

Aspek Hukum Tanggung Jawab Penyelenggara Pelayanan Publik atas Pelanggaran Administratif dalam UU No. 25 Tahun 2009

Yessika Sabel Farica¹

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Indonesia

*Corresponding Author: yessika.sabel.law22@mail.umy.ac.id

Abstrak: Penelitian ini mengkaji Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan pedoman tentang hak serta kewajiban antara penyelenggara dan penerima layanan publik. Salah satu hal penting yang diatur dalam undang-undang ini adalah tanggung jawab hukum penyelenggara apabila terjadi pelanggaran administratif dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis berbagai bentuk tanggung jawab yang dapat dipertanggungjawabkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang melakukan pelanggaran administratif dan mengevaluasi seberapa jauh ketentuan penegakan hukum dalam UU tersebut. Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan serta studi kasus. Berdasarkan hasil penelitian ini, meskipun dalam UU No. 25 Tahun 2009 telah diatur prinsip akuntabilitas dan sanksi administratif, pelaksanaannya tetap menghadapi kendala dalam pengawasan dan penegakan sanksi. Oleh karena itu, dibutuhkan regulasi turunan pengawasan yang lebih mendalam untuk perlindungan hak-hak masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Kata Kunci: pelayanan publik, pelanggaran administratif, tanggung jawab hukum, UU No. 25 Tahun 2009

Abstract: This research examines Law No. 25 of 2009 concerning Public Services which provides guidelines on the rights and obligations between public service providers and recipients. One of the important things regulated in this law is the legal responsibility of organizers in the event of administrative violations in providing services to the public. This research aims to analyze the various forms of responsibility that can be held accountable to public service providers who commit administrative violations and evaluate how far the law enforcement provisions in the Act. This research uses normative legal methods with a statutory approach and case studies. Based on the results of this study, although Law No. 25/2009 has regulated the principle of accountability and administrative sanctions, its implementation still faces obstacles in monitoring and enforcing sanctions. Therefore, more in-depth supervision derivative regulations are needed for the protection of public rights as public service users.

Keywords: public services, administrative offenses, legal liability, Law No. 25/2009

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang disahkan oleh pemerintah pada tahun 2009, berisi ketentuan-ketentuan yang berkaitan dengan efektivitas operasi pemerintah, atau tata kelola pemerintahan yang baik (Sadi, 2017). Salah satu tanggung jawab negara adalah membantu warga negara dan penduduk dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak mereka dalam kerangka pelayanan publik, yang diwajibkan oleh UUD 1945. Pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah atau korporasi dapat secara efektif memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mendorong kemakmuran ekonomi, kesatuan sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan hidup, bijaksana dalam penggunaan sumber daya alam, dan memperdalam kepercayaan terhadap pemerintah dan administrasi publik.

Pelayanan Publik, sebagaimana didefinisikan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Meskipun definisi pelayanan publik telah diatur secara tegas dan eksplisit dalam peraturan, namun pada kenyataannya, setiap pihak yang menyelenggarakan pelayanan publik-dari kementerian hingga desa, bahkan hingga tingkat RT/RW dan kelurahan- masih sering terjadi pelanggaran dan tindakan yang tidak sesuai dengan aturan.

Masih banyak hal yang tidak diketahui seputar biaya, jadwal, dan protokol pelayanan dari model organisasi pelayanan publik di Indonesia saat ini (Bisri dan Asmoro, 2019). Alasan di balik hal ini adalah kurangnya proses pelayanan yang mengatur tanggung jawab penyedia layanan dan hak-hak warga negara yang menggunakan layanan secara jelas dan transparan. Biasanya, prosedur pelayanan publik hanya mengatur tugas-tugas administratif warga saat berinteraksi dengan unit-unit pelayanan publik. Ketidakpastian protokol pelayanan mendorong masyarakat untuk melakukan tindakan ilegal, termasuk menggunakan calo atau membayar pungutan liar kepada petugas, demi mendapatkan kepastian pelayanan saat itu juga.

Oleh karena itu, kinerja pemerintah sebagai pelayan masyarakat mulai dikritik, terutama sejak era pasca reformasi di mana suasana yang lebih demokratis mulai terbentuk. Masyarakat mulai meragukan kualitas pelayanan publik yang ditawarkan pemerintah. Jika pemerintah dan birokrasinya memiliki kekuasaan dan kredibilitas yang dihormati oleh masyarakat, maka semua masalah ini tidak perlu terjadi dengan cara yang drastis. Pemerintah yang menjalankan kekuasaannya dengan standar moral dan etika yang tinggi tidak diragukan lagi akan bertanggung jawab dan menghormati kebutuhan, tujuan, dan kepentingan masyarakat yang diperintahnya.

Tuntutan akan efektivitas dan efisiensi merupakan fokus utama dari beberapa kesulitan signifikan yang dihadapi birokrasi Indonesia. Di masa lalu, birokrasi sering dikaitkan dengan kinerja yang rumit, kehadiran yang serampangan, dan standar yang tidak jelas (Timbuleng dkk. 2023). Pemanfaatan tata kelola pemerintahan yang baik dapat terhambat oleh pembatasan birokrasi ini, yang dapat menjadi hambatan utama dalam menyediakan layanan yang dibutuhkan masyarakat. Dalam hal ini, pelayanan yang diberikan kepada publik atau masyarakat disebut sebagai pelayanan publik. Namun, “publik” dalam konteks pelayanan publik tidak selalu berarti “masyarakat”. Penyediaan layanan untuk memenuhi kebutuhan individu atau kelompok orang dengan tetap mengikuti kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan dikenal sebagai pelayanan publik.

Prinsip-prinsip yang diuraikan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, khususnya dalam Pasal 34, sangat penting ketika memberikan pelayanan. Menurut pasal ini, asas-asas yang digariskan di dalamnya harus diikuti ketika melaksanakan pelayanan publik. Dalam rangka memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat, pemerintah sangat penting (Muhaimin dkk. 2023). Pelayanan publik yang terpercaya dan berkualitas tinggi merupakan salah satu tujuan utama dari pemerintah yang bertanggung jawab. Untuk mencapai hal ini, etika pemerintah sangat penting. Pemerintah berkewajiban untuk merencanakan dan memberikan layanan publik yang efisien, efektif, adil, dan transparan.

Sebagai suatu organisasi yang diakui, pemerintah memainkan peran yang kompleks dalam menyediakan layanan publik. Hukum adalah alat yang mengatur bagaimana pemerintah menyediakan layanan publik yang berkualitas tinggi. UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik di Indonesia adalah salah satu undang-undang yang terkait. Prinsip-prinsip dasar pemberian layanan publik - keadilan, daya tanggap, transparansi, dan akuntabilitas - diatur oleh undang-undang ini. Undang-undang ini mengakui etika pemerintah sebagai nilai penting yang harus dipatuhi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik.

Akan tetapi, meskipun norma hukum dan etika telah dijelaskan secara rinci, dalam praktiknya tindakan administratif yang dilakukan oleh pegawai negeri sipil masih sering dilakukan. Hal ini menimbulkan pertanyaan penting tentang bagaimana prinsip pertanggungjawaban hukum penyelenggara dirumuskan secara normatif dalam UU No. 25 Tahun 2009. Selanjutnya, bagaimana efektivitas sanksi administratif dan mekanisme pengawasan dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan pelayanan?

Permasalahan-permasalahan inilah yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini, dengan tujuan untuk menelaah secara mendalam ketentuan hukum, praktik di lapangan, serta efektivitas sistem pengawasan dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif, yang berfokus pada kajian terhadap norma-norma hukum yang berlaku, terutama yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), yang bertujuan untuk menganalisis peraturan perundang-undangan terkait dengan tanggung jawab hukum penyelenggara pelayanan publik atas pelanggaran administratif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Prinsip Pertanggungjawaban Pelayanan Publik Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009

Menurut UU Pelayanan Publik, layanan administratif yang diatur oleh peraturan perundang-undangan termasuk dalam ruang lingkup pelayanan publik, bersama dengan barang dan jasa publik. Ruang lingkup tersebut mencakup sejumlah sektor strategis, termasuk pendidikan, ketenagakerjaan dan usaha, perumahan, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, dan pariwisata.

Pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara untuk menjalankan fungsi publik. Penyelenggara negara, badan usaha, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk khusus untuk kegiatan pelayanan publik adalah penyelenggara. Ketidakmampuan, pelanggaran, dan non-kinerja adalah tanggung jawab penyelenggara dan setiap komponen organisasi penyelenggara. Selama kolaborasi tersebut tidak membebani masyarakat, penyelenggara dapat memilih untuk berkolaborasi dengan menugaskan pihak lain untuk melakukan sebagian pekerjaan dalam memberikan pelayanan publik.

Kinerja pelayanan publik yang baik didasarkan pada konsep akuntabilitas dan transparansi. Dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, perwakilan pemerintah harus mematuhi standar profesional akuntabilitas. Secara praktis, akuntabilitas dapat menjadi alat atau cara untuk mengevaluasi kinerja aparatur untuk mengetahui kelebihan dan kekurangannya. Akuntabilitas publik didasarkan pada pemikiran bahwa setiap upaya pengorganisasian harus dilaporkan dan disajikan secara adil kepada pihak-pihak yang berhak meminta pertanggungjawaban (Kushartiningsih dan Riharjo 2021). Kinerja pelayanan dipengaruhi secara positif oleh akuntabilitas, oleh karena itu, penerapan prinsip-prinsip akuntabilitas yang baik oleh organisasi pemerintah akan berdampak pada kinerja pelayanan yang tinggi. Akuntabilitas yang baik dihasilkan dari lembaga pemerintah yang mengikuti hukum dan protokol yang berlaku dengan tepat, serta memiliki jumlah dan kualitas pekerja

yang memadai, yang kesemuanya berkontribusi terhadap keberhasilan bisnis. agar kinerja layanan dapat dikembangkan sejalan dengan tujuan organisasi pemerintah.

Diundangkan pada tanggal 18 Juli 2009, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara resmi diterbitkan dalam Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Namun demikian, peraturan pemerintah yang menjadi pedoman pelaksanaan bagi penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik belum juga diterbitkan, sehingga implementasi UU tersebut-yang ditunggu-tunggu oleh masyarakat-belum juga terlaksana (Dr. Khoirul Huda 2014). Sebagai janji konstitusional Negara Indonesia kepada seluruh warganya, pelayanan publik merupakan hak asasi warga negara Indonesia. Oleh karena itu, sudah menjadi tanggung jawab negara untuk memberikan pemenuhan hak-hak warga negaranya dengan sebaik-baiknya. Namun demikian, meskipun memiliki kewajiban untuk memenuhi janji konstitusional tersebut, masih banyak aparat pemerintah yang terlibat dalam maladministrasi yang menyebabkan kerugian bagi masyarakat, baik yang bersifat materiil maupun immateriil.

Desentralisasi diinginkan oleh pemerintah untuk menjamin akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, dan keterbukaan dalam prosedur tata kelola pemerintahan daerah. Oleh karena itu, pemerintah daerah harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Menurut KeMenpan Nomor 81 Tahun 1995, pelayanan yang berkualitas harus memiliki sifat-sifat sebagai berikut: kejelasan, kepastian, dan kesederhanaan. Keamanan dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik saat ini mengacu pada kemampuan prosedur dan hasil untuk menawarkan kenyamanan serta Keterbukaan, Efisiensi, Ekonomis, Keadilan, dan Akurasi.

B. Efektivitas Sanksi Administratif dan Mekanisme Pengawasan terhadap Pelayanan Publik.

Penyediaan layanan publik diawasi oleh pengawas eksternal dan internal. Pengawasan internal terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas fungsional dan atasan langsung, yang keduanya memiliki tanggung jawab hukum dan peraturan (Anedea 2020). Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:

- a. Pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundangundangan;
- c. Pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota. (Pasal 35 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pengawasan eksternal penyelenggara publik)

Berdasarkan Pasal 36 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, mekanisme pengaduan harus dibuat, dan dalam jangka waktu tertentu, penyelenggara harus menunjuk pelaksana yang cakap untuk menangani pengaduan dari penerima layanan,

rekomendasi ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota. Penyelenggara wajib melakukan pemantauan terhadap hasil proses penanganan pengaduan.

UU No. 25/2009 dan peraturan pelaksanaannya memberikan peraturan yang eksplisit mengenai hukuman administratif dalam pelayanan publik. Tergantung pada tingkat keparahan pelanggaran, hukuman tersebut dapat berupa peringatan tertulis, pembebasan dari jabatan, pemotongan gaji, penurunan pangkat, pemberhentian dengan atau tanpa hormat, pembekuan atau pencabutan izin, hukuman pidana, dan denda. Tidak hanya pelaksana pelayanan yang dapat dikenai sanksi tersebut, tetapi juga pimpinan penyelenggara dan bahkan badan usaha atau organisasi swasta yang melanggar perjanjian pelayanan publik (RI, t.t.)

Efektivitas sanksi administratif sangat bergantung pada:

1. Konsistensi penerapan sanksi
Sanksi harus diberikan secara tegas dan tidak diskriminatif.
2. Transparansi proses
Masyarakat harus mengetahui proses dan dasar pemberian sanksi.
3. Dukungan atasan
Pimpinan harus memberikan sanksi atau penghargaan sesuai prestasi atau pelanggaran yang dilakukan oleh bawahannya.
4. Keterlibatan Masyarakat
Pengaduan dari masyarakat menjadi dasar penjatuhan sanksi, sehingga masyarakat juga berperan dalam pengawasan

Tugas dan tanggung jawab utama Ombudsman adalah mengawasi pelayanan publik di tingkat pusat dan daerah. Ombudsman RI disebut sebagai pengawas eksternal dalam rangka memenuhi amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang bertugas menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, mencegah terjadinya maladministrasi, dan menyelesaikan laporan Masyarakat (Sari dkk. 2022).

