



PERAN OMBUDSMAN PERWAKILAN NTB DALAM MENINGKATKAN TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK DIGITAL DI KOTA MATARAM

*THE ROLE OF THE WEST NUSA TENGGARA (NTB) OMBUDSMAN REPRESENTATIVE
IN ENHANCING THE TRANSPARENCY OF DIGITAL PUBLIC SERVICES IN MATARAM
CITY*

Annisa Aryandhini,

FHISIP Universitas Mataram

Email: annisaaryandhini0@gmail.com

M. Saleh

FHISIP Universitas Mataram

Email: msaleh@unran.ac.id

Agung Setiawan

FHISIP Universitas Mataram

Email: agungsetiawan@unram.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang peran Ombudsman perwakilan NTB dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik digital di kota Mataram. Jenis penelitian ini adalah empiris, dengan metode pendekatan yang digunakan adalah metode pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*), dan Pendekatan Sosiologis (*Sosiologi Approach*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam rangka meningkatkan kepatuhan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat terhadap ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan NTB tidak hanya melaksanakan fungsi pengawasan secara normatif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, tetapi juga mengambil peran strategis melalui pelaksanaan berbagai program intervensi kepatuhan terhadap standar pelayanan publik. Selain itu, Ombudsman RI Perwakilan NTB turut berperan dalam mendorong peningkatan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik digital, khususnya di Kota Mataram, dengan mengedepankan prinsip keterbukaan informasi dan pemanfaatan teknologi informasi guna mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang efektif, efisien, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Adapun faktor-faktor yang menjadi hambatan yang dihadapi oleh Ombudsman RI Perwakilan NTB

seperti, keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya sumber daya manusia dan keterampilan digital, lemahnya jaringan internet di wilayah pedesaan, serta risiko keamanan siber dan privasi data.

Kata Kunci : Ombudsman, Transparansi, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

This study aims to examine the role of the Ombudsman Representative of West Nusa Tenggara (NTB) in enhancing the transparency of digital public services in Mataram City. This research employs an empirical method with both statutory (statute approach) and sociological (sociology approach) methods. The findings show that, in order to strengthen the compliance of the NTB Provincial Government with the provisions of Law No. 25 of 2009 on Public Services, the Ombudsman of the Republic of Indonesia NTB Representative not only performs its supervisory functions normatively in accordance with legal regulations but also takes on a strategic role through the implementation of various intervention programs to improve adherence to public service standards. Furthermore, the NTB Ombudsman plays an important role in promoting transparency and accountability in digital public services, particularly in Mataram City, by emphasizing the principles of information openness and the use of information technology to achieve effective, efficient, and responsive public service governance. However, challenges remain, including technological infrastructure limitations, a lack of human resources and digital skills, poor internet connectivity in rural areas, and cybersecurity and data privacy risks. As a solution, the NTB Ombudsman encourages greater public participation in monitoring digital services through strategic approaches focused on education, collaboration, and technology utilization. One of its key strategies is to expand public awareness of digital service platforms such as NTB Care, which serves as an essential medium for citizens to submit complaints easily and free of charge.

Keywords: Ombudsman, Transparency, Public Service.

A. PENDAHULUAN

Dasar hukum utama yang menjadi landasan dalam pelaksanaan pelayanan publik serta penetapan standar pelayanannya adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam regulasi ini ditegaskan bahwa setiap instansi penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan mempertimbangkan kapasitas lembaga, kebutuhan masyarakat, serta kondisi lingkungan yang relevan. Penyusunan standar tersebut harus dilakukan secara inklusif dengan

melibatkan partisipasi masyarakat dan pihak terkait, serta berlandaskan prinsip kesetaraan (non-diskriminatif) dan mengedepankan pendekatan musyawarah.¹

Penilaian terhadap pelayanan publik dilakukan dengan pendekatan multidimensi yang mencakup berbagai aspek: dimensi input yang meliputi kecakapan penyelenggara layanan dan ketersediaan sarana prasarana; dimensi proses yang mengkaji pemenuhan terhadap standar pelayanan; dimensi output yang menilai persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan; serta dimensi pengaduan yang menelaah pengelolaan keluhan masyarakat. Indikator evaluatif dalam proses ini mencakup aspek kebijakan layanan, profesionalisme aparatur, infrastruktur pendukung, sistem informasi pelayanan, mekanisme konsultasi dan penanganan pengaduan, serta tingkat inovasi dari unit pelayanan.

