
Kewenangan Ombudsman dalam Penanganan Laporan Pelayanan Publik

Ombudsman's Authority in Handling Reports Public Service

¹Muhammad Rus'an Yasin*, ²Muhammad Akbar, ³Moh. Yusuf Hasmin
^{1,2,3}Bagian Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Palu
(*Email Korespondensi: muhammasrusanyasin@gmail.com)

Abstrak

Hasil dari pembahasan ini yaitu *pertama*, mekanisme penanganan laporan pelayanan publik oleh Ombudsman menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 yakni terlebih dahulu “harus” dilaporkan pada instansi terlapor, sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yakni tidak mengharuskan masyarakat menyampaikan pada institusi terlapor. *Kedua*, penyelesaian disharmoni kedua peraturan perundang-undangan ini yakni dengan melakukan harmonisasi dan sinkronisasi oleh lembaga yang berwenang. Akhirnya, penulis memberikan saran *pertama*, sebaiknya pihak Ombudsman Republik Indonesia dan kementerian Hukum dan HAM, berkoordinasi untuk melakukan harmonisasi dan sinkronisasi terhadap ketentuan yang mengatur penanganan laporan sebagaimana terdapat dalam UU No. 37 Tahun 2008 dan UU No. 25 Tahun 2009. *Kedua*, kepada pihak pembuat Undang-Undang agar dapat merubah beberapa pasal yang ada dalam kedua UU tersebut, guna menghilangkan kebingungan pada lembaga pelaksananya.

Kata Kunci : Ombudsman, Penanganan Laporan, Harmonisasi dan Sinkronisasi.

Abstract

The result of this discussion is the first, the mechanism of handling public service reports by the Ombudsman under Law No. 37 of 2008 which is first "must" be reported to the reported agencies, whereas according to Law No. 25 of 2009, that is, it does not require the public to deliver to the reported institutions. Second, the resolution of the second disharmony of this legislation is by harmonizing and synchronizing by the authorized institutions. Finally, the author gives the first advice, preferably the Ombudsman of the Republic of Indonesia and the ministry of Law and Human Rights, coordinating to harmonize and synchronize to the provisions governing the handling of the report as contained in Law No. 37 of 2008 and Law No. 25 of 2009. Second, to the lawmakers in order to change some of the articles in both laws, in order to eliminate confusion in the implementing agency.

Keywords : Ombudsman, Report Handling, Harmonization and Synchronization.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik merupakan tanggungjawab negara kepada rakyatnya, sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 34 ayat (3) Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, bahwa negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Amanah ini yang menjadi dasar bagi setiap institusi pemerintah, lembaga negara lainnya, maupun BUMN / BUMD baik yang bergerak dibidang usaha barang, jasa dan pelayanan administratif harus menyediakan pelayanan yang sebaik – baiknya kepada masyarakat.

Pasal 34 ayat (3) UUD NRI 1945 ini yang menjadi salah satu dasar pertimbangan, kenapa negara berkewajiban memberikan pelayanan publik yang baik sebagaimana yang diamanahkan dalam UU Nomor 25 / 2009 Tentang Pelayanan Publik, agar selain masyarakat bisa mendapatkan haknya dalam setiap layanan yang diberikan oleh negara, juga sebagai kesiapan sikap setiap institusi pemerintah untuk menghindari segala bentuk perilaku penyelenggara pelayanan publik yang tidak sehat, dan dapat merugikan masyarakat seperti yang terjadi di zaman Orde Baru, dimana hampir segala urusan penyelenggaraan pelayanan publik diduga terindikasi perbuatan kolusi, korupsi dan nepotisme.

Pada bagian penjelasan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, bahwa sebelum reformasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan diwarnai dengan praktek Maladministrasi antara lain terjadinya korupsi, kolusi dan nepotisme, sehingga mutlak diperlukan reformasi birokrasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan demi terwujudnya penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang baik hanya dapat tercapai apabila dengan peningkatan mutu aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan dan penegakan asas – asas pemerintahan umum yang baik. Untuk penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan upaya meningkatkan pelayanan publik dan penegakan hukum diperlukan keberadaan lembaga pengawas eksternal yang secara efektif mampu mengontrol tugas Penyelenggaraan Negara dan Pemerintahan, dalam hal ini adalah Ombudsman Republik Indonesia.¹

