

## Tinjauan Yuridis Penyelesaian Sengketa Secara Ajudikasi Dalam Pelayanan Publik

Mohammad Sandy Kurniawan<sup>1</sup>, Noor Hafidah<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Faculty of Law, Universitas Lambung Mangkurat, Indonesia. E-mail: mohammadsandy@gmail.com

<sup>2</sup> Faculty of Law, Universitas Lambung Mangkurat, Indonesia. E-mail: hafidahnoor@gmail.com

---

**Abstract:** The purpose of this study is to find out the resolution of public service disputes by adjudication including the legal basis and procedures for resolving public service disputes considering that so many people are dissatisfied or disappointed with public services provided by the government. This research is a normative research by taking inventory of laws and legal norms concerning public service disputes. According to this study shows that: First, based on Article 1 number 11 of Law Number 25 of 2009 regulates the authority for adjudication settlement by the Ombudsman of the Republic of Indonesia as a public service dispute resolution institution, the Ombudsman's authority in carrying out special adjudication is only carried out for settlement of compensation on recommendations Ombudsman in public service disputes and is carried out if the settlement of compensation cannot be resolved by conciliation and mediation. Second, the procedures for reports, complaints or submission of public facts to the Ombudsman of the Republic of Indonesia are submitted in writing or orally by anyone who has become a victim of Public Service Maladministration. Thus anyone who feels they are a victim of Public Service Maladministration must submit both in writing and orally to the Ombudsman of the Republic of Indonesia Based on Law of the Republic of Indonesia Number 37 of 2017 concerning the Ombudsman of the Republic of Indonesia.

**Keywords:** Adjudication, Public Service, Ombudsman

**Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penyelesaian pada sengketa pelayanan publik secara ajudikasi termasuk dasar hukum dan prosedur dalam menyelesaikan sengketa pelayanan publik mengingat begitu banyaknya masyarakat yang tidak puas atau kecewa dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Penelitian ini merupakan penelitian normatif dengan menginventarisir peraturan perundang-undangan dan norma-norma hukum yang menyangkut sengketa pelayanan publik. Menurut penelitian ini menunjukkan bahwa : Pertama, Berdasarkan Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengatur kewenangan penyelesaian secara ajudikasi oleh Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pemutus sengketa pelayanan publik, kewenangan Ombudsman dalam melaksanakan ajudikasi khusus hanya dilakukan terhadap penyelesaian ganti rugi atas rekomendasi Ombudsman dalam sengketa pelayanan publik dan dilakukan apabila penyelesaian ganti rugi tidak dapat diselesaikan dengan konsiliasi dan mediasi. Kedua, Prosedur laporan, pengaduan atau penyampaian fakta masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban Maladministrasi Pelayanan Publik.

---

**Kata Kunci:** Ajudikasi, Pelayanan Publik, Ombudsman

---

## 1. Pendahuluan

Dewasa ini, di negara kita, masyarakat mengharapkan negara mampu menyelenggarakan pemerintahan yang baik, yaitu penyelenggaraan negara yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan akuntabel. Efektif artinya pelaksanaannya sesuai dengan rencana strategis yang telah ditetapkan, efisiensi artinya pelaksanaannya dilakukan secara efisien, efektif dan efisien, transparansi artinya semua Kebijakan yang dilaksanakan oleh badan pengelola publik bersifat publik, setiap orang dapat diawasi secara langsung sehingga evaluasi kinerja dapat dilakukan berdasarkan hasil yang dicapai. Akuntabel berarti bahwa penyelenggara pemerintahan bertanggung jawab atas kebijakan yang mereka tetapkan dan mempertanggungjawabkan tindakan mereka kepada semua warga negara pada setiap akhir tahun pemerintahan.<sup>1</sup> Konsep good governance bermula dari ketidakpuasan terhadap fungsi pemerintah sebagai penyelenggara urusan publik. Implementasi praktik tata kelola yang baik dapat dilakukan secara bertahap tergantung pada kapasitas pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar. Salah satu opsi strategis untuk menerapkan good governance di Indonesia adalah melalui penyediaan pelayanan publik.