Oleh karena itu, penelitian ini menjadi sangat relevan untuk mengkaji secara mendalam peran Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat dalam menjamin transparansi layanan publik digital, khususnya di Kota Mataram. Fokus utama penelitian ini adalah pada efektivitas strategi pengawasan yang diterapkan, serta berbagai tantangan yang dihadapi Ombudsman dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

B. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris, yang bersifat deskriptif. Metode pendekatan yang digunakan yaitu Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*), dan Pendekatan Sosiologis (*Sociological Approach*). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi kepustakaan dan studi lapangan dengan metode wawancara dan observasi.

¹ Nur Hikmah dan Jessica Fransisca Tonapa, *Perancangan Dan Penetapan Standar Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Wala-Walaya Kecamatan Tallo Kota Makassar*, Jurnal Administrasi Terapan, Vol. 2 No 1, Januari 2024, Hal. 160

C. PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB)

Ombudsman RI perwakilan NTB merupakan lembaga Negara yang kewenangannya adalah mengawasi pelayanan publik, yang dilakukan instansi pemerintah, BUMN, BUMD, dan swasta yang menjalankan misi Negara. Adapun yang di awasi adalah maladministrasi menurut UUD No 39 Tahun 2008. Ombudsman RI perwakilan NTB dibentuk atau didirikan pada tanggal 8 oktober 2012, pada awal berdirinya Ombudsman RI Perwakilan NTB dipimpin oleh seorang kepala perwakilan yaitu bapak Adhar Hakim, SH.,MH dan dibantu oleh tiga orang provinsi nusa tenggara barat. asisten yaitu Arya Wiguna, SH., MH., M.Rosyid Ridho,SH dan Muladin, S.Psi. Selain itu kepala perwakilan dibantu juga oleh seorang Bendahara Pengeluaran Pembantu (BPP) Nurzakiatun, SH yang merupakan ASN dari pemerintah Pada awal terbentuknya Ombudsman RI Perwakilan NTB berkantor di Jl. Bung Hatta kota mataram, namun pada tahun 2014 seiring berkembangnya waktu kantor Ombudsma RI Perwakilan NTB pindah ke jalan majapahit taman sari ampenan kota mataram. Pada tahun 2014 pula Ombudsman RI perwakilan NTB mendapat tambahan 3 (tiga) orang asisten yaitu bapak Yudi Darmadi, SE , Sahabuddin, SH dan M. Gigih Pradani, S.ip., M.Ec Dev.²

1. Peran Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) Dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik Digital di Kota Mataram

Tercatat adanya perkembangan para digma terkini pelayanan publik, yaitu adanya konsep *The New Publik Service* (NPS) yang dikembangkan oleh Janet V. Denhardt dan

² <https://repository.ummat.ac.id/1406/3/BAB%20IV%20-%20LAMPIRAN.pdf>, diakses pada hari Sabtu 13 September 2025, hlm 77

Robert B. Denhardt pada tahun 2003.³ Perkembangan tersebut menempatkan warga sebagai citizens yang mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari negara (birokrasi). Warga negara juga memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan akan hak-haknya, didengar suaranya, sekaligus dihargai nilai dan preferensinya. Dengan demikian, warga negara memiliki hak untuk menilai, menolak dan menuntut siapapun yang secara politis bertanggung jawab atas penyediaan pelayanan publik.