Dalam Pasal 40 UU No. 25 Tahun 2009, bahwa pengelolaan pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat dapat menyampaikannya dan wajib ditindaklanjuti dengan baik oleh instansi penyelenggara pelayanan publik, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi maupun Kabupaten/Kota, dan Ombudsman, Adapun yang dilaporkan oleh masyarakat ke instansi atau lembaga tersebut yakni terkait penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajibannya atau melanggar larangan dalam memberikan pelayanan, dan pemberian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Bila merujuk dengan ketentuan dalam UU No. 25 Tahun 2009 tersebut di atas, maka lembaga yang dianggap mempunyai kewajiban untuk menerima dan menangani laporan atau pengaduan masyarakat yakni penyelenggara pelayanan publik, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi maupun Kabupaten/Kota, dan Ombudsman. Terkait hal ini, dalam penanganan laporan atau pengaduan, Ombudsman didukung dengan 2 (dua) Undang-Undang yaitu UU No. 37 Tahun 2008 dan UU No. 25 Tahun 2009.

Namun kedua Undang-Undang tersebut memiliki perbedaan dalam penerimaan pengaduan atau laporan dari masyarakat. Pertama, dalam Undang-Undang No. 37 Tahun 2008, syarat wajib yang dijadikan sebagai syarat formil sebelum menyampaikan laporannya kepada Ombudsman, yakni masyarakat terlebih dahulu telah mengadukan laporannya kepada pihak instansi penyelenggara negara dan pemerintahan yang diduga melakukan perbuatan maladministrasi atau sering disebut dengan istilah pihak terlapor, dan dalam waktu 14 (empat belas) hari bila tidak ada tanggapan dari pihak terlapor, maka barulah pihak pelapor boleh menyampaikan laporannya kepada Ombudsman.

¹Penjelasan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

METODE

Menurut Peter Mahmud Marzuki,² penelitian hukum (*legal research*) adalah menemukan kebenaran koherensi, yaitu adakah aturan hukum yang sesuai norma hukum dan adakah norma yang berupa perintah atau larangan itu sesuai dengan prinsip hukum, serta apakah tindakan (*act*) seseorang sesuai dengan norma hukum (bukan hanya sekedar sesuai aturan hukum) atau prinsip hukum. Karena itu jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian hukum normatif atau sering juga disebut sebagai penelitian doktrinal. Pada penelitian hukum jenis ini, seringkali dikonsepsikan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan (*law in books*) atau hukum dikonsepsikan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas.³ Menjawab permasalahan dalam penelitian ini, maka digunakan beberapa pendekatan penelitian sebagai berikut : 1) Pendekatan Undang-Undang (*Statute Approach*), 2) Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mekanisme Penanganan Laporan Pelayanan Publik oleh Ombudsman

Ombudsman dalam menjalankan kewenangannya didukung oleh 2 (dua) Undang-Undang, yaitu UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenangnya untuk menangani laporan dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman menggunakan standar nilai yang menjadi asas disetiap gerak nafas insan Ombudsman dalam melayani masyarakat, yaitu asas kepatutan (*appropriateness*), keadilan (*justice*), non-diskriminasi (*non discrimination*), tidak memihak (*impartial*), akuntabilitas (*accountability*), keseimbangan (*balances*), keterbukaan (*transparency*) dan kerahasiaan (*confidentiality*).

Namun kedua peraturan perundang-undangan tersebut memiliki perbedaan persyaratan di institusi Ombudsman dalam menerima laporan dari masyarakat oleh kedua peraturan perundang-undangan tersebut, karena persyaratan penerimaan laporan yang ada pada UU No. 37 Tahun 2008 mempersyaratkan agar sebelum laporan masyarakat tersebut disampaikan kepada Ombudsman, maka sebaiknya terlebih dahulu dilaporkan pada instansi terlapor. Berbeda dengan UU No. 25 Tahun 2009, yang tidak mempersyaratkan suatu laporan disampaikan pada institusi terlapor.

Hal ini juga membuat masyarakat yang ingin menyampaikan laporannya kepada Ombudsman menjadi ambigu. Masyarakat tersebut, yang berasal dari daerah atau wilayahnya yang cukup jauh dari kantor perwakilan Ombudsman, dan ada juga yang dekat dengan kantor perwakilan Ombudsman. Menyampaikan terlebih dahulu kepada pihak terlapor sebagai syarat formil, membutuhkan kemauan yang kuat dan tidak dimiliki oleh semua masyarakat dengan berbagai alasan sosial dan budaya masing-masing.

Dengan demikian, penyampaian laporan kepada pihak terlapor merupakan suatu keharusan yang harus dipenuhi. Berbeda dengan undang-undang pelayanan publik, dalam Pasal 42 UU Nomor 25 Tahun 2009 tidak mengharuskan laporan yang akan disampaikan kepada Ombudsman terlebih dahulu dilaporkan kepada pihak terlapor untuk mendapatkan tanggapannya, apakah dapat diselesaikan oleh instansi terlapor atau tidak mendapatkan penyelesaian atas laporan yang disampaikan masyarakat.

