

STRATEGI KOMUNIKASI OMBUDSMAN RI SULBAR DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK DI PROVINSI SULBAR

Irfan¹, Sukriansyah S Latief², Yusmanizar³

^{1,2,3}Afiliasi Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Pasca Sarjana, Universitas Fajar

Email: 1irfan.gunadi.ig@gmail.com, 3ninayusmanizar@unifa.ac.id

ABSTRACT

This research aims to describe the communication strategy used by the Ombudsman RI of West Sulawesi Province in an effort to increase public participation in public services supervision in West Sulawesi. This research was conducted in the Office of Ombudsman RI of West Sulawesi Province which is located in Mamuju Regency, West Sulawesi Province. This research used qualitative approach with case study method. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation. The results of this study indicate that the SIMBA PVL programme carried out to various regions can increase public participation in terms of accessing complaint services at the Ombudsman RI of West Sulawesi. Only there are still weaknesses in socialisation related to the procedures for receiving complaints through digital media which shows that public participation through this access is very low. The obstacles found are the lack of employees owned by the Ombudsman RI of West Sulawesi Province to oversee the entire Public Service sector in West Sulawesi and the demographic conditions and characteristics of the Complainant in West Sulawesi. While the supporting aspects found are the existence of communication and good relations between institutions and the solidity of the work team so that it has a positive impact on the Ombudsman in carrying out its duties and authorities in West Sulawesi Province. This study recommends that the Ombudsman RI of West Sulawesi continue to improve the report acceptance programme that can reach community access to areas that are difficult to reach with electronic communication in West Sulawesi and further examine the strategy of using digital media in terms of access to report acceptance in West Sulawesi.

Keywords: *Communication strategy, ombudsman, public service, public participation.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi komunikasi yang digunakan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Barat dalam upaya meningkatkan partisipasi Masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik di Sulawesi Barat. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Barat yang berkedudukan di Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program SIMBA PVL yang dilakukan ke berbagai daerah dapat meningkatkan partisipasi Masyarakat dalam hal mengakses layanan pengaduan di Ombudsman RI Sulawesi Barat. Hanya masih terdapat kelemahan pada sosialisasi terkait tata cara penerimaan pengaduan melalui media digital yang menunjukkan partisipasi masyarakat melalui akses tersebut sangat rendah. Untuk kendala yang ditemukan adalah masih kurangnya jumlah pegawai yang dimiliki oleh Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Barat untuk mengawasi seluruh sektor Pelayanan Publik di Sulawesi Barat serta kondisi demografi dan karakteristik Pelapor di Sulawesi Barat. Sedangkan aspek pendukung yang ditemukan adalah adanya komunikasi dan hubungan baik antar Lembaga serta soliditas tim kerja sehingga memberikan dampak positif bagi Ombudsman dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya di Provinsi Sulawesi Barat. Studi ini merekomendasikan agar Ombudsman RI Sulawesi Barat terus meningkatkan program penerimaan laporan yang dapat menjangkau akses masyarakat ke daerah yang sulit dijangkau dengan komunikasi elektronik di Sulawesi Barat serta mengkaji lebih jauh terkait strategi penggunaan media digital dalam hal akses penerimaan laporan di Sulawesi Barat.

Kata Kunci: *ombudsman, pelayanan publik, partisipasi masyarakat, strategi komunikasi.*

PENDAHULUAN

Strategi pada hakekatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan. Akan tetapi untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya (Effendy, 1995: 32).

Cangara (2013: 61) memberi batasan pengertian strategi komunikasi sebagai suatu rancangan yang dibuat untuk mengubah tingkah laku manusia dalam skala lebih besar melalui transfer ide-ide baru. Menurut seorang pakar perencanaan komunikasi Middleton dalam Cangara (2013:61) juga membuat definisi dengan menyatakan bahwa strategi komunikasi adalah kombinasi terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal.

