



PERAN LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK

THE ROLE OF YOGYAKARTA SPECIAL REGIONAL OMBUDSMAN INSTITUTION IN SUPERVISION PUBLIC SERVICE

Kelvin Vindiga Sakti Swapradinta¹, Kurnia Nur Fitriana²

¹Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

²Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

INFORMASI ARTIKEL

Article history:

Diterima 15-03-23

Diperbaiki 07-04-23

Disetujui 11-04-23

Kata Kunci:

Lembaga Ombudsman
Daerah, Pengawasan,
Pelayanan Publik

ABSTRAK

Penelitian ini menjelaskan peran Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) dalam mengawasi pelayanan publik di Yogyakarta. Penelitian ini penting untuk memahami peran dan strategi LO DIY dalam pengawasan pelayanan publik serta membangun citra yang baik bagi lembaga tersebut. Pengawasan yang dilakukan oleh LO DIY terhadap pelayanan publik bersifat eksternal dan represif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dan melibatkan Ketua LO DIY dan Komisioner Wakil Ketua Bidang Pelayanan Laporan sebagai subjek penelitian. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, dan dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) dalam mengawasi pelayanan publik sudah baik. LO DIY berperan dalam menyusun program kerja untuk mengoptimalkan pengawasan pelayanan publik di DIY, termasuk melakukan evaluasi terhadap kinerja instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik dan memberikan rekomendasi perbaikan jika ditemukan masalah. LO DIY juga berperan sebagai lembaga dalam masyarakat yang mengawasi pelayanan publik dengan melakukan pengoordinasian dan kerja sama untuk mendorong penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, penyalahgunaan wewenang, dan tindakan sewenang-wenang. Selain itu, LO DIY juga berperan dalam pengelolaan laporan dari masyarakat untuk mengoptimalkan pengawasan pelayanan publik di DIY. LO DIY juga berperan sebagai lembaga dalam struktur sosial dengan melakukan peninjauan kebijakan penyelenggaraan pemerintahan di DIY agar sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik

ABSTRACT

Keywords:

Role, Regional Ombudsman
Institution, Oversight, Public
Services

The study aims to understand the role and strategies of LO DIY in overseeing public services and building a positive image for the institution. The supervision conducted by LO DIY is characterized as external and repressive. The research adopts a qualitative approach with a descriptive method, involving the Chairman of LO DIY and the Commissioner Vice Chairman for Report Services as the research subjects. Data collection is done through observation, interviews, and documentation, and analyzed using qualitative descriptive analysis.

The research findings indicate that the role of the Regional Ombudsman Institution of Yogyakarta Special Region (LO DIY) in overseeing public services is effective. LO DIY plays a role in formulating work

DOI: <https://doi.org/zzzz/i.vxxx.xxx>

programs to optimize the supervision of public services in Yogyakarta, including evaluating the performance of government agencies that provide public services and providing recommendations for improvements if issues are identified. LO DIY also acts as an institution within society that oversees public services by coordinating and collaborating to promote clean and corruption-free governance, prevention of abuse of power, and arbitrary actions. Additionally, LO DIY plays a role in managing reports from the public to enhance the supervision of public services in Yogyakarta. LO DIY also acts as an institution within the social structure by reviewing government implementation policies in Yogyakarta to ensure compliance with good governance principles

1. Pendahuluan

Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) adalah lembaga daerah yang independen dan bertanggung jawab untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah daerah, pelaku usaha swasta, dan perseorangan. LO DIY merupakan hasil penggabungan Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) Daerah Istimewa Yogyakarta dan Lembaga Ombudsman Swasta (LOS) Daerah Istimewa Yogyakarta. Tujuan LO DIY adalah menyebarluaskan pemahaman tentang visi, misi, kedudukan, fungsi, tugas, dan wewenangnya kepada masyarakat, serta menerima dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat terkait dugaan penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan praktik dunia usaha [1].

LO DIY memiliki peran sebagai pengawas eksternal yang mengontrol tugas penyelenggara negara dan pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Lembaga Ombudsman ini berperan sebagai penghubung antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik, memastikan standar pelayanan yang berkualitas, serta menerima laporan atas dugaan maladministrasi. LO DIY berperan dalam mendorong konsistensi pemerintah/penyelenggara layanan publik yang melibatkan masyarakat/pihak terkait dalam penyusunan standar pelayanan dan prosedur operasional [2].