Salah satu prinsip utama pelayanan dalam paradigma Pelayanan Publik Baru yang harus diwujudkan agar pemerintah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, yaitu dengan Citizens Influence atau ukuran sejauh mana warga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang mereka terima dari pemerintah. Di Indonesia sendiri, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa kontrol terhadap kewenangan/kekuasaan lembaga penyelenggara pelayanan publik salah satunya dilakukan oleh Ombudsman RI, yaitu dengan melakukan langkah-langkah untuk menindak lanjuti laporan atau informasi mengenai terjadinya penyimpangan oleh penyelenggara negara dalam melaksanakan tugasnya maupun dalam memberikan pelayanan umum.⁴

Sebelumnya, melalui kewenangan Ombudsman RI sebagai lembaga yang berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik juga sudah secara tegas disebutkan dalam Pasal 8 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Yang mana salah satu kewenangannya adalah menyampaikan saran dan rekomendasi kepada Presiden, kepala daerah atau pimpinan penyelenggara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka mencegah

³ Mindarti, *dalam Laporan Penelitian Kepatuhan Pemerintah Daerah Propinsi NTB dalam Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*, Ombudsman Republik Indonesia, 2013, Vol. 3, No. 7, Juli 2015, hlm 1

⁴ Indonesia, *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*

maladministrasi. Dengan demikian maka Ombudsman RI merupakan kata lisator dalam pelaksanaan prinsip citizen influence sebagaimana yang dipegang oleh pendekatan Pelayanan Publik Baru.⁵

Menurut ketentuan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia bahwa Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta dan perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.⁶

Pengawasan di dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah mutlak diperlukan karena tanpa pengawasan dapat terjadi tindakan yang sesuka hati, setengah hati, tidak berhati-hati ataupun tanpa hati dalam proses penyelenggaraan pemerintahan.⁷ Dalam hubungannya dengan fungsi pengawasan, didalam melaksanakan peran dan fungsinya tersebut juga didukung dengan penegasan tugas Ombudsman sebagaimana dinyatakan didalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, dinyatakan Ombudsman Republik Indonesia bertugas⁸:

- a. Menerima dugaan atas laporan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;

⁵ Indonesia, *Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI*

⁶ Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia*, Penerbit Citra Umbara, Bandung, 2009, hlm 6.

⁷ Saldi Isra, *Membangun Demokrasi Membongkar Korupsi, Sebuah Kumpulan Wawancara*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010, hlm.35

⁸ *Indonesia Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia*

- c. Menindak lanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman;
- d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. Melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- f. Membangun jaringan kerjasama;
- g. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- h. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang⁹.

Ombudsman di Indonesia didukung oleh dua undang-undang sekaligus dalam melaksanakan tugas pokok dan kewenangannya, yakni Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sebagai lembaga Negara yang bertugas mengawasi pelayanan publik dan bersifat independen, Ombudsman adalah lembaga pengawasan eksternal, selain DPR yang bidang pengawasannya adalah kebijakan penyelenggaraan pemerintahan secara umum, dan PTUN yang mengkhususkan pada ketetapan dan keputusan tata usaha negara dengan kriteria tertentu.¹⁰

Tugas Ombudsman Nasional juga berbeda dengan tugas lembaga swadaya masyarakat. Ombudsman harus membatasi diri sedemikian rupa hingga tidak terjadi duplikasi penanganan masalah pengaduan dengan lembaga-lembaga yang ada, misalnya komisi tidak akan mencampuri pengambilan putusan-putusan pengadilan secara teknis, akan tetapi apabila ada kelainan-kelainan dalam prosedur administrasi yang bertentangan

⁹ Indonesia, *Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia*.