Dalam rangka pencegahan, pengawasan dilakukan dalam rangka kinerja dan pengelolaan tugas dan tanggung jawab pemerintah daerah. Dalam rangka pencegahan, pengawasan dilakukan dalam konteks kinerja dan pengelolaan tugas dan tanggung jawab pemerintah daerah. Karena dapat menghentikan masalah sebelum terjadi, pengawasan sangat penting dalam aspek pencegahan. Lebih hemat biaya dan interpersonal untuk berkonsentrasi pada pengawasan preventif ketika merancang sebuah sistem. Untuk meningkatkan interaksi interpersonal dan menyediakan layanan dengan lebih ekonomis, perancang sistem harus memprioritaskan komponen kontrol pencegahan.

Prosedur pengawasan yang dikenal sebagai “pengawasan represif” digunakan setelah pekerjaan selesai. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan bahwa

pekerjaan dilakukan sesuai dengan tindakan yang direncanakan. Empat sistem pengawasan digunakan dalam pengawasan ini: komparatif, investigasi, inspeksi, dan verifikasi. Pelaporan investigasi aktif, yang melibatkan pelaporan pengaduan secara independen atau langsung dari masyarakat, merupakan bentuk pengawasan represif.

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa tujuan berbangsa dan bernegara adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa, dan Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelayanan publik bertekad untuk mendukung percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik dalam upaya mencapai tujuan tersebut. Percepatan pembangunan kesejahteraan masyarakat niscaya akan terhambat oleh buruknya kualitas pelayanan publik (Ishak 2022).

Pembentukan lembaga Ombudsman Indonesia, yang dikenal sebagai Komisi Ombudsman Nasional, melalui Keputusan Presiden No. 44 Tahun 2000 pada tanggal 10 Maret 2000, menandai dimulainya kontrol pengawasan sektor publik oleh Ombudsman Republik Indonesia. Dalam konsiderannya, Keputusan Presiden No. 44 Tahun 2000 menyatakan bahwa ada tiga konsep dasar yang melatarbelakangi pembentukan lembaga Ombudsman Republik Indonesia:

1. Pemberdayaan masyarakat melalui partisipasi dalam pengawasan akan lebih menjamin terselenggaranya negara yang jujur, bersih, transparan dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme;
2. Pemberdayaan masyarakat dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan negara merupakan implementasi demokrasi yang harus dikembangkan dan diterapkan dalam rangka meminimalisir terjadinya penyalahgunaan kekuasaan, wewenang, atau jabatan oleh aparatur;
3. Pemberian pelayanan dan perlindungan terhadap hak-hak warga negara oleh aparatur pemerintah, termasuk lembaga peradilan, merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam upaya mewujudkan keadilan dan kesejahteraan dalam penyelenggaraan negara, khususnya penyelenggaraan pemerintahan.

Aturan hukum pelayanan publik harus ditinjau setidaknya dengan indikator-indikator berikut ini agar penegakan hukum administrasi, khususnya pengenaan sanksi administratif, dapat berhasil (Abdullah 2021). Indikator-indikator tersebut antara lain: a. jenis-jenis sanksi administratif yang diterapkan; b. kewenangan penerapan sanksi administratif; c. prosedur penerapan sanksi administratif; dan d. mekanisme konsekuensi hukum dari penerapan sanksi administratif dan pemulihannya. prosedur pemulihan sanksi administratif dan penanganan dampak hukumnya.

Sanksi administratif dikenakan secara berjenjang, dimulai dari yang paling ringan dan berlanjut ke yang paling berat. Tujuan dari kewenangan untuk menjatuhkan sanksi administratif adalah untuk menentukan pejabat mana yang memiliki kewenangan untuk melakukannya dan apakah kewenangan tersebut dapat dialihkan atau tidak; hal ini harus diatur dengan jelas. Peringatan lisan dan tertulis

adalah langkah pertama dalam proses penerapan sanksi administratif. Tim pemeriksa pelanggaran administratif kemudian dibentuk. Konsekuensi hukum dari sanksi administratif, termasuk siapa saja yang dikenai sanksi ringan, sedang, dan berat, apa saja yang dilarang, hak-hak yang diambil.

KESIMPULAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan manifestasi konstitusional negara dalam menjamin hak dasar warga negara atas pelayanan yang layak, adil, dan berkualitas. Prinsip pertanggungjawaban dalam pelayanan publik ditegaskan melalui penguatan aspek akuntabilitas dan transparansi, yang menjadi instrumen evaluatif atas kinerja penyelenggara negara. Pemerintah sebagai penyelenggara layanan, baik melalui instansi pusat, daerah, maupun badan hukum lain, memiliki kewajiban untuk menjalankan pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip hukum dan tata kelola pemerintahan yang baik.

Efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik sangat ditentukan oleh mekanisme pengawasan yang komprehensif, baik internal maupun eksternal. Dalam hal ini, peran Ombudsman Republik Indonesia, DPR/DPRD, serta partisipasi masyarakat menjadi elemen kunci dalam mengawasi dan mendorong peningkatan mutu pelayanan. Pengawasan preventif dan represif diimplementasikan secara sistematis untuk mencegah dan menindak maladministrasi yang dapat merugikan publik.

Sanksi administratif dalam UU No. 25 Tahun 2009 menjadi sarana penting untuk menegakkan tanggung jawab penyelenggara. Efektivitas sanksi administratif sangat ditentukan oleh konsistensi penerapan, transparansi proses, dukungan pimpinan, serta keterlibatan masyarakat. Selain itu, keberhasilan penegakan sanksi juga memerlukan kejelasan jenis, prosedur, kewenangan, serta mekanisme pemulihan yang terstruktur. Dengan demikian, keberlangsungan pelayanan publik yang profesional dan berkeadilan hanya dapat terwujud melalui sistem pengawasan yang kuat dan penerapan prinsip akuntabilitas yang menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Lufsiana. 2021. "Sengketa Perdata Dan Penerapan Sanksi Administrasi Dalam Bidang Pelayanan Publik." *Simbur Cahaya*, Juli, 112–30. <https://doi.org/10.28946/sc.v28i2.1201>.
- Anedea, Tahta. 2020. "KAJIAN TEORITIS UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DIHUBUNGKAN DENGAN PROFESIONALITAS DALAM PENYELENGGARAAN BIROKRASI." *Jurnal Surya Kencana Dua: Dinamika Masalah Hukum Dan Keadilan* 7 (1): 19–36. <https://doi.org/10.32493/SKD.v7i1.y2020.6415>.

- Bisri, Mashur Hasan, dan Bramantyo Tri Asmoro. 2019. "Etika Pelayanan Publik Di Indonesia." *Journal of Governance Innovation* 1 (1): 59–76. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>.
- Dr. Khoirul Huda, Sh. 2014. "PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM TINDAKAN MAL-ADMINISTRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK." *JURNAL HERITAGE* 2 (2): 30–42. <https://doi.org/10.35891/heritage.v2i2.828>.
- Ishak, Nurfaika. 2022. "Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia." *Mulawarman Law Review* 7 (1): 71–88. <https://doi.org/10.30872/mulrev.v7i1.834>.
- Kushartiningsih, Renita, dan Ikhsan Budi Riharjo. 2021. "PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN PENGAWASAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK." *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)* 10 (3). <https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/3839>.
- Muhaimin, Hikmah, Wahyu Ichwan, Resi Abdul Basith, dan Daffa Riski Veryanto. 2023. "Etika Pemerintah Dalam Penyelenggaraan Layanan Publik Untuk Meningkatkan Kualitas Dan Kepercayaan Masyarakat." *Journal Law and Government* 1 (2): 122–32. <https://doi.org/10.31764/jlag.v1i2.16267>.
- RI, Ombudsman. t.t. "Deretan Sanksi Atas Pelanggaran Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik." Diakses 22 Mei 2025. <https://ombudsman.go.id:443/perwakilan/news/r/pwkmedia--deretan-sanksi-atas-pelanggaran-terhadap-penyelenggaraan-pelayanan-publik>.
- Sadi, Tommy. 2017. "KAJIAN HUKUM TENTANG PENERAPAN PRINSIP PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK." *LEX ET SOCIETATIS* 5 (6). <https://doi.org/10.35796/les.v5i6.17919>.
- Sari, Jayanti Armida, Mary Ismowati, Nur Sukmawati, dan Nur Ambia Arma. 2022. "Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat." *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area* 10 (2): 127–36. <https://doi.org/10.31289/publika.v10i2.7886>.
- Timbuleng, Mutiara, Ryan Aji Johannes, Itje Pangkey, dan Fitri Herawati Mamonto. 2023. "ANALISIS ETIKA PELAYANAN PUBLIK." *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah* 15 (2): 208–21. <https://doi.org/10.33701/jiapd.v15i2.3543>.