
EVALUASI EFEKTIVITAS DEPOK SINGLE WINDOW (DSW) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KOTA DEPOK

Evaluation of the Effectiveness of Depok Single Window (DSW) in Improving the Quality of Public Services in Depok City

Manda Maulana^{1*}

Fauziah Kurniati²

Muhammad Khoirul Anwar³

*¹²³ Universitas Muhammadiyah
Jakarta, Kota Tangerang, Banten,
Indonesia

*email:

maulanamanda522@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan peran dan metode penelitian yang digunakan oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dalam mengidentifikasi dan mengevaluasi kasus maladministrasi dalam pelayanan publik di Indonesia melalui studi literatur. Metode penelitian ini melibatkan pencarian, seleksi, evaluasi, analisis, dan sintesis berbagai sumber literatur yang relevan dengan isu-isu maladministrasi. Studi literatur dilakukan dengan sistematis untuk mengumpulkan informasi dari berbagai basis data online, jurnal akademik, laporan riset, dan dokumen-dokumen terkait lainnya. Sumber-sumber literatur yang terpilih dievaluasi berdasarkan kriteria inklusi yang meliputi relevansi, keakuratan, dan kredibilitas. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi pola, tren, serta temuan penting terkait kasus-kasus maladministrasi dalam pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa studi literatur memberikan kontribusi yang signifikan dalam memperdalam pemahaman ORI mengenai berbagai aspek maladministrasi, termasuk penyalahgunaan wewenang, penyalahgunaan anggaran, ketidakadilan dalam pelayanan, dan ketidaktransparanan dalam kebijakan publik. Dengan menggunakan pendekatan ini, ORI dapat merumuskan rekomendasi kebijakan yang berbasis bukti untuk perbaikan sistemik dalam tata kelola pemerintahan di Indonesia.

Kata Kunci:

Ombudsman RI,
Maladministrasi,
Pelayanan Publik

Keywords:

Indonesian Ombudsman,
Maladministration,
Public Services

Abstract

The aim of this research is to explain the role and research methods used by the Ombudsman of the Republic of Indonesia (ORI) in identifying and evaluating cases of maladministration in public services in Indonesia through literature studies. This research method involves searching, selecting, evaluating, analyzing and synthesizing various literature sources relevant to maladministration issues. Literature studies are carried out systematically to collect information from various online databases, academic journals, research reports and other related documents. Selected literature sources are evaluated based on inclusion criteria which include relevance, accuracy and credibility. The data collected is then analyzed to identify patterns, trends and important findings related to cases of maladministration in public services. The research results show that the literature study makes a significant contribution in deepening ORI's understanding of various aspects of maladministration, including abuse of authority, misuse of budget, injustice in services, and non-transparency in public policy. By using this approach, ORI can formulate evidence-based policy recommendations for systemic improvements in government governance in Indonesia.

PENDAHULUAN

Pada upaya memperkuat fungsi pengawasan terhadap pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia (ORI) memanfaatkan berbagai pendekatan strategis, salah satunya adalah metode studi literatur. Pendekatan ini menjadi sangat penting karena mampu memberikan fondasi konseptual dan informasi yang relevan dalam memahami serta menganalisis berbagai bentuk maladministrasi yang terjadi di sektor-sektor

pelayanan publik. Studi literatur berperan sebagai alat bantu analisis yang efektif dalam mengidentifikasi masalah yang tersembunyi dalam proses birokrasi yang kompleks.

Melalui studi literatur, ORI dapat mengakses berbagai sumber akademik dan praktis seperti jurnal ilmiah, buku, laporan penelitian, serta dokumen kebijakan publik. Dari berbagai sumber ini, ORI memperoleh pemahaman yang luas mengenai tren, pola, dan akar penyebab maladministrasi. Kajian ini tidak hanya

memberi gambaran deskriptif, tetapi juga bersifat analitis dan prediktif dalam melihat potensi masalah yang akan muncul di masa depan.

Pendekatan literatur tersebut memungkinkan ORI untuk merumuskan kebijakan dan rekomendasi yang berbasis bukti (*evidence-based policy*). Rekomendasi ini penting agar solusi yang ditawarkan bersifat normatif dan aplikatif dalam konteks pelayanan publik Indonesia. Dengan begitu, ORI tidak hanya berperan sebagai lembaga reaktif terhadap laporan masyarakat, tetapi juga sebagai lembaga yang proaktif dalam membangun sistem pelayanan publik yang lebih baik.

ORI juga menjalankan perannya sebagai agen perubahan dalam mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik dan transparan. Hal ini menempatkan ORI pada posisi strategis tidak hanya dalam penegakan hukum administratif, tetapi juga dalam pengembangan kebijakan publik yang inklusif, adil, dan akuntabel. Maka dari itu, pemanfaatan studi literatur oleh ORI menjadi fondasi penting dalam menata ulang sistem pelayanan publik nasional.

Dari segi legalitas, ORI memiliki landasan hukum yang kuat sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Undang-undang ini memberikan mandat yang luas kepada ORI untuk menerima dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat terkait dugaan maladministrasi. Dengan dasar hukum ini, ORI memiliki wewenang untuk menilai kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap prinsip-prinsip administrasi yang baik.

Maladministrasi yang menjadi fokus ORI mencakup berbagai bentuk penyimpangan seperti penyalahgunaan wewenang, diskriminasi, keterlambatan layanan, serta kurangnya transparansi dan akuntabilitas. Tindakan-tindakan ini merugikan masyarakat dan mengganggu proses pemerintahan yang seharusnya melayani secara adil dan merata. Oleh

karena itu, peran ORI sangat sentral dalam mencegah dan menindak praktik-praktik tersebut.

Pada proses pengawasan, ORI menggunakan berbagai metode pengumpulan informasi. Selain studi literatur, ORI menerima pengaduan langsung dari masyarakat, melakukan investigasi lapangan, serta menjalin kerja sama dengan berbagai lembaga terkait untuk memperoleh data dan bukti. Kombinasi metode ini memastikan bahwa penanganan kasus dilakukan secara objektif, komprehensif, dan sesuai prosedur hukum yang berlaku.

Setelah memperoleh cukup bukti, ORI melakukan analisis terhadap kasus-kasus maladministrasi. Proses ini melibatkan evaluasi mendalam terhadap regulasi yang berlaku, serta penyelidikan terhadap aktor-aktor yang terlibat. Dari hasil evaluasi ini, ORI menyusun rekomendasi yang ditujukan kepada lembaga penyelenggara pelayanan untuk melakukan perbaikan atau menerapkan sanksi administratif yang diperlukan. Rekomendasi dari ORI bukan sekadar formalitas administratif, tetapi merupakan bagian dari strategi perubahan jangka panjang dalam sistem pelayanan publik. ORI juga memantau pelaksanaan rekomendasi tersebut untuk memastikan bahwa setiap tindak lanjut dijalankan secara bertanggung jawab. Pemantauan ini mencerminkan komitmen ORI dalam memastikan bahwa sistem pelayanan publik terus berkembang ke arah yang lebih transparan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, kerangka pemikiran yang mendasari kerja ORI mencerminkan pendekatan yang menyeluruh dan strategis. ORI tidak hanya bekerja dalam kerangka hukum, tetapi juga berperan sebagai institusi yang mendukung perbaikan sistemik dalam pelayanan publik. Melalui penguatan fungsi pengawasan, penyusunan kebijakan berbasis bukti, dan advokasi hak masyarakat, ORI menunjukkan peran vital dalam

membangun pemerintahan yang bersih, adil, dan demokratis di Indonesia.

METODOLOGI

Metode penelitian dalam konteks studi literatur yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI). Metode penelitian studi literatur ini membantu ORI dalam mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai berbagai aspek maladministrasi dalam pelayanan publik, serta memberikan landasan yang kuat untuk intervensi dan perbaikan sistemik dalam tata kelola pemerintahan di Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Maladministrasi merupakan istilah yang merujuk pada segala bentuk kelalaian, ketidakmampuan, atau kesalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menyebabkan pelanggaran terhadap hukum, etika, atau standar administratif yang berlaku. Dalam praktiknya, maladministrasi sering kali berdampak langsung pada masyarakat sebagai penerima layanan. Bentuk-bentuk maladministrasi dapat berupa penyalahgunaan wewenang, keputusan yang tidak tepat, hingga kegagalan dalam menyediakan layanan secara efisien dan adil. Dalam konteks Indonesia, Ombudsman Republik Indonesia (RI) menjadi institusi yang berperan penting dalam menindaklanjuti dan menyelesaikan berbagai laporan masyarakat terkait tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh lembaga publik.

