



Model Prioritisasi Pengawasan Maladministrasi Pelayanan Publik: Integrasi Laporan Pengaduan dan *Big Data Analytics*

Andi Setyo Pambudi¹

¹Badan Perencanaan Pembangunan Nasional

¹andi.pambudi@bappenas.go.id

ABSTRACT

Public service oversight in Indonesia has gained increasing urgency in response to growing societal demands for transparency, accountability, and participatory governance. Although the regulatory framework—anchored by Law No. 25 of 2009 and Law No. 37 of 2008—provides a foundational mandate, the prioritization of complaints remains hindered by resource constraints and the absence of a real-time, evidence-based mechanism. This gap between public expectations and institutional capacity underscores the need for a more strategic approach to complaint management. The present study aims to map key issues in public service complaints by comparing two analytical approaches: manual analysis of data from the Ombudsman of the Republic of Indonesia and big data-driven insights generated through Intelligence Media Analytics (IMA). Employing a descriptive-exploratory method grounded in literature review, the research juxtaposes findings from the Ombudsman's Annual Report with IMA outputs. The results reveal four dominant areas of concern—land affairs, civil service, education, and law enforcement—consistently identified across both methodologies. This convergence highlights the potential of big data as a critical tool for prioritizing oversight efforts in a timely and evidence-informed manner. Ultimately, the integration of traditional and digital analytics may enhance the effectiveness and efficiency of maladministration monitoring in Indonesia's public service landscape.

Keywords: *Big Data, Indonesian Ombudsman, Maladministration, Public Service Supervision.*

ABSTRAK

Pengawasan terhadap pelayanan publik di Indonesia semakin krusial seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap transparansi dan akuntabilitas. Dukungan regulatif melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 menjadi fondasi penting, namun belum cukup menjawab kebutuhan akan penetapan prioritas pengawasan yang responsif dan berbasis bukti. Di tengah keterbatasan anggaran dan sumber daya, penyelesaian aduan masyarakat belum sepenuhnya mempertimbangkan urgensi substansi yang dilaporkan. Hal ini menciptakan kesenjangan antara ekspektasi publik dan kapasitas institusional dalam merespons maladministrasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis isu-isu strategis dalam pelayanan publik melalui pendekatan komparatif antara analisis manual berdasarkan data Ombudsman RI dan pemanfaatan *big data* melalui *Intelligence Media Analytics (IMA)*. Dengan menggunakan metode deskriptif-eksploratif berbasis studi literatur, penelitian ini membandingkan substansi aduan yang tercermin dalam Laporan Tahunan Ombudsman RI dan hasil analisis IMA. Temuan menunjukkan bahwa isu agraria, kepegawaian, pendidikan, dan kepolisian merupakan substansi dominan dalam kedua pendekatan. Konsistensi ini memperkuat urgensi penggunaan *big data* sebagai instrumen penentu prioritas pengawasan secara *real-time*, guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengawasan pelayanan publik di masa mendatang.

Kata kunci : *Big Data, Maladministrasi, Ombudsman RI, Pengawasan Pelayanan Publik.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan fondasi utama bagi terciptanya tata kelola pemerintahan yang efektif dan akuntabel (Danish & Nawaz, 2022; Widyawati, 2024). Pemerintah yang berfungsi dengan baik dituntut untuk menghadirkan layanan yang responsif, efisien, serta bebas dari praktik penyimpangan administratif. Namun demikian, dalam praktik penyelenggaraan, maladministrasi masih kerap muncul dalam beragam bentuk seperti penyalahgunaan wewenang, penundaan yang berlarut, perlakuan diskriminatif, hingga praktik korupsi kecil yang secara nyata merugikan masyarakat (Agustina, 2019). Kehadiran maladministrasi tidak hanya menurunkan legitimasi dan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah, tetapi juga menghambat kinerja birokrasi, menurunkan kualitas pelayanan, dan melemahkan efektivitas implementasi kebijakan publik (Amalia et al., 2025; Ismail et al., 2024). Pengawasan pelayanan publik didasarkan UU 25/2009 dan UU 37/2008 yang saling melengkapi untuk mewujudkan layanan responsif, transparan, akuntabel, dan berkualitas.

Tabel 1. Indeks Pelayanan Publik (IPP) di Indonesia

Tahun	Nilai IPP (Skala 1–5)
2021	3,25
2022	3,69
2023	3,9
2024	4,03

Sumber: Kementerian PAN-RB, 2025

Meskipun indeks pelayanan publik menunjukkan tren peningkatan, kompleksitas permasalahan tetap tinggi. Hal ini disebabkan oleh heterogenitas kebutuhan masyarakat, disparitas kapasitas antar daerah, serta masih adanya praktik maladministrasi seperti penundaan layanan dan penyalahgunaan wewenang. Selain itu, transformasi digital belum sepenuhnya terintegrasi, sehingga menimbulkan kesenjangan akses dan kualitas layanan. Peningkatan ekspektasi publik terhadap transparansi dan kecepatan layanan juga memperbesar tekanan terhadap birokrasi. Di sisi lain, keterbatasan sumber daya dan koordinasi lintas sektor membuat penyelesaian masalah cenderung reaktif, bukan preventif. Kondisi ini menunjukkan bahwa perbaikan indeks belum sepenuhnya mencerminkan penurunan kompleksitas masalah pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan aktivitas negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, yang memerlukan pengawasan guna menjamin akuntabilitas. Pengawasan terdiri dari internal dan eksternal. Relevan dengan penelitian ini, mekanisme pengaduan masyarakat dan peran Ombudsman menjadi sumber data penting dalam analisis maladministrasi dan penentuan prioritas pengawasan berbasis bukti.

Dalam kerangka pembangunan nasional, pencegahan dan penyelesaian maladministrasi menjadi prasyarat penting agar arah pembangunan tetap *“on the track”* sesuai dengan perencanaan yang telah dirumuskan. Hal ini sejalan dengan mandat Ombudsman Republik Indonesia (ORI) sebagai lembaga pengawas eksternal yang memiliki peran strategis untuk memastikan penyelenggaraan pelayanan publik berjalan transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat (Ambala, 2024; Ombudsman RI, 2021). Pengawasan maladministrasi menjadi instrumen strategis dalam memastikan konsistensi implementasi agenda pembangunan nasional. Fungsi pengawasan ORI tidak hanya sebatas mengidentifikasi potensi penyimpangan administratif, tetapi juga mencakup evaluasi efektivitas kebijakan serta pemberian rekomendasi perbaikan yang relevan terhadap prioritas pembangunan nasional dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2025–2029 (Pambudi & Hidayat, 2022). Jika kualitas layanan publik terjaga, maka konsistensi implementasi perencanaan pembangunan akan lebih terjamin, sehingga pembangunan nasional dapat dilaksanakan secara tepat sasaran, berkelanjutan, dan sesuai dengan arah kebijakan yang telah ditetapkan.

Keterkaitan antara tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan pembangunan berkelanjutan terletak pada prinsip dasar transparansi, akuntabilitas, efektivitas, serta partisipasi publik (Amalia et al., 2025; Dewi & Tobing, 2021; Hapsoro & Bangun, 2020). Dalam perspektif akademik, *good governance* dipandang sebagai instrumen utama yang menjembatani perencanaan pembangunan dengan implementasi kebijakan yang konsisten. Dalam konteks tersebut, konsep *good governance* menjadi kerangka normatif yang menjelaskan hubungan antara

pengawasan dan keberhasilan pembangunan. Apabila maladministrasi tidak dicegah secara sistematis, maka akan timbul asimetri informasi, inefisiensi birokrasi, serta penyalahgunaan kewenangan yang berimplikasi langsung terhadap kegagalan pencapaian target pembangunan. Kondisi ini dapat menggeser arah pembangunan dari jalur (*off track*) yang seharusnya, sehingga tidak sejalan dengan visi jangka panjang negara untuk mencapai kesejahteraan masyarakat dan keberlanjutan lingkungan.

