

**KINERJA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN KALTENG
DALAM MELAKUKAN PENGAWASAN PELAYANAN
PUBLIK DI KALIMANTAN TENGAH**
(Studi Bidang Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah)

RINALDI PURNAMA RANGGA

ABSTRAK

Ombudsman yang selanjutnya disebut Ombudsman Republik Indonesia adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi Penyelenggaraan pelayanan Publik, baik diselenggarakan oleh BUMN, BUMD, dan Badan Hukum Milik Negara serta Badan Swasta atau Perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan APBD. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Kinerja dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalteng dan mendeskripsikan faktor penghambat Kinerja dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalteng dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ada pun rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah bagaimana Kinerja dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalteng dan Apa yang menjadi faktor penghambat Kinerja dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah, dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kalimantan Tengah. Untuk mengukur kinerja dari Ombudsman RI Perwakilan Kalteng peneliti menggunakan teori Dwiyanto yang terdiri dari 5 indikator yaitu, Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsibilitas, Resvonsibilitas, dan Akuntabilitas. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi adapun wawancara ditujukan kepada pihak yang berhubungan dengan objek penelitian yaitu, Kepala, asisten dan Pegawai Ombudsman RI Perwakilan Kalteng, Masyarakat. Dokumen yang didapatkan berupa data-data yang berhubungan dengan objek penelitian, observasi yaitu melakukan pengamatan langsung, sumber data yang di ambil yaitu sumber data primer dan skunder. Teknik analisa datanya adalah data kualitatif deskriptif dengan menganalisa yakni reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja dari Ombudsman RI Perwakilan Kalteng dapat dikatakan produktif dan capaian kinerjanya sudah maksimal, kinerjanya sesuai dengan standar Operasi Pelayanan Peraturan Ombudsman.

Kata Kunci :Kinerja, Kualitas Pelayanan, Ombudsman RI Perwakilan Kalteng

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Namun jika melihat kenyataannya di lapangan, penyelenggara pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien, serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai.

Guna memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan dari Ombudsman dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan kualitas pelayanan publik di daerah, maka Ombudsman RI membentuk kantor Ombudsman Perwakilan di Provinsi dan daerah. Selain itu pembentukan Perwakilan Ombudsman dilakukan berdasarkan studi kelayakan yang dilaksanakan oleh Ombudsman dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat, ketersediaan sumber daya, efektivitas, efisiensi, dan beban kerja. Dalam Peraturan Ombudsman No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Peraturan Tentang Pembentukan, Susunan dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman RI di daerah, Ombudsman telah memberikan kewenangan bagi Ombudsman Perwakilan, untuk menyampaikan usul rekomendasi kepada Ombudsman RI mengenai penyelesaian laporan, termasuk usul rekomendasi untuk membayar ganti rugi atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan, dan demi kepentingan umum, mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.

Provinsi Kalimantan Tengah adalah salah satu Provinsi yang bertekad mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) yaitu jujur, bersih dan transparansi, meningkatkan kualitas pelayanan publik serta bebas dari KKN. Kehadiran Ombudsman Republik Indonesia di Kalimantan Tengah diharapkan mampu mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*), jujur, bersih dan transparansi, serta membantu memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat Kalimantan Tengah.

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah bertugas menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik seperti penyimpangan prosedur, permintaan imbalan uang barang dan jasa, penyalahgunaan wewenang. Dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik, terhadap hak dan kewajibannya masing-masing, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah melakukan sosialisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, meningkatkan kapasitas kelembagaan dengan cara melakukan kerja sama dan koordinasi dengan Pemerintah provinsi, Kabupaten dan kota ataupun swasta. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji dan mendeskripsikan Kinerja dari Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah dan mendeskripsikan faktor penghambat Kinerja dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

TINJAUAN PUSTAKA

R. C. Chandler dan J. C. Plano (1988) dalam "*public administration dictionary*" administrasi public adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. H. E. McCurdy (1986) dalam "*public administration: abibliographical guide to the literature*" menyebut administrasi sebagai suatu proses politik, yaitu sebagai salah satu metode memerintah suatu Negara dan dapat juga dianggap sebagai cara prinsipil untuk melakukan berbagai fungsi negara.

Menurut kamus bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian Pelayanan (service) menurut American Marketing Association, seperti merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Menurut Lovelock (1991:7) "service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami". Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Norman (dalam Trilestari 2004:1-2) mengatakan bahwa apabila kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan, kita harus memahami terlebih dahulu karakteristik tentang pelayanan yaitu Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

Pengertian kualitas lebih luas dikatakan oleh Daviddow dan Uttal (1989:19) yaitu "Merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*)". Kotler (1997:49) mengatakan bahwa "*Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs*". Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat".

Performance atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses (Nurlaila, 2010:71). Menurut pendekatan perilaku dalam manajemen, Kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan (Luthans, 2005:165). Sedarmayanti (2007) menyatakan bahwa kinerja merupakan sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan, atau merupakan perpaduan dari hasil kerja (apa

yang harus dicapai seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya) Istilah kinerja berasal dari kata JobPerformance atau Actual Performance (Prestasi Kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang).

METODE PENELITIAN

Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kinerja Ombudsman Perwakilan Kalimantan Tengah, menggunakan penelitian deskriptif, dengan metode penelitian kualitatif. Penelitian yang dilakukan ini berada di Kota Palangka Raya dimana untuk meneliti masalah Kinerja OMBUDSMAN RI Perwakilan Kalteng dalam melakukan Pengawasan dan Pencegahan Maladministrasi dalam Pelayanan Publik bertempat di Ombudsman propinsi Kalimantan Tengah. Penelitian ini akan difokuskan pada pemahaman atas peran suatu lembaga dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, sehingga fokus penelitian ini adalah untuk Mengukur Kinerja dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Tengah dan Faktor yang mempengaruhinya : Lima Indikator Pengukuran Kinerja yaitu, Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Rensponsibilitas, dan Akuntabilitas.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara yang merupakan alat *re-checking* atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Kemudian dokumentasi yaitu pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisa dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek atau oleh orang lain tentang subjek. Dan yang terakhir adalah observasi yang merupakan teknik pengumpulan data yang merupakan bagian terpenting sebagai metode untuk mendapatkan informasi untuk melihat perilaku dalam keadaan alamiah. Dengan melihat dinamika situasi yang ada sebagai gambaran nyata perilaku atau keadaan subjek penelitian.

Data yang diperoleh kemudian di Analisa dengan menggunakan pendekatan yang diajukan oleh Miles & Huberman (1992:20) melalui tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu : “(1) *reduksi data (data reduction)*; (2) *penyajian data (data display)*; dan (3) *penarikan kesimpulan dan verifikasi (conclusion drawing / verifying)*”. Analisis data kualitatif dilakukan secara bersamaan dengan proses pengumpulan data berlangsung, artinya kegiatan-kegiatan tersebut dilakukan juga selama dan sesudah pengumpulan data.

PEMBAHASAN

Produktivitas

Produktivitas ombudsman dalam melakukan pencegahan dan penyelesaian laporan maladministrasi sudah produktif. Hal ini dapat dilihat berdasarkan Laporan Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Kalteng tahun 2016-2017, yang rata-rata penyelesaian kasusnya di atas 50%, namun keterbatasan sumber daya manusia, biaya dan waktu inilah yang membuat laporan dari masyarakat masih banyak yang belum selesai. masih adanya beberapa kasus disetiap tahunnya yang belum dapat ombudsman selesaikan, sehingga diperkirakan akan banyaknya

laporan pengaduan dugaan maladministrasi yang datang dan akan meningkatnya kasus maladministrasi oleh instansi atau dinas yang tidak memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan karena merasa belum ditindak oleh Ombudsman.

Kualitas Layanan

Dalam fakta yang ditemukan di lapangan, dalam memproses laporan dari masyarakat, Ombudsman RI Perwakilan Kalteng dinilai sangat bagus, mereka selalu mengutamakan kepentingan masyarakat dibandingkan kepentingan pribadi. Semua masyarakat tentu harus mendapatkan pelayanan yang baik, dan tidak memihak. Kemudian salah satu bentuk empati dari pegawai Ombudsman RI Perwakilan Kalteng yaitu sikap ramah dimana para pegawai selalu disiplin dan ramah terhadap masyarakat yang ingin melapor. Hal tersebut agar membuat masyarakat tidak merasa ragu terhadap Ombudsman RI Perwakilan Kalteng. Pegawai Ombudsman RI Perwakilan Kalteng pun bisa dinilai, tidak dari sifat tapi juga dari tutur katanya yang sopan dan ramah kepada masyarakat ketika menjelaskan status laporan yang diajukan kepada masyarakat, hal tersebut salah satu bentuk pelayanan empati dari pegawai Ombudsman RI Perwakilan Kalteng terhadap masyarakat.

Responsivitas

Responsivitas dari Ombudsman RI Perwakilan Kalteng dalam menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik, dapat dikatakan baik, Ombudsman RI Perwakilan Kalteng banyak melakukan sosialisasi di kota palangkaraya dan kabupaten di kalimantan tengah, begitu juga dengan koordinasi dan kerja sama, Ombudsman RI Perwakilan Kalteng telah melakukan koordinasi dan kerja sama dengan pemerintah kota maupun pemerintah kabupaten di provinsi kalimantan tengah.

Responsibilitas

Responsibilitas dari pelaksanaan kegiatan pelayanan Ombudsman RI Perwakilan Kalteng sudah sesuai SOP yang diberikan oleh Ombudsman Republik Indonesia. Jadi dari segi responsibilitas Ombudsman RI Perwakilan Kalteng sudah melaksanakannya secara baik dan profesional. Kemudian Proses penerimaan dan penyelesaian laporan atau pengaduan masyarakat di proses berdasarkan mekanisme dan prosedur yang ada pada Ombudsman RI Perwakilan Kalteng, yakni mulai dari tahapan registrasi, seleksi, pemeriksaan secara substansi, tahapan klarifikasi, mediasi sampai pada pemanggilan dan rekomendasi. Ombudsman RI Perwakilan Kalteng sebagai sebuah lembaga yang berperan menangani persoalan maladministrasi yang dilakukan oleh aparat pelayanan publik tentunya telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP), sebab setiap laporan yang diterima maupun yang diselesaikan harus mengacu pada SOP yang berlaku secara baku atau bersifat tetap. Standar Operasional Prosedur (SOP) Ombudsman RI Perwakilan Kalteng selanjutnya menjadi landasan kinerja bagi setiap pegawai Ombudsman RI Perwakilan Kalteng termasuk dalam melakukan tindakan penanganan kasus yang dilaporkan oleh masyarakat.

Akuntabilitas

Berdasarkan Daerah / Kota Instansi Terlapor menunjukkan Kota Instansi Terlapor Ombudsman RI Perwakilan Kalteng di Tahun 2016 berasal dari 16 Kabupaten/Kota, dengan yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat adalah instansi penyelenggara pelayanan publik yang berada di Kota Palangka Raya yaitu sebanyak 60 laporan, disusul Kabupaten Kotawaringin Timur sebanyak 14 laporan, serta Kabupaten Kotawaringin Barat sebanyak 11 laporan, Kabupaten Lamandau, Murung Raya, Seruyan, Barito Timur, masing-masing 1 laporan, Suka Mara dan Gunung Mas 2 laporan, Barito Utara dan Kapuas 5 Laporan, Barito Selatan 7 laporan, Kabupaten Katingan 6 laporan dan Kabupaten Pulang Pisau 3 laporan.

