya sadar bahwa segala yang beliau berikan tak akan pernah tergantikan.
8. Dan tak lupa saya persembahkan juga dengan rasa penuh cinta dan hormat kepada ibunda tercinta Mafdurotul Aliyah S.Ag., M.M yang selalu hadir dalam setiap langkah perjalanan hidup saya beliaulah yang tak pernah lelah memberikan kasih saying, doa, dan dukungan tanpa henti, bahkan ketika Penulis merasa lelah dan ingin menyerah setiap pengorbanan beliau tak pernah henti dan nasihatlah yang menjadi sumber kekuatan bagi saya untuk terus berjuang dalam titik ini, tidak ada kata yang cukup untuk menggambarkan betapa besarnya cinta dan ketulusan beliau yang tercurahkan dan saya hanya berharap bahwa pencapainnya ini bisa menjadi sedikit kebahagiaan yang dapat saya persembahkan untuknya.

9. Serta kepada saudara/I saya yakni, Fauzul Ramadhan Pratama S.P selaku kakak yang memiliki peran sebagai pengingat dan selalu memberikan arahan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi dan Adik kecilku Fiani Sakina Azzahra yang selalu memberikan semangat dan doa-doa agar skripsi ini dapat selesai dengan baik.
10. Ibu Nurul Fransisca Damayanti,S.H., M.H. seorang ibu yang ada di Pusat Studi dan Konsultasi Hukum dan seorang Jaksa di Kejaksaan Tinggi daerah Istimewa Yogyakarta, beliau mempunyai sifat rendah hati dan sabar dalam membimbing dan mendampingi dan tak lupa selalu memberikan pengalaman dan motivasi terbaiknya dalam membantu mahasiswa dan tak lupa sosok beliau yang tegas mengajarkan penulis dalam profesionalitas dalam menjalani roda organisasi tak lupa canda tawa yang beliau berikan selalu menghibur penulis.
11. Dalam perjalanan Akademik ini, saya tidak hanya mendapatkan ilmu dari perkuliahan tetapi juga pengalaman organisasi yang telah membentuk karakter, kepemimpinan saya di dunia nyata oleh karena itu saya berterima kasih kepada Keluarga Besar PSKH tempat saya belajar tentang tanggung jawab, kerja sama dan pengabdian.
12. Kepada Keluarga Ya-kita-kita inilah (YKKIL) Arsel Cina, Donskuy, Kems, Iqbalkeun, Ali sobat gendut Gani, Ilham gendut, Rio gondes, uda ikram, bagus yang sudah dianggap seperti keluarga sendiri di perantauan perjalanan mulai dari awal semester hingga semester ini tak pernah pudar rasa sayang ini.
13. Kepada yang terkasih skripsi ini menjadi bukti dari usaha akademik saya tetapi juga perjalanan penuh perjuangan yang penulis lalui dengan berbagai rintangan dan tantangan. Dalam perjalanan ini, saya sangat beruntung memiliki seseorang yang selalu meneman, mendukung dan menguatkan saya di setiap langkah, terimakasih telah menjadi tempat saya berbagi keluh kesah, memberi semangat saat saya hampir menyerah dan selalu percaya bahwa penulis mampu menyelesaikan ini, kehadiran doa, dan kasih sayangmu adalah salah satu alasan mengapa saya bisa sampai di titik ini.
14. Kepada Kandang Sapi Genks Div.Main Main Sukir,Iun,Joya,Erlan,Navis,Vartos yang selalu Berdiskusi dengan penulis ketika penulis merasa kebingungan

15. Dan kepada klub tercinta MANCHESTER UNITED yang telah mengajarkan apa itu arti kesabaran apa itu perjuangan didalam badai dan hujan untuk mencapai satu tujuan, dengan menonton klub tersayang walaupun sering kalah dalam pertandingan tetapi penulis mengetahui apa itu perjuangan dalam suatu rintangan, terimakasih telah menemani penulis selama penulisan skripsi ini.

Saya menyadari bahwa di dalam penyusunan Skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu saya mengharapkan kritik dan saran untuk menyempurnakan Skripsi ini. Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, Aamiin.



DAFTAR ISI

JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	ix
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
D. Telaah Pustaka.....	10
E. Kerangka Teori.....	13
F. Metode Penelitian.....	19
BAB II KAJIAN TEORI	24
A. Konsep Pengawasan	24
B. Al-Hisbah	28
BAB III GAMBARAN UMUM DAN PRAKTIK PENGAWASAN	
PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA	34
A. Gambaran Umum Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta.....	34
B. Tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta.....	36
C. Keanggotaan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta.....	40
D. Susunan personalia Ombudsman Republik Indonesia perwakilan daerah istimewa Yogyakarta.....	41

E. Studi Kasus Lembaga Ombudsman dalam sistem Pelayanan Publik di Yogyakarta	44
F. Faktor Pendukung dan Penghambat keberhasilan Pengawasan Pelayanan Publik di Pemerintaan Kota Yogyakarta.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Peran Ombudsman Yogyakarta dalam Melaksanakan pengawasan Pelayanan Publik di pemerintahan kota Yogyakarta berdasarkan UU Nomor 37 Tahun 2008.....	51
B. Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY dalam meningkatkan kualitas pelayanan Publik	62
C. Tanggapan Pemerintahan dan perbaikan Pelayanan Publik setelah pengawasan Ombudsman.....	65
D. Evaluasi Kepuasaan Masyarakat terhadap peningkatan pelayanan	66
BAB V PENUTUP	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	82



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga Negara yang bertugas untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah, badan usaha milik negara (BUMN), badan usaha milik daerah (BUMD) maupun swasta, dalam konteks daerah, Ombudsman memiliki peran penting dalam memastikan bahwa layanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah berjalan sesuai dengan standar yang berlaku, bebas dari maladministrasi, dan sesuai dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, serta keadilan.