¹⁰ Lintang Oloan Siahaan, *Prospek PTUN Sebagai Pranata Penyelesaian Sengketa Administrasi Di Indonesia*, Perum Percetakan Negara RI, Jakarta, 2005, hal. 132

dengan ketentuan hukum dan perundang-undangan yang diperkirakan dapat mempengaruhi pengambilan putusan itu, maka kelainan prosedur administrasi itulah yang menjadi objek sasaran penelitian Ombudsman, demikian juga terhadap lembaga-lembaga kejaksaan, kepolisian dan organ administrasi lain-lainnya.¹¹

2. Hambatan Dan Solusi Yang Dihadapi Ombudsman RI Perwakilan NTB Dalam Mendorong Transparansi Pelayanan Publik Digital

Digitalisasi pemerintah sering kali dihadapkan pada masalah eksklusi digital, di mana akses yang tidak merata terhadap teknologi informasi dapat memperlebar kesenjangan sosial. Di Nusa Tenggara Barat, hal ini menjadi kenyataan yang mengkhawatirkan, di mana kesenjangan digital antar wilayah dan antar kelompok masyarakat masih cukup lebar sehingga membatasi kemampuan untuk memanfaatkan layanan publik secara digital. Salah satu kendala utama dalam implementasi layanan publik digital di Nusa Tenggara Barat antara lain:

1. Infrastruktur Digital di Kota Mataram

Pembangunan infrastruktur digital di Kota Mataram melibatkan berbagai program prioritas, antara lain pembangunan Command Center dan Data Center sebagai pusat pengelolaan data daerah, modernisasi penerangan jalan umum dengan teknologi LED yang direncanakan mulai diterapkan pada tahun 2026, penyediaan perangkat digital seperti smart board di sekolah-sekolah, serta peningkatan sarana dan prasarana perpustakaan. Selain itu, Pemerintah Kota Mataram juga berfokus pada penguatan implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai langkah strategis untuk mempercepat modernisasi pelayanan publik dan mendorong integrasi data antarinstansi. Seluruh langkah transformasi digital tersebut dijalankan melalui sinergi

¹¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Harianto pegawai Ombudsman Perwakilan NTB, Pada 29 Juli 2025, pukul 10:00 WITA

berbagai pemangku kepentingan, disertai peningkatan kompetensi sumber daya manusia, penguatan infrastruktur teknologi informasi, serta pengembangan inovasi digital dalam berbagai bidang pemerintahan dan layanan masyarakat.¹²

Meskipun berbagai kemajuan telah dicapai, proses transformasi digital di Kota Mataram masih dihadapkan pada sejumlah tantangan. Hambatan tersebut tidak hanya terkait dengan aspek teknis, seperti keterbatasan infrastruktur jaringan dan perangkat pendukung, tetapi juga berkaitan dengan rendahnya tingkat literasi serta keterampilan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital, khususnya di daerah pedesaan. Jika di wilayah perkotaan, seperti di pusat Kota Mataram, sebagian masyarakat telah terbiasa menggunakan aplikasi WhatsApp sebagai media pengaduan dan informasi publik, maka di kawasan Meang (Sekotong) sebagian warga masih mengandalkan cara konvensional, seperti datang langsung ke kantor, mengirim surat, atau melakukan pertemuan tatap muka. Hal ini mencerminkan adanya kesenjangan digital antara wilayah perkotaan dan pedesaan yang berdampak pada efektivitas implementasi pelayanan publik berbasis elektronik. Faktor utama penyebabnya adalah keterbatasan infrastruktur komunikasi, termasuk minimnya sinyal, belum tersedianya jaringan fiber optik, serta rendahnya akses terhadap layanan internet. Sebagai contoh, di daerah Meang (Sekotong), koneksi internet hanya dapat diakses melalui modem pribadi milik sebagian warga, sehingga pada kondisi darurat, proses pelayanan publik kerap mengalami kendala.¹³

Dengan demikian, meskipun Pemerintah Kota Mataram telah menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam memperkuat infrastruktur serta menerapkan sistem pemerintahan berbasis digital, keberhasilan transformasi digital secara menyeluruh masih menuntut adanya peningkatan literasi digital masyarakat serta pemerataan infrastruktur jaringan