Aparatur sipil negara merupakan tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas pemerintahan dan pengukuran kinerja melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai key driver juga dianggap penting oleh semua pemangku kepentingan dari perspektif good governance. Pegawai negeri, masyarakat sipil, dan dunia usaha memiliki kepentingan yang sama dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Tiga alasan penting mengapa reformasi pelayanan publik dapat mendorong praktik good governance di Indonesia. Pertama, peningkatan kinerja pelayanan publik dianggap penting oleh pemangku kepentingan, yaitu pemerintah, masyarakat, dan dunia usaha. Selain. Pelayanan publik merupakan domain dari ketiga unsur pemerintahan yang berinteraksi sangat kuat. Ketiga, nilai-nilai yang menjadi ciri praktik good governance lebih mudah dan jelas diterjemahkan ke dalam pelayanan publik.

Fenomena pelayanan publik dalam birokrasi pemerintahan sarat dengan jebakan, seperti prosedur pelayanan yang panjang, ketidakpastian waktu dan biaya yang membuat masyarakat sulit untuk mengakses pelayanan secara mandiri melalui jalur hukum. materialistis. Hal ini menyebabkan ketidakpercayaan penyedia layanan, dalam hal ini birokrasi, membuat masyarakat mencari cara lain untuk mendapatkan layanan dengan cara tertentu, termasuk memberikan layanan service level. biaya tambahan. Selain hal di atas, ada juga pertanyaan bagaimana mereka yang martabatnya sebagai warga negara sering direndahkan akan mendapat pelayanan. Bisnis ditempatkan pada peran pelanggan

---

<sup>1</sup> Neneng Maryam. "Mewujudkan Good governance Melalui Pelayanan Publik". 2016. Artikel dalam "Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi". No.1 Vol.6. hlm. 7

yang membutuhkan bantuan pejabat, sehingga tunduk pada pengaturan birokrasi dan kehendak pejabat. Hal ini terjadi karena budaya yang berkembang selama ini dalam birokrasi bukanlah budaya pelayanan, melainkan budaya kekuasaan.

Kasus yang berkaitan dengan proses seleksi CPNS, perizinan, penyelesaian sengketa tanah dan perburuhan, dan masalah lain yang terkait dengan penyediaan layanan publik, dan kasus terakhir penangkapan dan yurisdiksi wakil presiden tidak aktif. Bambang Widjojanto Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) Polri.

Tidak dipungkiri keberanian masyarakat dalam mengkritisi tindakan penyelenggara layanan publik yang tidak memuaskan masyarakat akibat keterbukaan publik dan perkembangan teknologi informasi, Tuntutan penyelenggara layanan publik untuk memberikan pelayanan yang sempurna tidaklah mustahil.

## **2. Pengaturan Tentang Penyelesaian Sengketa Secara Ajudikasi Dalam Pelayanan Publik**

Banyak kritik tentang efektivitas administrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat semakin terdengar. Rendahnya pelayanan publik di Indonesia telah lama menjadi citra buruk di masyarakat. Hampir setiap orang yang pernah bekerja dengan birokrasi pemerintah selalu mengeluh, bertanya-tanya dan kecewa karena birokrasi tidak sesuai untuk menjalankan pelayanan publik. Birokrasi kita dikenal sebagai birokrasi yang kompleks dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bahkan ada pepatah mengatakan “mudah itu susah, cepat itu lama, murah itu mahal”. Itu melekat pada aparat pemerintah di Indonesia. Pelayanan publik pada hakekatnya dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun kenyataannya, pelayanan yang diberikan terlalu rumit atas nama “prosedur”, kaku, banyak biaya atau pungutan dan sangat memakan waktu. Dengan kata lain, pelayanan publik yang diberikan tidak efektif dan efisien. Layanan yang kompleks ini terjadi karena arah layanan yang disediakan perangkat lebih bergantung pada regulasi yang cenderung bersifat restriktif dan tidak fleksibel. Oleh karena itu, agen kurang memiliki inisiatif dan kreativitas untuk memecahkan masalah, karena selalu menggunakan prosedur. Produk suatu organisasi dapat berupa jasa dan produk fisik. Produk administrasi publik sebagai organisasi publik adalah pelayanan publik yang diterima oleh rakyat dan masyarakat secara keseluruhan. Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pejabat publik untuk memenuhi kebutuhan warga negara. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud di sini adalah mereka yang membutuhkan pelayanan publik seperti pembuatan KTP, Akte Kelahiran, Akte Nikah, Akte Kematian, Izin Tanah, Izin, Lisensi Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Gangguan, Izin Pengambilan Air Tanah, PDAM , PLN, dll.

