

Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Melakukan Upaya Pencegahan Maladministrasi Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru

* Ivana Utari Putri¹, Syaprianto²

¹Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

* ivanautariputri@student.uir.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam melakukan upaya pencegahan maladministrasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Pekanbaru. Indikator penilaian meliputi koordinasi, sosialisasi, serta evaluasi. Tipe dari penelitian ini menggunakan kualitatif yaitu suatu penelitian yang diambil dari fenomena tentang apa yang dialami. Teknik pengumpulan data yang digunakan ini terdiri dari data primer yang dikumpulkan dengan menggunakan hasil wawancara serta data sekunder yang dikumpulkan menggunakan Teknik observasi. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan peneliti menilai dan menyimpulkan upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau dapat dikatakan belum berjalan dengan efektif. Proses upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik tidak berjalan dengan optimal karena kurangnya sumberdaya manusia yang ada pada Ombudsman Riau. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau hanya memiliki 14 orang asisten yang menangani penyelesaian laporan dan upaya pencegahan, sedangkan wilayahnya 12 Kabupaten dan Kota di provinsi Riau.

Kata kunci: Peranan Ombudsman Riau, Pencegahan Maladministrasi

Abstract

This research aims to determine the role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Riau Province in making efforts to prevent maladministration in the implementation of public services in Pekanbaru City. Assessment indicators include coordination, socialization and evaluation. This type of research uses qualitative, namely research that is taken from phenomena about what is experienced. The data collection technique used consists of primary data collected using interviews and secondary data collected using observation techniques. Based on the results of data analysis carried out by researchers, it can be said that the efforts to prevent maladministration of public services carried out by the Indonesian Ombudsman Representative of Riau Province have not been effective. The process of preventing maladministration of public services is not running optimally due to the lack of human resources at the Riau Ombudsman. The Indonesian Ombudsman Representative of Riau Province only has 14 assistants who handle report completion and prevention efforts, while his territory is 12 districts and cities in Riau province.

Keywords: The Role of the Riau Ombudsman, Preventing Maladministration

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah atau birokrat sebagai pemegang kekuasaan sangat penting bagi peran serta setiap warga negara dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Peningkatan kualitas dan kuantitas lembaga negara dan pemerintahan serta penerapan asas-asas umum pemerintahan merupakan satu-satunya cara untuk mewujudkan penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang baik. Namun, masih banyak pertanyaan dan fakta yang belum terjawab seputar penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, yang berkaitan dengan tuntutan dan perubahan dalam setiap aspek kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara yang berwenang melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara.

Ombudsman Republik Indonesia juga dapat melakukan pengawasan terhadap kinerja badan usaha milik swasta atau perseorangan yang menyelenggarakan pelayanan publik tertentu, sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang berwenang melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, baik yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, maupun badan hukum milik negara. Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang menyelenggarakan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, maupun badan usaha milik daerah, baik yang berasal dari anggaran pendapatan dan belanja negara maupun yang berasal dari dana yang dialokasikan untuk daerah.

Pada tahun 2000, Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 membentuk Komisi Ombudsman Nasional. Pada bulan Oktober 2012, Republik Indonesia mengangkat seorang wakil dari Provinsi Riau untuk bertugas sebagai ombudsman. Karena peran serta masyarakat sangat penting bagi kemajuan demokratisasi, maka kehadiran Ombudsman yang mewakili Provinsi Riau Republik Indonesia diharapkan dapat berfungsi sebagai badan pengawas dalam memantau pelaksanaan pelayanan publik, khususnya di wilayah Riau, di dunia. Ruang bagi partisipasi masyarakat sangat luas dan Ombudsman berperan sebagai pengawas eksternal. Berdasarkan laporan Pencegahan Salah Kelola Pelayanan Publik, pengaduan masyarakat yang dilaporkan kepada Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau selama tahun 2021 sampai dengan tahun 2023, Ombudsman tidak dapat menyelesaikan sejumlah laporan setiap tahunnya. Seperti yang sudah diduga, Ombudsman RI hingga kini masih belum menyelesaikan sejumlah pengaduan dari tahun 2021 hingga 2023. Penyelesaian laporan pengaduan masyarakat terkait dugaan salah urus pelayanan publik menjadi tolok ukur sejauh mana Ombudsman RI di Riau, Indonesia, tanggap dalam menanggapi pengaduan atau pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik.