Pelayanan publik merupakan bentuk perlindungan dari hak-hak dasar yang diberikan Negara melalui birokrasi pemberi layanan. Ombudsman daerah lahir atas dorongan masyarakat sipil yang terus mengedepankan hak-hak dasar atas pelayanan publik yang baik, berisi dari kolusi, korupsi dan nepotisme atau bisa disebut dengan (KKN) di dalam praktiknya pelayanan publik yang baik, bersih dari KKN dirasa belum adanya dirasakan di sekitar lingkungan masyarakat di tingkat lokal. Pelayanan Publik merupakan salah satu aspek kunci dalam menilai kualitas sebuah pemerintahan. Kualitas pelayanan publik yang baik bukan hanya menjadi hak masyarakat tetapi pemerintah juga menjadi ikut andil dalam menjalankan fungsi Negara untuk mewujudkan kesejateraan dan keadilan sosial. Namun, dalam praktiknya,

penyelenggaraan pelayanan publik seringkali menghadapi berbagai tantangan, termasuk birokrasi yang kompleks, kurangnya transparansi dan tingkat kepuasan masyarakat yang belum optimal.

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan /atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik yaitu setiap institusi penyelenggaraan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik¹. namun, dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik sering mengalami berbagai tantangan seperti birokrasi yang kompleks, kurangnya keterbukaan dan tingkat kepuasaan yang rendah dari masyarakat. Di Indonesia ombudsman adalah lembaga independen yang bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan menanggapi aduan masyarakat terkait dengan pelayanan tersebut. Dalam konteks Yogyakarta, Ombudsman memiliki peran penting dalam mengawasi kebijakan dan praktik pelayanan publik di tingkat lokal.

Ditengah dinamika penyelenggara pelayanan publik, keberadaan lembaga pengawas seperti ombudsman memiliki peran yang sangat penting. Ombudsman menjadi mekanisme kontrol eksternal yang bertugas mengawasi kinerja pelayanan publik serta menindaklanjuti aduan atau

¹ UU No 25 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Pelayanan Publik

keluhan masyarakat terkait dengan penyelenggaraan pelayanan tersebut² pada saat ini pemerintah Indonesia sedang giat melakukan reformasi birokrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga-lembaga pemerintah .salah satu langkah penting dalam reformasi ini adalah memastikan adanya lembaga pengawas yang efektif untuk mengawasi kinerja pelayanan publik dan menindaklanjuti aduan masyarakat terkait dengan penyelenggaraan pelayanan tersebut di tingkat lokal. Ombudsman ini memeliki peran strategis dalam menjalankan fungsi pengawasan ini.

Dalam Konteks Indonesia, keberadaan Ombudsman sebagai lembaga pengawas eksternal menjadi penting untuk memastikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Ombudsman bertindak sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat, menerima, menyelidiki dan menindaklanjuti keluhan serta pengaduan terkait dengan pelayanan publik di Yogyakarta, Tugas Ombudsman adalah memeriksa laporan atas dugaan maladiministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan mengeluarkan rekomendasi atas laporan tersebut di tujuhan kepada terlapor³.

² Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

³ Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia,Pasal 7

Ombudsman memiliki peran khusus dalam mengawasi kebijakan dan praktik pelayanan publik di tingkat lokal⁴ Dalam konteks lokal ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Yogyakarta menjadi salah satu lembaga yang memiliki peran strategi dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah Yogyakarta sebagai lembaga independen, Ombudsman Yogyakarta memiliki mandat untuk melakukan pengawasan terhadap berbagai instansi pemerintah, termasuk di dalamnya pemerintah Kota Yogyakarta dan Kota Yogyakarta adalah salah satu Kota dengan tingkat pertumbuhan ekonomi dan perkembangan infrastruktur yang pesat penting rasanya untuk memastikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik ini harusnya berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan memenuhi kebutuhan masyarakat

Dalam konteks lokal Ombudsman Yogyakarta menjadi salah satu lembaga yang memiliki peran strategi dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah Yogyakarta sebagai lembaga independen, Ombudsman Yogyakarta memiliki mandat untuk melakukan pengawasan terhadap berbagai instansi pemerintah, termasuk di dalamnya pemerintah Kota Yogyakarta dan Kota Yogyakarta adalah salah satu Kota dengan tingkat pertumbuhan ekonomi dan perkembangan infrastruktur yang pesat penting rasanya untuk memastikan bahwa penyelenggaraan pelayanan

⁴ Ombudsman Republik Indonesia. (2019). Laporan Tahunan Ombudsman RI. https://ombudsman.go.id/produk/?c=19&s=SUB_LT_5a1ea951d55c4 diakses pada 15 September 2024

publik ini harusnya berjalan sesuai dengan standar yang di tetapkan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pemerintah adalah Lembaga Negara yang bertangung jawab untuk menyediakan layanan publik kepada orang-orang salah satunya ialah layanan Administrasi Kependudukan adalah Layanan Administrasi kependudukan seperti Kartu Identitas Anak, yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kota Yogyakarta yang dapat diakses di mal pelayanan publik Kota Yogyakarta Pemerintahan Kota Yogyakarta, sebagai salah satu entitas pemerintahan Indonesia, memiliki tanggung jawab besar dalam menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakatnya, meskipun demikian tantangan seperti peningkatan jumlah penduduk, perubahan pola permintaan masyarakat dan tuntutan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan masih menjadi agenda utama yang harus dihadapi oleh pemerintahan Yogyakarta⁵ Ombudsman bernama komisi ombudsman nasional di bentuk berdasarkan dikeluarkannya keputusan presiden nomor 44 tahun 2000 tentang pembentukan komisi Ombudsman Nasional dari undang undang ini maka ombudsman merupakan dasar hukum operasionalisasi ombudsman di Indonesia⁶. kemudian adapula undang undang no 37 Tahun 2008 tentang ombudsman republik indonesia di jelaskan lembaga yang mempunyai kewenangan mengawasi

⁵ Abdullah, F.. Efektivitas Peran Ombudsman Yogyakarta dalam Pengawasan Pelayanan Publik: Studi Kasus di Pemerintahan Kota Yogyakarta. Jurnal Pemerintahan dan Administrasi Daerah Yogyakarta (2023), 12(2), hlm.145-162.