Menurut Nuryanto A. Daim,⁴ sesuatu yang diperintahkan dalam undang-undang wajib dijalankan, apabila tidak ada kata wajib maka bisa menjadi opsi dapat dijalankan atau tidak dijalankan. Menurutnya perintah kata “wajib” secara normatif telah diatur dalam Lampiran II Nomor 268, Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan dalam memberikan petunjuk teknik penyusunan peraturan perundang-undangan menerangkan penafsiran kata “wajib” sebagai berikut:

Untuk menyatakan adanya suatu kewajiban yang telah ditetapkan, digunakan kata wajib. Jika kewajiban tersebut tidak dipenuhi, yang bersangkutan dijatuhi sanksi. Sebagai contohnya yakni dalam

²Peter Mahmud Marzuki, 2009. Penelitian Hukum (Edisi Revisi). Prenadamedia Group, Jakarta, hal. 47.

³Amiruddin dan Zainal Asikin, 2010. Pengantar Metode Penelitian Hukum. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hal. 118.

⁴ Nuryanto A. D., 2016. Telaah Yuridis Kekuatan Hukum Rekomendasi Ombudsman. hal. 1.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian Pasal 8 (1) Setiap orang yang masuk atau ke luar wilayah Indonesia wajib memiliki dokumen perjalanan yang sah dan masih berlaku.

Di samping kata “wajib”, dalam bahasa Indonesia juga dikenal kata “harus” yang mempunyai pengertian yang hampir sama. Akan tetapi penafsiran kata “harus” secara normatif telah diatur dalam Lampiran II Nomor 269, Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan dalam memberikan petunjuk teknik penyusunan peraturan perundang-undangan menjelaskan penafsiran kata “harus” sebagai berikut:

Untuk menyatakan pemenuhan suatu kondisi atau persyaratan tertentu, digunakan kata harus. Jika keharusan tersebut tidak dipenuhi, yang bersangkutan tidak memperoleh sesuatu yang seharusnya akan didapat seandainya ia memenuhi kondisi atau persyaratan tersebut.

Sebagai contoh yakni dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2011 tentang Akuntan Publik Pasal 6 (1) Untuk mendapatkan izin menjadi Akuntan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) seseorang harus memenuhi syarat sebagai berikut: a) memiliki sertifikat tanda lulus ujian profesi akuntan publik yang sah; b) berpengalaman praktik memberikan jasa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3; c) anggota Asosiasi Profesi Akuntan Publik yang ditetapkan oleh Menteri; dan d) memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak;

Karena itu, ketentuan persyaratan sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 24 ayat (1) UU Nomor 37 Tahun 2008 yang salah satunya mengharuskan laporan disampaikan terlebih dahulu kepada instansi telapor sebelum dilaporkan kepada Ombudsman, menurut Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan adalah untuk menyatakan pemenuhan suatu kondisi atau persyaratan tertentu. Jika keharusan tersebut tidak dipenuhi, maka yang bersangkutan tidak memperoleh sesuatu yang seharusnya akan didapat seandainya ia memenuhi kondisi atau persyaratan tersebut. Berarti laporan yang belum disampaikan kepada pihak telapor belum atau tidak bisa ditindaklanjuti oleh Ombudsman.

Mengatasi Disharmoni UU No. 37 Tahun 2008 dan UU No. 25 Tahun 2009

Merujuk dari referensi A.A. Oka Mahendra tersebut di atas, maka yang dilakukan dalam mengatasi disharmoni kedua peraturan perundang-undangan tersebut yakni dengan melakukan Harmonisasi dan Sinkronisasi Hukum.

Menurut Juniarso Ridwan,⁵ bahwa harmonisasi berasal dari bahasa Yunani yakni “harmonia” yang artinya terikat secara serasi dan sesuai. Dalam arti filsafat dapat diartikan “kerjasama antar berbagai faktor yang sedemikian rupa hingga faktor-faktor tersebut menghasilkan kesatuan yang luhur”. Istilah harmonisasi secara etimologi berasal dari kata harmoni, yaitu menunjuk pada proses yang bermula dari suatu upaya untuk menuju atau meralisasikan secara harmoni. Istilah harmoni juga diartikan dengan keselarasan, kecocokan, keserasian, keseimbangan yang menyenangkan.

