



UNIVERSITAS LANCANG KUNING

**MANAJEMEN MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA
PELAYANAN PUBLIK DI OMBUDSMAN RI PERWAKILAN PROVINSI RIAU**

SKRIPSI

**OXANE MAYOO
2063201091**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
FEBRUARI 2025**



UNIVERSITAS LANCANG KUNING

**MANAJEMEN MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA
PELAYANAN PUBLIK DI OMBUDSMAN RI PERWAKILAN PROVINSI RIAU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik
Program Pendidikan Strata Satu (S1) Pada Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Lancang Kuning

OXANE MAYOO
2063201091

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
FEBRUARI 2025**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Oxane Mayoo
NIM : 2063201091
Tanda Tangan :
Tanggal : 20 Februari 2025



UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
Jalan Yos Sudarso KM 8 Rumbai, Telp. (0761) 526558 Pekanbaru

LEMBAR DISETUJUI UNTUK DIPERTAHANKAN

Nama : Ovane Mayoo
NIM : 2063201091
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Proposal : Alur Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Pelayanan
Publik Di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau

Pembimbing I

Wasiah Sufi, S.Sos., M.Si
NIDN. 1012018802

Pembimbing II

Fajarwaty Kusumawardhani, S.Sos., M.PA
NIDN. 1016018201

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik



Fara Merian Sari, S.Sos., M.Si
NIDN. 1012058804



UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
Jl. Yos Sudarso KM. 8 Rumbai Telp (0761) 52658 Pekanbaru

LEMBAR PENGESAHAN

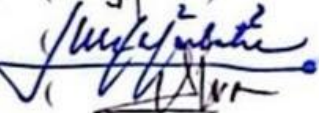
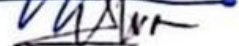
Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : OXANE MAYOO
No. Mahasiswa : 2063201091
Jurusan : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Manajemen Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Pelayanan
Publik Di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Pada Program studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Wasiah Sufi, S.Sos., M.Si
Pembimbing : Fajarwaty Kusumawardhani, S.Sos., M.PA
Penguji : Dr. Surya Dailiati, M.Si
Penguji : Aguswan, S.Sos., M.Si

()
()
()
()

Ditetapkan di : Pekanbaru
Tanggal : 20 Februari 2025

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Sang Maha Segalanya, atas seluruh curahan rahmat dan hidayatNya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Manajemen Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik Di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau**”. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik Jurusan Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Adminitrasi Universitas Lancang Kuning.

Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dr. Khuriyatul Husna, S.Sos., MPA selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.
2. Ibu Harsini, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.
3. Ibu Dr. Li Dra. Dian Rianita, MA selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.
4. Ibu Sri Roserdevi Nst, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan 3 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.
5. Ibu Fara Merian Sari, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Adminitrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.
6. Ibu Wasiah Sufi, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Fajarwaty Kusumawardhani, S.Sos., MPA selaku Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen dan Tata Usaha Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning yang telah memberikan motivasi kepada penulis.

9. Seluruh pegawai Keasistenan Ombudsman Provinsi Riau yang telah membantu penulis dalam menyediakan data dan berkontribusi dalam hal memberikan informasi mengenai permasalahan yang sedang peneliti lakukan.
10. Keluarga tercinta mulai dari Orang Tua saya, Bapak Mukhamad Bakhtiyar, dan Ibu Isnanidar, serta kakak saya Ennorarche yang telah memberikan do'a, dukungan, dan semangat yang tiada hentinya kepada penulis sewaktu melaksanakan penelitian ini hingga selesai.
11. Seluruh sahabat penulis, Putri Yunita Sari, Dina Mulyani, Nadilla, Azahra Naya Clarisa, Husnah Khairani, Dhea Febriyola dan Iva Nova Nadilla yang telah memberikan dukungan dan semangat terhadap penulis dalam penulisan.
12. Seluruh pihak yang mendukung dan membantu penulis dengan setulus hati dalam penelitian dan penyusunan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, Penulis memohon maaf dan bersedia menerima kritikan yang membangun.