Ombudsman sebagai suatu Lembaga Negara yang memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia) dituntut memiliki strategi komunikasi yang baik untuk mencapai tujuan komunikasi/organisasi yang optimal. Dengan sejarah lebih dari 23 tahun mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Republik Indonesia tentunya Ombudsman telah menerima dan menyelesaikan banyak sekali laporan pengaduan terkait pelayanan publik dan maladministrasi.

Berdasarkan Laporan Tahunan Ombudsman RI dalam situs resmi Ombudsman RI pada Tahun 2022 telah menerima pengaduan sebanyak 22.197 yang diterima melalui kanal/media penerimaan pengaduan berupa surat (5.433 laporan), datang langsung (5.225 laporan), PVL on the spot (4.742 laporan), Whatsapp (2.873 laporan), Email (1.373 laporan), Telepon (1.263 laporan), Website (753 laporan), Media Sosial (142 laporan) dan lain-lain (249 laporan). Dari jumlah pengaduan tersebut, sebanyak 6.767 laporan merupakan laporan masyarakat (reguler) , 1.437 laporan merupakan laporan dengan Respons Cepat Ombudsman (RCO) dan 88 laporan merupakan investigasi atas prakarsa ombudsman sendiri (IAPS). Dalam periode tersebut laporan yang telah diselesaikan atau ditutup sebanyak 7.356 laporan. Adapun 3 Instansi Terlapor yang paling banyak diadakan di tahun 2022 pada keseluruhan laporan tersebut yaitu sebesar 4.008 laporan terkait Pemerintah

daerah, 878 laporan terkait Badan Pertanahan Nasional, 683 laporan terkait Instansi Kepolisian.

Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Barat pada tahun pada Tahun 2022 menerima pengaduan sebanyak 515 dengan rincian 355 (Konsultasi), 102 (Laporan Masyarakat), 43 (Respon Cepat Ombudsman), dan 15 (Tembusan). Selain itu dalam dokumen perjanjian kinerja Ombudsman Perwakilan Sulawesi Barat Tahun 2022, target Laporan Masyarakat Tahun 2022 ditargetkan sebanyak 175 laporan namun jika dilihat dari data penerimaan laporan tersebut Ombudsman Perwakilan Sulawesi Barat menerima laporan masyarakat dan melakukan *respon cepat ombudsman* (RCO) sebanyak 145 Laporan (83%) pada Tahun 2022, jika dipersentasikan maka Ombudsman RI Sulawesi Barat memberikan sumbangsih laporan secara nasional hanya sebesar 1,73% pada Tahun 2022. Hal tersebut menunjukkan tingkat partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik di Sulawesi Barat belum signifikan dibandingkan data jumlah penduduk di Sulawesi Barat pada Tahun 2022 sebanyak 1.458.606 (*Sumber: BPS Sulawesi Barat*). Ombudsman sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik seharusnya dikenal oleh masyarakat, tapi pada kenyataannya lembaga Ombudsman Republik Indonesia masih belum cukup dikenal oleh masyarakat di Provinsi Sulawesi Barat.

