

Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Bidang Jalan Di Kabupaten Klaten Tahun 2021-2023

Hendrian Doni Fadillah, Habib Muhsin Syafingi*, Dilli Trisna Noviasari

Universitas Muhammadiyah Magelang, Magelang, Indonesia

*Corresponding author email: habibmuhsin@unimma.ac.id

Abstract

The purpose of this study is to assess the compliance with the Minimum Service Standards (MSS) policy in the field of road infrastructure in Klaten Regency for the period 2021-2023. Additionally, the study aims to identify the factors that hinder the fulfillment of the Minimum Service Standards for roads in Klaten. The research methodology employed is a juridical-empirical approach based on legal analysis. Data were collected through primary and secondary sources, including interviews with the Department of Public Works and Spatial Planning of Klaten Regency and literature review. The findings indicate that the implementation of the MSS policy for road infrastructure in Klaten (2021-2023) remains ineffective, influenced by factors such as information availability, resource constraints, organizational disposition, and bureaucratic structure. Challenges include issues related to information, budget, and human resources.

Keywords

Minimum Service Standards, Road, Implementation

Submitted:

November 11, 2024

Accepted:

December 2, 2024

Published:

January 30, 2025

This work is licensed
under a Creative
Commons Attribution-
NonCommercial 4.0
International License

Abstrak

Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui pemenuhan Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Bidang Jalan Di Kabupaten Klaten Tahun 2021-2023 serta Faktor-faktor apa saja yang menghambat pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Jalan di Kabupaten Klaten. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu yuridis empiris dengan pendekatan undang - undang. Data yang digunakan diperoleh dari data primer dan skunder yaitu dengan melakukan wawancara dengan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Klaten serta studi kepustakaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan standar pelayanan minimal bidang jalan di kabupaten klaten (2021-2023), berdasarkan teori implementasi kebijakan menurut George C. Edward III masih belum efektif dalam pelaksanaannya. Adapun factor-faktor yang mempengaruhi yaitu berdasarkan faktor informasi, faktor sumber daya, faktor disposisi dan faktor struktur birokrasi. Terdapat permasalahan-permasalahan diantaranya permasalahan terkait informasi, anggaran, dan sumber daya manusia.

Kata Kunci

Standar Pelayanan Minimal, Jalan, Implementasi

Pendahuluan

Pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara atas penyediaan produk, jasa dan/atau layanan administratif untuk masyarakat. yang mencakup berbagai sektor seperti pendidikan, pekerjaan, perumahan, komunikasi, lingkungan, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, transportasi, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Di lihat dari aspek hukum, pelayanan publik adalah kewajiban yang diberikan oleh konstitusi kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara atau penduduk atau masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.¹ Mengingat bahwa kemampuan sumber daya pemerintah daerah di seluruh

¹ Untung Kuzairi et al, "The Implementation of Minimum Service Standards (MMS) on Public Service for Health Services Sector in Bondowoso, Indonesia" (2018) 8:1 Otoritas J Ilmu Pemerintah 56.

Indonesia berbeda-beda, pelaksanaannya diatur dengan standar pelayanan minimal.² Tujuan dari pengaturan standar pelayanan minimal ini adalah untuk menjamin bahwa setiap warga negara di Indonesia mendapatkan pelayanan dasar yang menjadi hak mereka.³ Pelayanan yang diberikan kepada warga negara oleh lembaga-lembaga negara (termasuk nasional, provinsi, kabupaten, pemerintah kota, dan daerah) dalam kapasitasnya sebagai pekerja publik. Pentingnya pelayanan publik telah menjadi yang terdepan sebagai sarana untuk meningkatkan efisiensi pemerintah daerah dalam hal ini era desentralisasi modern.⁴ Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal. Standar Pelayanan Minimal, yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan mengenai Jenis dan Mutu Pelayanan Dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh setiap Warga Negara. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal menjelaskan jenis Standar Pelayanan Minimal (SPM) terdiri atas:⁵

- a. Pendidikan;
- b. Kesehatan;
- c. Pekerjaan umum;
- d. Perumahan rakyat;
- e. Ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat; dan
- f. Sosial.