Selanjutnya L.M. Gandhi yang mengutip buku *tussen eenheid en verscheidenheid: Opstellen over harmonisatie instaat en bestuurecht* (1988), mengatakana bahwa harmonisasi dalam hukum adalah mencakup penyesuaian peraturan perundang-undangan, keputusan pemerintah, keputusan hakim, sistem hukum dan asas-asas hukum dengan tujuan peningkatan kesesauian, kepastian hukum, keadilan kesebandingan, kegunaan dan kejelasan hukum, tanpa mengaburkan dan mengorbankan pluralisme hukum kalau memang dibutuhkan.⁶

Selain itu, yang harus diperhatikan dalam melakukan harmonisasi yakni mengetahui hierarki peraturan perundang-undangan dan asas hukum yang berlaku, maka terdapat beberapa beberapa jenis harmonisasi peraturan perundang-undangan. *Pertama*, harmonisasi vertikal, yakni harmonisasi perundang-undangan yang dilakukan terhadap peraturan perundang-undangan yang lain dalam hierarki

⁵ Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, 2012. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Penerbit NUANSA, Bandung. hal, 213.

⁶ Suhartono, 2014. Tesis: Harmonisasi Peraturan Perundang-Undangan dalam Pelaksanaan Anggaran Belanja Negara (*Solusi Penyerapan APBN yang Efisien, Efektif, dan Akuntabel*). Universitas Indonesia, Jakarta. hal. 94.

yang berbeda. *Kedua*, harmonisasi horizontal, yakni harmonisasi peraturan perundang-undangan yang dilakukan terhadap peraturan perundang-undangan yang berada dalam hierarki yang sama dan sederajat. Selain itu peraturan perundang-undangan juga diharmonisasikan dengan asas pembentukan peraturan perundang-undangan yang baik (*beginselen van behoorlijk regelgeving*).⁷

Adapun sinkronisasi hukum adalah penyalarsian dan penyerasian berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait dengan peraturan perundang-undangan yang telah ada, dan yang sedang disusun serta mengatur suatu bidang tertentu. Maksud dari kegiatan sinkronisasi adalah agar substansi yang diatur dalam produk perundang-undangan tidak umpang tindih, saling melengkapi, saling terkait, dan semakin rendah jenis pengaturannya maka semakin detail dan operasional materi muatannya. Adapun tujuan dari kegiatan sinkronisasi adalah untuk mewujudkan landasan pengaturan suatu bidang tertentu yang dapat memberikan kepastian hukum yang memadai bagi penyelenggaraan bidang tertentu secara efisien dan efektif.⁸

Endang Sumiarni mengatakan, sinkronisasi adalah melihat kesesuaian atau keselarasan peraturan perundang-undangan secara vertikal berdasarkan sistematika hukum positif, yaitu antara peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi dengan peraturan perundang-undangan yang lebih rendah. Sinkronisasi peraturan perundang-undangan sering menimbulkan pertentangan mengenai peraturan perundang-undangan yang lebih tepat digunakan untuk kasus tertentu. Oleh karena itu, para penegak hukum perlu memperbaiki asas-asas berlakunya suatu peraturan perundang-undangan.⁹

Terkait hal ini, maka yang dilakukan dalam mengatasi disharmoni peraturan perundang-undangan, yakni *Pertama*, melakukan harmonisasi salah satunya adalah dengan mengubah/ mencabut pasal tertentu yang mengalami disharmoni atau seluruh pasal peraturan perundang-undangan yang bersangkutan, oleh lembaga/instansi yang berwenang membentuknya. Karena itu, mengenai ketentuan penanganan laporan atau pengaduan yang terdapat dalam UU No. 37 Tahun 2008 dan UU No. 25 Tahun 2009, sebaiknya dilakukan harmonisasi konsep penanganan laporan atau pengaduan. Kemudian Pasal 42 yang terdapat dalam UU No. 25 Tahun 2009 dicabut oleh lembaga/instansi yang berwenang membentuknya. Hal ini dilakukan, karena berdasarkan tahun penerbitannya, UU No. 37 Tahun 2008 yang terlebih dahulu diterbitkan dibandingkan dengan tahun penerbitan UU No. 25 Tahun 2009, dan lebih spesifik diterbitkan untuk penanganan laporan.