¹² <https://ppid.mataramkota.go.id/berita/post/diskominfo-kota-mataram-gelar-evaluasi-program-smart-city-menuju-transformasi-digital-2026-2030> di akses pada tanggal 8 Oktober 2025, Pada Pukul 23.40

¹³ Hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Rosyid Ridho, di Kantor Ombudsman Nusa Tenggara Barat, pada tanggal 29 Juli 2025, Pukul 11.45 WITA

hingga ke wilayah terpencil, agar manfaat digitalisasi dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

2. Keterbatasan Sumber Daya Manusia dan Keterampilan Digital

Keterampilan digital dan pengembangan sumber daya manusia adalah faktor kunci dalam keberhasilan digitalisasi layanan publik, terutama di negara berkembang seperti Indonesia.

3. Kurangnya sinyal internet di daerah pedesaan

Kurangnya ketersediaan sinyal internet di wilayah pedesaan menjadi salah satu kendala utama dalam penerapan digitalisasi pelayanan publik, terutama di kawasan Kota Mataram dan daerah sekitarnya. Proses digitalisasi tidak akan berjalan optimal tanpa dukungan infrastruktur jaringan yang memadai, baik melalui jaringan fiber optik maupun sinyal seluler. Kondisi ini mengakibatkan banyak wilayah pelayanan publik di pedesaan belum dapat terpantau secara maksimal karena keterbatasan akses internet. Sebagai contoh, masyarakat di daerah Meang, Sekotong, masih menghadapi kesulitan dalam mengakses layanan digital akibat tidak tersedianya jaringan WiFi maupun sinyal telepon seluler. Warga hanya dapat terhubung ke internet dengan mendekati rumah-rumah tertentu yang memiliki modem pribadi, sehingga pemanfaatan layanan digital menjadi tidak merata dan terbatas pada area tertentu saja.¹⁴

4. Lemahnya Keamanan Siber dan Privasi Data

Keamanan siber dan privasi data menjadi fokus utama dalam era digitalisasi layanan publik, di mana teknologi blockchain muncul sebagai solusi inovatif yang menawarkan mekanisme keamanan kuat dan meningkatkan kepercayaan publik. Penelitian oleh Danielsen tentang tantangan keamanan siber di organisasi publik Norwegia dan studi lain

¹⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Rosyid Ridho, di Kantor Ombudsman Nusa Tenggara Barat, pada tanggal 29 Juli 2025

oleh Ranchordás serta Liu & Yuan menyoroti pentingnya kerangka kerja keamanan siber yang kuat dan kebijakan privasi yang jelas untuk melindungi data pribadi warga dan mengatasi risiko eksklusi digital.¹⁵

¹⁵ Ranchordás serta Liu & Yuan, Op, cit hlm 12

D. Kesimpulan

1. Dalam memperbaiki kepatuhan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat yang secara mutatis mutandis sama dengan peran dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia, tidak cukup hanya dilakukan dengan menjalankan fungsi Ombudsman secara normatif sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, tetapi ternyata harus juga dilakukan dengan mendorong peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat melalui program-program yang bersifat intervensi terhadap penerapan standar pelayanan publik.
2. Hambatan yang dipaparkan antara lain Infrastruktur Teknologi yang Kurang Memadai, Keterbatasan Sumber Daya Manusia dan Keterampilan Digital, Kurangnya Sinyal Internet di Daerah Pedesaan, Lemahnya Keamanan Siber dan Privasi Data, dan Solusi yang di paparkan dari hasil penelitian penulis yaitu mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dalam mengawasi layanan digital.