Ketidakpuasan dan kerugian yang diderita masyarakat, berhak mengadukan kinerja pelayanan publik kepada penyelenggara, Ombudsman dan/atau DPR, DPRD.

Ombudsman Republik Indonesia adalah organisasi pemantau layanan publik eksternal yang independen. Sifat independensi Ombudsman secara fungsional berarti adanya jaminan jabatan sehingga Ombudsman dalam menjalankan fungsinya bebas dari campur tangan otoritas negara lainnya. Ombudsman juga merupakan organisasi independen langsung, yang anggotanya dipilih dari orang-orang terpercaya dan dipilih melalui proses seleksi yang ketat. Menurut Budhi Masthuri, Ombudsman Republik Indonesia memiliki ciri khas tersendiri sebagai lembaga pemeriksa eksternal yang independen, yaitu memberikan banyak peluang partisipasi masyarakat dalam proses pemeriksaan tata usaha negara. Sebelum Doi Moi, ketatanegaraan dan pemerintahan dicirikan oleh praktik manajemen yang lemah termasuk korupsi, kolusi dan nepotisme, sehingga reformasi aparatur administrasi negara dan birokrasi pemerintahan sangat penting untuk mencapai administrasi publik yang efektif dan efisien dan pemerintahan yang jujur, bersih, terbuka dan bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Good governance dan administrasi publik hanya dapat dicapai dengan meningkatkan kualitas penyelenggaraan negara dan pemerintahan serta berpegang pada prinsip-prinsip umum yang baik.<sup>2</sup>

Praktik penggelapan seperti korupsi, kolusi dan nepotisme sering terjadi di lingkungan birokrasi pemerintahan. Hal ini dimungkinkan karena banyak hal yang tidak diketahui masyarakat dan merugikan masyarakat. Oleh karena itu, dalam suatu negara yang berdaulat diperlukan suatu badan pengawas yang dapat menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik. Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi masyarakat. kepada semua warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan personel yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Saat ini kinerja pelayanan publik merupakan standar sentral untuk mengukur kegiatan administrasi yang diatur menurut undang-undang untuk mencapai tujuan negara meningkatkan kesejahteraan rakyat. Ombudsman sebagai badan yang mengawasi kinerja pelayanan publik harus mampu menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih. Namun, kehadiran Ombudsman tidak sepenuhnya mampu membuat jera para pelaku tindak pidana korupsi yang bersumber dari salah urus penyelenggara pemerintahan.

Salah satu alasan mengapa pelayanan publik strategis dan prioritas perlu diperhatikan adalah buruknya implementasi pelayanan publik kritis saat ini disertai dengan tata kelola yang buruk. Masyarakat dan masyarakat luas merasakan rendahnya dampak pelayanan publik sehingga menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan terhadap efisiensi operasional. Layanan pemerintah. Buruknya

---

<sup>2</sup>Solechan. "Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia". 2018. Artikel Dalam "Administrative Law & Governance Journal". No.2. Vol.1. hlm.12

pelayanan publik menunjukkan rendahnya efisiensi dalam pengelolaan pemerintahan. Masalah utama pelayanan publik pada dasarnya berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri.<sup>3</sup>