⁶ Sujata, A, *Ombudsman Indonesia: Masa Lalu, Sekarang, dan Masa Mendatang*, Komisi Ombudsman Nasional, Jakarta (2002)hlm. 56.

penyelenggaraan pelayanan publik baik diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk diselenggarakan oleh BUMN dan BUMD yang berdiri.

Di Kota Yogyakarta, ombudsman memiliki peran strategis dalam mengawasi berbagai bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kota, termasuk sektor kesehatan, pendidikan, dan administrasi publik. Pengawasan ini dilakukan melalui penanganan laporan masyarakat terkait dengan dugaan maladiministrasi, pemantauan langsung terhadap kinerja instansi pemerintah, serta pemberian rekomendasi untuk perbaikan layanan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis akan membahas mengenai urgensi rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai bentuk pelayanan publik di daerah istimewa Yogyakarta dikaitkan dengan asas Pelayanan Publik. Oleh sebab itu, skripsi akan diterbitkan dengan judul “Peran Ombudsman Republik Indonesia yogyakarta dalam pengawasan pelayanan publik di pemerintahan kota yogyakarta berdasarkan Undang-Undang No 37 Tahun 2008 (Tentang Ombudsman Republik Indoensia ” yang mana akan membahas mengenai Peran Ombudsman, peran penyelenggaraan pelayanan publik, peran dari ombudsman didalam pengawasan pelayanan public dan peran dari ombudsman dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik di Indonesia.

ombudsman dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik di Indonesia. Studi kasus tentang peran Ombudsman Yogyakarta dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Pemerintah Kota Yogyakarta menjadi penting untuk dilakukan guna mengidentifikasi sejauh mana peran dan efisiensi pengawasan yang dilakukan oleh lembaga tersebut. Dengan demikian, studi ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang dinamika penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat lokal serta kontribusi Ombudsman dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui analisis yang komprehensif terhadap peran Ombudsman Yogyakarta, diharapkan dapat ditemukan berbagai rekomendasi dan solusi yang dapat memperbaiki sistem pengawasan pelayanan publik secara keseluruhan. Dengan demikian, masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang lebih baik dan berkualitas dari Pemerintah Kota Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kontribusi dalam meningkatkan akuntabilitas dan mekanisme prosedur pengawasan yang dilakukan oleh ombudsman Yogyakarta terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di pemerintahan kota Yogyakarta?
2. Bagaimana analisis Al-Hisbah tentang pelayanan publik di Ombudsman Republik Indonesia Perakilan DIY?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis mekanisme dan prosedur pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman

Yogyakarta terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di pemerintahan Kota Yogyakarta.

- b. Disusun untuk menilai efektivitas peran Ombudsman Yogyakarta dalam menanggapi keluhan dan pengaduan masyarakat terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di pemerintahan Kota Yogyakarta .

- c. Untuk Menganalisis Kontribusi Ombudsman Yogyakarta dalam meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Pemerintahan Kota Yogyakarta.

. 2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Praktis

- 1) Peningkatan Kualitas Pelayanan publik dalam hasil penelitian ini dapat menjadi panduan bagi pemerintahan Kota Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, dengan memperbaiki proses proses yang teridentifikasi sebagai kendala oleh ombudsman Yogyakarta.

2) Perbaikan sistem pengawasan dari penelitian ini dapat membantu ombudsman Yogyakarta dalam mengevaluasi dan memperbaiki sistem pengawasan mereka terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Yogyakarta, sehingga lebih efektif dan responsive terhadap kebutuhan masyarakat.

b. Kegunaan Teoritis

1) Dalam penelitian ini penulis dapat membantu dalam pengembangan teori tentang pengawasan pelayanan publik dan efektifitas lembaga pengawas seperti Ombudsman dalam konteks Pemerintahan lokal di

Indonesia .

2) Memberikan pemahaman yang mendalam tentang peran Ombudsman Yogyakarta dalam mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Pemerintahan Kota Yogyakarta.

3) Untuk memberikan informasi yang relevan bagi Pemerintahan Kota Yogyakarta dan Ombudsman Yogyakarta dalam upaya meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik.

4) Mendorong Kesadaran Masyarakat akan Pentingnya Partisipasi dalam Pengawasan Pelayanan Publik

D. Telaah Pustaka

Hasil penelusuran penelitian literature yang didapatkan oleh terkait dengan tema ” peran Ombudsman peran Ombudsman Yogyakarta dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan public; Studi kasus di pemerintahan kota Yogyakarta.

Pada penelitian yang ditulis swapradinata tentang Peran Lembaga Ombudsman DIY dalam Pengawasan Pelayanan Publik :penelitian ini mengulas bagaimana lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) bertugas mengawasi pelayanan public secara eksternal dan represif. Ombudsman DIY berperan dalam menyusun program kerja mengavaluasi kinerja pemerintah daerah, serta memberikan rekomendasi jika terjadi masalah dalam pelayanan publik. Mereka juga menerima laporan masyarakat dan berkordinasi dengan berbagai pihak untuk mendorong tata kelola pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi.⁷

Pada Penelitain yang kedua yang ditulis oleh setiawan adi Implementasi Pencegahan Maladiministrasi pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia : pada penelitian ini terjadinya maladministrasi pelayanan publik kurangnya sumber daya manusia (SDM) untuk mengawasi terjadinya maldministrasi kemudian faktor pandemik juga menjadi hambatan karena pada saat itu pendanaan juga terdampak karena situasi pandemik ini dan dari beberapa faktor mulai dari aspek komunikasi

⁷ Swapradinta K & Nur Fitriana K.a ,”Peran Lembaga Ombudsman daerah istimewa Yogyakarta dalam pengawasan pelayanan publi”, (2023) Vol 1, No 2 hlm.5

yang mengakibatkan pekerjaan harus dilakukan dari rumah sehingga koordinasi dilakukan secara online.⁸

Pada Penelitian ketiga yang ditulis BR sebayang Peran Ombudsman sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik di Indonesia penelitian ini bertujuu kepada lembaga yang berwenang mengawasi administrasi layanan publik memiliki peran penting dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien namun disini perlu adanya sosialisasi mengenai keberadaan peran ombudsman republik di Indonesia dan dalam penelitian ini perlu adanya penguatan dalam sisi pengaturan peraturan perundangan ombudsman republik indonesia dalam penelitian ini juga membahas tidak adanya eksekusi sanksi oleh pemerintah terhadap pelanggaran pelayanan publik terutama kepada kepala daerah yang telah dilaporkan oleh lembaga ombudsman⁹

Pada Penelitian selanjutnya yang tulis oleh Solechan tentang Memahami peran Ombudsman Sebagai Badan pengawas penyelenggara pelayanan public di Indonesia penelitian yang dibahas dalam ini ialah ombudsman sebagai lembaga pengaws penyelenggara pelayanan publik dan adanya hambatan mulai dari Sumber daya manusia yang terbatas dan resistensi dari beberapa pihak dan anggaran yang terbatas seharusnya sebagai lembaga pengawas memiliki anggaran khusus untuk menstabilkan

⁸ Setiawan Andi, “Implemtnasi pencegahan maladministrasi pelayanan publik” oleh ombudsman republik Indonesia,(2023) Vol 2 No 10. hlm.6

⁹ Br Sebayang,R.A “,Peran Ombudsman sebagai lembaga Pengawasan Pelayanan Publik di Indonesia” Vol2 Nomor 2 (2021) . hlm.17

pelayanan publik sesuai standar yang sudah ada tetapi dalam sarana prasarana yang terbatas menjadi hambatan lembaga ombudsaman dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia¹⁰.

Pada Peneltian selanjutnya yang ditulis Paruhito Ghozali oleh Peran Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi jawa tengah dalam peningkatan dan perbaikan pelayanan publik dalam penelitian ini ombudsman Republik Indonesia perwakilan jawa tengah membahas perlunya meningkatkan kesadaran masyarakat atas hak dan kewajiban dalam pelayanan publik dan membangun kerja sama dengan seluruh instansi pelayanan publik di jawa tengah dan dalam penelitian ini perlunya pendampingan pelatihan secara rutin kepada semua perwakilan ombudsman guna meningkatkan intensitas sosialisasi sampai kepada masyarakat¹¹.

Pada penelitian yang ditulis oleh agus triono Eksistensi lembaga pengawasan Ombudsman dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah dalam penelitian ini menitikberatkan pelaksanaan fungsi dalam pengawasan ombudsman apakah memberi dampak pada terciptanya pelayanan publik yang baik dengan menyesuaikan asas asas dan aturan hukum pemerintahan apakah sudah berjalan dengan baik kemudian eksistensi ombudsman memberikan mandat khusus kepada ombudsman untuk melaksanakan fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan

¹⁰ Solechan, (2018), “Memahami Peran Ombudsman sebagai badan pengawas Penyelenggaraan Pelayanan publik di Indonesia” Vol 1. Edisi 2 (2018) hlm.21

¹¹D.Swastika, S. N. Susanto, dan H.Juliani”Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik bidang Pendidikan”, Jurnal, Vol.5, No.1 2022 (Juni 2024),hlm.14

pelayanan publik kemudian juga hendaknya penguatan dalam peran ombudsman baik dari aspek yuridis maupun teknis perlu mendapatkan perhatian lebih dari pihak pihak berwenang¹².

E. Kerangka Teori

1. Teori Pengawasan

Istilah Pengawasan dalam banyak hal sama artinya dengan control dalam kamus Umum Bahasa Indonesia, arti kata control adalah pengawasan pemeriksaan. Jadi kalau kata mengontrol berarti mengawasi memeriksa¹³ Menurut Sujamto dalam Bahasa Indonesia fungsi Controlling mempunya pandangan yakni pengawasan dan pengendalian. Pengawasan ini dalam arti sempit yang oleh Sujanto¹⁴ Diberi definisi sebagai segala usaha atau kegiatan untuk mengetahui dan menilai kenyataan yang sebenarnya tentang pelaksanaan tugas atau pekerjaan apakah sesuai dengan semestinya atau tidak adapun pengendalian itu pengertiannya lebih *forecefull*

disbanding pengawasan, yaitu segala usaha atau kegiatan untuk menjamin dan mengarahkan agar pelaksanaan tugas atau pekerja berjalan sesuai dengan semestinya.

¹² Triono,Agus, "Eksistensi lembaga pengawasan Ombudsman dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah" vol.17 No.1 (2024) hlm.13

¹³ Kamus Umum Bahasa Indonesia. W.J.S. Poerwadarminta. (Jakarta, Balai Pustaka 2018),hlm.521)

¹⁴ Sujamto,beberapa pengertian di bidang pengawasan, (jakarta,2008), Ghalia Indonesia hlm.1

Pengawasan atau *controlling*,. Yaitu suatu kegiatan yang bertujuan untuk menjamin agar penyelenggaraan suatu kegiatan dapat berjalan sesuai dengan yang direncanakan. Hal ini dapat dikaitkan dengan hukum pemerintahan. Pengawasan juga dapat diartikan sebagai kegiatan untuk menjamin sikap dan tindakan pemerintah aparat administrasi berjalan sesuai dengan aturan hukum yang berlaku. Kemudian jika diartikan sebagai suatu kegiatan yang ditujukan untuk jaminan agar penyelenggaraan Negara oleh lembaga lembaga kenegaraan dapat berjalan sesuai dengan hukum yang berlaku¹⁵.