Adapun identifikasi beberapa permasalahan yang muncul di Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Barat yaitu 1) Penyelenggara pelayanan publik masih kurang baik ditandai dengan masih banyaknya penyelewengan dan penyimpangan yang disebut Maladministrasi; 2) Data laporan Masyarakat ke Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Barat dari tahun 2020-2023 yang fluktuatif; 3) Media/Saluran komunikasi Ombudsman RI Sulawesi Barat berupa media sosial (Facebook dan Instagram) pada tahun 2023 belum optimal terlihat dari beberapa komentar masyarakat yang tidak memperoleh respon/tanggapan; dan 4) Dalam penerapan Undang-Undang Pelayanan Publik yang berkaitan dengan partisipasi Masyarakat sebagai upaya menjadikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas, belum diketahui apakah sudah berjalan dengan baik atau belum.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik dan menganggap penting untuk mengkaji lebih dalam mengenai strategi komunikasi yang digunakan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Barat dan partisipasi masyarakat di Sulawesi Barat, sehingga peneliti mengajukan sebuah penelitian dengan judul “Strategi Komunikasi Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Barat Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Sulawesi Barat”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dalam penelitian ini, peneliti ingin menggambarkan dan menjelaskan strategi komunikasi Ombudsman RI Sulbar dalam upaya meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik di Sulawesi Barat. Teknik pengumpulan data untuk data primer dengan melakukan wawancara mendalam atau *indepth interview*. Kemudian untuk data sekunder dilakukan dengan studi kepustakaan dan studi dokumen. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari informan yang merupakan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sulbar, Kepala Keasistenan di Ombudsman RI Sulbar dan Sahabat Ombudsman Sulbar (masyarakat). Sedangkan yang menjadi sumber data sekunder adalah data mengenai jumlah pengaduan yang masuk melalui media komunikasi/kanal pengaduan di Keasistenan Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan, Penelusuran akun media sosial yang digunakan Ombudsman RI Sulbar, Data demografi masyarakat yang menyampaikan pengaduan melalui kanal pengaduan Ombudsman RI Sulawesi Barat, dokumen peraturan, kebijakan internal, data laporan tahunan, dan data sejenis yang relevan dengan penelitian ini. Pengumpulan informasi berdasarkan jenis informan dan karakteristik informasi sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Informan dan Jenis Informasi

No	Nama	Jabatan/Unit Kerja	Jenis Informasi yang Dikumpulkan
1	Ismu Iskandar	Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sulbar	1) Strategi Komunikasi Ombudsman Sulbar 2) Pesan Komunikasi 3) Media Komunikasi 4) Faktor pendukung & Penghambat Strategi komunikasi
2	Bob Jafar	Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman RI Sulbar	1) Strategi penerimaan laporan Ombudsman Sulbar 2) Media Komunikasi 3) Partisipasi Masyarakat
3	Todi Karmal	Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan	1) Strategi penyelesaian laporan Ombudsman Sulbar

		Ombudsman RI Sulbar	2) Media Komunikasi 3) Tren Pengaduan
4	Irwan	Masyarakat (Sahabat Ombudsman)	1) Partisipasi Masyarakat 2) Kanal Pengaduan yang diakses
5	Hadi Eka Saputra	Masyarakat (Sahabat Ombudsman)	1) Partisipasi Masyarakat 2) Kanal Pengaduan yang diakses

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Komunikasi Ombudsman RI Sulawesi Barat

Komunikator adalah orang/pihak yang bertindak sebagai pengirim/penyampai pesan dalam proses komunikasi. Dengan kata lain, komunikator merupakan seseorang atau sekelompok orang yang berinisiatif untuk menjadi sumber pesan dalam sebuah proses komunikasi. Seorang komunikator tidak hanya berperan dalam menyampaikan pesan kepada penerima, namun juga memberikan tanggapan, serta menjawab pertanyaan dan masukan yang disampaikan oleh penerima dan publik yang terkena dampak dari proses komunikasi yang berlangsung, baik secara langsung maupun tidak langsung (Wiryanto, 2000:63). Komunikator adalah manusia berakal budi yang berinisiatif menyampaikan pesan untuk mewujudkan motif komunikasinya. Cangara (2008) mengungkapkan bahwa komunikator memegang peranan yang sangat penting terutama dalam mengendalikan jalannya komunikasi. Menurutnya, seorang komunikator juga harus memiliki kepercayaan (*credibility*), dan daya tarik (*attractive*).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ismu Iskandar selaku Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sulbar menyatakan bahwa:

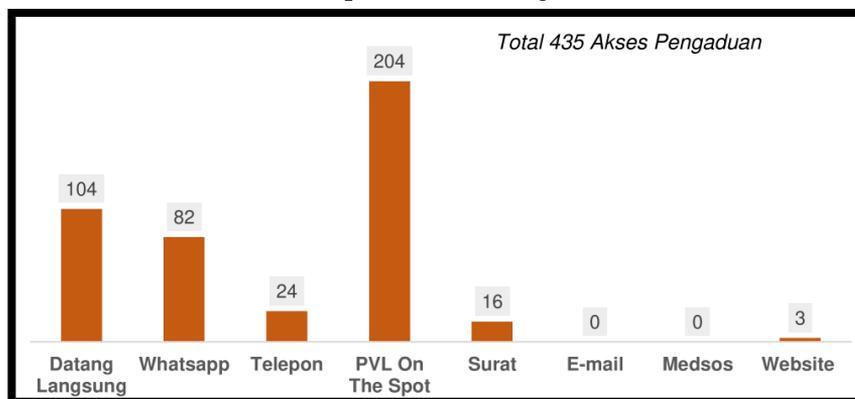
“Dalam perencanaan kerja Ombudsman dibutuhkan skala prioritas dalam program kerja 2023 yakni meningkatkan kepercayaan Masyarakat, peningkatan partisipasi dan perbaikan kualitas penanganan laporan masyarakat yang akan dikerjakan oleh masing-masing bidang. Salah satu strategi yang digunakan untuk mencapai hal tersebut yaitu adanya pertemuan rutin yang melibatkan minimal 3 elemen, yakni mahasiswa, Insan Media dan Tokoh Masyarakat baik itu ormas maupun NGO. Selain itu membangun komunikasi dengan stakeholder seperti Pemerintah Daerah, Kementerian dan

Lembaga yang ada di Provinsi Sulbar.” (Informan 1, 12 Desember 2023).

Perencanaan mencakup penetapan tujuan dan standar, penentuan dan prosedur, pembuatan rencana serta ramalan (prediksi) yang diperkirakan akan terjadi. Perencanaan merupakan proses untuk menentukan tujuan yang akan dicapai serta langkah-langkah yang harus diambil untuk mencapainya. Lewat perencanaan, seorang pimpinan mengidentifikasi hasil kerja yang diinginkan serta mengidentifikasi cara-cara untuk mencapainya. Peneliti juga mendapatkan pernyataan dari Bob Jafar selaku Kepala Keasistenan Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) di Kantor Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Barat yang menyatakan bahwa :

“Program perwakilan yang menjadi unik di tahun 2023 ialah Simba PVL yang merupakan program jemput bola di lapangan atau penerimaan pengaduan dan konsultasi secara langsung ditengah Masyarakat dengan menggunakan pendekatan budaya kedaerahan dan adat istiadat” (Informan 2, 13 Desember 2023).

Berdasarkan penjelasan tersebut, SIMBA (Siaga Menerima Banyak Aduan) merupakan program aktif menerima aduan masyarakat dengan cara menjemput bola atau yang sebelumnya dikenal dengan istilah Ombudsman *On The Spot*. Kepala Keasistenan PVL menjelaskan bahwa secara normatif alur penerimaan pengaduan di Ombudsman RI sebagaimana Keputusan Ketua Ombudsman RI Nomor 244 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Teknis Tata Laksana Pemberina Konsultasi, Penerimaan dan Verifikasi Laporan di Lingkungan Ombudsman RI terbagi atas penerimaan secara langsung, melalui surat, melalui pengaduan dalam jaringan (online) berbasis situs (website), melalui elektronik (E-mail), melalui Call Center 137 /Telepon, melalui media sosial, Aplikasi WhatsApp dan media lainnya. Dari data akses Masyarakat terhadap layanan Ombudsman RI Sulawesi Barat Tahun 2023 dapat dilihat sebagai berikut :



Grafik 2. Jumlah Akses Masyarakat ke Ombudsman Sulbar berdasarkan cara penyampaian Tahun 2023.