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Artikel

- Alharbi et al., "Digital Governments of Developed Nations and Saudi Arabia: A Comparative Study. University of Hail, Hail 55471, Saudi Arabia" Vol 12.
- Amiruddin dan Zainal Asikin, 2016, *Pengantar Metode Penelitian Hukum Edisi Revisi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Arief Rachmat Fauzi, Ratri Istania, and Bambang Giyanto, "Adaptasi Sistem Kerja Baru Pada Masa Pandemi Dalam Pelayanan Publik," JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK UNIVERSITAS MEDAN AREA Vol 11, no. 2 (2023)
- Asep Koswara, 2024, Digitalisasi Ekonomi di Pedesaan: Mengkaji Kesenjangan Infrastruktur Digital di Indonesia, Jurnal Al Azhar Indonesia Seri Ilmu Sosial, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Koperasi Indonesia
- Awad Saleh Alharbi et al., "Digital Governments of Developed Nations and Saudi Arabia: A Comparative Study," in 2020 7th International Conference on Computing for Sustainable Global Development (INDIACom)
- Djakit Prihartono and Retnowati WD Tuti, "Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Governance Pada Era Revolusi Industri 4.0," Kebijakan, Jurnal Ilmu Administrasi Vol 14, no. 2 June, 2023
- Dwiyanto Indiahono, 2022, *Pemberdayaan Masyarakat: Dialektika Partisipasi Publik dan Pembangunan*, Cet.1, SIP Publishing (Anggota IKAPI), Kab. Banyumas. Jawa Tengah.
- Dwiyanto Indiahono, 2022, *Pemberdayaan Masyarakat: Dialektika Partisipasi Publik dan Pembangunan*, Cet.1, SIP Publishing (Anggota IKAPI), Kab. Banyumas. Jawa Tengah
- Estari, 2025, *Peran Ombudsman Dalam Melakukan Pengawasan Layanan Publik Untuk Mewujudkan Pemerintahan yang Transparan dan Akuntabilitas (Studi Pada Ombudsman Nusa Tenggara Barat)*. Journal of Social and Education, Vol. 1 2, Universitas Mataram, Mataram.
- Farida Dwi Cahyarini, "Implementasi Digital Leadership Dalam Pengembangan Kompetensi Digital Pada Pelayanan Publik," Jurnal Studi Komunikasi Dan Media 25, no. 1 (June 19, 2021): 47
- Frank Danielsen, "Benefits and Challenges of Digitalization: An Expert Study on Norwegian Public Organizations," in DG.O2021: The 22nd Annual International Conference on Digital Government Research, vol 12.
- Galang Asmara, 2005, *Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*, Cet ke- 1, Laksbang Pressindo, Yogyakarta,
- Guruh Agung Setiawan, *Ombudsman Dan Pelayanan Publik Yang Baik: Studi Terhadap Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa*