Dalam menjalankan tugasnya, LO DIY melibatkan partisipasi masyarakat dan pihak terkait dengan prinsip nondiskriminasi, pelayanan yang kompeten, musyawarah, dan mempertimbangkan keberagaman. Laporan pengaduan yang diterima oleh LO DIY ditindaklanjuti melalui klarifikasi, koordinasi, mediasi, atau gelar kasus sesuai dengan prosedur operasional standar yang ada [3].

Namun, terdapat kekurangan dalam komunikasi antara LO DIY dan masyarakat Yogyakarta, sehingga tidak semua informasi yang disampaikan oleh LO DIY sampai kepada masyarakat. Hal ini menjadi alasan penelitian mengenai peran Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik di Yogyakarta.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Tujuannya adalah untuk mengkarakterisasi ciri-ciri individu, keadaan, atau kelompok tertentu. Metode deskriptif kualitatif ini melibatkan pengamatan langsung di lapangan, dengan peneliti berperan sebagai pengamat dan mencatat temuan dalam buku observasi [4].

Penelitian ini berfokus pada pemahaman dan analisis yang sesuai dengan realita yang sebenarnya, dan metode deskriptif digunakan untuk menjelaskan secara mendalam peran Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dalam pengawasan pelayanan publik di Yogyakarta. Peneliti sebagai instrumen kunci terlibat dalam pengumpulan data dan analisis.

Namun, penelitian ini menghadapi beberapa kendala, seperti kekhawatiran terkait penyebaran virus Covid-19 yang mempengaruhi penyelenggaraan penelitian dan keterbatasan dalam mengumpulkan data karena pembatasan akses.

Penelitian ini dilaksanakan di Lembaga Ombudsman DIY yang beralamat Jl. Tentara Zeni Pelajar No.1-A, Bumijo, Kec. Jetis, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 20 Januari 2023 sampai dengan 31 Februari 2023.

Penelitian ini melibatkan dua informan kunci sebagai subjek penelitian utama. Pertama adalah Dr. Suryawan Raharjo, S.H., LL.M., selaku Ketua Lembaga Ombudsman DIY, yang memberikan informasi tentang peran LO DIY dalam pengawasan pelayanan publik di DIY. Informan kedua adalah Fuad, SH., MH., MKn., yang merupakan Komisioner Wakil Ketua Bidang Pelayanan Laporan, dan memberikan informasi mengenai peran LO DIY dalam pengawasan pelayanan publik di DIY. Kedua informan dipilih karena mereka memiliki peran utama dalam pelaksanaan pengawasan terhadap pelayanan publik di DIY.

Pada penelitian ini, beberapa teknik pengumpulan data digunakan, antara lain:

1. Wawancara: Peneliti melakukan tanya jawab dengan orang yang diwawancarai, yaitu Ketua Lembaga Ombudsman DIY dan Wakil Ketua Bidang Pelayanan dan Investigasi Lembaga Ombudsman DIY. Wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disiapkan sebelumnya.
2. Observasi: Peneliti melakukan pengamatan terhadap objek penelitian, yaitu peran Lembaga Ombudsman DIY dalam pengawasan pelayanan publik. Pengamatan dilakukan langsung tanpa menggunakan alat bantu, dan hasilnya dicatat dalam bentuk catatan lapangan untuk digunakan dalam analisis.
3. Dokumentasi: Peneliti mengumpulkan dokumen-dokumen terkait peran Lembaga Ombudsman DIY dalam pengawasan pelayanan publik. Dokumen tersebut meliputi Pergub DIY No. 72 tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta, laporan pelaksanaan tugas Lembaga Ombudsman DIY tahun 2020, dan laporan press release Lembaga Ombudsman DIY tahun 2020. Dokumen-dokumen ini diperoleh dari situs web resmi Lembaga Ombudsman DIY.

Proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi ini memerlukan kisi-kisi teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah disiapkan sebelumnya agar pelaksanaannya berjalan dengan baik dan lancar.

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi untuk memeriksa keabsahan data. Penelitian ini menggunakan jenis triangulasi sumber. Menurut Triangulasi adalah teknik pengumpulan data dengan menggabungkan dan membandingkan dari sumber data yang diperoleh. Dengan menggunakan jenis triangulasi sumber, peneliti telah mencoba membandingkan hasil wawancara dari berbagai narasumber untuk memeriksa kebenaran data dan informasi yang diperoleh sebagai pembanding sehingga menghasilkan data yang valid [5].