Dalam Standar Pelayanan Minimal pekerjaan umum mencakup sub urusan jalan, yang digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan jalan. Pelayanan dasar terhadap

² Amarin Yudhana & Tri Wahyuni R, "Implementation Of Minimum Service Standards For Patients For National Health Insurance Participants In Outpatient Units Pratama Clinic Inpatient Care Siti Khodijah , Blitar City" (2022) 4:2 J Hosp Manag Serv 35–37.

³ Muslimin B Putra, "Mengenal Pelayanan Publik", (2020), online: *Ombudsman.go.id*.

⁴ Safaruddin Safaruddin, Riskasari Riskasari & Masyitah Masyitah, "Improving the Quality of Public Services: Study of Implementation of Minimum Service Standards (SPM)" (2022) 11:2 Publik (Jurnal Ilmu Adm 158).

⁵ *Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal*, 2018.

jalan mencakup beberapa hal yang berdasar pada Peraturan Pemerintah Nomor 34 tahun 2006 tentang Jalan, meliputi:⁶

- a. Aksesibilitas
- b. Mobilitas
- c. Keselamatan
- d. Ruas Jalan
- e. Kondisi Jalan
- f. Kecepatan

Kabupaten Klaten dalam melaksanakan pemenuhan SPM Jalan dilaksanakan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang bidang Binamarga hanya menilai indikator aksesibilitas dan kondisi jalan dimana aksesibilitas mencapai 100%, yang berarti semua jalan di Kabupaten Klaten sudah terhubung dan kondisi jalan dari tahun 2021-2023, dengan rincian yang dijabarkan dalam Table 1.

Tabel 1. Data Kerusakan Jalan 2021-2023

Tahun	Baik	Rusak	Rusak Parah
2021	67,38%	32,62%	1,56%
2022	61,1%	37,45%	1,45%
2023	61,7%	28,2%	10,1%

Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk dijadikan sebagai objek penelitian karena dalam penilaian terhadap indikator SPM jalan di Kabupaten Klaten hanya dilakukan 2 penilaian indikator saja yaitu aksesibilitas dan kondisi jalan. Namun, Peraturan Daerah Kabupaten Klaten No 10 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Jalan menjelaskan bahwa penilaian indikator SPM jaringan jalan yang baik meliputi aksesibilitas, mobilitas, dan keselamatan. Kemudian SPM ruas jalan meliputi kondisi jalan dan kecepatan. Bersasar data tersebut terhitung sejak tahun 2021 hingga 2023 kondisi jalan di Kabupaten Klaten cenderung mengalami penurunan kondisi.

⁶ Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 34 Tahun 2006 tentang Jalan, 2006.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis empiris dengan pendekatan kasus dan pendekatan perundang-undangan. Selain itu, bahan penelitian meliputi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara oleh Pihak Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Klaten Bidang Binamarga. Sedangkan data sekunder diperoleh dari melalui studi pustaka yang meliputi bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Selanjutnya, data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kualitatif dan disajikan secara deskriptif, kemudian mengambil kesimpulan secara induktif.

Hasil dan Pembahasan

Hasil dan pembahasan dalam penelitian ini akan difokuskan berdasarkan 4 indikator implementasi kebijakan yang dirumuskan oleh George C. Edward III, yakni: komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Bidang Jalan Di Kabupaten Klaten Tahun 2021-2023

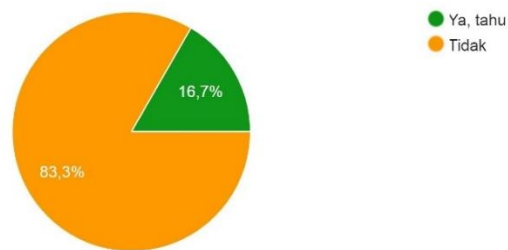
Komunikasi

A. Dimensi Transformasi Komunikasi

Dimensi Transformasi Komunikasi merupakan faktor utama dalam hal komunikasi pelaksana kebijakan, komunikasi yang baik akan menghasilkan implementasi yang baik pula. Namun, seringkali terjadi miskomunikasi yang mengakibatkan distorsi terhadap tujuan awal. Transmisi pada implementasi kebijakan standar pelayanan minimal bidang jalan di kabupaten klaten dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Klaten Transmisi ini seharusnya penyampaian informasi pelaksana kebijakan dengan masyarakat berupa sosialisasi, Dalam hal ini DPUPR Kabupaten Klaten bidang Binamarga tidak melakukan sosialisasi kepada masyarakat sehingga masyarakat masih ada yang tidak mengetahui pengaduan kerusakan jalan, hal tersebut diperkuat data empiris pada Gambar 1.