Dalam kerangka *sustainable development*, pelayanan publik yang bebas dari maladministrasi merupakan prasyarat agar kebijakan dapat dieksekusi dengan tepat sasaran, efektif dalam penggunaan sumber daya, serta inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat. Dengan kata lain, kualitas pelayanan publik bukan hanya isu administratif, melainkan faktor penentu keberhasilan pembangunan yang multidimensi: ekonomi, sosial, dan lingkungan. Ombudsman, melalui mekanisme pengawasan dan rekomendasinya, berfungsi sebagai “penjaga kepatuhan” agar prinsip good governance tidak sekadar menjadi wacana normatif, tetapi terwujud dalam praktik nyata penyelenggaraan pelayanan publik. **Namun demikian, dinamika pelayanan publik yang semakin kompleks menuntut pendekatan pengawasan yang lebih adaptif, sehingga memunculkan kebutuhan akan pemanfaatan teknologi sebagai solusi dalam meningkatkan efektivitas pengawasan maladministrasi.**

Dengan demikian, pencegahan dan penanganan maladministrasi bukan hanya bagian dari agenda reformasi birokrasi, melainkan juga strategi fundamental untuk memastikan pembangunan berjalan sesuai perencanaan, menjawab kebutuhan masyarakat, serta berkontribusi pada tercapainya tujuan pembangunan Berkelanjutan (Agustina, 2019; Pambudi, 2024a). Sinergi antara tata kelola yang baik, pelayanan publik berkualitas, dan pengawasan yang efektif menjadi kunci agar pembangunan nasional tidak hanya berhasil secara teknis, tetapi juga berkeadilan, transparan, dan berkelanjutan. Namun demikian, belum terdapat pendekatan analitis yang mampu mengintegrasikan data pengaduan institusional dengan analisis berbasis *big data* secara sistematis.

Meningkatnya kompleksitas layanan publik dan tuntutan transparansi memperkuat pentingnya pengawasan maladministrasi. Kebutuhan analisis cepat untuk prioritas pengawasan juga semakin mendesak (Pambudi & Hidayat, 2022; Pattberg & Widerberg, 2016). Keterbatasan pengawasan konvensional yang reaktif mendorong pemanfaatan *big data* sebagai solusi inovatif meningkatkan efektivitas pengawasan maladministrasi.

Big data adalah data yang melebihi kapasitas sistem database konvensional, sehingga memerlukan metode alternatif untuk mengolahnya (Boyd & Crawford, 2012). Dalam pemerintahan, *big data* dimanfaatkan untuk menghimpun feedback masyarakat dari sistem layanan, media massa, dan media sosial sebagai dasar kebijakan dan perbaikan pelayanan publik (Pambudi et al., 2025; Toba, 2015). Perkembangan media juga menjadi bagian penting dalam analisis ini (Afandi, 2017). **Secara konkret, analitik *big data* dapat menghasilkan deteksi tren (*trend detection*) atas isu yang meningkat, serta pengelompokan isu (*issue clustering*) untuk mengidentifikasi pola utama permasalahan pelayanan publik secara sistematis.**

Big data menghadirkan peluang besar bagi pengawasan dengan kemampuan mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data dalam jumlah masif yang bersumber dari beragam kanal, seperti pengaduan masyarakat, media sosial, pemberitaan media, hingga data internal birokrasi (Solihin, 2021). Pemanfaatan teknologi analitik mutakhir, termasuk analisis sentimen, memungkinkan deteksi pola penyimpangan berlangsung lebih cepat sekaligus akurat. Melalui pendekatan ini, pengawas pelayanan publik dapat menetapkan prioritas pengawasan berdasarkan indikator yang bersifat objektif, misalnya volume aduan, kecenderungan sentimen publik, maupun pola pelanggaran administratif yang berulang. Dengan demikian, pengawasan tidak hanya menjadi lebih efisien, tetapi juga memberi ruang bagi pemerintah untuk mengambil langkah pencegahan yang lebih sigap dan efektif. Kondisi ini membuka ruang bagi pendekatan analitik baru berbasis data masif.

Di era modern, kecepatan dalam menentukan prioritas pengawasan menjadi kebutuhan mendesak seiring meningkatnya tuntutan publik atas transparansi dan akuntabilitas pemerintahan (Bovens et al., 2014; Koeswayo et al., 2024). Akses informasi yang semakin luas serta keterlibatan masyarakat dalam mengawasi layanan publik mendorong pemerintah untuk merespons persoalan maladministrasi secara lebih tangkas. Karena itu, pemanfaatan *big data* menjadi instrumen penting untuk mendukung pengambilan keputusan pengawasan secara real-time dan berbasis bukti. Namun demikian, studi sebelumnya masih terbatas pada pemanfaatan *big data* secara parsial dan belum menghadirkan model integratif yang secara sistematis menggabungkan berbagai sumber data untuk penentuan prioritas pengawasan maladministrasi.

Dalam kerangka pembangunan, penelitian ini bertujuan mengembangkan model analisis

prioritas pengawasan maladministrasi berbasis big data. Metode yang digunakan adalah integrasi analisis data aduan masyarakat dengan big data melalui Intelligence Media Analytics (IMA). Objek kajian difokuskan pada isu-isu maladministrasi pelayanan publik untuk mendukung perencanaan yang cepat, terukur, dan berbasis prioritas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi isu-isu strategis dalam pelayanan publik melalui pendekatan komparatif antara metode analisis manual dan pemanfaatan big data, dengan menempatkan Ombudsman Republik Indonesia sebagai subjek penelitian dalam konteks pengelolaan, analisis, dan pemanfaatan data pengaduan masyarakat. Orientasi utama penelitian ini tidak hanya sebatas pemetaan masalah maladministrasi, melainkan juga merumuskan terobosan metodologis dalam penentuan prioritas pengawasan yang lebih adaptif terhadap tuntutan era digital yang sarat dinamika. Melalui integrasi teknologi analitik, penelitian ini diarahkan untuk menghadirkan pendekatan pengawasan yang lebih cepat, akurat, serta mampu menjawab kompleksitas persoalan maladministrasi kontemporer.

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi signifikan dalam pengayaan literatur administrasi publik, khususnya dalam diskursus pengawasan maladministrasi dan penerapan *big data* pada tata kelola pemerintahan. Integrasi antara teori maladministrasi, prinsip-prinsip *good governance*, dan pendekatan analisis data masif menghasilkan suatu kerangka konseptual yang kokoh, yang dapat menjadi pijakan bagi pengembangan kajian akademik di bidang pengawasan sektor publik. Dengan demikian, penelitian ini bukan hanya mengisi celah teoretis, tetapi juga memperluas horizon pemahaman mengenai cara negara mengelola risiko maladministrasi dalam konteks pemerintahan yang semakin kompleks.

Dari sisi praktis, penelitian ini menawarkan model analisis berbasis *big data* yang aplikatif dan dapat diadaptasi lintas konteks kelembagaan maupun negara. Model ini diharapkan mampu meningkatkan relevansi dan skalabilitas reformasi pengawasan administrasi publik dalam skala global. Bagi pemerintah, model prioritas yang dihasilkan dapat memperkuat efektivitas pengawasan maladministrasi sekaligus mempercepat pengambilan keputusan berbasis bukti. Bagi lembaga pengawas, penelitian ini menyediakan rujukan operasional dalam mengadopsi *big data* sebagai instrumen penguatan kapasitas pengawasan. Sementara bagi masyarakat sipil, transparansi dan akuntabilitas yang ditopang oleh analisis berbasis *big data* diyakini dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap birokrasi sekaligus memperluas ruang partisipasi dalam proses pengawasan.