Secara umum, maladministrasi mencakup beberapa bentuk tindakan yang dianggap melanggar prinsip tata kelola yang baik. Salah satu bentuk utamanya adalah pelanggaran hukum yang dilakukan oleh pejabat publik dalam menjalankan tugas, seperti korupsi, gratifikasi, dan penyalahgunaan jabatan. Selain itu, ketidakmampuan atau kelalaian dalam menerapkan prosedur juga termasuk dalam kategori ini. Tidak hanya

tindakan aktif, tetapi juga ketidakaktifan, seperti lambatnya pelayanan, juga dapat dianggap sebagai bentuk maladministrasi. Ketidakjelasan dalam proses pengambilan keputusan menimbulkan kurangnya transparansi yang berdampak pada rendahnya kepercayaan publik.

Maladministrasi juga dapat dicirikan oleh penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak efisien atau tidak efektif. Penggunaan sumber daya yang berlebihan tanpa memberikan hasil yang diharapkan mencerminkan rendahnya efisiensi dalam birokrasi pemerintahan. Bahkan, apabila suatu kebijakan tidak didasarkan pada analisis yang matang dan tidak menyentuh kebutuhan masyarakat secara tepat, maka hasilnya pun tidak akan memberikan dampak positif yang signifikan. Ketidakprofesionalan aparatur negara juga turut memperbesar peluang terjadinya maladministrasi dalam sistem pelayanan publik.

Jenis-jenis maladministrasi dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa sektor. Pertama, dalam bidang penegakan hukum, maladministrasi mencakup penyalahgunaan kekuasaan, pelanggaran hak asasi manusia, serta penerapan hukum yang tidak adil. Kedua, dalam bidang kesejahteraan masyarakat, maladministrasi meliputi layanan pendidikan, kesehatan, dan bantuan sosial yang tidak sesuai standar pelayanan. Ketiga, dalam bidang ekonomi, laporan masyarakat banyak berkaitan dengan masalah agraria, pengelolaan tanah, dan distribusi kekayaan yang tidak adil. Masing-masing jenis ini menunjukkan bagaimana kelemahan dalam sistem dapat merugikan kelompok masyarakat yang paling rentan.

Dampak dari maladministrasi terhadap masyarakat sangatlah signifikan. Salah satunya adalah kerugian langsung, baik secara material maupun non-material, yang dialami oleh warga akibat keputusan yang tidak tepat dari pejabat publik. Masyarakat yang menjadi

korban dari proses pelayanan publik yang cacat sering kali kehilangan akses terhadap hak-hak dasar mereka. Akibat lainnya adalah penurunan kepercayaan terhadap institusi pemerintah, yang secara jangka panjang dapat menghambat pembangunan demokrasi dan tata kelola yang baik. Ketidakpercayaan publik ini dapat memperkuat apatisme dan mendorong masyarakat menjauhi partisipasi dalam pemerintahan.

Maladministrasi juga dapat berdampak luas pada stabilitas sosial dan ekonomi. Konflik sosial seperti sengketa lahan, ketimpangan dalam akses pelayanan, dan ketidakadilan hukum bisa berujung pada ketegangan antarwarga atau antara masyarakat dan pemerintah. Ketika sistem tidak mampu merespons secara adil, maka potensi radikalisme sosial meningkat. Selain itu, kerusakan lingkungan akibat pengelolaan sumber daya alam yang buruk juga merupakan dampak nyata dari maladministrasi yang tidak terkendali. Semua ini menekankan pentingnya pengawasan dan mekanisme koreksi dalam sistem pelayanan publik.