Mediator memiliki peran sentral dalam pengelolaan pelayanan publik. Hubungan antara ombudsman dengan pelayanan publik terlihat dari fungsi ombudsman yang disebutkan dalam pasal 6 undang-undang tentang ombudsman, yaitu “mengawal kinerja pelayanan publik”. disediakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah baik di pusat maupun di daerah, termasuk yang dimiliki oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah dan badan hukum publik, serta badan-badan swasta atau perseorangan yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik tertentu. Ada juga partisipasi inspektur dalam program kegiatan pelayanan publik pada umumnya, dan penyelesaian sengketa pada khususnya. Pasal 46 UU KEMASYARAKATAN mengatur: (1) Pengawas wajib menerima dan berwenang menyelesaikan pengaduan masyarakat tentang penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang ini. ; (2) Ombudsman bertanggung jawab menangani pengaduan masyarakat apabila pengadu menginginkan pengaduannya tidak diselesaikan oleh pengurus; (3) Ombudsman wajib melakukan mediasi dan konsiliasi untuk menyelesaikan pengaduan atas permintaan para pihak. Sedangkan mekanisme dan tata cara penanganan pengaduan Ombudsman lebih jelas diatur dalam Peraturan Ombudsman.

Ombudsman sendiri diatur dalam Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia No. 37 Tahun 2008 (UU Ombudsman), yang dalam pengertian umum undang-undang mengatur bahwa keberadaan organisasi Ombudsman merupakan organisasi eksternal. di bawah pengawasan badan tata usaha negara, pemeriksa berhak memeriksa perkara pelanggaran administrasi, dan kedudukan pemeriksa adalah badan negara yang mandiri. Hal ini agar pengawas dalam melaksanakan tugasnya dapat bersikap objektif, transparan, dan akuntabel kepada publik. Meskipun tidak bertanggung jawab kepada DPR, Ombudsman Republik Indonesia wajib menyampaikan laporan tahunan dan berkala kepada DPR sebagai bentuk pertanggungjawaban publik atas pelaksanaan tugasnya.<sup>4</sup>

Dari penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa salah satu fungsi otoritatif lembaga pemeriksa administrasi publik adalah menyelesaikan sengketa administrasi publik yang bersifat menentukan. keputusan mediator berupa rekomendasi akhir. laporan, termasuk rekomendasi ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan, berdasarkan Pasal 8 ayat 1 huruf f, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008

---

<sup>3</sup> Neneng Maryam. “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik”. 2016. Artikel dalam “Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi”. No.1 Vol.6. hlm.5.

<sup>4</sup>Nengah Suriata. “Pengaduan Sengketa dalam Pelayanan Publik dan Penyelesaiannya di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali”. 2020. Artikel Dalam “Jurnal Administrasi Publik. No.1 Vol.5. hlm.9

tentang Ombudsman Republik Indonesia, oleh terdakwa sesuai dengan Pasal 38 ayat 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Selain itu, Ombudsman juga berwenang memberikan putusan khusus, khususnya secara khusus melakukan arbitrase dalam penyelesaian sengketa ganti rugi pegawai negeri berdasarkan Pasal 50(5) UU No. 25 Tahun 2009, kemudian dibuat keputusan khusus berdasarkan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 25. 31 Tahun 2018 tentang mekanisme dan prosedur keputusan tertentu.<sup>5</sup>

### **3. Pengajuan Penyelesaian Terkait Sengketa Pelayanan Publik Secara Ajudikasi**

Pengertian arbitrase yang diberikan undang-undang dan OP memuat frasa “selesai”, sehingga proses penyelesaian sengketa tidak jauh berbeda dengan proses penyelesaian sengketa di pengadilan atau lebih tepatnya dengan arbitrase sengketa. sengketa biasa di luar pengadilan (non-prosedural). disebut Arbitrase. Hanya keputusan Ombudsman untuk menetapkan besarnya ganti rugi yang harus dibayarkan oleh lembaga penilai kepada pelapor yang telah sah dan dilakukan secara meyakinkan. dan yang akan mengkompensasi konsekuensi langsung dari kesalahan. dilakukan oleh terdakwa.

Tentang cara penyelesaian sengketa melalui Ombudsman Indonesia (selanjutnya disebut Inspektur), Undang-Undang tentang Pejabat Publik mengatur dua jenis cara penyelesaian sengketa: mediasi atau konsiliasi dan “arbitrase”. Adapun mediator, mediator dalam hal ini adalah mediator yang menyelenggarakan konsiliasi dan konsiliasi antara unit publik non-bisnis dengan masyarakat yang menjadi korban. Adapun arbitrase, dalam hal ini Ombudsman akan memutus sengketa yang diajukan kepada Ombudsman sebagai badan arbitrase, sehingga dalam hal ini Ombudsman bertindak sebagai arbiter. Pasal 25 ayat (1) Tata Tertib Ombudsman Nomor 31 Tahun 2018 tentang Arbitrase Khusus menegaskan bahwa keputusan Ombudsman bersifat mengikat dan final. Hal ini juga dapat dilihat melalui penafsiran sistematis bahwa Pasal 10 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018 Undang-Undang Pengawas Republik Indonesia mengandung arti bahwa hasil legalitas mediator bersifat final dan mengikat. Hal ini juga dapat dilihat pada kata “wajib” dalam Pasal 38 UU Pemeriksaan, khususnya bahwa tertuduh (penyedia layanan umum) dan atasan tertuduh berkewajiban untuk melaksanakan niatnya. rekomendasi mediator.

Mekanisme UU Mesin Negara sebagai Proses Penyelesaian Sengketa Kepegawaian merupakan bagian dari Pengaduan dan Pelaporan Pegawai Negeri Sipil dan/atau Penyelenggara Kepegawaian dan/atau Kepegawaian. Upaya hukum yang dapat ditempuh

---

<sup>5</sup> Taufik Yudhistira. “*Tinjauan Yuridis Kewenangan Ajudikasi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Sengketa Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*”. 2022. Artikel Dalam “*Jurnal Ilmiah Indonesia*”. No.10 Vol.7. hlm.25

adalah apabila tergugat mengabaikan/tidak melaksanakan putusan arbitrase arbiter, maka pelapor dapat dilaporkan kepada atasannya. pemberi pernyataan dapat dikenai sanksi administratif sesuai dengan undang-undang. berupa teguran, pengurangan gaji, pengurangan jabatan, pemecatan dengan alasan tergugat ingin melaksanakan putusan arbiter. Obat ini mirip dengan bentuk administrasi beroep. Apabila pihak yang mengabaikan putusan pengadilan ternyata melakukan perbuatan melawan hukum atau melakukan tindak pidana, maka pihak tersebut dapat diajukan ke pengadilan tata usaha negara dan/atau pengadilan umum.

Dalam mengkaji laporan-laporan tersebut, Ombudsman hendaknya tidak hanya mengutamakan hak penuntutan seperti pemanggilan, tetapi juga harus menganjurkan pendekatan persuasif kepada para pihak agar pejabat negara dan pemerintah mengetahui bahwa mereka dapat menulis laporan dugaan pelanggaran. Semua laporan harus diproses melalui mekanisme rekomendasi.

Apa yang membedakan seorang inspektur dari penegak hukum atau pengadilan dalam laporan tertulis. Sebagai bagian dari pemeriksaan laporan yang diterimanya, Mediator dapat memanggil terdakwa dan saksi untuk dimintai keterangan. Jika terdakwa dan saksi yang sudah dipanggil tiga kali berturut-turut tidak memenuhi panggilan karena alasan yang baik, mediator dapat meminta bantuan Kepolisian Negara Republik Indonesia untuk menghadirkan yang bersangkutan. dengan paksa (power of subpoena).

#### **4. Penutup**

Pengaturan mengenai kewenangan penyelesaian secara ajudikasi oleh Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pemutus sengketa pelayanan publik berdasarkan pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Mekanisme kewenangan Ombudsman dalam melaksanakan ajudikasi khusus hanya dilakukan terhadap penyelesaian ganti rugi atas rekomendasi Ombudsman dalam sengketa pelayanan publik dan dilakukan apabila penyelesaian ganti rugi tidak dapat diselesaikan dengan konsiliasi dan mediasi. Prosedur pengaduan masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2017 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 1 angka 7 menyebutkan laporan adalah pengaduan atau penyampaian fakta yang diselesaikan atau ditindaklanjuti oleh Ombudsman Republik Indonesia yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban Maladministrasi Pelayanan Publik. Dengan demikian setiap yang merasa menjadi korban Maladministrasi Pelayanan Publik harus menyampaikan baik secara tertulis maupun lisan kepada Ombudsman Republik Indonesia

#### **Daftar Pustaka**

- Anwary, Ichsan, 2023, *Evaluating Legal Frameworks for Cybercrime in Indonesian Public Administration: An Interdisciplinary Approach*, "International Journal of Cyber Criminology Vol 17 No 1 : 12-22, <https://cybercrimejournal.com/menuscript/index.php/cybercrimejournal/article/view/131/>
- Anwary, Ichsan, 2022, *The Role of Public Administration in combating cybercrime: An Analysis of the Legal Framework in Indonesia*, "International Journal of Cyber Criminology Vol 16 No 2 : 216-227, <https://cybercrimejournal.com/menuscript/index.php/cybercrimejournal/article/view/135>
- Anwary, Ichsan, 2023, *Exploring the Interconnectedness Between Public Administration, Legislative Systems, and Criminal Justice: A Comparative Analysis of Malaysia and Indonesia*, "International Journal of Criminal Justice Science Vol 18 No 1 : 172-182, <https://ijcjs.com/menu-script/index.php/ijcjs/article/view/616/>
- Anwary, Ichsan, 2022, *Evaluation of the Effectiveness of Public Administration Policies in the Development of Stringent Legal Framework: An Analysis of the Criminal Justice System in Indonesia*, "International Journal of Criminal Justice Science Vol 17 No 2 : 312-323, <https://ijcjs.com/menu-script/index.php/ijcjs/article/view/613/>
- Asmara, Galang. 2012. "Ombudsman Republik Indonesia". Surabaya: Laksbang Yustitia.
- Erlina, *Implementasi Hak Konstitusional Perempuan dalam Peraturan Perundang-undangan di Indonesia*, Jurnal Konstitusi Vol 1 No 1 : 2015
- Erliyani, Rahmida. 2020. *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*. D.I Yogyakarta: Magnum Pustaka Utama.
- Faishal, Achmad, Suprpto, *Laws and Regulations Regarding Food Waste Management as a Function of Environmental Protection in a Developing Nation*, "International Journal of Criminal Justice Sciences" Vol 17 No 2 : 2022, 223-237, <https://ijcjs.com/menu-script/index.php/ijcjs/article/view/547>
- Firdaus, Muhammad Ananta. *Pelaksanaan Peraturan Daerah Tentang Larangan Kegiatan Pada Bulan Ramadhan di Kota Banjarmasin*. "Badamai Law Journal" Vol 3 No 1 : 2018
- Firdaus, Muhammad Ananta. *Formulasi Kebijakan Pelaksanaan Perlindungan Kawasan Sempadan Sungai Di Kota Banjarmasin*, "Jurnal Ius Constituendum" Vol 6 No 2 : 2021.
- Firdaus, Muhammad Ananta, Mursalin, Arisandy. *Efektivitas Pengaturan Kawasan Sempadan Sungai dengan Sosial Budaya Masyarakat di Kota Banjarmasin*, *Banua Law Review* Vol 4 No 2: 2022

- Gozali, Djoni Sumardi, Identifying the Prevalence of Cybercrime in Indonesian Corporations: A Corporate Legislation Perspective, "International Journal of Cyber Criminology", Vol 17 No 1: 1-11, 2023, <https://cybercrimejournal.com/menuscript/index.php/cybercrimejournal/article/view/130>
- Haiti, Diana, Syaufi, Ahmad, Fahmanadie, Daddy, Dipriana, Aulia Pasca, Law Enforcement Against Perpetrators of the Crime of Burning Peatlands in Banjar Regency, "Lambung Mangkurat Law Journal, Vol 7 No 2, 2022: 197-207, <http://lamlaj.ulm.ac.id/web/index.php/abc/article/view/296>
- Haiti, Diana, Firdaus, M.Ananta, Apriana, Adistia Lulu, Application of Restorative Justice Values in the Settlement of Medical Malpractice Cases, "PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology, Vol 18 No 7, 2021: 1852-1865, <https://archives.palarch.nl/index.php/jae/article/view/8045>
- Peraturan Ombudsman RI Nomor 31 Tahun 2018 tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus
- Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2018 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan.
- Mertokusumo, Sudikno dan A. Pitlo. 1993. "Bab-Bab Tentang Penemuan Hukum". Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Thamrin, Husni. 2013. "Hukum Pelayanan Publik di Indonesia". Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Solechan. "Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Yang Mengawasi Kinerja Pelayanan Publik Di Indonesia". 2018. Artikel Dalam "Administrative Law & Governance Journal". No.2. Vol.1.
- Madjid, Abdul. "Implementasi Arbitrase Ombudsman Republik Indonesia Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Perdata". 2020. Artikel Dalam "Journal of Public Administration Studies". No.1 Vol.3
- Bimasakti, Adiguna. "Penyelesaian Perselisihan Di Depan Lembaga Pemeriksa Dan Di Depan Pengadilan Tentang Remunerasi Dalam Kegiatan Pelayanan Publik". 2019. Artikel Dalam "Jurnal Hukum Peratun". No.2 Vol.2.
- Tresno, Agung. 2022. "Pengaruh Motif Pelayanan Publik Terhadap Perilaku Anggota Organisasi; Rasa Kebersamaan Sebagai Pembawa Damai". Tesis. Malang : Universitas Muhammadiyah

- Mispansyah, Nurunnisa, Erniyati, Tiya, Criminalization of Freedom of Assembly in Indonesia, *Islamic Research*, Vol 6 No 2, 2023: 93-103, <http://jkpis.com/index.php/jkpis/article/view/192>
- Nurunnisa, Erliyani, Rahmida, Hermawan, Gilang Fitri, Abdelhadi, Yehia Mohamed Mostafa, *Implications of Annulment of Marriage on the Distribution of Joint Assets according to the Compilation of Islamic Law and National Law*, “Syariah: Jurnal Hukum dan Pemikiran”, Vol 23 No 1, 2023: 1-23, <http://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/syariah/article/view/9523>
- Nurunnisa, *Filsafat Pemidanaan Anak di Indonesia*, “Jurnal Pembangunan Wilayah dan Masyarakat”, Vol 23 No 1, 2023: 1-23, <http://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/syariah/article/view/9523>
- Putra, Eka Kurniawan , Tornado, Anang Shophan, Suprpto, Jangka Waktu Pengajuan Pra Peradilan terhadap Objek Penghentian Penyidikan, “JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah”, Vol 8 No 3, 2023: 2968-2986, <http://jim.usk.ac.id/sejarah/article/view/26299>
- Suprpto, and Faishal, Achmad, Highlighting the legislation concerning environmental protection and the promotion of sustainability within Indonesia, “International Journal of Criminal Justice Sciences” Vol 17 No 2 : 2022, 210-222, <https://ijcjs.com/menu-script/index.php/ijcjs/article/view/540>
- Usman, Rachmadi, Exploration of nexus between legal liability and corporate fraud: where do business laws and criminology converge?,” International Journal of Criminal Justice Sciences”, Vol 18 No 1: 232-243, <https://ijcjs.com/menu-script/index.php/ijcjs/article/view/623>
- Wulansari, Rizky Juliani, Qamariyanti, Yulia, Erlina, *Right of Access to Area of Depreciated Land Regulation with the Law Perspective of Land Registry in Indonesia*, *Lambung Mangkurat Law Journal* Vol 4 No 2: 2019, 222-233