Dengan mempertimbangkan dimensi teoritis dan praktis tersebut, penelitian ini diharapkan menjadi fondasi penting bagi pengembangan sistem pengawasan maladministrasi yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel di era digital.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed-method* dengan dominasi kualitatif (*qualitative-driven mixed method*) melalui desain deskriptif-eksploratif. Pendekatan kualitatif digunakan sebagai kerangka utama analisis, sementara *big data* berperan sebagai data *enrichment* untuk memperkaya temuan (Creswell & Creswell, 2018; Kumar, Ashok Praveenakumar, 2025). Data yang digunakan terdiri dari data sekunder berupa laporan Ombudsman RI serta data big data yang dianalisis berupa pemberitaan media daring nasional dan daerah yang memuat isu pelayanan publik dan Ombudsman RI, dengan unit analisis berupa artikel berita. Analisis dilakukan melalui proses *filtering*, klasifikasi isu, dan komparasi antara data manual dan *big data* untuk mengidentifikasi pola serta prioritas pengawasan maladministrasi (Pambudi, 2024b; Solihin, 2021).

Big data merujuk pada data berukuran besar, cepat, dan beragam yang tidak dapat diolah dengan metode konvensional (Boyd & Crawford, 2012). Keunggulannya mampu mengungkap pola dan mendukung keputusan berbasis bukti. Dalam pemerintahan, *big data* digunakan untuk menghimpun umpan balik publik sebagai dasar kebijakan dan perbaikan pelayanan (Solihin, 2021). Dalam penelitian ini, big data dimanfaatkan untuk melakukan analisis frekuensi isu, sentimen pemberitaan, dan distribusi wilayah pemberitaan terkait maladministrasi pelayanan publik.

Untuk menjembatani kebutuhan tersebut, penelitian ini mengoperasikan *Intelligence Media Analytics (IMA)*, sebuah aplikasi *big data* yang dikembangkan oleh Indonesia Indicator (Chen et al., 2014; Pambudi, 2024b). IMA dirancang sebagai sistem pemantauan media berbasis robotik yang bekerja secara real-time selama 24 jam, mengintegrasikan konten pemberitaan dari berbagai kanal, baik daring maupun luring. Sumber media yang dipantau mencakup media nasional dan daerah, baik portal berita online, media cetak digital, maupun kanal informasi publik lainnya yang terindeks dalam sistem IMA. Melalui sistem ini, peneliti dapat membangun *dashboard* dengan taksonomi kata

kunci spesifik, misalnya: (“Ombudsman Republik Indonesia” OR “Ombudsman RI” OR “ORI”) AND (“pelayanan publik” OR “pelayanan masyarakat” OR “pengaduan masyarakat” OR “keluhan masyarakat”) AND “kantor perwakilan” AND “2024”). *Query* tersebut digunakan untuk memastikan relevansi isu sekaligus meminimalkan *noise* data yang tidak terkait dengan topik penelitian. Untuk meningkatkan validitas data, dilakukan proses *manual cross-check* terhadap sampel berita guna memastikan kesesuaian konteks dan menghindari misinterpretasi dari sistem otomatis

Proses analisis kemudian dilakukan melalui penyaringan (*filtering*) dan pengelompokan (*sorting*) data yang relevan, dengan menggunakan teknik *content analysis* berbasis *keyword clustering* dan *sentiment scoring* yang tersedia dalam sistem IMA, sehingga menghasilkan informasi yang dapat dipetakan secara kualitatif maupun kuantitatif. Data yang terkumpul kemudian diinterpretasikan melalui visualisasi grafik, dengan pendekatan analisis tematik untuk mengidentifikasi pola, tren, dan isu-isu dominan. Untuk memastikan fokus penelitian, pemantauan berbasis big data ini dibatasi pada rentang waktu 1 Januari 2021 hingga 30 September 2024. Rentang waktu tersebut dipilih untuk menangkap dinamika isu sebelum dan sesudah periode transisi perencanaan pembangunan nasional menuju RPJMN 2025–2029. Dengan demikian, hasil analisis tidak hanya menggambarkan dinamika isu pelayanan publik secara komprehensif, tetapi juga menawarkan kerangka evaluasi yang berbasis bukti nyata dalam merespons tantangan pengawasan maladministrasi.

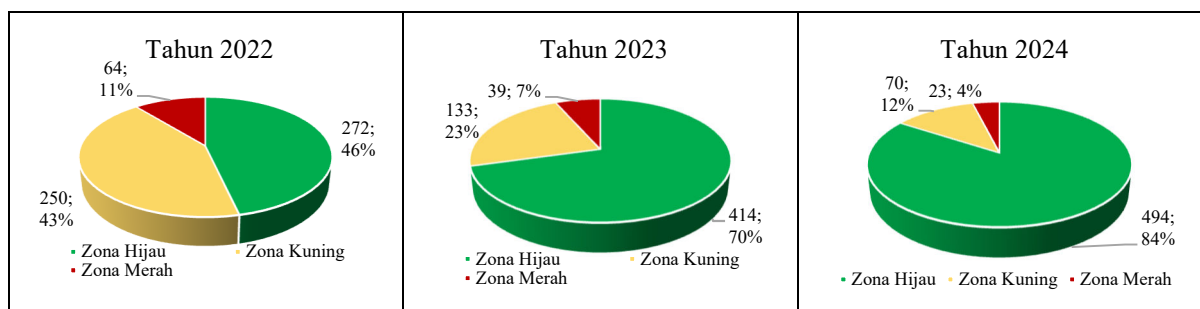
HASIL

Ombudsman RI berperan strategis sebagai pengawas independen dan simbol akuntabilitas publik. Ekspektasi masyarakat tidak hanya pada kecepatan layanan, tetapi juga integritas bebas KKN. Sinergi regulasi, Ombudsman, dan partisipasi masyarakat membentuk ekosistem pengawasan yang mendorong perbaikan tata kelola serta transformasi pelayanan publik di Indonesia.

Efektivitas Kelembagaan Ombudsman dalam Pengawasan Maladministrasi

Di antara berbagai aktor pengawas eksternal, Ombudsman menempati posisi strategis sekaligus unik. Berbeda dengan lembaga peradilan yang berfungsi menjatuhkan sanksi (*magistrature of sanction*), Ombudsman lebih berperan sebagai pemberi pengaruh (*magistrature of influence*). Karakteristik ini tercermin dalam praktiknya: ketika memeriksa laporan masyarakat, Ombudsman cenderung mengedepankan pendekatan persuasif ketimbang represif. Meskipun tidak memiliki instrumen hukum yang bersifat mengikat (*legally binding*), legitimasi moral dan otoritas institusional membuat pengaruh Ombudsman tetap signifikan dalam mendorong perbaikan pelayanan publik (Gadlin, 2000; Ombudsman RI, 2025; Pambudi & Hidayat, 2022). Dalam konteks ini, efektivitas kelembagaan Ombudsman terlihat dari kemampuannya membangun pengaruh moral dan institusional melalui pendekatan persuasif, yang meskipun tanpa instrumen pemaksa, tetap mampu mendorong perubahan perilaku birokrasi serta peningkatan standar pelayanan publik.

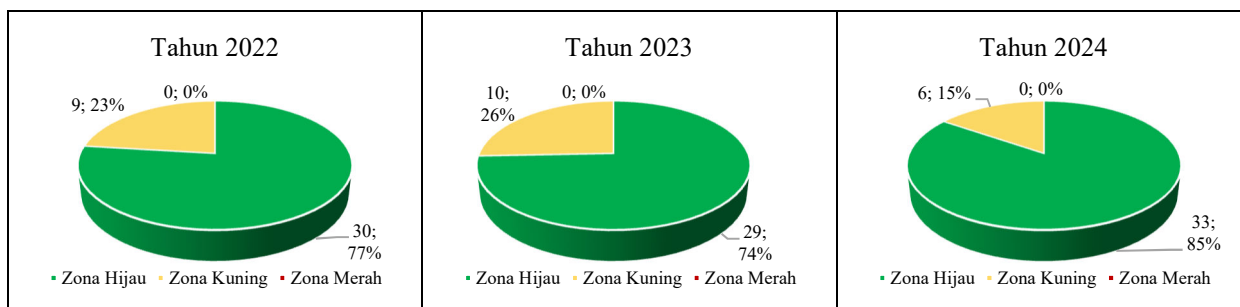
Fungsi pengawasan Ombudsman memiliki kontribusi vital dalam memastikan hak masyarakat untuk memperoleh layanan yang transparan, adil, dan akuntabel. Implementasi mandat ini diwujudkan melalui dua instrumen utama, yakni penerbitan Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Opini P4) dan penanganan laporan atau pengaduan masyarakat. Kedua instrumen ini tidak hanya menjadi sarana pengawasan, tetapi juga indikator efektivitas program Ombudsman dalam memperkuat tata kelola pelayanan publik.



Gambar 1. Grafik Persentase Hasil Opini P4 Tahun 2022-2024

Sumber: Hasil Analisis, 2025

Opini P4 sendiri merupakan penilaian menyeluruh yang diberikan terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah. Penilaian ini didasarkan pada kepatuhan terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan, termasuk maklumat layanan, sistem informasi, kelengkapan sarana prasarana, penyediaan fasilitas khusus, mekanisme pengelolaan pengaduan, hingga kompetensi pelaksana layanan. Melalui Opini P4, Ombudsman tidak hanya mengukur kinerja, melainkan juga mendorong pencegahan maladministrasi dengan memperkuat pemenuhan standar layanan dan peningkatan kualitas institusional.



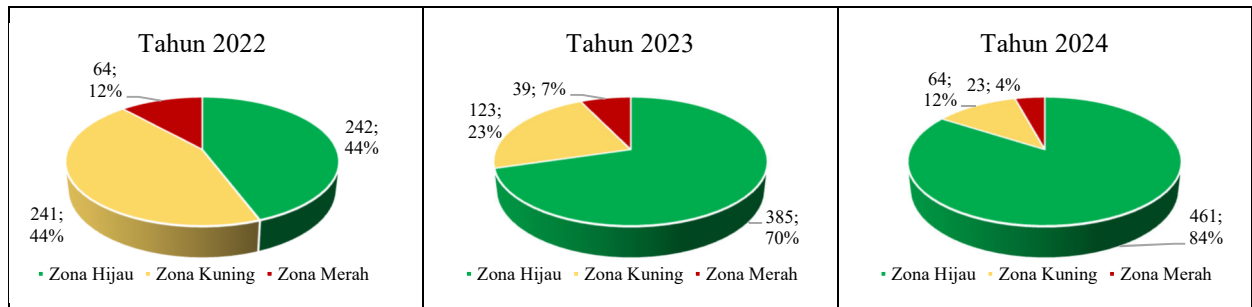
Gambar 2. Grafik Persentase Hasil Opini P4 Tahun 2022-2024 pada Kementerian dan Lembaga
Sumber: Hasil Analisis, 2025

Capaian Opini P4 dalam tiga tahun terakhir menunjukkan tren yang menggembirakan. Pada tahun 2024, dari 587 entitas yang dinilai, sebanyak 494 (84 persen) berhasil masuk dalam kategori zona hijau, 70 (12 persen) berada pada zona kuning, dan hanya 23 (4 persen) yang berada di zona merah (Ombudsman RI, 2024). Angka ini memperlihatkan perbaikan signifikan dibanding tahun sebelumnya. Pada 2023, dari total 586 entitas, hanya 414 (70 persen) yang berada di zona hijau, sementara 133 (23 persen) di zona kuning, dan 39 (7 persen) masih berada di zona merah (Ombudsman RI, 2023b). Perbaikan tren ini semakin jelas bila dibandingkan dengan tahun 2022, ketika dari jumlah yang sama (586 entitas), hanya 272 (46 persen) yang masuk zona hijau, sementara 250 (43 persen) berada di zona kuning, dan 64 (10,92 persen) masih di zona merah.

Peningkatan kualitas Opini P4 tidak hanya terlihat secara kuantitatif, melainkan juga merata di berbagai level pemerintahan, baik kementerian/lembaga di tingkat pusat maupun pemerintah provinsi, kota, dan kabupaten. Temuan ini menegaskan bahwa fungsi pengawasan Ombudsman, meski tidak dilengkapi kewenangan pemaksa, mampu memberikan dorongan nyata terhadap transformasi penyelenggaraan pelayanan publik menuju arah yang lebih baik.

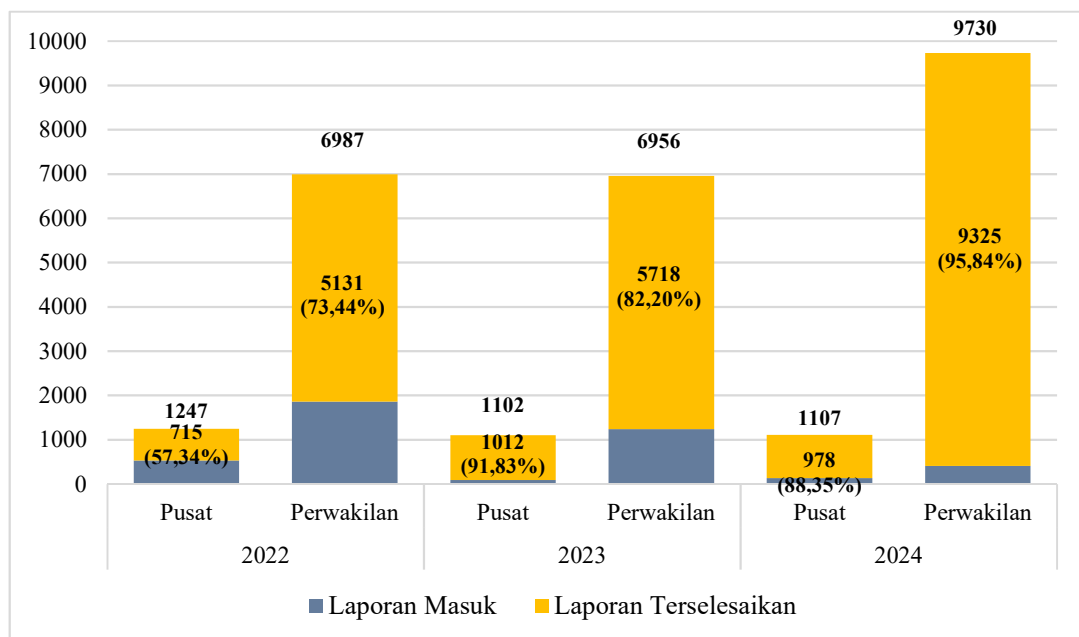
Efektivitas Ombudsman RI dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik jika dilihat dari capaian Opini P4 setiap tahunnya dapat disimpulkan sudah cukup baik. Meskipun kualitas penyelenggara layanan publik membaik, penyelesaian aduan masyarakat belum berbasis prioritas akibat keterbatasan anggaran. Oleh karena itu, penetapan prioritas pengawasan menjadi penting agar Ombudsman dapat bekerja lebih optimal, efektif, dan efisien sesuai kapasitas dan sumber daya yang tersedia.

Kualitas pelayanan publik selain diukur dari opini P4, juga dilihat dari sisi aduan masyarakat. Hal ini menjadikan penyelesaian aduan/masyarakat terkait maladministrasi pelayanan publik menjadi salah satu yang prioritas dalam pembangunan nasional. Masyarakat berhak untuk mengadukan ke lembaga pengawas jika ada indikasi maladministrasi dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah.



Gambar 3. Grafik Persentase Hasil Opini P4 Tahun 2022-2024 pada Pemerintah Provinsi, Kabupaten, dan Kota
Sumber: Hasil Analisis, 2025

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI pasal 7 mengamanatkan bahwa Ombudsman RI memiliki tugas dalam menerima, melakukan pemeriksaan, menindaklanjuti, dan melakukan laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI Selain itu, Ombudsman RI juga berwenang meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor atau pihak lain mengenai laporan yang disampaikan. Ombudsman RI juga memiliki wewenang untuk memeriksa keputusan, meminta klarifikasi, melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor dan pihak lain serta dapat membuat rekomendasi yang dapat dipublikasikan kepada publik.



Gambar 4. Grafik Jumlah Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Masuk dan Terselesaikan Tahun 2022-2024
Sumber: Hasil Analisis, 2025

Dalam praktiknya, penyelesaian laporan atau pengaduan masyarakat dilakukan oleh Ombudsman RI baik di tingkat pusat maupun perwakilan daerah, sesuai dengan kewenangan masing-masing berdasarkan wilayah terlapor. Hal ini sejalan dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, yang memberikan dasar hukum bagi pendirian perwakilan Ombudsman di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota.

Dari sisi efektivitas, kinerja Ombudsman RI dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dapat dinilai cukup baik jika dilihat dari capaian penyelesaian laporan setiap tahunnya. Tren positif ini terlihat dari meningkatnya jumlah sekaligus persentase laporan yang berhasil diselesaikan dibandingkan dengan laporan yang diterima.

Selama tiga tahun terakhir (2022–2024), persentase penyelesaian laporan terus mengalami

peningkatan. Pada tahun 2024, Ombudsman RI berhasil menyelesaikan 10.303 laporan, atau sekitar 95,07 persen dari total 10.837 laporan yang masuk. Angka ini lebih tinggi dibandingkan capaian tahun 2023, ketika jumlah laporan yang diselesaikan mencapai 6.730 laporan (83,52 persen dari 8.058 laporan yang masuk). Peningkatan serupa juga terlihat dibandingkan tahun 2022, di mana Ombudsman menyelesaikan 5.864 laporan atau sekitar 71 persen dari 8.234 laporan yang diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa upaya Ombudsman RI dalam menindaklanjuti dugaan maladministrasi menunjukkan hasil yang semakin baik dari tahun ke tahun.

Namun demikian, keterbatasan anggaran dan sumber daya yang tersedia menuntut Ombudsman untuk lebih cermat dalam menentukan prioritas penanganan aduan. Analisis atas substansi aduan yang paling sering diajukan masyarakat menjadi sangat penting. Langkah ini bisa dilakukan melalui pendekatan *big data* maupun secara manual dengan mengolah laporan dari instansi pemerintah. Efektivitas penentuan prioritas akan semakin tinggi apabila hasil analisis tersebut selaras dengan pola aduan yang selama ini diterima Ombudsman dari masyarakat.

Analisis Top Issues Substansi Aduan Masyarakat Terkait Pelayanan Publik Berbasis Laporan ke Ombudsman

Pelayanan publik berkaitan dengan prinsip *good governance* dalam memenuhi hak-hak masyarakat yang berhubungan dengan kesejahteraan. Dalam cakupan yang lebih luas, penerapan tata kelola pelayanan publik yang efektif dapat memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan kondisi ekonomi, serta menghindari krisis dan kegagalan serupa di masa depan. Ombudsman RI merupakan salah satu lembaga negara yang memiliki tugas untuk melakukan pengawasan pelayanan publik. Hal ini tertuang dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI yang mendefinisikan Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk BUMN, BUMD, BHMN, serta badan swasta/perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang dananya bersumber dari APBN/APBD.

Dalam rangka mendorong *good governance*, Ombudsman memiliki peran yang berkaitan erat dengan komitmen pejabat publik dalam pemerintahan, kepemimpinan dan juga tingkat kesadaran publik. Hal ini sejalan dengan tugas Ombudsman RI untuk menerima, melakukan pemeriksaan serta menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman RI. Laporan pengaduan pelayanan publik yang disampaikan kepada Ombudsman mencakup berbagai jenis keluhan. Dalam kurun waktu 2021-2023, Ombudsman telah menerima total laporan pengaduan dari masyarakat berjumlah 55.844 laporan dengan rincian pada tahun 2021 sejumlah 7.186 laporan, tahun 2022 sejumlah 22.197 laporan, dan tahun 2023 sebanyak 26.461 laporan.

Tabel 1. Laporan Masyarakat berdasarkan Substansi Pengaduan (Tahun 2021-2023)

No	Tahun 2021		Tahun 2022		Tahun 2023	
	Substansi Laporan	Jumlah (laporan)	Substansi Laporan	Jumlah (laporan)	Substansi Laporan	Jumlah (laporan)
1.	Agraria	1.228	Agraria	1.301	Agraria	1.190
2.	Kepegawaian	876	Kepegawaian	827	Kepegawaian	955
3.	Kepolisian	681	Pendidikan	764	Pendidikan	743
4.	Pendidikan	547	Kepolisian	678	Kepolisian	679
5.	Perdesaan	428	Perdesaan	553	Perdesaan	589

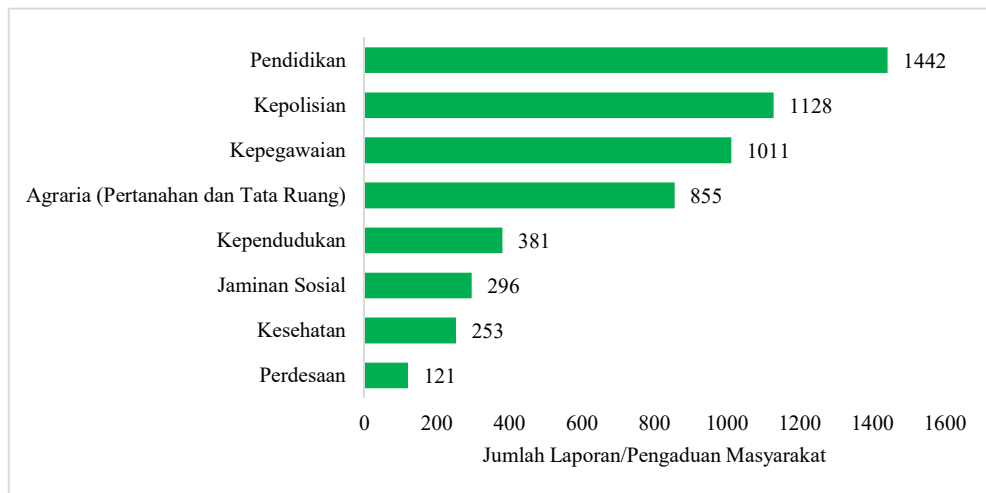
Sumber:(Ombudsman RI, 2025; Pambudi & Hidayat, 2022)

Dalam 3 (tiga) tahun terakhir berdasarkan laporan tahunan Ombudsman RI, sejak tahun 2021 laporan mengenai agraria yang mencakup pertanahan dan tata ruang masih menjadi substansi dengan pengaduan tertinggi yaitu sejumlah 1.228 laporan pada tahun 2021, sejumlah 1.301 laporan pada tahun 2022, dan 1.190 laporan di tahun 2023. Isu selanjutnya yang masih mendominasi pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik adalah substansi kepegawaian dengan jumlah laporan sebanyak 876 pada tahun 2021, sejumlah 827 laporan pada tahun 2022, dan 955 laporan di tahun 2023. Tren laporan pengaduan masyarakat terkait pendidikan dan kepolisian juga masih banyak disampaikan kepada Ombudsman dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun.

Analisis *Top Issues* Substansi Aduan Masyarakat Terkait Maladministrasi Pelayanan Publik Berbasis *Big Data*

Pelayanan publik adalah layanan yang diberikan oleh negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pengawasan dalam administrasi publik harus dilakukan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan dan peran serta masyarakat itu sendiri, meningkatkan persaingan antar-instansi dengan menjaga sikap pelayanan, dan menjamin keterbukaan yang bertanggungjawab (Izzati, 2020). Negara telah menetapkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai kebijakan dan acuan bagi seluruh instansi pelayanan publik dalam menyelenggarakan layanan yang berkualitas. Keberadaan lembaga pengawas menjadi salah satu opsi masyarakat untuk melakukan *check and balances* terkait pelayanan publik. Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelayanan publik mempunyai tekad untuk mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana tujuan berbangsa dan bernegara dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 (Ishak, 2022). Peran Ombudsman dalam mendorong *good governance* berkaitan erat dengan komitmen pejabat publik dalam pemerintahan, kepemimpinan, dan juga tingkat kesadaran publik (OECD, 2024; Widyawati, 2024).

Penyajian hasil analisis dalam perspektif *big data* dengan memanfaatkan *Intelligence Media Analytics (IMA)* bertujuan untuk mengetahui isu-isu pelayanan publik yang telah dilaporkan atau diselesaikan Ombudsman sebagai bahan masukan dalam perencanaan pembangunan terkait pengawasan pelayanan publik. Analisis pemberitaan media mengenai pelayanan publik difokuskan untuk menangkap isu pengaduan masyarakat pada media *online* dan cetak. Berdasarkan hasil penelusuran pemberitaan media terkait topik Ombudsman selama rentang waktu 1 Januari 2021 hingga 30 September 2024, laporan pengaduan masyarakat tertinggi adalah mengenai substansi pendidikan, kemudian diikuti substansi kepolisian, kepegawaian, dan agraria (pertanahan dan tata ruang).



Gambar 5. Laporan Masyarakat berdasarkan Substansi Pengaduan
Tahun 2021 – Triwulan III 2024
Sumber: IMA, 2025 (diolah)

Pengawasan yang dilakukan Ombudsman tidak hanya reaktif terhadap pengaduan masyarakat, tetapi juga proaktif melalui investigasi di lapangan. Isu-isu terkini terkait persoalan pelayanan publik perlu dianalisis dalam konteks menyajikan informasi sebagai prioritas pengawasan dalam perencanaan pembangunan. Penyelesaian laporan/aduan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat dikatakan sebagai *core business* Ombudsman RI, baik dipusat maupun perwakilan. Standar pelayanan publik yang telah dibuat dan ditetapkan tidak menjamin bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memiliki kualitas yang baik. Oleh karena itu, pengelolaan pengaduan yang baik dan efektif menjadi hal penting dalam rangka membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat selaku pengguna layanan untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Tabel 2. Isu Laporan/Pengaduan Masyarakat dalam Pemberitaan IMA

Substansi Pengaduan	Laporan/Pengaduan Masyarakat
Pendidikan	1. Pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), berupa hasil pengumuman PPDB tidak transparan, implementasi Peraturan Daerah (Perda) terkait petunjuk teknis (juknis) dan petunjuk pelaksanaan (juklak) PPDB, kecurangan prosedur, berkas persyaratan dan mekanisme pendaftaran, pungutan, kecurangan panitia, wilayah zonasi, kurangnya informasi dan sosialisasi, sistem aplikasi PPDB, perubahan skor, praktik cuci rapor atau mengganti nilai rapor untuk menaikkan <i>prestige</i> sekolah, diskriminasi jalur prestasi bagi agama tertentu, penambahan rombongan belajar (rombel), praktik siswa titipan, dan penanganan pengaduan yang kurang baik; 2. Maladministrasi konflik kepentingan, seperti penyalahgunaan wewenang, korupsi, dan tidak kompetennya pejabat/kepala sekolah; 3. Tindakan represif terhadap kebebasan akademik.
Kepolisian	1. Penundaan berlari atas pelaksanaan eksekusi putusan pengadilan; 2. Kepolisian tidak bertanggungjawab dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai amanat Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia terkait kejadian kekerasan dan tindakan kriminal yang terus berulang-ulang dialami oleh masyarakat; 3. Pelanggaran prosedur oleh aparat kepolisian terkait tindakan pengusiran paksa sewenang-wenang yang melanggar hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM).
Kepegawaian	1. Maladministrasi pada proses seleksi Calon Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) terutama untuk posisi bidan dan guru honorer (misalnya Kepala Dinas Pendidikan menerima suap rekrutmen PPPK guru, kebijakan nasional yang menggunakan SKTT sebagai syarat tambahan tidak diterapkan secara merata di seluruh daerah); 2. Budaya titipan dalam seleksi CASN maupun dalam janji-janji kampanye pejabat daerah menjelang Pilkada; 3. Penundaan CASN hingga pemilihan kepala daerah atau pilkada serentak selesai karena dikhawatirkan CASN yang berdekatan dengan pilkada dijadikan komoditas politik; 4. Penunggakan gaji tenaga kerja honorer di Pemerintah Daerah; 5. Pemberhentian jabatan karena maladministrasi tidak melaksanakan kewajiban hukum dari para pejabat.

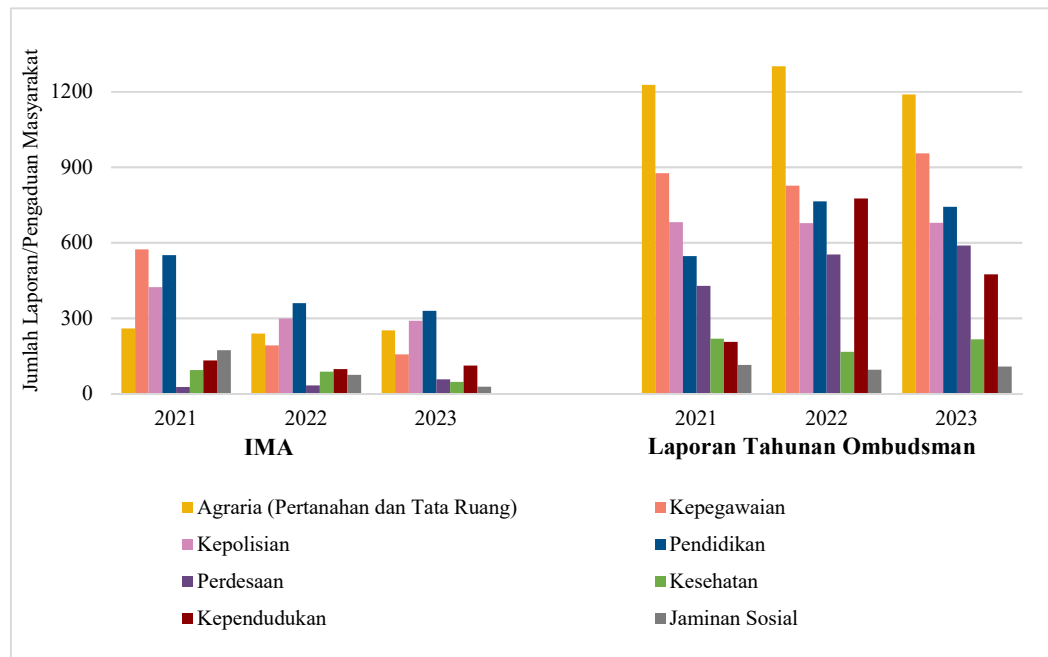
Sumber: IMA, 2025 (diolah)

Analisis *gap* informasi berbasis laporan masyarakat dan *big data* sebagai basis pemodelan prioritas pengawasan maladministrasi

Pelayanan publik berkualitas menjadi fondasi *good governance*. Ombudsman berperan strategis memastikan layanan efektif, efisien, dan sesuai regulasi. Namun, dalam praktiknya, Ombudsman lebih dikenal sebagai penyelesai pengaduan daripada lembaga pengawasan preventif, sehingga peran pencegahan maladministrasi belum optimal dalam mendukung kesejahteraan masyarakat.

Keterbatasan ruang gerak dalam melakukan investigasi menuntut adanya responsivitas dari penyelenggara pelayanan publik dan lembaga pengawas, baik di pusat maupun daerah, dalam mengidentifikasi sekaligus menyelesaikan persoalan yang muncul. Sebagai lembaga pengawas eksternal, Ombudsman RI dituntut untuk sigap dan adaptif, menggunakan beragam metode serta pendekatan agar pengawasan tetap relevan dengan situasi yang berkembang. Memasuki era digital, pemanfaatan *big data analytics* membuka peluang baru dalam memperkaya proses analisis, misalnya dengan menelaah pola pemberitaan dari berbagai sumber informasi. Ketika data hasil pengaduan masyarakat dikombinasikan dengan temuan *big data*, maka akan terbentuk gambaran

yang lebih komprehensif. Hasil analisis tersebut dapat dijadikan dasar dalam menentukan prioritas pengawasan, khususnya pada substansi atau sektor pelayanan publik yang paling rawan terhadap risiko maladministrasi.



Gambar 6. Jumlah Pengaduan Masyarakat berbasis Laporan Tahunan Ombudsman dan *Big Data*

Sumber: Hasil Analisis, 2025

Berdasarkan Gambar 6, terdapat perbedaan urutan prioritas antara laporan masyarakat dan big data. Pada laporan tahunan Ombudsman, substansi agraria menempati posisi tertinggi selama 2021–2023. Namun, dalam analisis *big data* periode 2021–Triwulan III 2024, substansi pendidikan justru menunjukkan intensitas pemberitaan tertinggi. Perbedaan ini mengindikasikan adanya gap persepsi antara isu yang secara formal dilaporkan kepada Ombudsman dan isu yang berkembang dalam ruang publik digital. Tanpa ini, belum ada “gap”.

Penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (*external complaint handling*) menjadi salah satu sumber utama dalam mendeteksi permasalahan di sektor pelayanan publik. Laporan pengaduan pelayanan publik yang disampaikan kepada Ombudsman mencakup berbagai jenis keluhan terkait pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah atau lembaga publik lainnya. Hasil analisis berbasis laporan masyarakat dan *big data* menunjukkan kecenderungan yang selaras (agraria, kepegawaian, kepolisian, dan pendidikan) dalam mengidentifikasi substansi pengaduan di berbagai sektor pelayanan publik. Laporan masyarakat disampaikan melalui berbagai kanal pengaduan, seperti Penerimaan Verifikasi Laporan (PVL) *On the Spot*, datang langsung ke Ombudsman, surat, *whatsapp*, e-mail, telepon, media sosial, dan lain-lain. Sementara itu, analisis *big data* yang mencakup sentimen publik dan pola interaksi digital memperkuat temuan dari laporan masyarakat. Kedua pendekatan ini menunjukkan pola yang serupa dalam hal jenis substansi pengaduan dengan maladministrasi tertinggi, yaitu agraria (pertanahan dan tata ruang), kepegawaian, kepolisian, dan pendidikan.

Keselarasan antara kedua sumber data ini menunjukkan bahwa kombinasi laporan masyarakat dan *big data* dapat dijadikan sebagai dasar dalam pemodelan prioritas pengawasan maladministrasi. Dengan hasil yang konsisten, pendekatan ini dapat digunakan sebagai rekomendasi strategis bagi Ombudsman RI dan lembaga pengawas lainnya dalam menentukan prioritas pengawasan, merancang kebijakan pencegahan, dan meningkatkan efektivitas tindak lanjut terhadap laporan/pengaduan masyarakat. Hasil analisis ini juga mendukung penguatan mekanisme pengawasan preventif berbasis data dan *evidence-based policy* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

SIMPULAN

Meski kualitas penyelenggara layanan publik menunjukkan perbaikan melalui peningkatan jumlah instansi yang memperoleh penilaian memuaskan dalam Opini Pengawasan, penyelesaian aduan masyarakat masih menghadapi kendala. Hambatan utamanya terletak pada keterbatasan anggaran sehingga proses penyelesaian belum sepenuhnya berbasis prioritas. Oleh sebab itu, penentuan skala prioritas pengawasan menjadi sangat penting agar kinerja Ombudsman dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan terarah.

Penelitian ini berusaha memetakan isu-isu utama yang muncul dari aduan masyarakat terkait pelayanan publik melalui dua pendekatan, yakni analisis manual berbasis data instansi dan pemanfaatan *big data*. Novelty penelitian ini terletak pada integrasi data aduan Ombudsman dan *big data* (IMA), penggunaan pendekatan komparatif analitik, serta pengembangan prioritasasi pengawasan berbasis *evidence*. Pendekatan ini menggeser metode konvensional menjadi lebih adaptif, responsif, dan mendukung pengambilan keputusan pengawasan maladministrasi secara lebih cepat, objektif, dan berbasis data. Berdasarkan laporan tahunan Ombudsman, terdapat empat substansi dengan aduan terbanyak: agraria (pertanahan dan tata ruang), kepegawaian, pendidikan, serta kepolisian. Berbasis hasil analisis, temuan utama dari penelitian ini antara lain:

1. Aduan masyarakat paling banyak terfokus pada empat substansi utama: agraria, kepegawaian, pendidikan, dan kepolisian. Tingginya jumlah aduan masyarakat menunjukkan urgensi penetapan prioritas pengawasan agar lebih tepat sasaran
2. Mekanisme penyelesaian aduan masih cenderung reaktif dan belum sepenuhnya berbasis prioritas karena keterbatasan anggaran. Keterbatasan anggaran menuntut penggunaan model berbasis data untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan.
3. Regulasi yang ada belum sepenuhnya menegaskan peran Ombudsman sebagai lembaga pengawas yang memiliki otoritas jelas, sehingga sering terjadi tumpang tindih dengan instansi lain. Tumpang tindih regulasi menyebabkan pelemahan efektivitas pengawasan, sehingga diperlukan penguatan kelembagaan dan kejelasan kewenangan.

Kesimpulan ini sekaligus diperkuat dengan hasil analisis *big data* menggunakan *Intelligence Media Analytics* (IMA), yang menunjukkan kesamaan pola pada empat sektor tersebut. Berdasarkan temuan tersebut, terdapat tiga rekomendasi penting:

1. Menetapkan fokus pengawasan jangka menengah pada empat substansi utama agar lebih tepat sasaran. Fokus pengawasan jangka menengah diarahkan pada sektor agraria, kepegawaian, pendidikan, dan kepolisian, mengingat tingginya intensitas aduan pada sektor tersebut.
2. Merevisi regulasi Ombudsman untuk mempertegas kewenangan pengawasan, bukan hanya penyelesaian aduan.
3. Mengembangkan sistem pengawasan partisipatif berbasis *big data* yang melibatkan masyarakat dan media untuk mendeteksi maladministrasi secara lebih dini.

Untuk mencapai tujuan itu, regulasi yang menaungi Ombudsman, yakni Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, memang perlu diperkuat atau direvisi. Ombudsman seharusnya tidak hanya dipandang sebagai lembaga penyelesai aduan masyarakat, melainkan sebagai lembaga pengawas yang memiliki otoritas jelas sehingga keberadaannya tidak tumpang tindih dengan instansi lain. Rekomendasi pengawasan juga idealnya mulai dijalankan di tingkat perwakilan daerah agar penyelesaian aduan tidak sekadar bersifat reaktif, melainkan juga mengarah pada pencegahan maladministrasi yang berulang.

Di era modern, kecepatan dalam menentukan prioritas pengawasan menjadi tuntutan yang tidak terelakkan. Masyarakat kini semakin kritis dan aktif mengawasi jalannya pelayanan publik, sementara pemerintah dituntut untuk merespons permasalahan maladministrasi dengan cara yang transparan dan akuntabel. Pemanfaatan hasil analitik *big data* dapat menjadi dasar penentuan prioritas pengawasan yang lebih tepat sasaran, adaptif terhadap dinamika isu pelayanan publik, serta didukung oleh data historis maupun tren terkini. Integrasi sistem data antara Ombudsman dan Kementerian PPN/Bappenas dapat membuka ruang bagi identifikasi pola maladministrasi secara *real-time*.

Dengan demikian, kesesuaian temuan manual dan *big data* memperlihatkan urgensi pemanfaatan pendekatan berbasis bukti sebagai fondasi pengawasan pelayanan publik ke depan. Pemanfaatan *big data* tidak hanya berimplikasi pada efisiensi dalam mendeteksi dan mencegah penyimpangan, tetapi juga membuka jalan bagi terbentuknya tata pemerintahan yang lebih adaptif terhadap perubahan, serta lebih peka terhadap kebutuhan masyarakat. Ke depan, pengawasan partisipatif yang melibatkan masyarakat dan media menjadi penting untuk memastikan transparansi, meningkatkan akuntabilitas, serta mendorong terbangunnya pelayanan publik yang lebih responsif dan berkeadilan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, T. (2017, February 21). *Implementasi Big Data untuk Perumusan Kebijakan Publik*. <https://www.bappenas.go.id/id/berita/implementasi-big-data-untuk-perumusan-kebijakan-publik>
- Agustina, E. (2019). Peran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Penyelesaian Maladministrasi di Indonesia. *Rechtsregel : Jurnal Ilmu Hukum*, 1(2). <https://doi.org/10.32493/rjih.v1i2.2221>
- Amalia, N., Muhammad, H., & Anwar, M. (2025). Peran Ombudsman Republik Indonesia dalam Pencegahan Maladministrasi Pada Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 6(1), 15. <https://doi.org/10.47134/villages.v6i1.195>
- Ambala, S. (2024). Common Features in the System of Ombudsman in Various Countries: A Comparative Study. *Global Journal for Research Analysis*, 4(1).
- Bovens, M., Goodin, R., & Schillemans, T. (2014). *The Oxford Handbook Public Accountability*. Oxford University Press.
- Boyd, D., & Crawford, K. (2012). Critical questions for big data: Provocations for a cultural, technological, and scholarly phenomenon. *Information Communication and Society*, 15(5), 662–679. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2012.678878>
- Chen, M., Mao, S., & Liu, Y. (2014). Big data: A survey. *Mobile Networks and Applications*, 19(2), 171–209. <https://doi.org/10.1007/s11036-013-0489-0>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (Edisi ke-5)* (5th ed.). SAGE Publications.
- Danish, M. H., & Nawaz, S. M. N. (2022). Does institutional trust and governance matter for multidimensional well-being? Insights from Pakistan. *World Development Perspectives*, 25, 100369. <https://doi.org/10.1016/J.WDP.2021.100369>
- Dewi, D. S., & Tobing, T. N. W. (2021). Optimizing the Delivery of Public Services in a Period of Change Against COVID-19 in Indonesia (Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Masa Perubahan Melawan COVID-19 di Indonesia). *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 5(1), 210. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v5i1.362>
- Gadlin, H. (2000). The Ombudsman: What's in a Name? *Negotiation Journal*, 16(1), 37–48. <https://doi.org/10.1111/j.1571-9979.2000.tb00201.x>
- Hapsoro, N. A., & Bangun, K. (2020). Perkembangan Pembangunan Berkelanjutan Dilihat Dari Aspek Ekonomi Di Indonesia. *Lakar: Jurnal Arsitektur*, 3(2), 88. <https://doi.org/10.30998/lja.v3i2.7046>
- Ishak, N. (2022). Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia. *Mulawarman Law Review*, 7(1), 71–88. <https://doi.org/10.30872/mulrev.v7i1.834>
- Ismail, N., Safriani, A., & Asmar, A. R. (2024). The Effectiveness of The Indonesian Ombudsman in Managing The Administration during The Covid-19 Pandemic. *Alauddin Law Development Journal*, 6(1), 126–131. <https://doi.org/10.24252/aldev.v6i1.22414>
- Izzati, N. F. (2020). Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia. *SASI*, 26(2), 176–187. <https://doi.org/10.47268/sasi.v26i2.235>
- Koeswayo, P. S., Handoyo, S., & Abdul Hasyir, D. (2024). Investigating the Relationship between Public Governance and the Corruption Perception Index. *Cogent Social Sciences*, 10(1), 1–35. <https://doi.org/10.1080/23311886.2024.2342513>
- Kumar, Ashok Praveenakumar, S. G. (2025). *Research Methodology*. Click Publishing. www.authorsclick.com

- OECD. (2024). *Business Ombudsman Institutions in Eastern Europe and Central Asia: New Trends and Good Practices*.
- Ombudsman RI. (2021). *Executive Summary of Public Service Standards Compliance Assessment 2021 (Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021)*.
- Ombudsman RI. (2025). Annual Report of The Ombudsman RI 2024. In *AIMS Materials Science* (Vol. 12, Issue 1). Ombudsman Republik Indonesia. <https://doi.org/10.3934/materci.2025004>
- Pambudi, A. S. (2024a). Analisis Substansi Pengaduan Masyarakat dan Popularitas Kelembagaan Pengawasan Eksternal Pelayanan Publik di Daerah. *Jurnal Litbang Sukowati : Media Penelitian Dan Pengembangan*, 8(1), 148–164. <https://doi.org/10.32630/sukowati.v8i1.477>
- Pambudi, A. S. (2024b). Analysis of The Substance of Public Complaints and The Popularity of Public Service External Monitoring Institutions in The Region. *Jurnal Litbang Sukowati : Media Penelitian Dan Pengembangan: Media Penelitian Dan Pengembangan*, 8(1), 148–164. <https://doi.org/10.32630/SUKOWATI.V8I1.477>
- Pambudi, A. S., & Hidayat, R. (2022). Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik dalam Prioritas Nasional. *Bappenas Working Papers*, 5(2), 270–289. <https://doi.org/10.47266/bwp.v5i2.131>
- Pambudi, A. S., Putri, I. A. S., Agnelia, D. P., & Yudho, Mu. R. B. (2025). Priority Analysis of Big Data-Based Public Service Maladministration Supervision. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 16(1), 115–136. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.62870/jap.v16i1.31700>
- Pattberg, P., & Widerberg, O. (2016). Transnational multistakeholder partnerships for sustainable development: Conditions for success. *Ambio*, 45(1), 42–51. <https://doi.org/10.1007/S13280-015-0684-2/TABLES/1>
- Solihin, O. (2021). Implementasi big data pada sosial media sebagai strategi komunikasi krisis pemerintah. *Common: Jurnal Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Unikom*, 5(1), 56–66. <https://doi.org/10.34010/COMMON.V5I1.5123>
- Toba, H. (2015). Big Data: Menuju Evolusi Era Informasi Selanjutnya. *The 3rd Seminar Teknik Informatika Dan Sistem Informasi (SETISI)*, 1–6.
- Widyawati, C. S. (2024). Ombudsman dan Prinsip Venice: Penghormatan, Perlindungan dan Pemajuan Hak Asasi Manusia. *Jurnal Inovasi Global*, 2(9), 1217–1233. <https://doi.org/10.58344/jig.v2i9.157>
- Zuegel, K., Quintana, C., & Lannuzzi, M. (2018). *The Role of Ombudsman Institutions in Open Government* (No. 29; OECD Working Papers on Public Governance). <https://doi.org/10.1787/7353965f-en>