- Yogyakarta Tahun 2015, Jurnal Ilmu Hukum Principium, Alumnus Program Studi Strata 2 Ilmu Hukum (Magister Ilmu Hukum), Vol 1 No. 1, Agustus 2017, Universitas Kristen Satya Wacana (UKSW), Kota Salatiga, Provinsi Jawa Tengah,
- Hendra Nurthahjo, 2013, *Memahami Maladministrasi*, Ombudsman Republik Indonesia, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Indah Puji Lestari dan Lalu Moh. Nazar Fajr, 2022, Analisis E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik, Jurnal SIKAP (Solusi Ilmiah Kebijakan dan Administrasi Publik), Vol 08, Universitas Nahdlatul Wathan Mataram
- Irfan B., dan Anirwan A, 2023, Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur, IJI Publication Vol. 4, Universitas Indonesia Timur Makassar
- Iwan Ahmad Puji Santoso, 2025, Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintahan, Journal of Public Administration Review, Universitas Muhammadiyah Jember. 3 Juni
- Jopang, dan Supranoto, M.Si, 2023, *Digitalisasi Pelayanan Publik*, Cet. 1, Ruang Karya Bersama, Kalimantan Selatan.
- Kadek Cahya Susila Wibawa, 2019, Urgensi Transparansi Pelayanan Publik Menuju Good Governance, Administrative Law & Governance Journal, Vol. 2, Hukum Pelayanan Publik FH Undip
- Lalu Muhammad Andika Wiranata. 2022, Kualitas Aplikasi LAPOR Mataram dalam Layanan Pengaduan Masyarakat di Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat, Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN), Mataram,
- Letizia, 2025, Analisis Implementasi E-Government Dalam Keterbukaan Pelayanan Publik, NJMS : Nusantara Journal of Multidisciplinary Science Vol. 2, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Kalimantan Timur.
- Lijan Poltak Sinambela et al., 2006, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan implementasi*, Cet. ke-1, Bumi Aksara, Jakarta
- Lintong Oloan Siahaan, 2005P, *rospek PTUN Sebagai Pranata Penyelesaian Sengketa Administrasi Di Indonesia*, Perum Percetakan Negara RI, Jakarta
- Liu and Yu an, "The Evolution of Information and Communication Technology in Public Administration." Volume 35, Issue 2 Special Issue: Public Administration for Development: Trends and the Way Forward May 2015
- Mindarti, dalam Laporan Penelitian Kepatuhan Pemerintah Daerah Propinsi NTB dalam Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Ombudsman Republik Indonesia, 2013
- Moh. Hamzah, 2023, Transparansi Anggaran Publik Sebagai Kunci Peningkatan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Pemerintah Daerah, Assyarikah Journal Of Islamic Economic Business FEBI Universitas Al-Amien Prenduan Vol. 05, Universitas Madura, Pamekasan
- Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Cetakan Pertama, Mataram University Press, Mataram.

- Mursalin, Natsir N., dan Anas M., 2024, Efektivitas Reformasi Birokrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik, *Student Research Journal*, Vol.2, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Yappi Makassar
- Nanik Purwanti et al., "Peningkatan Kualitas Pegawai Dalam Efisiensi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi Pada Kantor Kelurahan Sawagumu Distrik Sorong Utara," *JUPEIS : Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 2, no. Vol 2.Iss2
- Nurfaika Ishak, 2022, Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia, *Mulawarman Law Review*, Vol 7, Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Alauddin Makassar
- Nurlaila Nurlaila, 2024, Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Prospek dalam Implementasi E-Government di Kabupaten Bima, *Public Service And Governance Journal*, Vol.5. Universitas Mbojo Bima
- Nuryanto A. Daim, 2010, *Hukum Administrasi, Perbandingan Penyelesaian Maladministrasi oleh Ombudsmn dan Pengadilan Tata Usaha Negara*, Laksbang Justicia Surabaya
- Peter Mahmud Marzuki, 2005, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Cet. ke- 14, Prenadamedia Group, Jakarta.
- Rakhmat, M.S., 2018, *Administrasi dan Akuntabilitas Publik*, Cet ke- 1, Andi, Yogyakarta
- Rudy Hartanto and Silmi Fauziati, "Hambatan-Hambatan dalam Implemetasi Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pada Pemerintah Daerah," *JIKO (Jurnal Informatika Dan Komputer)*
- Saldi Isra, *Membangun Demokrasi Membongkar Korupsi*, Sebuah Kumpulan Wawancara, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010
- Salim H.S dan Erlies Septiana Nurbani, 2013, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis Dan Disertasi*, Cet ke- 2, Rajawali Pers, Jakarta
- Sirajuddin, Didik Sukriono, Winardi, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi & Keterbukaan Informasi*, Cet. ke- 2, Setara Press, Malang
- Sitti Hairani Idrus, Haedar Akib, dan Andi Ima Kesuma, 2023, Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Penerapan Prinsip Good Governance: Tinjauan Dari Perspektif Lokal Dan Global, *Jurnal Cahaya Mandalika (JCM)*, Vol. 4, Universitas Negeri Makassar,
- Stuti Saxena et al., "Invoking Blockchain Technology in E-Government Services: A Cybernetic Perspective," *Digital Policy, Regulation and Governance* Vol 24, no. 3 (June 14, 2022)
- Sutalhis M., dan Novaria E ,2024, Literasi Digital Dan Pelayanan Publik Yang Baik, *Academia : Jurnal Inovasi Riset Akademik* Vol. 4, BPSDMD Prov Sumatera Selatan, Sekolah Tinggi Ilmu Sosial Politik Candradimuka
- Zainuddin Ali, 2009, *Metode Penelitian Hukum*, Cet. ke- 1, Sinar Grafika, Jakarta.