Untuk mengatasi masalah maladministrasi, Ombudsman RI menjalankan peran strategis dalam menerima laporan masyarakat, melakukan pemeriksaan, serta memberikan rekomendasi perbaikan. Proses ini dimulai dengan penerimaan laporan dari individu atau kelompok masyarakat yang merasa dirugikan oleh lembaga publik. Setelah laporan diterima, Ombudsman melakukan investigasi untuk mengumpulkan bukti dan memastikan validitas aduan tersebut. Seluruh proses dijalankan secara independen dan transparan guna menjaga objektivitas dalam menyelesaikan sengketa pelayanan publik.

Langkah lanjutan dari investigasi adalah mediasi dan penyelesaian sengketa. Ombudsman bertindak sebagai mediator antara pihak pelapor dan institusi yang dilaporkan untuk mencari solusi yang adil dan dapat diterima kedua belah pihak. Dalam beberapa kasus, jika

ditemukan adanya pelanggaran serius, Ombudsman akan mengeluarkan rekomendasi perbaikan sistemik. Rekomendasi ini bersifat mengikat secara moral dan menjadi masukan penting bagi institusi terkait untuk melakukan pembenahan. Selain itu, Ombudsman juga memiliki fungsi advokasi, yaitu mendorong perubahan kebijakan yang lebih adil.

Tidak hanya bersifat reaktif, Ombudsman RI juga aktif dalam kegiatan pencegahan maladministrasi. Upaya ini dilakukan melalui edukasi publik, pelatihan bagi aparatur negara, serta sosialisasi mengenai pentingnya etika pelayanan. Melalui kegiatan ini, masyarakat dibekali pengetahuan agar dapat mengenali bentuk-bentuk maladministrasi dan berani menyuarakan hak-haknya. Selain itu, lembaga pemerintah diingatkan untuk senantiasa mematuhi prinsip-prinsip *good governance*, seperti akuntabilitas, transparansi, efisiensi, dan partisipasi. Pencegahan menjadi strategi kunci dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang sehat.

Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Ombudsman RI tercermin dalam meningkatnya jumlah laporan yang masuk setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin sadar akan hak-haknya dan tidak segan melaporkan ketika mengalami ketidakadilan. Di sisi lain, hal ini juga menunjukkan masih banyaknya persoalan dalam pelayanan publik yang harus segera dibenahi. Peningkatan laporan menjadi indikator bahwa Ombudsman telah menjalankan peran sebagai lembaga pengawas eksternal dengan cukup efektif dan diterima oleh masyarakat luas.

Contoh konkret peningkatan laporan terjadi pada tahun 2019, di mana Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya mencatat lonjakan laporan sebesar 100% dibandingkan tahun sebelumnya. Dari 336 laporan pada tahun 2018, meningkat menjadi 635 laporan pada

2019. Data ini tidak hanya menggambarkan peningkatan kuantitas aduan, tetapi juga memperlihatkan keberanian masyarakat dalam menggunakan saluran formal untuk menyampaikan keluhan. Perubahan ini merupakan sinyal positif bagi penguatan sistem akuntabilitas publik di Indonesia.

Beberapa faktor mendorong peningkatan laporan masyarakat kepada Ombudsman. Pertama, meningkatnya kesadaran hukum di kalangan warga membuat mereka lebih peka terhadap pelanggaran administratif. Kedua, keterbatasan sumber daya dalam lembaga pelayanan publik, seperti kekurangan SDM, infrastruktur, atau anggaran, sering kali menjadi penyebab utama buruknya pelayanan. Ketiga, perkembangan teknologi informasi memudahkan masyarakat mengakses layanan pengaduan secara cepat dan langsung, misalnya melalui aplikasi atau media sosial.

Di sisi lain, perubahan sosial dan ekonomi yang cepat juga memengaruhi pola interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Masyarakat kini lebih kritis dan menuntut pelayanan yang responsif, sementara birokrasi masih sering terjebak dalam pola lama yang lamban dan kaku. Ketidakesesuaian antara ekspektasi masyarakat dan kemampuan birokrasi dalam merespons menjadi pemicu banyaknya laporan. Hal ini mendorong perlunya reformasi birokrasi agar lebih adaptif terhadap perubahan sosial yang terus terjadi.

Dampak dari peningkatan laporan ini membawa sejumlah implikasi positif. Pertama, meningkatnya akuntabilitas lembaga pemerintah karena adanya tekanan dari masyarakat dan pengawasan eksternal. Kedua, lembaga pemerintah terdorong untuk melakukan evaluasi dan perbaikan internal agar tidak kembali dilaporkan. Ketiga, dengan adanya laporan yang terdokumentasi, pemerintah memiliki data konkret yang bisa dijadikan bahan perumusan

kebijakan untuk meningkatkan pelayanan publik ke depan.

Penguatan demokrasi juga menjadi dampak tidak langsung dari meningkatnya partisipasi masyarakat dalam menyampaikan laporan. Ketika warga merasa suara mereka didengar dan ditindaklanjuti, kepercayaan terhadap demokrasi pun meningkat. Masyarakat tidak lagi pasif menerima perlakuan buruk dari aparat, melainkan aktif menjadi bagian dari proses pengawasan pemerintahan. Ini menunjukkan bahwa pengawasan sosial oleh masyarakat bisa berjalan seiring dengan pengawasan kelembagaan oleh institusi formal seperti Ombudsman.

Proses tindak lanjut laporan di Ombudsman tidak berhenti pada pemberian rekomendasi semata. Lembaga ini juga memantau apakah instansi yang dilaporkan benar-benar melaksanakan perbaikan sesuai dengan rekomendasi. Dalam beberapa kasus, jika rekomendasi tidak dijalankan, Ombudsman bisa mempublikasikan pelanggaran tersebut agar diketahui masyarakat. Transparansi ini menjadi bentuk tekanan moral agar lembaga publik lebih bertanggung jawab terhadap layanan yang diberikan.

Substansi laporan yang masuk ke Ombudsman RI bervariasi, namun ada pola tertentu yang menonjol. Salah satu yang terbanyak adalah laporan terkait penegakan hukum. Banyak masyarakat melaporkan dugaan penyalahgunaan kekuasaan, ketidakadilan dalam penanganan kasus, atau perlakuan diskriminatif dari aparat hukum. Ketidaksetaraan akses terhadap keadilan menjadi isu utama dalam banyak laporan yang masuk ke Ombudsman dari berbagai daerah di Indonesia.

Pelanggaran hak asasi manusia juga sering menjadi substansi laporan, seperti kasus penahanan tanpa dasar hukum, kekerasan oleh aparat, hingga praktik suap dalam proses peradilan. Laporan-laporan ini

menandakan bahwa sistem hukum masih menghadapi banyak tantangan dalam mewujudkan keadilan substantif bagi seluruh lapisan masyarakat. Ombudsman menjadi harapan masyarakat dalam mengungkap kasus-kasus tersebut dan mendorong terjadinya reformasi di sektor penegakan hukum.

Selain penegakan hukum, substansi laporan lainnya berkaitan dengan layanan publik di sektor kesejahteraan, terutama pendidikan, kesehatan, dan bantuan sosial. Banyak aduan mengungkapkan buruknya kualitas layanan, diskriminasi, dan ketidaktepatan sasaran. Masyarakat menginginkan sistem yang lebih inklusif dan berpihak pada kelompok rentan. Setiap laporan yang masuk memberi gambaran nyata tentang kondisi pelayanan yang perlu dibenahi pemerintah.

Secara umum, keberadaan Ombudsman RI menjadi jembatan penting antara masyarakat dan pemerintah dalam menciptakan pemerintahan yang bersih, adil, dan efisien. Melalui pengawasan, rekomendasi, dan edukasi, Ombudsman RI berkontribusi dalam memperbaiki pelayanan publik. Peningkatan laporan masyarakat merupakan pertanda positif bahwa budaya birokrasi di Indonesia mulai bergeser ke arah yang lebih terbuka dan bertanggung jawab. Perlu adanya sinergi antara masyarakat, Ombudsman, dan pemerintah untuk mewujudkan tata kelola yang baik dan berkelanjutan..

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, Ombudsman Republik Indonesia (ORI) memiliki peran krusial dalam menanggulangi maladministrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Melalui sistem pengaduan publik yang ditingkatkan dan pendekatan kolaboratif dengan berbagai pihak, ORI dapat efektif dalam mengidentifikasi, menginvestigasi, dan memberikan rekomendasi terhadap kasus-kasus maladministrasi.