Menurut Simbolon pengawasan bertujuan agar hasil pelaksanaan pekerjaan diperoleh secara berdaya guna (efisien) dan berhasil guna (efektif) sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya dan adapun julina mengemukakan tentang fungsi pengawasan adalah identifikasi berbagai faktor yang menghambat kegiatan, dan pengambilan tindakan koreksi yang diperlukan agar tujuan dapat tercapai. Fungsi ini diperlukan untuk memastikan apakah yang telah direncanakan dan diorganisasikan dapat berjalan dengan baik. Secara lebih lengkap fungsi pengawasan juga didefinisikan sebagai upaya sistematis dalam menetapkan standar kerja dan berbagai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

¹⁵ Nurchotimah, *Pengawasan Pelayanan Publik*(,Jakarta, 2008) Jejak pustaka, hlm 10

Pengawasan Masyarakat penyelenggara pengawasan masyarakat ditunjukan kepada pemerintah sebagai penyelenggara Negara agar tidak terjadi penyalaggunaan sumber daya yang dimiliki pemerintah atas nama Negara secara realitas bahwa paling banyak melakukan penyalahgunaan sumber daya Negara adalah penguasa terutama penyelenggara pemerintah .

Adanya mekanisme pengawasan Ombudsman mengawasi pelayanan publik mulai dari menerima laporan kemudian verifikasi dan klarifikasi guna memastikan kebenaran dan kelengkapan informasi setelah dilakukannya hal tersebut jika adanya laporan bahwasannya adanya investigasi dalam guna mendapatkan bukti yang dimintai keterangan dari berbagai pihak kemudian Ombudsman yang akan memantau setelah adanya investigasi Ombudsman akan mengeluarkan rekomendasi yang bersifat wajib dan adanya tindak lanjuti setelah rekomendasi dikeluarkan dan bagaimanakah langkah-langkah yang seharusnya diambil untuk tahapan tindak lanjutnya kemudian agar tidak terjadi yang tahapan yang akan di lalui Ombudsman selaku pengawas dalam pelayanan publik perlu adanya edukasi dan pencegahan guna tidak terjadi kembali masalah yang sudah berlalu.

2. Al-Hisbah

Secara etimologi al-Hisbah merupakan kata benda yang berasal dari kata al-ih}isab, artinya “menahan upah”, kemudian pengertian

tersebut semakin berkembang menjadi “pengawasan yang baik”.

Sedangkan secara terminologi, al-Mawardi mendefinisikan dengan “suatu perintah terhadap kebaikan (ma’ruf) bila terjadi penyelewengan terhadap kebenaran dan mencegah kemungkaran bila muncul kemungkaran¹⁶ Kemudian secara terminologi, para ulama mempunyai beberapa definisi yang berbeda tentang hisbah, antara lain, yang ditulis oleh Imam al-Ghazali dalam alIhya', bahwa al-hisbah adalah: "Usaha untuk mencegah kemunkaran (pelanggaran) terhadap hak Allah dengan maksud menghindarkan orang yang dicegah dari melakukan kemunkaran¹⁷.

Dalam peran dan wewenangnya, Ombudsman dan wilayah Al-

Hisbah memiliki kesamaan dalam perannya. Ombudsman berwenang untuk mengawasi dan menyelidiki klaim administrasi atau pelanggaran peraturan dalam yuridiksinya dan menangani laporan tentang pejabat layanan publik yang mungkin telah bertindak tidak pantas, memastikan perlakuannya yang adil bagi individu yang terdampak. Demikian pula, wilayah Al-Hisbah, melalui muhtasibnya, juga menerima pengaduan public dan menangani masalah dalam lingkup kewenangannya tindakan maladministrasi yang dilakukan pejabat pelayanan public lalu akan

¹⁶ Basiq Djalil, *Peradilan Islam*, (Jakarta,2012) Amzah, ,hlm. 125

¹⁷ Hidayatina dan Srihana ,“Peluang dan Kendala Tugas Wilayah Al-Hisbah sebagai pengawas Pasar di Provinsi Aceh” ,Jurnal Ilmiah Syari‘ah, Volume 16, Nomor 2, (Juli-Desember 2017), hlm.17

diberikan sanksi disiplin (sanksi ta'zir) dan melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik¹⁸.

Dalam Islam Al-Hisbah mengajarkan tentang kewajiban Negara untuk mengawasi semua kegiatan ekonomi untuk memastikan kemanusiaan tetap pada jalurnya dan mencegah tindakan apapun yang dapat membenarkan cara yang tidak etis demi keuntungan pribadi¹⁹ Dalam Menjalankan tugas dalam kerangka lembaga wilayah hisbah, ombudsman memiliki tugas menerima pengaduan masyarakat terkait dugaan maldministrasi pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggaran pelayanan publik dalam rangka meningkatkan dan memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu ombudsman dapat memberikan saran kepada penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka pencegahan maladministrasi melalui kajian cepat dan kajian sistemik²⁰.

Mekanisme lain yang dijalankan oleh Khalifah Umar bin Khattab adalah membentuk unit atau suatu lembaga yang disebut al-hisbah yakni suatu lembaga untuk mengontrol khusus perilaku atau kehidupan publik, menegakan keadilan dan kebeneran hisbah pada

¹⁸ Datuk Sulaiman and Law Review," Peran Ombudsman Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Telaah Siyasah Syariah", Datuk Sulaiman Law Review DalRev 3, no. 1 (2022):hlm. 43–50

¹⁹ arubah bin Ahmad, Fikih Ekonomi Umar bin Al-Khathab (terj. Asmuni Solihan Zamakhsyari) (Jakarta 2006 Khalifa, , hlm. 585

²⁰KeterkaitanOmbudsmandanpelayanan public ,<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--keterkaitan-ombudsman-dan-pelayanan-publik-dalam-perspektif-islam>, diakses pada 18 September 2024

masa umar bin khattab. Hisbah pada masa umar bin khattab adalah khalifah yang memiliki sistem pemerintahan sangat baik, beliau sungguh sungguh dalam menerapkan nilai nilai ajaran islam yaitu alquran dan sunnah yang menjadikan dua sumber hukum.

Menurut Al-Mawardi, hisbah melibatkan "mempromosikan kebaikan jika tidak dipraktikkan dan melarang keburukan jika terjadi." Dalam kerangka ini, hisbah adalah peran pengawasan yang menangani pelanggaran peraturan. Individu yang bertanggung jawab atas peran ini dikenal sebagai muhtasib, wali al-hisbah, atau nazir fi'il-hisbah. Biasanya, seorang muhtasib adalah seorang ahli hukum dan memiliki kewenangan untuk membuat keputusan berdasarkan praktik adat²¹.

Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik modern, memiliki fungsi yang sejalan dengan prinsip-prinsip wilayatul hisbah. Dalam konteks ini Ombudsman bertugas menerima pengaduan dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan dengan pendekatan persuasif juga ombudsman dalam menjalankan tugasnya. Mirip dengan cara kerja wilayatul hisbah yang mengedepankan nasihat dan pengingat kepada masyarakat.²²

²¹ Nur Mufid, *Lembaga-Lembaga Politik Islam Dalam al-Ahkam as-Sultaniyyah*, Karya Al Mawardi, hlm. 63

²² Sri Hariati, "Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman" (Mataram Lombok 2023) hlm.12

Model Pengawasan ini identik dengan tugas pejabat yang disebut “Ombudsman” yang dijalankan di Negara-negara Al-iskandanafiah (Skandanavia) seperti norwegia dan swedia. Di Indonesia disebut dengan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) yang dibentuk berdasarkan undang undang No.37 Tahun 2008 tentang ombudsman republik Indonesia, yang bertugas untuk menerima pengaduan masyarakat atau mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penulis menggunakan jenis penelitian gabungan antara metode penelitian hukum normative yang dibantu dengan penelitian hukum empiris dengan pendekatan yuridis, analisis normative, yang berdasarkan fakta lapangan menurut soerjono soekanto penelitian hukum sosiologis atau empiris yang mana penelitian tersebut

mencakup terhadap penelitian identifikasi (Hukum tidak tertulis) dan penelitian terhadap efektifitas hukum²³.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini ialah studi kasus dengan fokus dalam menyelidiki suatu kasus dan pengumpulan data dari berbagai sumber seperti

²³ Soerjono Soekanto , ‘*Pengantar Penelitian Hukum*,(Jakarta,1983 UI Press), hlm. 51

wawancara, observasi , dan menganalisis secara mendalam untuk menemukan pola, hubungan dan makna.

3. Pendekatan penelitian

Pada pendekatan penelitian ini penulis menggunakan penelitian hukum adalah pendekatan perundang-undangan (*state approach*), pendekatan kasus, (*case approach*), dan pendekatan historis (*Historical approach*) dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan perundang-undangan yang diperkuat dengan pendekatan empiris, dan histori.

A. Pendekatan perundang-undangan adalah pendekatan penelitian terhadap produk-produk hukum yang mana dilakukan dengan cara menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang sedang ditangani²⁴.

B. Pendekatan Kasus yang dilakukan adalah menganalisis, menelaah digunakan sebagai pedoman bagi permasalahan hukum untuk menyelesaikan perkara hukum. Kasus penelitian memiliki kesamaan permasalahan yang sudah berkekuatan hukum tetap (BHT).

4. Sumber Hukum Penelitian

²⁴Pendekatan Perundang-undangan Statue <https://www.saplaw.top/pendekatan-perundang-undangan-statute-approach-dalam-penelitian-hukum/> diakses pada 18 September 2024

Penelitian ini menggunakan sumber hukum sebagai Penguat dalam kepenulisan Skripsi ini sebagai berikut:

A. Bahan Hukum Primer

Badan Hukum primer yang digunakan didalam penelitian ini mencakup UUD NRI Tahun 1945, Undang Undang dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Undang-Undang No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik serta peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan lembaga Negara yang ada di Indonesia

B. Bahan Hukum Sekunder

Dengan adanya bahan hukum sekunder yang berfungsi sebagai penunjang data Primer yang sudah dilakukan penulis dalam penelitiannya seperti Jurnal-jurnal hukum dan hasil penelitian-penelitian terdahulu mengenai Peran Ombudsman dalam Pelayanan Publik

C. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier berperan dalam memberikan gambaran lebih terhadap bahan hukum primer dan sekunder seperti teks, Buku Buku Hukum, Kamus Hukum dan Ensiklopedia

5. Teknik Pengumpulan

Adapun Teknik Pengumpulan data menyusun penelitian ini pada umumnya dikenal dengan tiga alat pengumpulan studi dokumen

atau bahan pustaka, pengamatan atau observasi dan wawancara atau interview.²⁵ Pada penelitian ini peneliti menggunakan pengumpulan data melalui wawancara atau interview dan studi dokumen atau bahan pustaka

- A. Wawancara yaitu dengan cara melakukan Tanya jawab secara langsung kepada masyarakat atau responden atau narasumber informasi dan penyebaran questioner kepada masyarakat dan dalam penelitian ini wawancara kepada komisioner lembaga ombudsman daerah Istimewa Yogyakarta.
- B. Pustaka yaitu dengan cara memperoleh data data dari berbagai literature yang membahas terkait objek penelitian.

G. Sistematika Pembahasan

Penulisan Karya Ilmiah ini membutuhkan penulisan secara sistematis, guna memudahkan pembaca untuk mengulas dengan mudah sehingga penelitian ini terdiri dari lima Bab sebagai berikut:
BAB I PENDAHULUAN yang terdiri dari latar belakang rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

²⁵ 8 Soejono Suekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Cetakan Ketiga, (Jakarta: UI, 2012), hlm. 21.

BAB II Kajian Teori penulis akan memaparkan pengetahuan umum terkait Ombudsman Republik Indonesia ,teori teori yang berkaitan dengan penelitian ini seperti Teori Pengawasan, Teori Pelayanan Publik

BAB III Metodologi penelitian terdiri dari pendekatan penelitian, Lokasi dan subjek penelitian,sumber dan jenis data,teknik pengumpulan data,teknik analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan meliputi hasil analisis data yang telah di kumpulkan berdasarkan metode yang telah diuraikan di Bab III setelah ditemukannya hasil observasi,wawancara kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Yogyakarta apakah hasil analisis peran ombudsman Yogyakarta dan dampak pengawasan ombudsman terhadap pelayanan publik.