Peraturan Perundang-Undangan

Indonesia, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). LNRI Tahun 2008 No. 61, TLN NO.4846

Indonesia, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, LNRI Tahun 2008 Nomor 139, TLNRI Nomor 4899

Indoneisia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, LN Tahun 2009 Nomor 112, TLNRI No. 5038.

Indonesia, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. LNRI Tahun 2014 No. 292, TLN No. 5601

Indonesia, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP). LNRI Tahun 2022 No.196, TLN No.6820

Indonesia, Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), LN 2018 NO.182

Indonesia, Peraturan Wali Kota Mataram No. 34 Tahun 2019 Tentang Masterplan Smart City, BD No. 649 Tahun 2013.

Internet

Iham Ananda Krista Adi, Peran Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan NTB dalam Pelaksanaan Penyaluran Bantuan Sosial di Kota Mataram , Skripsi, Fakultas Hukum Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Mataram 2025, <https://eprints.unram.ac.id/48694/>, diakses pada 1 Juli 2025, Pukul 23.20 Wita.

Iwan Ahmad Puji Santoso, Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintahan, Tesis, Fakultas Ilmu Pemerintahan Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Jember 2025, <https://journal.pubmedia.id/index.php/par/article/view/4004>, diakses pada 3 Juli 2025, Pukul 21.20 Wita.

Jasmine Alivtya Budi, Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat dalam Pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru di Kota Mataram, Tesis, Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Politik Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Mataram 2025, <https://journal.unram.ac.id/index.php/diskresi/article/view/7439>, diakses pada 4 Juli 2025, Pukul 19.20 Wita.

https://depokrayera.pikiran-rakyat.com/khazanah/pr-3297979388/empat-unsur-klasik-rechtsstaat-menurut-stahl-negara-hukum-yang-adil-dan-setara?utm_source= , diakses pada Kamis, 10 Juli 2025, Pukul 15.00 WITA

https://fliphtml5.com/uubil/jpxh/Jurnal_Penyeleenggaraan_Pelayanan_Publik/?utm_source= , diakses pada Jumat 11 Juli 2025, Pukul 22.00 WITA

https://fliphtml5.com/uubil/jpxh/Jurnal_Penyelenggaraan_Pelayanan_Publik/?utm_source= , diakses pada Jumat 11 Juli 2025, Pukul 22.00 WITA

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--strategi-mewujudkan-transparansi-dan-partisipasi-dalam-pelayanan-publik> , diakses pada Jumat 18 April 2025, pukul 14.25 WITA

Hasil Wawancara

Hasil Wawancara Dengan Bapak Mohammad Gigih Pradhani, S.IP., M.E.c.Dev, di Kantor Ombudsman Nusa Tenggara Barat, pada tanggal 29 Juli 2025

Hasil Wawancara Dengan Bapak, Priyono Cipto Heryanto, di Kantor Ombudsman Nusa Tenggara Barat, pada tanggal 29 Juli 2025

Hasil Wawancara dengan Bapak Syarifuddin pegawai Ombudsman Perwakilan NTB, Pada 29 Juli 2025

Hasil Wawancara dengan Bapak Arfandi pegawai Ombudsman Perwakilan NTB, Pada 29 Juli 2025, Pukul 11.15 Wita