Terakhir, harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Pekanbaru, 03 Januari 2025

Penulis

Oxane Mayoo
2063201091

ABSTRAK

Nama : Oxane Mayoo
Nim : 2063201091
Judul Skripsi : Manajemen Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik
Di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau

Mediasi yang dijalankan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau menjadi salah satu solusi untuk menyelesaikan sengketa yang muncul akibat masalah pelayanan publik. Mediasi adalah proses di mana pihak ketiga yang netral membantu pihak-pihak yang bersengketa untuk mencapai kesepakatan tanpa melalui proses litigasi yang panjang dan rumit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penerapan alur mediasi dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau serta tantangan/hambatan penerapan mediasi dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan teori fungsi-fungsi manajemen Luther Gulick dalam Handoko (2003 : 11). Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, penulis menemukan bahwa Alur mediasi dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau dapat disimpulkan sudah baik. Namun dalam proses mediasi tersebut ada hambatan yang mempengaruhi jalannya pelaksanaan mediasi tersebut yaitu kurangnya keikutsertaan asisten ombudsman RI perwakilan riau dalam mengikuti pelatihan secara menyeluruh dan berkala terkait proses pelaksanaan mediasi, kurangnya pemahaman masyarakat tentang mediasi dan hak-hak mereka serta ketidakstabilan emosi dan kurangnya komitmen dari pihak-pihak yang terlibat.

Kata Kunci: Manajemen, Mediasi, Pelayanan Publik, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau

ABSTRACT

*Name : Oxane Mayoo
Nim : 2063201091
Title : Mediation Management In Resolving Public Service Disputes At
The Indonesian Ombudsman Representative Of Riau Province*

The mediation process carried out by the Indonesian Ombudsman Representative of Riau Province is one solution to resolve disputes that arise due to public service problems. Mediation is a process in which a neutral third party helps disputing parties to reach an agreement without going through a long and complicated litigation process. This research aims to determine and analyze the application of mediation flow in resolving public service disputes at the Indonesian Ombudsman Representative of Riau Province as well as the challenges/barriers to implementing mediation in resolving public service disputes at the Indonesian Ombudsman Representative of Riau Province. Data collection techniques use observation, interviews and documentation techniques. This research uses a qualitative approach using Luther Gulick's theory of management functions in Handoko (2003: 11). Based on the results of research in the field, the author found that the flow of mediation in resolving public service disputes at the Indonesian Ombudsman Representative of Riau Province can be concluded to be good. However, in the mediation process there were obstacles that affected the implementation of the mediation, namely the lack of participation of the RI Riau representative's assistant ombudsman in taking comprehensive and regular training related to the mediation implementation process, the public's lack of understanding about mediation and their rights as well as emotional instability and lack of commitment from the parties involved.

Keywords: *Management, Mediation, Public Services, Indonesian Ombudsman, Riau Province*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR DISETUJUI UNTUK DIPERTAHANKAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Konsep Teoritis.....	5
2.1.1 Manajemen	5
2.1.2 Birokrasi	7
2.1.3 Mediasi	7
2.2 Penelitian Terdahulu.....	7
2.3 Fokus Penelitian	10
2.4 Kerangka Berpikir	12
BAB III METODE PENELITIAN.....	13
3.1 Lokasi Penelitian	13
3.2 Desain Penelitian	13
3.3 Informan Penelitian	13
3.4 Jenis Data.....	14
3.4.1 Data Primer.....	14
3.4.2 Data Sekunder.....	14
3.5 Teknik Pengumpulan Data	14
3.6 Analisis Data.....	15

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	16
4.1 Sejarah Singkat Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau.....	16
4.2 Gambaran Umum Tentang Ruang Lingkup Ombudsman RI Perwakilan Riau.....	18
4.3 Visi dan Misi Ombudsman RI Perwakilan Riau	18
4.4 Tugas dan Fungsi Ombudsman RI Perwakilan Riau.....	19
4.6 Struktur Organisasi Ombudsman RI Perwakilan Riau	20
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	21
5.1 Manajemen Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik Di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau	21
5.1.1 Perencanaan	23
5.1.2 Pengorganisasian	25
5.1.3 Penyusunan pegawai.....	25
5.1.4 Pembinaan kerja	26
5.1.5 Pengkoordinasian.....	27
5.1.6 Pelaporan	28
5.1.7 Penganggaran.....	29
5.2 Tantangan/Hambatan Manajemen Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik Di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau	30
BAB VI PENUTUP.....	31
6.1 Kesimpulan.....	31
6.2 Saran	32
DAFTAR PUSTAKA	33

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Kasus Yang Masuk Dan Jumlah Kasus Yang Sudah Selesai Dimediasi 2020-2024	2
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu.....	7

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Rapat Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru	35
Lampiran 2: Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik dari Pemerintah Kota Pekanbaru	35
Lampiran 3: Rapat Kerja Nasional Ombudsman RI Tahun 2023	35
Lampiran 4: Rapat Kerja Perwakilan membahas terkait Kinerja Tahun 2023 dan Strategi dalam pencapaian target kinerja tahun 2024	35
Lampiran 5: PVL ON The Spot dan Sosialisasi Pelayanan Publik dengan membuka stand pengaduan dan konsultasi di Mall Pelayanan Publik DPMPTSP	36

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu komponen penting dalam pembangunan suatu daerah. Di Indonesia, keberadaan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) berperan strategis dalam menjaga prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, dan keadilan dalam pelayanan publik. Di dalam Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 1 angka 1 disebutkan bahwa “Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah”. Dengan adanya perwakilan di setiap provinsi, termasuk Provinsi Riau, Ombudsman bertanggung jawab untuk memastikan bahwa masyarakat mendapatkan hak mereka dalam hal pelayanan.

Provinsi Riau, sebagai salah satu daerah dengan sumber daya alam yang melimpah, dihadapkan pada tantangan dalam menyediakan pelayanan publik yang optimal. Berbagai masalah sering muncul, seperti keterlambatan dalam pengurusan administrasi, diskriminasi dalam layanan, hingga korupsi. Situasi ini menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat, yang kemudian berujung pada pengaduan kepada Ombudsman.

Alur mediasi yang dijalankan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau menjadi salah satu solusi untuk menyelesaikan sengketa yang muncul akibat masalah pelayanan publik. Mediasi adalah proses di mana pihak ketiga yang netral membantu pihak-pihak yang bersengketa untuk mencapai kesepakatan tanpa melalui proses litigasi yang panjang dan rumit. Dalam konteks ini, Ombudsman berfungsi tidak hanya sebagai

pengawas, tetapi juga sebagai mediator yang memfasilitasi dialog antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik.

Proses mediasi ini dimulai dengan penerimaan pengaduan dari masyarakat. Setelah pengaduan diterima, Ombudsman melakukan analisis untuk menentukan kelayakan kasus tersebut untuk dimediasi. Proses ini melibatkan pengumpulan informasi dari kedua belah pihak dan pengkajian terhadap fakta-fakta yang ada. Pentingnya transparansi dalam setiap tahap menjadi kunci agar semua pihak merasa adil dan terlibat dalam proses.

Tabel 1.1 Jumlah kasus yang masuk dan jumlah kasus yang sudah selesai dimediasi 2020-2024

Tahun	Jumlah Kasus Yang Masuk	Jumlah Kasus yang Sudah Selesai Dimediasi
2020	109	6
2021	118	7
2022	131	6
2023	196	9
2024	204	9

Sumber: Ombudsman RI Provinsi Riau Tahun 2024

Pada table 1.1 memaparkan tentang jumlah Kasus yang Masuk dan jumlah kasus yang sudah selesai dimediasi sepanjang tahun 2020-2024. Yang mana setiap tahunnya jumlah kasus atau laporan yang masuk semakin meningkat. Dan jumlah kasus yang sudah selesai dimediasi paling banyak di tahun 2023 dan 2024. Dengan meningkatnya jumlah kasus yang masuk setiap tahunnya maka kinerja ombudsman perlu diperhatikan untuk memastikan proses mediasi dan penyelesaian sengketa berjalan secara efektif dan efisien

Namun, pelaksanaan mediasi tidak tanpa tantangan. Kendala yang dihadapi adalah kurangnya pelatihan atau pendidikan berkaitan dengan tugas mediator yang diberikan kepada asisten ombudsman dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang hak-hak mereka dan tentang proses mediasi itu sendiri. Banyak masyarakat yang merasa ragu atau tidak percaya terhadap lembaga pengawas, sehingga mereka enggan untuk mengajukan pengaduan. Selain itu, ketidakpahaman penyelenggara publik tentang pentingnya mediasi sering kali membuat mereka kurang kooperatif dalam proses ini.

Masalah-masalah sengketa pelayanan publik yang sering kali diakhiri dengan mediasi umumnya berkaitan dengan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga atau instansi pemerintah Seperti Orang tua mengajukan keluhan tentang proses penerimaan siswa baru yang tidak transparan atau tidak adil, misalnya adanya dugaan praktik pungutan liar atau adanya kecurangan dalam seleksi penerimaan maka Ombudsman atau pihak berwenang dapat memfasilitasi dialog antara pihak sekolah, orang tua, dan pihak terkait untuk mencari solusi yang adil, seperti memperjelas prosedur penerimaan siswa baru dan menjamin tidak adanya praktik yang merugikan masyarakat.

Di samping itu, stigma negatif yang melekat pada lembaga pemerintahan, termasuk Ombudsman, juga dapat menghambat efektivitas mediasi. Masyarakat sering kali merasa bahwa proses mediasi hanya akan berakhir pada keputusan yang tidak memuaskan atau bahkan tidak ada penyelesaian sama sekali. Oleh karena itu, penting bagi Ombudsman untuk melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai proses mediasi dan manfaatnya.

Berdasarkan dari penjelasan yang terjadi diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul dalam penelitian ini yaitu ***“Manajemen mediasi dalam Penyelesaian sengketa Pelayanan Publik di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau”***.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, peneliti merumuskan masalah dibawah ini :

- 1) Bagaimana manajemen mediasi dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau?
- 2) Bagaimana tantangan/hambatan manajemen mediasi dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis manajemen mediasi dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis tantangan/hambatan manajemen mediasi dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dari penelitian ini yaitu :

- 1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi dan informasi bagi peneliti yang melakukan penelitian yang sama.

- 2) Manfaat Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan dan bahan pikiran dalam melaksanakan manajemen mediasi dalam menyelesaikan sengketa pelayanan publik di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait alur mediasi dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau, maka diperoleh Kesimpulan sebagai berikut :

1. Mediasi dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau dapat disimpulkan sudah baik. Alur mediasi yang diterapkan di Ombudsman Perwakilan Riau sudah memiliki tahapan yang jelas dan terstruktur, dimulai dari penerimaan laporan masyarakat, pemeriksaan awal, hingga proses mediasi yang melibatkan mediator. Namun dalam proses mediasi tersebut ada kendala yang mempengaruhi jalannya pelaksanaan mediasi tersebut. Kurangnya keikutsertaan asisten ombudsman RI perwakilan riau dalam mengikuti pelatihan secara menyeluruh dan berkala terkait proses pelaksanaan mediasi. Hal tersebut tentunya akan mempengaruhi terhadap proses pelaksanaan mediasi karena Kompetensi mediator menjadi faktor kunci dalam keberhasilan mediasi. Mediator yang memiliki keterampilan komunikasi yang baik, pemahaman hukum yang cukup, serta kemampuan mengelola konflik dan emosi para pihak dapat memastikan bahwa proses mediasi berjalan lancar dan produktif.
2. Adapun hambatan serta tantangan dalam Manajemn mediasi dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau yaitu kurangnya keikutsertaan asisten ombudsman RI perwakilan riau dalam mengikuti pelatihan secara menyeluruh dan berkala terkait proses pelaksanaan mediasi, kurangnya pemahaman masyarakat tentang mediasi dan hak-hak mereka serta ketidakstabilan emosi dan kurangnya komitmen dari pihak-pihak yang terlibat

6.2 Saran

Adapaun saran yang disampaikan oleh peneliti, dapat dilihat dibawah ini :