Setiap orang dalam masyarakat, sebagai komponen penting, berhak untuk merasa aman dan terlindungi, bebas dari eksploitasi atau penyalahgunaan. Forum masyarakat dan sikap untuk memperbaiki pelaksanaan maladministrasi juga harus menjadi bagian dari peran masyarakat. Hak untuk mengajukan pengaduan kepada Ombudsman dijamin bagi semua warga negara Indonesia dan penduduk tetap tanpa biaya apa pun. Kriteria

tertentu harus dipenuhi agar laporan dianggap lengkap; termasuk informasi pribadi pelapor, laporan yang akurat tentang insiden dan tindakan mereka selanjutnya, dan fakta bahwa laporan tersebut dikirim langsung kepada pelapor tetapi tidak lengkap. Ketika Ombudsman menerima laporan, mereka memverifikasi kelengkapannya. Jika belum lengkap, Ombudsman akan mengembalikannya dan memberi pelapor lebih banyak waktu untuk menyelesaikannya. Pelapor dianggap telah mencabut laporan jika melampaui batas waktu yang ditentukan. Ombudsman akan memutuskan apakah ia memiliki kewenangan untuk menyelidiki penyelewengan administrasi setelah laporan selesai. Jika sudah lengkap, pengujian akan dilanjutkan.

METODE PENELITIAN

Penulis menggunakan teknik deskriptif dalam penelitian kualitatif ini, dengan mengacu pada pengamatan lapangan dan data yang ada mengenai kesulitan yang dihadapi oleh perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam melakukan upaya pencegahan maladministrasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Pekanbaru.

Menurut (Moleong, 2017, hlm. 54) menyatakan bahwa penelitian kualitatif berupaya memahami fenomena melalui kata-kata dan bahasa subjek penelitian dalam lingkungan alami yang unik, dengan menggunakan berbagai metode ilmiah.

Informan adalah individu yang membocorkan pengetahuan. Anggota populasi yang diteliti yang telah lama berkecimpung dalam budaya tersebut dan fasih berbicara dianggap sebagai informan kunci. Seorang informan yang berpengetahuan luas dan relevan dengan penelitian penulis berperan sebagai sumber data dalam penelitian ini. Peneliti di lapangan sering kali menghubungi penduduk setempat untuk mendapatkan wawasan dan pengetahuan mereka sebagai informan. Setiap orang berpotensi menjadi informan, tetapi hanya sedikit yang benar-benar unggul dalam pekerjaan tersebut (Spradley et al., 2017 hal. 184).

Secara bersamaan, hal ini terutama memperjelas data penting apa yang ada atau siapa saja individu yang penting. Perwakilan kepala ombudsman di provinsi Riau merupakan sumber informasi utama untuk penelitian ini. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa individu yang bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas tersebut memiliki pemahaman yang mendalam tentang pertanyaan penelitian.

Informan adalah orang yang diyakini mempunyai pengetahuan dan pemahaman terhadap data, informasi, atau fakta tentang subjek penelitian. Beberapa informan yang hadir dalam penelitian ini ditunjukkan pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.
Informan Penelitian

No	Jabatan	Keterangan	Jumlah
1	Asisten Pratama Pencegahan Maladministrasi	Kely Informan	1
2	Anggota Unit Bagian Penerima dan verifikasi Pelaporan	Informan	1
3	Masyarakat	Informan	3
Jumlah			5

Sumber: Olahan Peneliti, 2023

Penulis menggunakan teknik pengambilan sampel yang bertujuan untuk memilih sebagian responden dan informan kunci untuk penelitian ini. Teknik ini memperhitungkan faktor-faktor seperti ukuran sampel dan fakta bahwa responden yang ditunjuk memahami

pertanyaan dan tujuan penelitian. Sampel yang memiliki peluang bagus untuk menjawab pertanyaan penelitian dan menjawab kesimpulan.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan data kualitatif, yaitu dari semula bahan, keterangan, dan fakta-fakta yang tidak dapat diukur dan dihitung secara sistematis karena wujudnya adalah keterangan verbal. Dengan teknik ini, peneliti hanya mengumpulkan data-data, informasi-informasi, fakta, dan keterangan yang bersifat kalimat dan data dari permasalahan yang peneliti anggap penting serta mendukung data dari pihak pengelola dan masyarakat setempat yang ikut serta dalam partisipasi masyarakat di Kabupaten Kampar yang sudah dipersiapkan oleh peneliti. Setelah seluruh data terkumpul, data tersebut kemudian dikelompokkan dan macam data serta ditambahkan dengan keterangan-keterangan secara kualitatif yang sifatnya mendukung dalam menjelaskan hasil penelitian untuk kemudian dilakukan analisis dengan metode kualitatif secara deskriptif.

Dalam proses analisis ini model yang digunakan yaitu interaktif. Inti yang dapat diambil dari analisis interaktif menurut Miles dan Huberman (2002: 28) yaitu: reduksi data (data reduction), Penyajian data (data display) dan membuat kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut S.F. Marbun, pengawasan dapat ditinjau dari berbagai segi, antara lain segi ekonomi atau manajemen dan segi hukum. Dari segi manajemen, pengawasan diperlukan untuk menjamin agar suatu kegiatan organisasi berjalan sesuai dengan rencana (planning) sehingga tujuan organisasi tercapai. Di samping itu, pengawasan juga untuk menjaga agar fungsi pemerintahan berjalan dengan baik dan terjamin penerapan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Dengan demikian pengawasan dapat memperkecil hambatan yang terjadi dan segera melakukan perbaikan.

Menurut (Manullang, 2015: 42) proses dari pengawasan atau pun indikator dari pengawasan untuk menjawab rumusan masalah dan mendapatkan hasil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Koordinasi

Bahwa koordinasi adalah tindakan seorang pimpinan untuk mengusahakan terjadinya keselarasan, antara tugas dan pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang atau bagian yang satu dengan bagian yang lain. Dengan koordinasi ini diartikan sebagai suatu usaha ke arah keselarasan kerja antara anggota organisasi sehingga tidak terjadi kesimpangsiuran, tumpang tindih.

Berdasarkan wawancara dengan narasumber didapatkan hasil, laporan atau masalah yang masuk dalam wewenang Ombudsman diperlukan koordinasi dari Ombudsman Provinsi Riau terhadap instansi lain atau terkait.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, penulis melihat bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau dalam melaksanakan fungsinya sebagai badan pengawas pelayanan publik tidak dapat berjalan sendiri tanpa bantuan dari masyarakat Kota Pekanbaru. Maka dari itu, dibutuhkan kerja sama antara masyarakat dan Ombudsman RI Provinsi Riau. Dalam melakukan kerja sama, dibutuhkan partisipasi yang tinggi dari masyarakat Kota Pekanbaru. Bagaimana tidak, jika tingkat partisipasi masyarakat Kota Pekanbaru rendah dalam pencegahan maladministrasi dan pengawasan pelayanan publik, tentunya akan banyak kasus maladministrasi yang tidak dilaporkan ke Ombudsman RI Provinsi Riau sebagai badan pengawas eksternal pelayanan publik.