BAB V terdiri dari penutup berisi kesimpulan dan saran dalam konteks ini penelitian mengenai peran Ombudsman Republik Indonesia Yogyakarta dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan merefleksikan hasil penelitian, memberikan rekomendasi yang relevan serta memberikan kontribusi praktis maupun teoritis.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan Penelitian atas rumusan masalah penelitian ini ialah dapat disimpulkan bahwa Ombudsman Yogyakarta:

1. memegang peran penting dalam pengawasan pelayanan publik di Pemerintahan Kota Yogyakarta apa yang telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 mengenai Ombudsman Republik Indonesia. Dibuktikan dengan aspek” seperti pengawasan dan investigasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai lembaga pengawas yang bersifat independen yang bertugas menerima, meneliti dan menyelesaikan pengaduan masyarakat terkait maladministrasi dalam pelayanan publik.

2. Kemudian meskipun telah menunjukkan peran yang signifikan terdapat banyaknya kendala yang dihadapi seperti keterbatasan sumberdaya manusia, kesadaran masyarakat, kemudian keterbatasan wewenang juga serta adanya resistensi beberapa instansi pemerintah dalam mengimplementasikan rekomendasi yang diberikan dan penegakan yang dilakukan masih lemah adanya jadi untuk keseluruhan Ombudsman telah kontribusi secara relative

yang efektif dalam meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik di pemerintahan kota Yogyakarta

3. Dalam konsep Al-Hisbah merupakan suatu mekanisme pengawasan sosial guna menegakan Amar ma'ruf nahi mungkar ia melibatkan sebuah otoritas untuk menegakan etika, keadilan dan pelayanan publik yang adil dalam masyarakat dan dinyatakan bahwa Ombudsman Republik Indonesia perwakilan wilayah Yogyakarta telah menjalankan fungsi-fungsi pengawasan dengan berbasis nilai-nilai keadilan dan pelayanan yang etis dan mencerminkan nilai al-hisbah dan pada implementasi ini Ombudsman mengambil nilai-nilai Al-Hisbah dalam menangani laporan masyarakat, transparansi, akuntabilitas dan keberpihakan kepada masyarakat

4. Ombudsman Republik Indonesia dalam menjalankan tugasnya untuk melakukan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat dan aparatur pemerintah mengenai hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas kemudian adanya kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan yang transparan, akuntabel dan responsive dan memberikan sebuah rekomendasi perbaikan kepada instansi pemerintah terkait karena

rekомендasi yang ditujukan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mencegah terjadinya maladministrasi dimasa depan

B. Saran

Berdasarkan Kesimpulan diatas, maka untuk memberikan masukan maka diperlukan nya saran guna membantu meningkatkan efektivitas pengawasan pelayanan publik bagi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan daerah Istimewa Yogyakarta

1. Untuk Pemerintah dan lembaga terkait perlu segera melakukan peningkatan dan sinkronisasi dalam menindaklanjuti rekomendasi yang diberikan oleh Ombudsman Republik Inedonesia dan salah satu langkah yang dapat diambil dengan menerbitkan regulasi daerah yang mewajibkan setiap instansi untuk merespons dan melaksanakan rekomendasi ombudsman dalam batas waktu yang telah di tentukan
2. Untuk lembaga tertinggi,Ombudsman perlu mendapatkan dukungan yang lebih besar dalam hal sumber daya manusia dan anggaran agar dapat menangani pengaduan masyarakat secara lebih effektif.dengan adanya penambahan tenaga professional keahlian di bidang hukum dan administrasi publik yang akan meningkatkan kapasitas Ombudsman

dalam melakukan pengawasan dan investigasi terhadap dugaan maladministrasi lingkup pelayanan publik

3. Untuk Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta lebih memanfaatkan teknologi dan pengawasan pelayanan publik dikarenakan jumlah Sumber Daya Manusia yang kurang memadai dan diharusnykannya memaksimalkan kegunaan teknologi dalam penerimaan pengaduan masyarakat dan dengan sistem yang lebih baik transparan dan murah diakses oleh masyarakat akan lebih terdorong untuk melaporkan keluhan mereka secara langsung

Dengan menerapkan langkah langkah diatas, diharapkan pengawasan pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia di Pemerintahan Kota Yogyakarta dapat semakin efektif sehingga terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel dan berorientasi pada kepentingan masyarakat

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

A. Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.pasal 5
Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik
Indonesia.pasal 6,7

B. Jurnal

Abdullah, F. (2023). Efektivitas Peran Ombudsman Yogyakarta dalam
Pengawasan Pelayanan Publik: Studi Kasus di Pemerintahan Kota
Yogyakarta. *Jurnal Pemerintahan dan Administrasi Daerah*, 12(2),
145-162

Abdul,QahharIbrohim,Abdul Ghafar don,Muhammad Faisal
Asha'ari"Konsep Hisbah dan kepentingan dalam pengurusan hal
ehwal islam, *AL Hikmah* Vol 10

Anita Widyaning, Temukan Potensi Maladministrasi, Ombudsman
Rilis Kajian Pemenuhan Akomodasi yang layak bagi
Disabilitas dalam Proses Penyidikan Porli
www.ombudsman.co.id Diakses 21 Juni 2020

Br Sebayang,R.A (2021), Peran Ombudsman sebagai lembaga Pengawasan
Pelayanan Publik di Indonesia Vol2 Nomor 2

Datuk Sulaiman and Law Review, Peran Ombudsman Dalam Meningkatkan
Pelayanan Publik Telaah Siyasah Syariah, Datuk Sulaiman Law
Review DalRev 3, no. 1 (2022):hlm. 43–50

Dungga, W. A., & Tome, A. H. (2019). Identifikasi Faktor Penghambat
Penyelenggaraan Pengawasan Ketenagakerjaan di Provinsi
Gorontalo. *Jambura Law Review*, 1(1), hlm. 1- 21.

Fobi habibillah, (2022) Efektivitas Peran Ombudsman Ri Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam Pengawasan Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kota Padang,Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP) Vol.6, No.2 Maret 2022

Hidayatina dan Srihana ,“Peluang dan Kendala Tugas Wilayah Al-Hisbah sebagai pengawas Pasar di ‘Provinsi Aceh’ ,Jurnal Ilmiah Syari‘ah, Volume 16, Nomor 2, Juli-Desember 2017

Paruhito, Ghazali (2013),Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi jawa tengah dalam peningkatan dan perbaikan pelayanan publik

Setiawan Andi,(2023) Impelemntasi pencegahan maladministrasi pelayanan public oleh ombudsman republik Indonesia Vol 2 No 10

Solechan, (2018), Memahami Peran Ombudsman sebagai badan pengawas Penyelenggaraan Pelayanan public di Indonesia Vol 1. Edisi 2

Sunarto. (2016). “Prinsip Checks and Balances dalam Sistem Ketatanegaraan Indonesia”. Jurnal Masalah-Masalah Hukum 45 (2).

158

Swapradinta K & Nur Fitriana K.a (2023),Peran Lembaga Ombudsman daerah istimewa Yogyakarta dalam pengawasan pelayanan publik Vol 1,No 2

Triono Eksistensi lembaga pengawasan Ombudsman dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah (Agus Triono) vol.17 No.1

Zulkarnain Ridlwan. (2015). "Cita Demokrasi Indonesia Dalam Politik Hukum Pengawasan DPR Terhadap Pemerintah". *Jurnal Konstitusi* 12 (2). 312

C. Buku

Abdurrahman taj. (1993)Al siyasah al-Syariah wa al-fiqh al-Islam. Mesir Mathbaah dar ak-ta'lif 1993 hlm.98

aribah bin Ahmad, Fikih Ekonomi Umar bin Al-Khathab (terj. Asmuni Solihan Zamakhsyari) (Jakarta: Khalifa, 2006), hlm. 585

Agung Kurniawan, Transformasi Pelayanan Publik, Pembaruan, Yogyakarta, 2005, hlm. 4

Al-Mawardi, Al-Ahkam al-sultaniyah wa al-wilayat al diniyyah, Qisti Press hlm. 301-302

Basiq Djalil, Peradilan Islam, (Jakarta: Amzah, 2012), 125

Ibrahim, Amin, 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya. Mandar Maju. Bandung hlm. 23

Masturi, Budhi. (2005). Mengenal Ombudsman Indonesia. Jakarta: Pradnya Paramitha, hlm. 6-8

M. Surachman dan Antonius Sujata. "Prospek Efektivitas Komisi Ombudsman Nasional" Makalah disajikan pada seminar tentang "Peranan Komisi Ombudsman Nasional dalam Meningkatkan Pemerintah yang Baik, (Dikutip Galang Asmara, Ombudsman Republik 2012). hlm 10

Muchsani, Sistem Pengawasan Terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah Dan Peradilan Tata Usaha Negara di Indonesia, Liberty, Yogyakarta, 1992 hlm. 73.

Nurchotimah (2008), *Pengawasan Pelayanan Publik*, Jakarta, Jejak pustaka, hlm. 10

Nur Mufid, Lembaga-Lembaga Politik Islam Dalam al-Ahkam as-Sultaniyyah Karya Al Mawardi, hlm. 63

Paulus Effendi Lotulung, Beberapa Sistem tentang Segi Kontrol terhadap Pemerintah, Dikutip Galang Asmara, Ombudsman Republik, hlm. 51

Rozalinda, Ekonomi Islam : Teori dan Aplikasinya pada Aktivitas Ekonomi, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015), hlm. 179-180

Sirajun dk, Hukum Pelayanan Publik, (Malang ; Setara press, 2012), hlm. 126.

Sistem Pengawasan Terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah Dan Peradilan Tata Usaha Negara di Indonesia, Liberty, Yogyakarta, 1992 hlm. 73.

Soerjono Soekanto, 1983, "Pengantar Penelitian Hukum", Jakarta, UI Press, hlm. 51

Sujamto, Beberapa pengertian di bidang pengawasan, jakarta, Ghalia Indonesia hlm. 54

Sunaryati Hartono et. al Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia. (Jakarta : Komisi Ombudsman Nasional atas dukungan The Asia Foundation Indonesia, 2003) hlm. 5

Sujata, A, (2002) Ombudsman Indonesia: Masa Lalu, Sekarang, dan Masa Mendatang, Komisi Ombudsman Nasional, Jakarta hlm. 56

Sujamto,1983,beberapa,pengertian di bidang pengawasan, Jakarta,ghalia, Indonesia, hlm. 17

W.J.S. Poerwadarminta. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta, Balai Pustaka hlm. 521

D. Hasil Wawancara dan Penelitian

Wawancara dengan Dea Ayu Mustika selaku Anggota Keasistenan dan Pencegahan

Wawancara dengan Ruli Arifah selaku Anggota Keasistenan dan Pencegahan

E. Lain-lain

“Keterkaitan Ombudsman dan Pelayanan Publik dalam Perspektif Islam”
<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia-keterkaitan-ombudsman-dan-pelayanan-publik-dalam-perspektif-islam->

Anita Widyaning, Temukan Potensi Maladministrasi, Ombudsman

Rilis Kajian Pemenuhan Akomodasi yang layak bagi Disabilitas dalam Proses Penyidikan Porli
www.ombudsman.co.id Diakses 21 Juni202

Ombudsman Minta Pemkot Yogyakarta menjaga mutu pelayanan publik

<https://jogja.antaranews.com/berita/736589/ombudsman-minta-pemkot-yogyakarta-menjaga-mutu-pelayanan-publik> diakses 10 Maret 2025

Hasil BKPSDM dalam
<https://bkpsdm.jogjakota.go.id/detail/index/23764/hasil-bkpsdm->

dalam-survei-kepuasan-masyarakat-skm-unit-penyelenggara-pelayanan-publik-tahun-2022-2022-10-03 diakses pada 2 Maret 2025