Penguatan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) serta advokasi dan pendidikan publik juga merupakan langkah penting untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan hak-hak mereka dalam mendapatkan pelayanan publik yang baik. Evaluasi berkelanjutan terhadap implementasi rekomendasi ORI menjadi kunci keberhasilan dalam memastikan perbaikan yang berkelanjutan di berbagai sektor pelayanan publik. Dengan demikian, ORI tidak hanya berperan dalam menegakkan keadilan dan akuntabilitas publik, tetapi juga berkontribusi signifikan dalam memajukan tata kelola pemerintahan yang baik di Indonesia.

REFERENSI

- Afrisal, M., & Sahabuddin, R. (2022). Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam meningkatkan kepatuhan Pemerintah Kota Makassar terhadap standar pelayanan publik. *Jurnal Mirai Management*, 7(2), 172–190.
- Amelia, R. R., & Yuwono, D. T. (2024). Supporting learning information system through knowledge management optimization using long short-term memory method. *KnE Social Sciences*, 2024, 361–371.
- Antaraneews.com. (2020, Maret 11). Laporan masyarakat ke Ombudsman Jakarta Raya meningkat 100 persen. *Antara News*. <https://www.antaraneews.com>
- Fadila, F., & Magriasti, L. (2022). Peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam penyelesaian laporan maladministrasi bidang pendidikan di Kota Padang tahun 2020. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 6(3).
- Hariyanti, A., & Rahayu, T. P. (2024). Implementation of good governance in improving public service performance at BNNP Central Borneo. *Journal of Public Administration Science: Policy Dynamics Public Services and Bureaucracy Transformation*, 1(1), 1–6.
- Irawan, F. A., & Wahyudi, K. E. (2024). Implementasi program penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(3), 1599–1610.
- Kusumadewi, P. K., Wirantari, I. D. A. P., & Prabawati, P. A. (2024). Akuntabilitas pelayanan penerimaan dan verifikasi laporan on the spot (PVL OTS) dalam pencegahan maladministrasi penyelenggara pelayanan

- publik oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali. *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, 2(2).
- Malawat, S. H., & Fakhsiannor, F. (2020). Analisis pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia di Kota Banjarmasin. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 5(2), 73–79.
- Pratama, M. A., & Mustikaningsih, W. (2022). Politik kesejahteraan; analisa kesejahteraan masyarakat dalam kondisi triple disruption (Kajian para pedagang kuliner lokal desa wisata; antara pelabuhan Rambang dan dermaga Kereng Bengkirai). *Jurnal Darma Agung*, 30(3), 430–441.
- Septianingtiyas, D. A. S. A. S. (2020). Analisis peran Ombudsman Republik Indonesia periode tahun 2016–2021 sebagai pengawasan pelayanan publik. *Journal of Politic and Government Studies*, 10(1), 25–36.
- Sugiarto, L., Hidayat, A., Muhammad, R., & Ananta, B. R. (2024). Analisis efektivitas kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jateng dalam penanganan dugaan maladministrasi PPDB 2023. *JATISWARA*, 39(1), 95–109.
- Surya, R. A., Ridho, F., & Yuwono, D. T. (2024). Analisis bibliometrik menggunakan VOSviewer terhadap trend digital forensik pada saat pemilu Indonesia: The bibliometric analysis using VOSviewer on digital forensics trends during the Indonesian election. *Pencerah Publik*, 11(1), 33–41.
- Yusuf, M., Bernardianto, R. B., Satia, H. M. R., Nurhasanah, N., Irwani, I., Setyoko, P. I., & Saputra, A. S. (2023). Investigating the role transformational leadership, innovative work behavior, and team member exchange on public service organization performance. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(6), e868–e868.
- Yusuf, M., Satia, M. R., Bernardianto, R. B., Nurhasanah, N., Irwani, I., Kurniasih, D., & Setyoko, P. I. (2023). Exploring the role of digital leadership and digital transformation on the performance of the public sector organizations. *International Journal of Data and Network Science*, 7(4), 1983–1990.
- Yuwono, D. T., & Hariyanti, A. (2024). Applying clustering and recommendation system for effective supervision in Central Kalimantan Inspectorate. *Jurnal Informatika Teknologi dan Sains (JINTEKS)*, 6(2), 367–374..