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. **Pengumpulan Data:** Data dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan subjek penelitian. Semua data yang diperoleh dicatat dengan cermat dan disimpan untuk analisis lebih lanjut. Data yang relevan dengan peran Lembaga Ombudsman DIY dalam pengawasan pelayanan publik di Yogyakarta dipilih untuk dijadikan fokus analisis.
2. **Reduksi Data:** Data yang terkumpul kemudian direduksi atau disederhanakan agar lebih terfokus pada hal-hal yang penting dan relevan. Pemilihan, pemisahan, dan penyederhanaan data dilakukan untuk memilih data yang dibutuhkan dan membuang data yang tidak relevan dengan tujuan penelitian.
3. **Penyajian Data:** Data yang telah direduksi disajikan secara terorganisasi dan terstruktur. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk naratif, bagan, hubungan antar kategori, atau flowchart. Dalam penelitian ini, data disajikan dalam bentuk naratif untuk memudahkan pemahaman.
4. **Pengambilan Kesimpulan:** Tahap terakhir adalah pengambilan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan diambil berdasarkan analisis data yang telah dilakukan. Kesimpulan dapat menjawab rumusan masalah penelitian dan dapat berupa deskripsi, hubungan kausal atau interaktif, hipotesis, atau teori baru. Keabsahan data juga diperiksa dengan menggunakan teknik triangulasi, yaitu membandingkan data dari berbagai sumber untuk memastikan kebenaran dan konsistensi data.

Dengan mengacu pada tujuan penelitian yang telah ditetapkan, kesimpulan diambil berdasarkan hasil analisis data. Penelitian ini menggunakan pendekatan induktif, di mana kesimpulan didasarkan pada temuan khusus yang kemudian digeneralisasikan menjadi kesimpulan yang lebih umum. Penarikan kesimpulan dilakukan setelah melakukan pembahasan mengenai peran Lembaga Ombudsman DIY dalam pengawasan pelayanan publik di masyarakat Yogyakarta.

3. Hasil dan Pembahasan

Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) merupakan lembaga independen yang bertanggung jawab dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta. LO DIY dibentuk melalui Peraturan Gubernur DIY No. 72 Tahun 2022. Lembaga ini merupakan hasil penggabungan antara Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LOD DIY) dan Lembaga Ombudsman Swasta Daerah Istimewa Yogyakarta (LOS DIY) pada periode keanggotaan 2015-2018. Tugas utama LO DIY adalah mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah, pelaku usaha swasta, dan perseorangan. LO DIY berperan dalam menyelidiki penyalahgunaan kekuasaan, membantu pejabat pemerintah dalam menjalankan fungsi pemerintahan dengan efisien dan adil, serta mendorong pemegang kekuasaan untuk bertanggung jawab dan memberikan pelayanan yang baik. LO DIY juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui perbaikan administratif atau sistemik. Pembentukan LO DIY diinisiasi oleh Pusat Studi Hak Asasi Manusia Universitas Islam Indonesia (PUSHAM UII) dan didukung oleh Partnership for Governance Reform in Indonesia. Proses pembentukan LO DIY melibatkan penelitian, pertemuan dengan Ombudsman Republik Indonesia, dan sosialisasi

kepada masyarakat Yogyakarta. Pemerintah Provinsi DIY dan Universitas Islam Indonesia kemudian menandatangani Nota Kesepahaman untuk mendukung pendirian LO DIY. Sejak itu, LO DIY berperan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di bidang hukum, pemerintahan, dan masyarakat di DIY.

Peran Lembaga Ombudsman DIY dalam pengawasan pelayanan publik dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. Posisi atau tempat

Peran Lembaga Ombudsman DIY terkait posisinya dalam pengawasan pelayanan publik dapat dijabarkan sebagai berikut:.

- 1) Lembaga Ombudsman DIY memiliki peran dalam mengawasi pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Salah satu perannya adalah menyusun program kerja untuk mengoptimalkan pengawasan pelayanan publik di DIY. Langkah-langkah yang dilakukan dalam penyusunan program kerja meliputi analisis situasi, identifikasi kebutuhan, penyusunan rencana strategis, pelaksanaan program kerja, dan evaluasi. Dengan menyusun program kerja yang efektif, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat sistem pengawasan.
- 2) Lembaga Ombudsman DIY juga memiliki peran dalam penyebaran pemahaman mengenai kedudukan, tugas, fungsi, dan wewenangnya dalam pengawasan pelayanan publik di DIY. Upaya yang dilakukan meliputi sosialisasi melalui media massa, seperti televisi, radio, surat kabar, dan media online. Selain itu, penyebaran brosur, pamflet, dan pertemuan langsung dengan instansi pemerintah dan masyarakat juga dilakukan. Media sosial juga dimanfaatkan untuk menyampaikan informasi dan menjawab pertanyaan masyarakat. Dengan melakukan upaya ini, diharapkan pemahaman masyarakat tentang peran dan fungsi Lembaga Ombudsman DIY dalam pengawasan pelayanan publik dapat ditingkatkan.