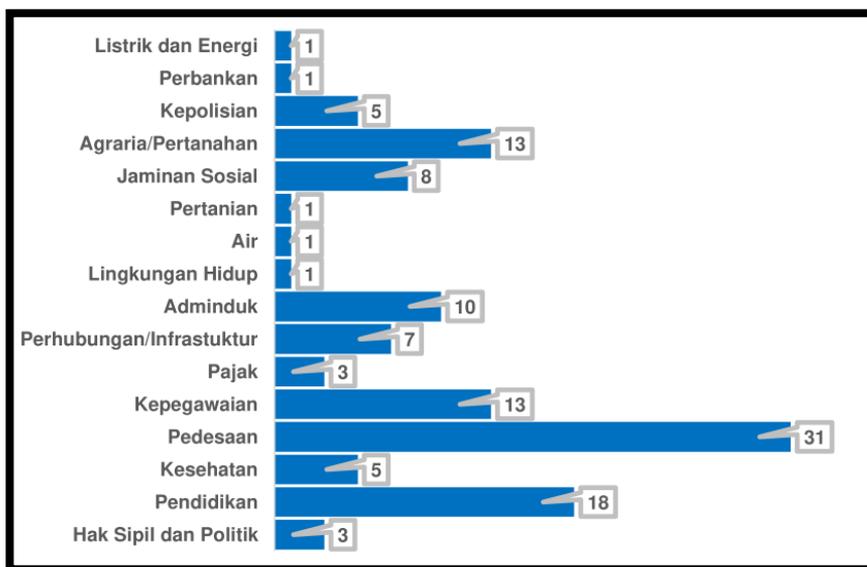
(Sumber : Laporan Tahunan 2023 Ombudsman RI Sulbar)

Berdasarkan grafik di atas menunjukkan bahwa pada tahun 2023 akses masyarakat menyampaikan permasalahan pelayanan publik ke Ombudsman RI Sulbar sebanyak 435 akses pengaduan. Adapun jenis akses yang paling tinggi melalui kegiatan PVL On The Spot (Simba PVL) berjumlah 204 akses serta datang langsung yang berjumlah 104 akses. Meskipun tersedia kanal pengaduan secara eletronik seperti Medsos, email, Whatsapp dan Website namun kecenderungan Pelapor di Provinsi Sulawesi Barat lebih memilih datang langsung/bertemu secara langsung dalam penyampaian laporan ke Ombudsman Sulbar. Secara konsep dikenal dengan *Media Richness Teori*, yang mengatakan bahwa semakin kompleks pesan yang ingin disampaikan, semakin penting penggunaan media komunikasi yang kaya dalam interaksi, seperti tatap muka langsung. Komunikasi online, meskipun memberikan banyak kemudahan, tidak selalu dapat menyampaikan pesan secara efektif dalam situasi yang kompleks. Misalnya, dalam situasi di mana perasaan atau emosi harus disampaikan dengan tepat, komunikasi tatap muka lebih efektif. (Daft, R. L., & Lengel, R. H, 1986).

Dalam strategi komunikasi, melakukan identifikasi khalayak sasaran adalah hal penting yang harus dilakukan oleh komunikator. Identifikasi khalayak sasaran disesuaikan dengan tujuan komunikasi. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Ismu Iskandar selaku Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Barat menyatakan bahwa :

“Paradigma lama mengatakan bahwa semakin banyak aduan berarti semakin rendah kualitas sebuah instansi yang diadukan, namun jika melihat data global dan nasional bahwa semakin tinggi performa sebuah instansi maka akan semakin tinggi aduan. Jadi menurut saya semakin tinggi partisipasi Masyarakat dalam pengaduan/pengawasan itu menggambarkan kualitas yang semakin baik dikarenakan ada pergeseran orientasi. Nah disini peran penyelenggara baik Pemerintah maupun swasta untuk merubah paradigma, semakin banyak aduan maka harusnya semakin termotivasi untuk memperbaiki pelayanan.” (Informan 1, 12 Desember 2023).

Kutipan tersebut menggambarkan bahwa masyarakat pengguna layanan saat ini semakin menuntut kualitas pelayanan dari masing-masing instansi penyelenggara, semakin tinggi partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik maka akan semakin baik sebuah pelayanan tersebut. Untuk jumlah laporan Masyarakat berdasarkan substansi laporan selama tahun 2023 sebagai berikut :



Grafik 3. Jumlah Substansi Laporan Masyarakat ke Ombudsman Sulbar pada Tahun 2023.