Gambar 1. Kuisioner

Apakah anda mengetahui dimana pelaporan kerusakan jalan ?
18 jawaban



Data diatas didapatkan melalui kuisioner di grup facebook “info seputar klaten” yang menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui pengaduan kerusakan jalan. Dilansir dari postingan akun instagram @kabar_klaten yang mengabarkan kerusakan jalan penggung - jatinom di kabupaten klaten dalam wawancaranya dengan salah satu warga setempat bernama Joko Sungkono mengatakan :

“Tidak tahu lapornya ke mana, sementara kita beri tanda. Semoga segera diperbaiki, soalnya jika malam juga gelap.”

Dalam postingan tersebut juga banyak masyarakat yang berkomentar mengeluhkan kerusakan jalan di kabupaten klaten sebagaimana Gambar 2.

Gambar 1: Kabar_Klaten



Berdasarkan hal tersebut, DPUPR Kab. Klaten seharusnya melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat dapat mengetahui pelaporan/pengaduan kerusakan jalan serta dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemenuhan SPM Jalan di Kabupaten Klaten.

B. Kejelasan Informasi

Kejelasan Informasi komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan harus jelas dan tidak membingungkan atau tidak ambigu. Pada pelaksanaan kebijakan standar pelayanan minimal bidang jalan di kabupaten klaten, penyampaian informasi antar pegawai di lakukan melalui rapat kordinasi mingguan. Penyampaian secara langsung ini dinilai sudah benar dengan melaksanakan rapat kordinasi mingguan yang selama ini sudah dilakukan.

C. Konsistensi Informasi

Konsistensi Informasi menghendaki agar informasi yang disampaikan harus konsisten sehingga tidak menimbulkan kebingungan pelaksana kebijakan dari kelompok sasaran maupun pihak terkait. Konsisten dalam hal ini diartikan sebagai sesuatu yang tetap dan tidak berubah-ubah. Dalam penelitian ini peraturan yang berisi informasi tersebut tidak bisa konsisten karena peraturan tersebut selalu diperbaharui.

Dari hasil telaah data di dalam Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2004 tentang Jalan, Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2006 tentang Jalan dan Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 10 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Jalan menyebutkan bahwa pemenuhan SPM Jalan melibatkan indikator seperti jaringan jalan (aksesibilitas, mobilitas, dan keselamatan) serta kondisi ruas jalan dan kecepatan. Sedangkan Sedangkan pada Peraturan Menteri 01/PRT/M/14 menyatakan “Penyediaan jalan untuk melayani kebutuhan masyarakat dengan indikator; Persentase tingkat kondisi jalan kabupaten/kota baik dan sedang; dan Persentase terhubungnya pusat-pusat kegiatan dan pusat produksi (konektivitas) di wilayah kabupaten/kota”.

Pada tahun 2018 peraturan menteri ini di cabut oleh Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 29/PRT/M/2018 Tentang Standar Teknis Standar Pelayanan Minimal Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat dimana peraturan ini tidak mengatur indikator SPM Jalan melainkan difokuskan mengatur jenis

pelayanan dasar penyediaan dan rehabilitasi rumah yang layak huni bagi korban bencana serta pemenuhan kebutuhan air minum curah lintas kabupaten/kota (provinsi) dan pemenuhan kebutuhan air minum sehari-hari (kabupaten/kota). DPUPR Kabupaten Klaten bidang Binamarga dalam pemenuhan indikator SPM Jalan masih mengacu pada Peraturan Menteri Nomor 1/PRT/M/14 tentang standar pelayanan minimal bidang pekerjaan umum dan penataan ruang yang sudah tidak berlaku karena dicabut oleh Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 29/PRT/M/2018 Tentang Standar Teknis Standar Pelayanan Minimal Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat, Berdasarkan hal tersebut maka di perlukan pengevaluasian peraturan – peraturan yang mengatur tentang indikator SPM Jalan.

Sumber Daya

A. Sumber Daya Manusia

Tanpa dukungan yang memadai dari sumber daya manusia yang berkualitas, implementasi kebijakan cenderung akan mengalami hambatan dan kesulitan. Oleh karena itu implementasi kebijakan standar pelayanan minimal bidang jalan di kabupaten klaten diperlukan sumber daya manusia yang memadai dan memiliki kemampuan yang cukup untuk menguasai bidangnya serta menjalankan kebijakan tersebut dengan efektif.