Koordinasi dengan seluruh stakeholder sangat diperlukan. Kesadaran perlunya menyuarkan praktik-praktik penyimpangan dan keberanian masyarakat melaporkan penyimpangan yang dilakukan oleh penyelenggara negara yang memberikan pelayanan publik. Dengan demikian, pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman

pada dasarnya berbasis pada pengawasan masyarakat. Oleh karena itu, apabila definisi transparansi publik adalah keterbukaan yang mensyaratkan partisipasi publik, sejak awal pembentukannya Ombudsman menempatkan partisipasi sebagai satu hal yang sangat penting dan menjadi kunci dalam kerja-kerja pengawasannya.

2. Sosialisasi

Sosialisasi adalah sebuah proses penyampaian ide yang membantu masyarakat untuk belajar dan menyesuaikan diri terkait bagaimana beradaptasi dan berpikir, agar dapat berperan aktif dalam lingkup masyarakat. Sosialisasi ini dimaksudkan untuk membangun motivasi dan kesadaran masyarakat. Proses sosialisasi dapat diartikan sebagai proses belajar seorang anggota masyarakat untuk mengenal, menghayati norma-norma serta nilai-nilai masyarakat sehingga terjadi pembentukan sikap.

Berdasarkan uraian di atas, di era teknologi yang sudah semakin berkembang pesat, Ombudsman bisa melakukan sosialisasi menggunakan sosial media agar dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, peneliti melihat bahwa Ombudsman Provinsi Riau telah melakukan pencegahan upaya maladministrasi dengan memberdayakan masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat, melakukan pencegahan terhadap maladministrasi serta meningkatkan kerjasama yang baik dengan stakeholders pelayanan publik. Peran Ombudsman dalam mengawasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik dilakukan melalui upaya preventif dan represif.

Upaya preventif di sini adalah dengan melakukan kegiatan sosialisasi dan pendidikan kepada masyarakat khususnya memberikan pemahaman dan kesadaran masyarakat atas hak pelayanan publik dalam pelayanan dasar yang paling penting, yaitu di dalam bidang pendidikan, dan juga melakukan kegiatan diskusi/dialog interaktif sebagai bentuk koordinasi dan kerjasama dengan lembaga lain, misalnya bekerjasama dengan Perguruan Tinggi, Lembaga Swadaya Masyarakat, dsb untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

Sedangkan dalam upaya represif, upaya Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau adalah melakukan pencegahan dengan menerima laporan atau pengaduan masyarakat terkait keluhan yang diduga terdapat maladministrasi. Dengan demikian, kerjasama yang dibangun dengan stakeholders akan memudahkan koordinasi terkait penyelesaian/penanganan pengaduan masyarakat.

3. Evaluasi

Evaluasi merupakan kegiatan terencana untuk mengetahui keadaan suatu objek dengan menggunakan instrumen yang berkaitan dengan indikator, tujuan, dan manfaat objek evaluasi atau bahkan mengkomunikasikan informasi mengenai objek evaluasi dengan pemangku kepentingan.

a. Evaluasi secara Internal

- 1) Tujuan. Dalam rangka pencapaian tujuan pendirian Ombudsman terdapat 5 (lima) kemudahan bagi pelapor yaitu: Mudah, Pasti, Identitas, Terbuka, Harapan.
- 2) Akuntabilitas. Akuntabilitas yang diberikan adalah melalui laporan berkala dan laporan tahunan. Disamping itu, untuk kasus-kasus tertentu juga laporan diteruskan ke lembaga-lembaga yang bersangkutan.
- 3) Masukan. Masukan yang diberikan adalah agar tidak semua permasalahan diselesaikan secara hukum tapi terlebih dahulu melalui Mediasi atau pendekatan Politik.

b. Evaluasi secara Eksternal adalah:

- 1) Klarifikasi. Semua laporan pengaduan terlebih dahulu melalui Klarifikasi. Jika pengaduan memenuhi persyaratan ditindaklanjuti dan jika tidak akan dikembalikan.
- 2) Investigasi. Kasus baik hasil prakarsa Ombudsman maupun pengaduan masyarakat yang telah diklarifikasi dilanjutkan dengan Investigasi baik pelapor maupun terlapor serta pihak lain.
- 3) Rekomendasi. Tidak semua pengaduan direkomendasikan penyelesaian apabila sebelum tahap investigasi sudah ada mediasi.

Uraian di atas menunjukkan bahwa laporan pejabat sumber daya manusia kepada Ombudsman Provinsi Riau tentang Badan Pertanahan Kota Pekanbaru mengalami keterlambatan yang cukup lama.

Setelah melalui beberapa tahapan proses yang diawali dengan pengamatan lapangan penulis, dilanjutkan dengan Seksi Penerimaan Verifikasi Laporan (SVL) dan dilanjutkan dengan Unit Seksi Pemeriksaan Laporan (PL), Ombudsman Riau RI membahas masalah tersebut, dan akhirnya lembaga pelapor akan ditindaklanjuti di seluruh Indonesia oleh Ombudsman Provinsi Riau. Selanjutnya, pengambil keputusan akan dipanggil ke pimpinan lembaga terlapor. Keterlambatan yang berkepanjangan merupakan salah satu bentuk salah urus yang paling sering terjadi, seperti yang terlihat pada situasi di mana waktu yang dibutuhkan untuk memproses sertifikat tanah lebih lama dari yang dipersyaratkan oleh prosedur operasi standar pemerintah daerah saat ini.

SIMPULAN

Hasil penelitian dan pembahasan peneliti menghasilkan kesimpulan bahwa Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Riau telah melakukan berbagai upaya untuk mencegah terjadinya salah urus pelayanan publik. Salah urus pelayanan publik di Provinsi Riau telah menjadi sasaran berbagai kampanye. Jika dikatakan bahwa Kantor Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia telah efektif mencegah terjadinya salah urus pelayanan publik, itu adalah pernyataan yang meremehkan. Ternyata, masih banyak masyarakat yang memanfaatkan atau memberikan pelayanan publik, belum memahami peran Ombudsman sebagai pengawas pelayanan tersebut. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, masih banyak organisasi yang tidak mengikuti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Ombudsman Riau kekurangan staf sehingga proses pencegahan terjadinya salah urus pelayanan publik menjadi terkendala. Di Indonesia, Kantor Perwakilan Ombudsman Riau membawahi 12 kabupaten/kota di Provinsi Riau dengan jumlah staf hanya 14 orang, yang semuanya bertugas untuk menyelesaikan pelaporan dan pencegahan.

DAFTAR PUSTAKA

Agung Dwitatwa, A. (2023). Penerapan Jamstack Architecture Pada Sistem Informasi Pelayanan Publik Brida Ntb. Universitas Mataram.

Akbar, R., Rasyid, C. A., & Fulady, M. I. N. (2021). Undang-Undang Minerba Untuk Kepentingan Rakyat Atau Pemerintah? *Bilancia: Jurnal Studi Ilmu Syariah Dan Hukum*, 15(2), 253–262.

Angellita, M., Lukman, S., & Tahir, I. (2021). Inovasi Dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile Jkn Pada Bpjs Kesehatan Di Jakarta Selatan. *Medium*, 9(2), 292–305.

Brasz, H. A. (1970). *The Sociology Of Corruption. Political Corruption: Readings In Comparative Analysis*, 41–45.