(Sumber : Laporan Tahunan 2023 Ombudsman RI Sulbar)

Berdasarkan grafik tersebut substansi laporan tertinggi yang ditangani oleh bidang pemeriksaan laporan selama tahun 2023 adalah kasus pedesaan sebanyak 31 Laporan (25,6%). Sebagian besar masyarakat yang mengadukan substansi pedesaan didominasi oleh layanan terkait proses pemberhentian perangkat desa, pembayaran gaji perangkat desa serta pelayanan di kantor desa. Hal tersebut berkesesuaian dengan program SIMBA PVL yang telah dilaksanakan secara konvensional ke desa-desa yang sulit dijangkau layanan elektronik selama ini.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa dalam penerapan strategi komunikasi dalam upaya meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik di Provinsi Sulawesi Barat dibutuhkan program/pendekatan secara langsung seperti Simba PVL dimana menggunakan media komunikasi yang kaya dalam interaksi, seperti tatap muka langsung. Percakapan *face to face* dianggap media yang paling kaya. Pengirim pesan dengan mudah menerima umpan balik dengan cepat dan penerima dapat dengan cepat mendengar dan memahami pesan yang disampaikan tersebut. Dalam percakapan *face to face*, komunikator dan komunikan dapat memperlihatkan bahasa tubuh, mimik wajah atau isyarat lainnya sehingga dapat mempermudah pemahaman akan apa yang disampaikan. Komunikasi online, meskipun memberikan banyak kemudahan, tidak selalu dapat menyampaikan

pesan secara efektif dalam situasi yang kompleks. Misalnya, dalam situasi di mana perasaan atau emosi harus disampaikan dengan tepat, komunikasi tatap muka dianggap lebih efektif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi yang dilaksanakan di Kantor Ombudsman RI Sulawesi Barat tentang strategi komunikasi Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Barat dalam upaya meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik di Sulawesi Barat menunjukkan bahwa program SIMBA PVL yang dilakukan secara konvensional ke berbagai daerah dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam hal mengakses layanan pengaduan di Ombudsman RI Sulawesi Barat. Hal ini terlihat dari akses aduan terbanyak melalui PVL On The Spot di tahun 2023. Terhadap sosialisasi dan tata cara menyampaikan pengaduan melalui media sosial/eletronik belum cukup efektif dalam penerimaan laporan. Adapun akses yang paling banyak digunakan dalam penerimaan laporan ialah pertemuan langsung/datang langsung, media eletronik masih belum dimanfaatkan dengan maksimal oleh pengguna layanan di Sulawesi Barat. Olehnya itu diperlukan pengkajian tentang upaya meningkatkan partisipasi dan peran aktif masyarakat pada berbagai media sosial/eletronik Ombudsman RI Sulbar dalam mendorong partisipasi Masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Sulawesi Barat. Selain itu diperlukan kajian kebijakan internal Ombudsman terhadap penggunaan media komunikasi eletronik dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Hal ini dapat membantu ombudsman untuk memahami bagaimana regulasi dan kebijakan yang ada saat ini dapat mempengaruhi penggunaan media komunikasi dalam penerimaan pengaduan masyarakat dan apakah perlu ada regulasi atau kebijakan tambahan untuk memastikan penggunaan media komunikasi eletronik yang efektif dalam penerimaan pengaduan di lingkup Ombudsman.

ACKNOWLEDGEMENT

Ucapan terima kasih ditujukan kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini, termasuk semua informan yang meluangkan waktu dalam penelitian ini, teristimewa buat Pimpinan dan Sivitas akademika Program Magister Ilmu Komunikasi dan Fakultas Pascasarjana Universitas Fajar.

DAFTAR PUSTAKA

- Cangara, Hafied. 2013. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta : Raja Grafindo.
- Daft, R. & R. Lengel. 1986. “*Organizational Information Requirements, Media Richness and Structural Design*”. Management Science.
- Effendy, Onong Uchjana. 1995. *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Wiryanto,(2000), *Teori Komunikasi Massa*, Jakarta,Gramedia Widiasarana Indonesia
- Salinan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
https://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU_2008_37.pdf. Diakses pada 30 Juli 2023.