1. Ombudsman harus melakukan pelatihan secara rutin dan berkelanjutan bagi para mediator agar para mediator memiliki keterampilan serta pengalaman yang diperlukan untuk menangani berbagai jenis sengketa dengan efektif
2. Ombudsman perlu mengadakan program sosialisasi yang lebih luas tentang proses mediasi, bagaimana cara melaporkan sengketa, dan manfaat mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui berbagai saluran, seperti seminar, diskusi publik, atau forum komunitas yang dapat menjelaskan secara langsung bagaimana mediasi bekerja. Melalui media massa seperti radio, televisi, media sosial, dan website Ombudsman untuk menjangkau audiens yang lebih luas serta melalui brosur dan pamflet yang disebarluaskan di berbagai instansi pemerintah atau tempat-tempat umum yang mudah dijangkau masyarakat.
3. Ombudsman Perwakilan Riau sebaiknya juga menambahkan sarana dan prasana yang masih kurang, juga mengajukan penambahan dan anggaran dana tidak lagi menjadi penghambat pelaksanaan penyelesaian pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Angger, R. A. (2020). Pengantar Manajemen Teori dan Aplikasi. Malang: AE Publising.
- Aprilia, A. N., Samin, S., & Chotban, S. (2024). Kewenangan Ombudsman Kota Makassar Dalam Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik (Perspektif Siyasa Dusturiyah). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Siyasa Syar'iyah*, 5(2), 309-321.
- Azizurrahman, A., Hasanah, S. U. (2024). Retrospektif mediasi dan konsiliasi penyelesaian laporan publik pada ombudsman republik indonesia. *Jurnal Ilmu Pendidikan dan Ilmu Fakultas Syariah INSTITA*, 4(1), 01-17.
- Dewi, S. A. D. (2014). Mediasi dalam penyelesaian sengketa maladministrasi oleh ombudsman. *Hukum dan Dinamika Masyarakat*, 11(2), 111-124.
- Gusman. (2017). Manajemen/Administrasi Kepegawaian. 1-24.
- Ilahi, R. R., Kartika, T., & Alimansyah. (2018). Penyelesaian masalah pertanahan melalui mekanisme mediasi oleh ombudsman republik indonesia perwakilan provinsi bengkulu. *Jurnal Professional FIS UNIVED*, 5(2), 50-55.
- Kurniawan, R., dkk. (2024). Sengketa Administrasi Negara: Menilai Kritis Peran Ombudsman Dalam Penyelesaiannya. *Jurnal Ilmu Hukum "THE JURIS"*, 8(1), 305-312.
- Kustiawan, W., dkk. (2025). Manajemen penyiaran: perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan dalam proses produksi siaran. *Jurnal Humaniora Revolutioner*, 9(1), 8-14.
- Panjaitan, D. S., Puryanto. (2022). Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik Oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia. *JIEE: Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, 2(1), 88-96.
- Pastika, I. (2016). Penerapan konsep pengorganisasian dan pengarahan pada PT. Bayus Cargo Badung, Bali. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 12(3), 197-205.
- Prabowo, A. E. (2023). Studi Literatur: Efektivitas Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis Di Luar Pengadilan. *Jurnal Ilmu Hukum Dan Tata Negara*, 4(1), 277-287.

- Putri, C. P. (2020). Peranan dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia dalam Efektivitas Penegakan Hukum. *Jurnal Sol Justicia*. 3(2), 142-153.
- Rahmadani, A. (2019). Pembinaan kepada public relation dalam hubungan dengan masyarakat, 1-5.
- Sari, F. K., Karay, A. C. (2020). Kewenangan Ombudsman Sebagai Lembaga Independen Dalam Pelaksanaan Laporan Masyarakat. *Adil: Jurnal Hukum STIH YPM*, 2(1), 13-24.
- Sari, M. (2023). Pendekatan dan Teori dalam Birokrasi Pemerintahan. OSF Preprints. September 23. doi:10.31219/osf.io/j73dt.
- Stiawati, T. (2017). *PROSIDING SEMINAR NASIONAL Laboratorium Administrasi Publik 2017 : Pengembangan Kawasan Berbasis Pembangunan Berkelanjutan*. Serang : Untirta Press.
- Suriata, I. N. (2020). Pengaduan Sengketa dalam Pelayanan Publik dan Penyelesaiannya di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 43-56.
- Syaputra, W., Mashur, D. (2017). Manajemen Laporan Pengaduan Pelayanan Publik oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau di Kota Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 4(2), 1-15.
- Winarta, F. H. (2012). Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional. Jakarta: Sinar Grafika.
- Winerungan, F. O., Rahmat, D. (2024). Peran Ombudsman Dalam Pengawasan BUMN Sekaligus Sebagai Mediator Bagi Pencari Keadilan Non-Litigasi Untuk Mendapatkan Ganti Rugi (Studi Kasus di Bandara “X” Yogyakarta). *Jurnal Hukum Tata Negara Dan Administrasi Negara*, 1(1), 63-70.
- Wulandari, W., dkk. (2024). MANAJEMEN PENGADUAN MASYARAKAT DI OMBUDSMAN REPULIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI JAWA TENGAH DI KOTA SEMARANG. *Journal of public policy and management review*, 13(2), 1-10.
- Zidan, A., dkk. (2025). Strategi penganggaran berbasis kinerja dalam akuntansi manajemen untuk meningkatkan hasil keuangan. *Jurnal review pendidikan dan pengajaran*, 8 (1), 333-338.