Kedua, dilakukan sinkronisasi. Terkait dengan Pasal penanganan laporan atau pengaduan yang dicabut dalam UU No. 25 Tahun 2009, kemudian dilakukan sinkronisasi Pasal 24 UU No. 37 Tahun 2008 ke dalam UU No. 25 Tahun 2009, serta menambahkan ketentuan khusus bahwa segala yang terkait dengan tata cara penanganan laporan atau pengaduan oleh Ombudsman, akan merujuk pada tata cara pemeriksaan dan penyelesaian laporan sebagaimana yang terdapat dalam UU No. 37 Tahun 2008.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa mekanisme penanganan laporan pelayanan publik oleh Ombudsman menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yakni bahwa laporan masyarakat yang disampaikan kepada Ombudsman menurut UU No. 37 Tahun 2008 terlebih dahulu “harus” dilaporkan pada instansi terlapor. Berbeda dengan penerimaan pengaduan oleh Ombudsman menurut UU No. 25 Tahun 2009, yang tidak mengharuskan masyarakat menyampaikan pada institusi terlapor. Apabila suatu laporan yang akan disampaikan kepada Ombudsman belum dilaporkan pada pihak terlapor, maka berdasarkan ketentuan tersebut, Ombudsman tidak akan menangani laporan masyarakat. 2) Penyelesaian disharmoni kedua peraturan perundang-undangan yang berbeda dalam penanganan laporan pelayanan publik tersebut yakni dengan melakukan harmonisasi dan sinkronisasi, yaitu mencabut Pasal 42 yang terdapat dalam UU No. 25 Tahun 2009 oleh lembaga/instansi

⁷ Setio Sapto Nugrogo. *Op.Cit.* hal. 17.

⁸ Inche Sayuna. Tesis: Harmonisasi dan Sinkronisasi SKMHT ditinjau dari Otentitas Akta Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan atas UU No. 30 Tahun 2004 Jabatan Notaris. Universitas Sebelas Maret. Surakarta. hal. 6.

⁹ Ibid, Endang Sumiarni dalam Tesis Inche Sayuna, hal. 6.

yang berwenang membentuknya. Kemudian melakukan sinkronisasi Pasal 24 UU No. 37 Tahun 2008 ke dalam UU No. 25 Tahun 2009, serta menambahkan ketentuan khusus bahwa segala yang terkait dengan tata cara penanganan laporan atau pengaduan oleh Ombudsman, akan merujuk pada tata cara pemeriksaan dan penyelesaian laporan sebagaimana yang terdapat dalam UU No. 37 Tahun 2008, dengan mengedepankan asas *Lex specialis derogat legi generalis*.

SARAN

Rekomendasi saran sebaiknya pihak Ombudsman Republik Indonesia dan kementerian Hukum dan HAM, berkoordinasi untuk membahas dan melakukan harmonisasi dan sinkronisasi terhadap ketentuan yang mengatur penanganan laporan sebagaimana terdapat dalam UU No. 37 Tahun 2008 dan UU No. 25 Tahun 2009. 2) Kepada pihak pembuat Undang-Undang agar dapat merubah beberapa pasal yang ada dalam kedua UU tersebut, guna menghilangkan kebingungan pada lembaga pelaksanaannya dalam pelaksanaan dilapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto dkk, 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM. Yogyakarta.
- Amiruddin dan Zainal, Asikin, 2010. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. PT.Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Antonius Sujata dan RM. Surachman, 2003. *Efektivitas Omudsman Indonesia*. Komisi Ombudsman Indonesia. Jakarta.
- Budhi Masthuri, 2005. *Mengenal Ombudsman Indonesia*. PT. Pradnya Paramita, Jakarta.
- Jufri Dewa, Muhammad, 2011. *Hukum Administrasi Negara dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Unhalu Press. Kendari.
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, 2012. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Penerbit NUANSA, Bandung.
- Komisi Ombudsman Nasional, 2005. *Peranan Ombudsman dalam pemberantasan dan pencegahan korupsi serta pelaksanaan pemerintahan yang baik*. Jakarta.
- Marzuki, Mahmud, Peter, 2009. *Penelitian Hukum*, Kencana. Jakarta.
- Nuryanto A. Daim, 2016. *Telaah Yuridis Rekomendasi Ombudsman*. Ombudsman RI - Perwakilan Jawa Timur. Surabaya.
- Nurmadjito, 2015. *Tanya Jawab Undang-Undang Pelayanan Publik*. Mandar Maju. Bandung.
- Philipus M. Hadjon, 2012. *Kebutuhan akan hukum administrasi umum dalam buku Hukum Administrasi dan Good Governance*. Universitas Trisakti. Jakarta.
- Ridwan, Juniarso dan Sudrajat, Achmad Sodik, 2014. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik*. Nuansa Cendekia. Bandung.
- Sirajuddin dkk, 2012. *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*. Setara Press. Malang.
- Undang–Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899).
- Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
- Undang–Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679).
- Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan.