

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS SERVQUAL PADA PENANGANAN LAPORAN MASYARAKAT OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Hapsari Dian Sylvatri¹, Susilowati^{2}, Lintang Edityastono³, Rahmadi Indra Tektona⁴*

^{1,2,3} *Departemen Bisnis dan Hospitality, Fakultas Vokasi, Universitas Brawijaya, Malang, Indonesia*

⁴ *Ombudsman Republik Indonesia, Jakarta, Indonesia*

Email: hapsari.dian@ub.ac.id1; sussy_1405@ub.ac.id2; lintang.edit@ub.ac.id3; rahmadiindrat@ombudsman.go.id4*

Abstract: The quality of public services delivered by external oversight institutions such as the Ombudsman of the Republic of Indonesia (ORI) is a key indicator of governmental accountability and effectiveness. This study analyzes the quality of public service in handling public complaints at ORI using the SERVQUAL approach, covering five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research employed a descriptive qualitative approach with a collaborative case study strategy between researchers from Universitas Brawijaya and the Ombudsman of the Republic of Indonesia. Data were collected through in-depth interviews with 15 informants (complainants, Ombudsman assistants, and unit heads), observation of complaint-handling processes, and a documentation study of 60 complaint files from 2024–2025. Data were analyzed using thematic analysis assisted by NVivo 12 and validated through source triangulation. The findings show that the assurance and reliability dimensions received the most positive perception, while the tangibles and responsiveness dimensions require strengthening, particularly regarding the accessibility of digital reporting channels and initial response speed. The gap between community expectations and perceptions was most prominent on the responsiveness dimension. This study recommends strategies to improve by integrating digital channels, standardizing response timelines, and strengthening progress communication to complainants to enhance public trust in ORI.

Keywords: SERVQUAL; Public Service Quality; Ombudsman of the Republic of Indonesia; Public Complaints; Collaboration

Abstrak: Kualitas pelayanan publik pada lembaga pengawas eksternal, seperti Ombudsman Republik Indonesia (ORI), menjadi indikator kunci akuntabilitas dan efektivitas tata kelola pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dalam penanganan laporan masyarakat pada ORI menggunakan pendekatan SERVQUAL yang mencakup lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan strategi studi kasus kolaboratif antara peneliti dari Universitas Brawijaya dan Ombudsman Republik Indonesia. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap 15 informan (pelapor, asisten Ombudsman, dan pimpinan unit), observasi proses penanganan laporan, serta studi dokumentasi terhadap 60 berkas laporan pada periode 2024–2025. Analisis data menggunakan teknik thematic analysis berbantuan NVivo 12 dengan validasi triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan dimensi assurance dan reliability memperoleh persepsi paling positif, sementara dimensi tangibles dan responsiveness memerlukan penguatan, terutama terkait aksesibilitas kanal pelaporan digital dan kecepatan respons awal. Kesenjangan (gap) antara ekspektasi dan persepsi masyarakat paling menonjol pada dimensi responsiveness. Penelitian ini merekomendasikan strategi peningkatan berbasis integrasi kanal digital, standarisasi timeline respons, dan penguatan komunikasi progres kepada pelapor untuk memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap ORI.

Kata Kunci: SERVQUAL; Kualitas Pelayanan Publik; Ombudsman Republik Indonesia; Laporan Masyarakat; Kolaborasi

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dalam mewujudkan tata kelola yang baik (good governance). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah menempatkan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan berkualitas sebagai hak konstitusional setiap warga negara. Namun,

praktik pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan struktural, mulai dari maladministrasi, birokrasi yang berbelit-belit, hingga rendahnya akuntabilitas penyelenggara layanan (Dwiyanto, 2020). Situasi ini memperkuat urgensi peran Ombudsman Republik Indonesia (ORI) sebagai lembaga pengawas eksternal yang menerima, memeriksa, dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi.

Ombudsman RI dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 dengan mandat untuk menjamin penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan akuntabel. Sebagai lembaga yang bertugas menangani laporan masyarakat, ORI sendiri secara paradoks juga merupakan penyelenggara layanan publik yang harus dievaluasi kualitas pelayanannya. Setiap tahun ORI menerima ribuan laporan masyarakat, dengan variasi respons yang bergantung pada tingkat kesiapan sistem, kompetensi asisten Ombudsman, serta tingkat kolaborasi dengan instansi terlapor. Menurut Sari, Ismowati, Sukmawati, dan Arma (2022), efektivitas pengawasan Ombudsman sangat ditentukan oleh kualitas interaksi dengan pelapor, mulai dari tahap pengaduan hingga tindak lanjut rekomendasi.

Studi-studi terdahulu tentang peran Ombudsman lebih banyak berfokus pada aspek hukum administrasi negara, efektivitas rekomendasi, dan mekanisme pengawasan (Solihin, 2025; Samudro, 2023). Sedikit yang mengangkat perspektif kualitas pelayanan dari sudut pandang pelapor sebagai pengguna layanan. Padahal, pengalaman pelapor dalam berinteraksi dengan ORI merupakan cermin nyata kualitas kelembagaan pengawas. Kekosongan literatur ini menjadi celah penelitian (research gap) yang penting untuk diisi guna memperkuat basis empiris pengembangan sistem pelayanan berbasis pengaduan di lembaga pengawas eksternal.

Pendekatan SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menawarkan kerangka analitis yang telah teruji untuk mengevaluasi kualitas layanan melalui lima dimensi: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Meskipun awalnya dikembangkan untuk sektor swasta, SERVQUAL telah diadaptasi secara luas untuk mengevaluasi layanan publik di berbagai institusi pemerintah, termasuk puskesmas, kantor kecamatan, dan lembaga perizinan (Aryanti & Kharisma Putra, 2026). Dalam perspektif manajemen jasa, Tjiptono dan Chandra (2019) menegaskan bahwa kualitas layanan pada dasarnya merupakan fungsi dari kesenjangan antara harapan pelanggan dan layanan yang dipersepsikan diterima, sehingga pengukuran gap menjadi instrumen diagnostik yang relevan bagi organisasi publik maupun swasta. Adaptasi SERVQUAL pada konteks lembaga pengawas eksternal seperti ORI masih relatif jarang, sehingga penelitian ini menawarkan kebaruan pada aspek objek kajian sekaligus metode kolaboratif yang digunakan.

Kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada tiga aspek: pertama, adaptasi kerangka SERVQUAL pada konteks lembaga pengawas eksternal yang belum banyak dikaji; kedua, penggunaan pendekatan kolaboratif antara akademisi (Universitas Brawijaya) dan praktisi (Ombudsman RI) yang memperkuat validitas kontekstual temuan; ketiga, penggabungan perspektif pelapor, asisten Ombudsman, dan pimpinan unit sebagai triangulasi sumber. Penelitian ini bertujuan untuk (1) menganalisis kualitas pelayanan penanganan laporan masyarakat pada Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan lima dimensi SERVQUAL; (2) mengidentifikasi kesenjangan (gap) antara ekspektasi dan persepsi masyarakat sebagai pelapor; dan (3) merumuskan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan berbasis pengaduan. Kontribusi penelitian diarahkan pada pengayaan literatur manajemen pelayanan publik sekaligus penyediaan basis empiris bagi perbaikan tata kelola penanganan laporan di lembaga pengawas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan strategi studi kasus kolaboratif (collaborative case study). Pendekatan kolaboratif dipilih karena penelitian dilaksanakan dalam kemitraan antara tim peneliti dari Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Departemen Bisnis dan Hospitality, Fakultas Vokasi, Universitas Brawijaya dengan Ombudsman Republik Indonesia sebagai mitra melalui skema Dosen Berkarya (DOKAR) tahun 2026. Kolaborasi ini memungkinkan akses ke data primer yang mendalam serta memperkuat relevansi temuan untuk pengembangan kelembagaan mitra. Lokasi penelitian adalah Kantor Pusat Ombudsman Republik Indonesia di Jakarta.

Subjek penelitian meliputi 15 informan yang dipilih dengan teknik purposive sampling, terdiri dari (a) tujuh pelapor yang telah menyelesaikan proses pelaporan pada tahun 2024–2025; (b) lima asisten Ombudsman di Kantor Pusat Jakarta yang menangani laporan; dan (c) tiga pimpinan unit yang berperan dalam pengambilan keputusan tindak lanjut. Kriteria informan pelapor adalah pelapor yang laporannya telah memperoleh keputusan akhir (baik ditindaklanjuti maupun ditutup) sehingga dapat memberikan penilaian menyeluruh terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik. Pertama, wawancara mendalam semi-terstruktur berdurasi 60–90 menit per informan yang difokuskan pada lima dimensi SERVQUAL. Kedua, observasi non-partisipan terhadap proses penerimaan laporan dan interaksi frontline pada Kantor Pusat ORI. Ketiga, studi dokumentasi terhadap 60 berkas laporan periode 2024–2025 untuk menganalisis pola kualitas layanan berdasarkan indikator objektif seperti waktu respons, kelengkapan komunikasi, dan hasil akhir laporan.

Analisis data menggunakan teknik thematic analysis dengan enam tahapan Braun dan Clarke (2006): familiarisasi data, pengkodean awal, identifikasi tema, peninjauan tema, penamaan tema, dan penyusunan laporan. Analisis dibantu oleh perangkat lunak NVivo 12 dengan kerangka coding berbasis lima dimensi SERVQUAL. Skor persepsi yang disajikan pada bagian hasil merupakan hasil kuantifikasi coding intensity kualitatif ke dalam skala 1–5 yang berfungsi semata-mata sebagai alat bantu komparasi antardimensi, bukan sebagai pengukuran statistik inferensial. Untuk menjamin keterpercayaan data, peneliti menerapkan empat kriteria Lincoln dan Guba: kredibilitas melalui triangulasi sumber dan member checking; transferabilitas melalui deskripsi tebal (thick description); dependabilitas melalui audit jejak penelitian; dan konfirmabilitas melalui refleksi peneliti yang transparan. Analisis kesenjangan (gap analysis) dilakukan dengan membandingkan pernyataan ekspektasi dan pengalaman aktual informan pelapor pada setiap dimensi.

HASIL PENELITIAN

Analisis terhadap 15 informan dan 60 berkas laporan menghasilkan temuan yang dapat diklasifikasikan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Ringkasan persepsi kualitas pelayanan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Ringkasan Persepsi Kualitas Pelayanan Berbasis SERVQUAL pada Ombudsman RI

Dimensi SERVQUAL	Indikator Utama	Skor Persepsi (1–5)	Gap dengan Ekspektasi
Tangibles	Fasilitas fisik kantor, kanal digital pelaporan, kelengkapan formulir	3,4	Menengah (-0,6)
Reliability	Konsistensi prosedur, akurasi verifikasi, ketepatan hasil pemeriksaan	4,1	Rendah (-0,3)
Responsiveness	Kecepatan respons awal, kemudahan komunikasi progres	3,2	Tinggi (-0,9)
Assurance	Kompetensi asisten, kredibilitas kelembagaan, kerahasiaan pelapor	4,3	Rendah (-0,2)
Empathy	Perhatian personal, sensitivitas terhadap konteks pelapor	3,8	Menengah (-0,5)

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Dimensi Tangibles

Dimensi tangibles pada ORI dinilai cukup memadai dari sisi fasilitas fisik kantor pusat, namun mendapatkan catatan penting pada aspek kanal digital pelaporan. Informan pelapor menyampaikan bahwa pengalaman mengakses laman pelaporan daring sering kali diwarnai oleh antarmuka yang tidak intuitif, formulir yang panjang, serta minimnya panduan berupa video atau tutorial. Skor persepsi rata-rata 3,4 mencerminkan pengalaman yang cenderung netral, di mana pelapor mengapresiasi keberadaan kanal digital, namun mengharapkan penyempurnaan pengalaman pengguna. Hasil studi dokumentasi menunjukkan bahwa sebagian berkas laporan daring memerlukan klarifikasi ulang karena isian yang tidak lengkap, yang mengindikasikan bahwa desain formulir turut memengaruhi kualitas input laporan.

Dimensi Reliability

Dimensi reliability memperoleh persepsi paling positif kedua (skor 4,1) yang menandakan bahwa masyarakat mempercayai konsistensi prosedur pemeriksaan yang dilakukan ORI. Informan pelapor menekankan bahwa meskipun prosesnya panjang, hasil pemeriksaan pada umumnya konsisten dengan bukti yang mereka serahkan. Asisten Ombudsman menjelaskan bahwa konsistensi ini merupakan hasil dari standar operasional prosedur yang telah dimatangkan selama lebih dari satu

dekade, serta dilengkapi dengan sistem review internal yang berjenjang. Gap yang rendah (-0,3) mengindikasikan bahwa ekspektasi masyarakat terhadap keandalan proses hampir terpenuhi. Aspek yang masih perlu diperkuat adalah dokumentasi berjenjang atas tahapan pemeriksaan yang dapat diakses pelapor secara mandiri untuk memperkuat transparansi.

Dimensi Responsiveness

Dimensi responsiveness merupakan dimensi dengan gap tertinggi (-0,9) sekaligus memiliki skor persepsi terendah (3,2). Informan melaporkan bahwa waktu respons awal dari saat laporan diterima hingga konfirmasi verifikasi sering kali melebihi ekspektasi dua minggu yang mereka pahami. Bahkan dalam beberapa kasus, pelapor menyampaikan bahwa mereka tidak menerima informasi progres selama berbulan-bulan tanpa alasan yang jelas. Dari sisi asisten Ombudsman, tantangan utama pada dimensi ini adalah beban kasus yang tinggi dan keterbatasan sumber daya manusia. Pimpinan unit menegaskan bahwa upaya perbaikan sedang dilakukan melalui otomatisasi notifikasi status kepada pelapor serta penyusunan standar timeline respons yang lebih rinci.

Dimensi Assurance

Dimensi assurance memperoleh persepsi paling positif (skor 4,3) yang mencerminkan tingginya kepercayaan masyarakat terhadap kompetensi dan kredibilitas ORI. Informan pelapor menyampaikan bahwa keputusan untuk melapor ke ORI didasarkan pada reputasi kelembagaan yang netral, independen, dan berpengalaman dalam menangani kasus maladministrasi. Aspek kerahasiaan identitas pelapor juga mendapat apresiasi tinggi dan menjadi faktor pendorong keberanian masyarakat untuk mengajukan laporan. Gap yang sangat rendah (-0,2) menunjukkan bahwa dimensi ini mendekati optimum dan menjadi keunggulan kompetitif kelembagaan ORI.

Dimensi Empathy

Dimensi empathy memperoleh skor 3,8 dengan gap menengah (-0,5). Informan pelapor mengapresiasi sikap asisten Ombudsman yang menghargai konteks personal pelapor, namun beberapa pelapor menyampaikan pengalaman bahwa komunikasi terasa terlalu prosedural dan kurang menunjukkan sensitivitas terhadap tingkat urgensi yang mereka rasakan. Pelapor dalam kasus terkait pelayanan darurat, misalnya pelayanan kesehatan atau administrasi kependudukan yang mendesak, merasa bahwa respons ORI tidak selalu proporsional terhadap urgensi kasus tersebut. Temuan ini konsisten dengan hasil studi dokumentasi yang menunjukkan bahwa alur penanganan laporan berjalan seragam tanpa membedakan tingkat kegawatan perkara.

PEMBAHASAN

Pola temuan pada lima dimensi SERVQUAL menunjukkan karakteristik khas lembaga pengawas eksternal. Dimensi yang bersumber dari kapasitas institusional dan kredibilitas mandat, yaitu assurance dan reliability, memperoleh persepsi paling positif, sedangkan dimensi yang bersumber dari kapasitas operasional harian, yaitu responsiveness dan tangibles digital, justru menjadi titik terlemah. Konfigurasi ini berbeda dari temuan umum pada organisasi layanan langsung seperti puskesmas atau kantor kecamatan (Aryanti & Kharismaputra, 2026), di mana tangibles fisik biasanya menjadi penentu utama dalam persepsi. Pada ORI, legitimasi dan independensi kelembagaan tampak berfungsi sebagai modal kepercayaan awal yang menutupi keterbatasan operasional, namun modal tersebut tidak bersifat permanen apabila keluhan terkait kecepatan respons terus berulang.

Kesenjangan terbesar pada dimensi responsiveness dapat dijelaskan melalui kerangka gap model Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), khususnya kesenjangan antara standar layanan yang ditetapkan organisasi dan pemahaman pengguna terhadap standar tersebut. Ekspektasi dua minggu yang dipegang pelapor tidak selalu berkorespondensi dengan tahapan formal pemeriksaan yang, secara prosedural, memang membutuhkan waktu lebih lama. Dengan demikian, persoalan responsiveness pada ORI tidak semata-mata persoalan kecepatan kerja, tetapi juga persoalan komunikasi ekspektasi. Tjiptono dan Chandra (2019) menegaskan bahwa manajemen ekspektasi merupakan komponen yang sama pentingnya dengan perbaikan proses dalam menutup gap kualitas layanan.

Pada dimensi tangibles, temuan penelitian ini menguatkan studi Kiswara (2025) yang menyoroti pentingnya digitalisasi layanan pengaduan yang tidak sekadar memindahkan proses manual ke daring, tetapi juga mendesain ulang alur pengguna. Bagi ORI, penguatan dimensi tangibles secara

digital menjadi strategis mengingat mayoritas pelapor dari kelompok milenial dan generasi Z lebih nyaman berinteraksi melalui kanal digital dibandingkan dengan tatap muka. Keterkaitan antara tangibles digital dan responsiveness juga terlihat jelas: perbaikan pada sistem pelacakan status laporan akan secara simultan memperbaiki persepsi pada kedua dimensi tersebut.

Temuan pada dimensi empathy memperkuat pandangan Diastuti dan Ayyustia (2025) bahwa peningkatan mutu pelayanan publik berbasis inovasi tidak boleh mengorbankan dimensi humanis dari layanan. Standardisasi prosedur yang menjadi kekuatan ORI pada dimensi reliability berpotensi menimbulkan efek samping berupa komunikasi yang terasa terlalu formal bagi pelapor dengan kasus yang mendesak. Ketegangan antara konsistensi prosedural dan kepekaan situasional ini merupakan dilema klasik dalam organisasi birokratis, dan penelitian ini menunjukkan bahwa mekanisme triase berbasis urgensi dapat menjadi jalan tengah yang menjaga keduanya.

Sejalan dengan Sari, Ismowati, Sukmawati, dan Arma (2022) serta Setiawan (2023), penelitian ini menegaskan bahwa efektivitas pengawasan Ombudsman sangat bergantung pada kualitas interaksi dengan pelapor sepanjang siklus penanganan laporan, bukan semata pada kualitas rekomendasi akhir. Kontribusi teoretis penelitian ini adalah demonstrasi bahwa kerangka SERVQUAL tetap relevan ketika diadaptasi pada lembaga pengawas eksternal, dengan catatan bahwa bobot antardimensi bergeser: dimensi assurance berperan sebagai pondasi kepercayaan, sementara dimensi responsiveness berperan sebagai penentu kepuasan terhadap pengalaman.

Secara kelembagaan, studi kolaboratif ini menghasilkan tiga implikasi yang saling terhubung. Pertama, penguatan kanal digital pelaporan menjadi prioritas jangka pendek karena berdampak pada dimensi tangibles dan responsiveness. Kedua, standardisasi timeline respons dan transparansi progres kepada pelapor merupakan strategi kunci untuk menutup gap responsiveness yang menjadi titik terlemah. Ketiga, pengembangan protokol triase berbasis urgensi kasus akan memperkuat dimensi empathy tanpa mengorbankan konsistensi prosedur. Model kolaborasi antara akademisi dan mitra kelembagaan sebagaimana diterapkan dalam penelitian ini terbukti menghasilkan temuan yang tidak hanya berkontribusi pada literatur, tetapi juga dapat langsung ditindaklanjuti oleh mitra.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan publik Ombudsman Republik Indonesia dalam penanganan laporan masyarakat memiliki profil yang beragam pada lima dimensi SERVQUAL. Dimensi assurance (4,3) dan reliability (4,1) memperoleh persepsi paling positif dan menjadi keunggulan kelembagaan yang bertumpu pada kredibilitas mandat, independensi, serta konsistensi prosedur pemeriksaan. Sebaliknya, dimensi responsiveness (3,2) merupakan titik yang paling memerlukan penguatan, diikuti oleh dimensi tangibles (3,4) pada aspek kanal digital dan dimensi empathy (3,8) dalam penanganan kasus yang mendesak.

Kesenjangan terbesar antara ekspektasi dan persepsi terjadi pada dimensi responsiveness (-0,9), khususnya terkait kecepatan respons awal dan komunikasi progres kepada pelapor. Analisis menunjukkan bahwa kesenjangan ini bukan semata-mata persoalan kecepatan kerja, melainkan juga persoalan manajemen ekspektasi dan keterbukaan informasi terkait status laporan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kerangka SERVQUAL dapat diadaptasi secara valid pada lembaga pengawas eksternal, dengan pergeseran bobot dimensi di mana assurance berfungsi sebagai pondasi kepercayaan dan responsiveness sebagai penentu kepuasan pengalaman pelapor.

SARAN

Bagi Ombudsman Republik Indonesia, penelitian ini merekomendasikan tiga langkah prioritas. Pertama, percepatan implementasi sistem case management terintegrasi yang memungkinkan pelapor melacak status laporan secara mandiri, disertai perancangan ulang antarmuka dan formulir pelaporan daring agar lebih ringkas dan intuitif. Kedua, standardisasi timeline respons yang dikomunikasikan secara eksplisit kepada pelapor sejak laporan diterima, dilengkapi dengan notifikasi otomatis pada setiap perubahan tahapan, sehingga ekspektasi pelapor terbentuk secara realistis. Ketiga, pengembangan protokol triase kasus berbasis tingkat urgensi agar pelapor dengan perkara mendesak memperoleh perhatian yang proporsional tanpa mengganggu konsistensi prosedur pemeriksaan.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian ke Kantor Perwakilan ORI di daerah guna menguji variasi kualitas layanan antarwilayah. Penggunaan desain longitudinal

juga direkomendasikan untuk mengukur dampak intervensi kebijakan terhadap kualitas layanan dari waktu ke waktu. Selain itu, kombinasi pendekatan kualitatif dengan survei kuantitatif berskala luas terhadap pelapor akan memperkuat generalisasi temuan sekaligus memungkinkan pengukuran gap SERVQUAL secara statistik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Brawijaya melalui skema hibah Dosen Berkarya (DOKAR) tahun 2026 yang telah mendanai penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Ombudsman Republik Indonesia atas kerja sama, kesediaan sebagai mitra riset, dan akses data yang diberikan, khususnya kepada seluruh asisten Ombudsman dan pimpinan unit yang bersedia menjadi informan. Penghargaan tulus juga disampaikan kepada seluruh pelapor yang telah berkenan berbagi pengalaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryanti, R. D., & Kharismaputra, A. P. (2026). Kualitas pelayanan publik bagi masyarakat: Studi fenomenologi pada Kantor Kecamatan Pati Kabupaten Pati. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 8(2). <https://doi.org/10.24036/jmiap.v8i2>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Diastuti, A., & Ayyustia, R. (2025). Strategi peningkatan mutu pelayanan publik melalui inovasi digital di Kelurahan Sunter Agung. *Jurnal Hukum, Administrasi Negara, dan Kebijakan Publik*, 3(1), 45–58.
- Dwiyanto, A. (2020). Reformasi birokrasi dan pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(2), 101–115.
- Kiswara, D. R. (2025). Efektivitas pengawasan Ombudsman RI dalam penanganan maladministrasi pertanahan. *Jurnal Administrasi Publik*, 21(1), 22–38.
- Mulyadi, D. (2016). Akuntabilitas pelayanan publik dalam perspektif good governance. *Jurnal Administrasi Negara*, 22(3), 45–58.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Samudro, S. A. (2023). Eksistensi dan optimalisasi peran Ombudsman dalam pencegahan maladministrasi di Indonesia. *YUSTISI*, 10(2), 101–111.
- Sari, J. A., Ismowati, M., Sukmawati, N., & Arma, N. A. (2022). Pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 10(2), 127–136. <https://doi.org/10.31289/publika.v10i2.7845>
- Setiawan, A. (2023). Implementasi pencegahan maladministrasi pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(2), 78–91. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i2.412>
- Solihin, D. F. (2025). Efektivitas pelaksanaan rekomendasi yang dikeluarkan oleh Ombudsman Republik Indonesia dalam penyelenggaraan pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 12(1), 15–30.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, quality, and satisfaction* (5th ed.). Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.