Sumber daya manusia yang dimaksud dalam implementasi kebijakan standar pelayanan minimal bidang jalan di kabupaten klaten adalah seluruh jajaran di bidang Binamarga sudah terlibat sesuai tugas pokok dan fungsinya masing-masing, dalam peningkatan kemampuan dan pengetahuan DPUPR Kabupaten Klaten bidang Binamarga juga mengirimkan personel untuk mengikuti pelatihan, diklat, seminar dan sebagainya.

B. Anggaran

Sumber daya anggaran merupakan peranan penting dalam implementasi kebijakan, keterbatasan sumber daya anggaran akan mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Disamping program kebijakan tidak bisa dilaksanakan dengan optimal, keterbatasan sumber daya anggaran juga dapat menyebabkan disposisi para pelaku kebijakan rendah. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Satya Wijaya S.T, M.M

beliau mengatakan bahwa anggaran DPUPR Kabupaten Klaten bidang Binamarga masih belum mencukupi untuk pemenuhan SPM Jalan. Adapun jumlah anggaran DPUPR Kabupaten Klaten tahun 2021-2023 sebagai berikut :

Tabel 2. Data Kerusakan Jalan 2021-2023

Tahun	Jumlah Anggaran
2021	76.613.543.000
2022	137.278.070.000
2023	94.597.467.000

C. Fasilitas

Sumber daya non manusia merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukannya, dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil. Fasilitas merupakan faktor yang sangat diperlukan dalam pelaksanaan suatu kebijakan. Fasilitas dalam implementasi kebijakan standar pelayanan minimal bidang jalan berupa alat berat perbaikan jalan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Satya Wijaya S.T, M.M beliau mengatakan bahwa DPUPR Kabupaten Klaten bidang Binamarga memiliki alat berat seperti stoom walls, excavator, baby roller, dump truck, stemper yang cukup untuk pemenuhan SPM Jalan.

D. Kewenangan

Kewenangan merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Kewenangan menjadi kekuatan oleh suatu lembaga untuk mempengaruhi lembaga tersebut dalam melaksanakan suatu kebijakan. Kewenangan sangat penting ketika suatu lembaga dihadapkan suatu masalah dan harus segera diselesaikan dengan suatu keputusan.

Kewenangan DPUPR Kabupaten Klaten bidang Binamarga dalam penyelenggaraan jalan yaitu jalan kabupaten/kota dan jalan desa, sesuai dengan Pasal 53 Peraturan Daerah Kabupaten Klaten No 10 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Jalan, yang menyatakan

Wewenang penyelenggara jalan oleh Pemerintah Daerah meliputi jalan kabupaten dan jalan desa.

Disposisi

Sikap dari pelaksana kebijakan akan sangat berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Apabila implementator memiliki sikap yang baik maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, sebaliknya apabila sikapnya tidak mendukung maka implementasi tidak akan terlaksana dengan baik. sikap atau komitmen DPUPR Kabupaten Klaten bidang Binamarga dalam pemenuhan SPM Jalan sudah dikatakan baik dengan mengadakan rapat kordinasi antar personel secara rutin setiap seminggu sekali.

Struktur Birokrasi

Sikap dari pelaksana kebijakan akan sangat berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Apabila implementator memiliki sikap yang baik maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, sebaliknya apabila sikapnya tidak mendukung maka implementasi tidak akan terlaksana dengan baik.

A. *Standart Operational Procedure* (SOP)

SOP menjadi pedoman bagi setiap implementator dalam bertindak agar dalam pelaksanaan kebijakan tidak melenceng dari tujuan dan sasaran kebijakan. Dari hasil wawancara dengan Bapak Satya Wijaya ST., M.M, mengatakan bahwa DPUPR Kabupaten Klaten bidang Binamarga tidak memiliki SOP, tetapi peneliti menemukan adanya SOP. Hal ini di buktikan dengan Pasal 5 Peraturan Bupati Kabupaten Klaten Nomor 42 Tahun 2021 tentang Pedoman Penerapan Standar Pelayanan Minimal di Kabupaten Klaten yang menjelaskan tahapan penerapan SPM, meliputi:

- a) Pengumpulan Data
- b) Perhitungan kebutuhan pemenuhan Pelayanan Dasar
- c) penyusunan rencana pemenuhan Pelayanan Dasar
- d) pelaksanaan pemenuhan Pelayanan Dasar

B. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi berkenaan dengan kesesuaian organisasi birokrasi yang menjadi penyelenggara implementasi kebijakan publik. Tantangannya adalah bagaimana agar tidak terjadi *bureaucratic fragmentation* karena struktur ini menjadikan proses implementasi menjadi jauh dari efektif. Dalam hal ini struktur birokrasi DPUPR Kabupaten Klaten sudah sesuai dengan Pasal 5 Peraturan Bupati Klaten Nomor 65 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Klaten.

Faktor yang Menghambat Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Bidang Jalan di Kabupaten Klaten

Implementasi kebijakan standar pelayanan minimal bidang jalan di kabupaten klaten merupakan upaya untuk meningkatkan pelayanan masyarakat khususnya pada infrastruktur jalan. Untuk mencapai keberhasilan dalam penyelenggaraan layanan tersebut tentu memiliki faktor pendukung yang mendukung pelaksanaan kebijakan tersebut oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Klaten. Meskipun demikian, pelaksanaan pemenuhan SPM Jalan masih menghadapi berbagai kendala dilapangan. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada Bapak Satya Wijaya, S.T, M.M selaku Kepala Seksi Perencanaan Teknik dan Evaluasi Bidang Binamarga mengatakan bahwa DPUPR Kab. Klaten tidak pernah melakukan sosialisasi kepada masyarakat, Sehingga mengakibatkan kurangnya partisipasi masyarakat dalam pemenuhan SPM Jalan di Kabupaten Klaten.

Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran juga menjadi kendala. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada kepada Bapak Satya Wijaya, S.T, M.M selaku Kepala Seksi Perencanaan Teknik dan Evaluasi Bidang Binamarga, meskipun sudah mengirimkan personel atau pegawai untuk mengikuti diklat, seminar dan pelatihan namun masih ada beberapa personel atau pegawai yang masih kurang siap dari segi kemampuan dan pengetahuan, jumlah personel bidang binamarga dibagi menjadi 2 jenis yaitu, personel Teknis berjumlah 61 personel dan personel Non Teknis berjumlah 33

personel, dari data tersebut jumlah personel teknis masih belum mencukupi untuk mencangkup seluruh wilayah Kabupaten Klaten. Kemudian pada segi anggaran masih dinilai belum mencukupi untuk pemenuhan SPM Jalan.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Pada faktor komunikasi diperlukan sosialisasi kepada masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemenuhan SPM Jalan. Perlunya peraturan yang jelas sebagai dasar utama dalam pelaksanaan pemenuhan indikator SPM Jalan. Pada sumber daya manusia perlunya peningkatan dari segi kemampuan, pengetahuan dan pendidikan yang tinggi agar dapat pemenuhan SPM Jalan lebih baik. Pada sumber daya anggaran masih perlu penambahan anggaran untuk pemenuhan SPM Jalan, Pada sumber daya fasilitas walaupun sudah cukup baik tetapi masih memerlukan pembaharuan dan pengadaan alat berat agar pemenuhan SPM Jalan dapat berjalan dengan lancar.

Daftar Pustaka

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 34 Tahun 2006 tentang Jalan, 2006.

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal, 2018.

Kuzairi, Untung et al, "The Implementation of Minimum Service Standards (MMS) on Public Service for Health Services Sector in Bondowoso, Indonesia" (2018) 8:1 Otoritas J Ilmu Pemerintah 56.

Safaruddin, Safaruddin, Riskasari Riskasari & Masyitah Masyitah, "Improving the Quality of Public Services: Study of Implementation of Minimum Service Standards (SPM)" (2022) 11:2 Publik (Jurnal Ilmu Adm 158.

Yudhana, Amarin & Tri Wahyuni R, "Implementation Of Minimum Service Standards For Patients For National Health Insurance Participants In Outpatient Units Pratama Clinic Inpatient Care Siti Khodijah , Blitar City" (2022) 4:2 J Hosp Manag Serv 35–37.

Putra, Muslimin B, "Mengenal Pelayanan Publik", (2020), online: *Ombudsman.go.id*.