b. Individu dalam masyarakat

Lembaga Ombudsman DIY memiliki peran penting dalam pengawasan pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Berikut adalah ringkasan peran Lembaga Ombudsman DIY dalam pengawasan pelayanan publik:

- 1) Pengoordinasian dan kerja sama: Lembaga Ombudsman DIY berperan dalam mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan wewenang, dan tindakan sewenang-wenang. Mereka melakukan koordinasi dan kerja sama dengan instansi pemerintah, lembaga swadaya masyarakat, kelompok masyarakat, dan lembaga pengawas lainnya.
- 2) Pengelolaan laporan masyarakat: Lembaga Ombudsman DIY mengoptimalkan pengawasan pelayanan publik melalui pengelolaan laporan yang diterima dari masyarakat. Masyarakat dapat melaporkan permasalahan terkait pelayanan publik yang tidak memenuhi standar melalui berbagai saluran pengaduan yang disediakan, seperti telepon,

surat, email, atau aplikasi mobile. Lembaga Ombudsman DIY melakukan verifikasi, penelitian, investigasi, dan memberikan rekomendasi kepada pihak terkait untuk perbaikan.

- 3) Pelaksanaan tindak lanjut: Setelah menerima laporan dari masyarakat, Lembaga Ombudsman DIY melakukan tindak lanjut dengan menginvestigasi laporan, meminta keterangan dari pihak terkait, melakukan kunjungan lapangan, dan memeriksa dokumen terkait. Mereka memberikan rekomendasi atau saran kepada pihak berwenang untuk memperbaiki pelayanan publik yang bermasalah. Selain itu, mereka juga melakukan tindakan preventif melalui pelatihan dan sosialisasi untuk mencegah permasalahan di masa depan.
- 4) Penguatan koordinasi: Lembaga Ombudsman DIY melakukan penguatan koordinasi dengan berbagai pihak dalam upaya mencegah penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Mereka bekerja sama dengan pemerintah daerah, kepolisian, kejaksaan, dan lembaga pengawas lainnya. Koordinasi ini membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan transparan.

Dengan peran-peran ini, Lembaga Ombudsman DIY dapat memastikan pelayanan publik yang adil, transparan, akuntabel, dan profesional di Daerah Istimewa Yogyakarta.

c. Individu dalam struktur sosial

Lembaga Ombudsman DIY memiliki peran penting dalam pengawasan pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Berikut adalah ringkasan peran Ombudsman DIY dalam struktur sosial terkait pengawasan pelayanan publik:

- 1) Peninjauan kebijakan atas penyelenggaraan pemerintahan di DIY: Ombudsman DIY melakukan peninjauan terhadap kebijakan penyelenggaraan pemerintahan di DIY. Tujuannya adalah memastikan bahwa pemerintahan di DIY berjalan dengan baik dan sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik. Ombudsman melakukan pengawasan dan pengaduan terhadap pelanggaran yang terjadi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Setelah penyelidikan, Ombudsman memberikan rekomendasi kepada instansi pemerintah terkait untuk memperbaiki kebijakan atau tindakan yang telah dilakukan. Jika rekomendasi tidak diindahkan, Ombudsman dapat mempublikasikan hasil peninjauan dan rekomendasi yang diberikan.
- 2) Penyusunan laporan berkala kepada Gubernur atas pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenang Ombudsman DIY: Ombudsman DIY menyusun laporan berkala 3 bulanan kepada Gubernur DIY mengenai pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenang lembaga tersebut. Laporan ini memberikan informasi tentang kinerja Ombudsman DIY selama periode tersebut, termasuk capaian, tantangan, hambatan, dan rekomendasi untuk perbaikan di masa yang akan datang. Ombudsman juga melakukan penyusunan laporan akhir tahun kepada Gubernur,

yang mencakup informasi mengenai pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenang selama satu tahun terakhir.

Dalam proses penyusunan laporan berkala dan akhir tahun, Ombudsman DIY harus memperhatikan aspek akuntabilitas, transparansi, dan integritas. Laporan tersebut harus dapat dipercaya dan memberikan gambaran yang akurat tentang kinerja Ombudsman DIY. Laporan-laporan tersebut juga diikuti dengan pertanggungjawaban dari pimpinan Ombudsman DIY kepada Gubernur.