- Budiardjo, M. (2003). *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Gramedia Pustaka Utama.
- Hardijanto, R. E. (2022). *Tinjauan Undang-Undang No 17 Tahun 2003 Tentang Keuangan Negara Untuk Memberikan Perlindungan Hukum Atas Kekayaan Negara Di Anak Usaha Bumh*. Universitas Kristen Indonesia.
- Hauldi, S. P., Hadion Wijoyo, S. E., Sh, S., & Mh, M. M. (2021). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Insan Cendekia Mandiri.
- Hidayat, F. N. F., Nasihuddin, A. A., & Pamulji, K. (2019). *Peranan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Perizinan Berusaha Melalui Sistem Online Single Submission (Oss) Di Kota Banjar Patroman*.
- Huberman, M., & Miles, M. B. (2002). *The Qualitative Researcher's Companion*. Sage.
- Jones, D. W. (1975). *Diana Wynne Jones*.” Detroit: Gale, 155–168.
- Julanda, J. (2004). *Analisis Karakteristik Usaha Warung Tegal Di Kebayoran Baru Jakarta Selatan Dan Implikasinya Terhadap Pemberian Kredit Mikro Pada Pt Bank Bni*. Institut Pertanian Bogor.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*.
- Ndraha, R. (2009). *Mendisiplin Anak Dengan Cerita*. Lk3.
- Ndraha, T. (1987). *Pembangunan Masyarakat: Mempersiapkan Masyarakat Tinggal Landas*. Bina Aksara.
- Nurcholis, H. (2005). *Teori & Praktik Pemerintahan & Otda (Revisi)*. Grasindo.
- Purrohman, P. S. (2018). *Menulis Skripsi Dengan Metode Penelitian Kualitatif*. Metodol, 18(8).
- Putong, I., & Hidayat, C. (2015). *Kepemimpinan: Kajian Teoritis Dan Praktis*. Buku & Artikel Karya Iskandar Putong.
- Rahman, S. (2004). *Pembangunan Dan Otonomi Daerah, Realisasi Program Gotong Royong*. Pancar Suluh, Jakarta.
- Rumawas, V. V, Nayoan, H., & Kulmayas, N. (2021). *Peran Pemerintah Dalam Mewujudkan Ketahanan Pangan Di Kabupaten Minahasa Selatan (Studi Dinas Ketahanan Pangan Minahasa Selatan)*. *Governance*, 1(1), 1–12.
- Setyawan, D., Priantono, A., & Firdausi, F. (2021). *George Edward Iii Model*. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial*, 3(2), 9–19.
- Siagian, S. P. (2016). *Analisa Serta Perumusan Kebijakan Dan Strategi Organisasi*.
- Sinaga, A. S., & Arela. (2019). *Peranan Motivasi Kerja Dalam Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Tanjungbalai Utara Kota Tanjung Balai Tesis Oleh Asmah Syam Sinaga*. Universitas Medan Arela Medan, Hal. 10.
- Sinambela, L. P. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik*.
- Slamet, A. (2016). *Buku Ajar Metodologi Studi Islam: (Kajian Metodol Dalam Ilmu Keislaman)*. Delepublish.
- Spradley, J. P., Ravertz, J. R., & Murgiyanto, S. (2007). *Metode Etnografi, Edisi 2: The Ethnographic Interview*.
- Strong, C. F. (2019). *Konstitusi-Konstitusi Politik Modern: Studi Perbandingan Tentang Sejarah Dan Bentuk*. Nusamedia.

Syafi'ie, M. (2014). Pemenuhan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas. *Inklusi*, 1(2), 269–308.

Syafi'ie, I. K. (2003). *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Refika Aditama.

Syafi'ie, I. K. (2007). *Maju Tak Gentar: Membongkar Tragedi Ipdn*. Gema Insani.

Taliziduhu, N. (2003). *Kybernology: Ilmu Pemerintahan Baru*. Rineka Cipta.

Thoha, M. (2003). *Birokrasi Dan Politik Di Indonesia*.

Warlan, W., Zulkarnain, Z., & Miswar, D. (N.D.). *Persepsi Wisatawan Yang Berkunjung Ke Objek Wisata Gunung Dempo Pagar Alam Selatan*. Lampung University.

Warsito, B. (2009). *Kapita Selekta Statistika Neural Network*.