Secara keseluruhan, Ombudsman DIY berperan sebagai pengawas penyelenggaraan pemerintahan di DIY melalui peninjauan kebijakan dan penyusunan laporan berkala kepada Gubernur. Tujuannya adalah memastikan pelayanan publik yang baik, akuntabel, dan transparan di DIY.

4. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa LO DIY telah memiliki peran yang baik dalam mengawasi pelayanan publik di DIY, dengan menunjukkan indikator yang menggambarkan posisi dan tempat LO DIY dalam mengawasi pelayanan publik, peran mereka sebagai lembaga dalam masyarakat, serta peran mereka sebagai lembaga dalam struktur sosial. Dalam hal posisi atau tempat, LO DIY telah berhasil menyusun program kerja yang bertujuan untuk mengoptimalkan pengawasan pelayanan publik di DIY. Mereka melakukan evaluasi terhadap kinerja instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik dan memberikan rekomendasi perbaikan. LO DIY juga melakukan sosialisasi melalui media massa dan media sosial untuk memperluas pemahaman masyarakat mengenai peran dan wewenang LO DIY serta cara mengajukan pengaduan.

Dalam konteks individu dalam masyarakat, LO DIY telah berperan dalam pengoordinasian dan kerja sama untuk mendorong penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, penyalahgunaan wewenang, dan tindakan sewenang-wenang. Mereka melakukan investigasi terhadap indikasi korupsi dalam pelayanan publik, memberikan rekomendasi perbaikan, dan mengelola laporan dari masyarakat. LO DIY juga melakukan tindak lanjut terhadap laporan tersebut dan memperkuat koordinasi dalam pencegahan penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan di DIY.

Sebagai lembaga dalam struktur sosial, LO DIY melakukan peninjauan kebijakan penyelenggaraan pemerintahan di DIY untuk memastikan pemerintahan berjalan dengan baik dan sesuai dengan prinsip tata kelola yang baik. Mereka juga menyusun laporan berkala kepada Gubernur mengenai pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenang mereka dalam mengawasi pelayanan publik di DIY. Dalam implikasinya, peran LO DIY dapat ditingkatkan dengan memperhatikan indikator-indikator tersebut. LO DIY dapat menyusun program kerja yang sistematis, mensosialisasikan tugas dan fungsi mereka kepada masyarakat, bekerjasama dengan lembaga pemerintah lain, mengelola laporan aduan masyarakat sesuai dengan SOP, dan memberikan rekomendasi perbaikan kepada lembaga terkait. LO DIY juga dapat melakukan peninjauan kebijakan penyelenggaraan pemerintahan dan menyusun laporan berkala untuk memberikan gambaran kualitas pelayanan publik di DIY. Dengan langkah-langkah ini, LO DIY dapat mengoptimalkan perannya dalam mengawasi pelayanan publik dan melibatkan masyarakat serta

lembaga lainnya dalam meningkatkan keberhasilan program kerja LO DIY serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di DIY.

LO DIY sebagai lembaga independen yang memiliki peran dalam pengawasan pelayanan publik, perlu untuk meningkatkan alur pengawasannya baik dari segi sistem pengawasan secara internal maupun eksternal. Kemudian, LO DIY sebagai wadah dalam menerima pengaduan dari masyarakat, dapat memberikan sosialisasi mengenai bagaimana masyarakat dapat berperan dalam memberikan pengawasan pada penyelenggara pelayanan publik, agar dapat terbentuk pelayanan yang sesuai standar yang telah ditetapkan.

Referensi

- [1] <http://www.ombudsman.jogjaprovo.go.id> diakses Januari 2023.
- [2] Anjela, P. M., & Muchtar, H. (2021). Peran Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Sebagai Pengawas Bidang Pendidikan. *Journal of Civic Education*, 3(4). <https://doi.org/10.24036/jce.v3i4.428>.
- [3] Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (M. Dr.Ir.Sutopo.S.Pd (Ed.)). Alfabeta..
- [4] Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r & d*. Alfabeta.
- [5] Septiningrum L, Budiantara IN., *Estimator Matrik Variance Covariance Spline Covariance Spline Truncated Pada Regresi Nonparametrik Birespon (Studi Kasus: IPM dan IPG Provinsi di Pulau Jawa)*, Tesis, Program Magister Statistika, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, 2020.
- [6] <http://www.itu.int/ITU-D/ict/statistics/>, diakses Oktober 2020