Berdasarkan Kelompok Instansi Terlapor, yang terbanyak dilaporkan atas dugaan tindakan maladministrasi adalah Pemerintah Daerah sebanyak 69 laporan, disusul oleh Badan Pertanahan Nasional sebanyak 9 laporan, Kepolisian 8 laporan, instansi pemerintah dan lembaga pendidikan negeri 4 laporan, lembaga peradilan 6 laporan, lembaga pemerintah non kementerian dan kiejaksanaan 1 laporan, BUMN/BUMD dan lain lain 7 laporan.

Faktor Penghambat dan Pendukung

Dalam melaksanakan tugasnya Ombudsman RI Perwakilan Kalteng menyelesaikan laporan atas dugaan maladministrasi pelayanan publik sebenarnya sudah dapat berjalan dengan baik. Namun didalam pelaksanaannya terdapat beberapa faktor-faktor yang menjadi penghambat kinerja dari Ombudsman RI Perwakilan Kalteng yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) dan Jarak Tempuh Lokasi Laporan dan Biaya

Dari hasil wawancara yang didapatkan, Ombudsman RI Perwakilan Kalteng juga memiliki faktor pendukung. Dalam melaksanakan tugasnya, Ombudsman RI Perwakilan Kalteng melakukan kerja sama dengan pemerintah, instansi atau dinas-dinas yang ada di Kalimantan tengah, dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang bersih, transpaan serta bebas dari maladministrasi. Ombudsman RI Perwakilan Kalteng juga didukung oleh masyarakat untuk memberantas kasus-kasus maladministrasi.

PENUTUP

Kesimpulan

Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Kalteng dalam mewujudkan pelayanan yang prima di Provinsi Kalimantan Tengah cukup baik, dengan melihat pada produktivitas dan kualitas layanannya dalam menjalankan tugas dan fungsi pengawasannya, yakni mulai dari Proses dan Tahapan Penerimaan Laporan, kemudian penanganan kasus maladministrasi dan penyampaian laporan dari masyarakat yang cukup baik karena sesuai dengan mekanisme, melakukan proses tindaklanjuti laporan yang masuk dalam kewenangan Ombudsman, ketetapan waktu dalam penyelesaian laporan masyarakat. Masyarakat juga merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalteng, fasilitas, sarana dan prasarana juga mendukung.

Ombudsman RI Perwakilan Kalteng juga bersikap Ramah, sopan terhadap masyarakat, sikap Ombudsman dalam merespon keluhan/laporan masyarakat juga baik. Ombudsman RI Perwakilan Kalteng melakukan perbaikan penyelenggara layanan dengan sosialisasi ke masyarakat dan instansi penyelenggara layanan publik baik pemerintah maupun swasta, dan juga bekoordinasi lalu melakukan kerja sama dengan Instansi atau dinas-dinas di Kalimantan Tengah sebagai upaya terhadap pencegahan maladministrasi oleh penyedia pelayanan publik.

Selanjutnya dapat dilihat pada responsibilitas dalam penerimaan dan penyelesaian laporan dengan meliputi, kelengkapan berkas-berkas yang dibutuhkan, kemudian pemeriksaan laporan masyarakat dengan menggunakan dua tahap yaitu tahapan Formil dan Tahapan Materil, serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi landasan kinerja dari Ombudsman RI Perwakilan Kalteng termasuk penanganan kasus yang dilaporkan oleh masyarakat. Pada dasarnya, dalam masalah kualitas layanan, responsibilitas dan responsivitas dari Ombudsman RI Perwakilan Kalteng sudah baik, namun masih terdapat kekurangan yaitu pada bagian produktivitas, kekurangan pegawai membuat kinerja dari Ombudsman RI Perwakilan Kalteng masih kurang optimal, apalagi dengan jumlah pegawai yang ada Ombudsman RI Perwakilan Kalteng terpaksa menggunakan SDM seadanya untuk mengawasi seluruh kegiatan penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten, kota, dan desa di Kalimantan Tengah. Hal ini lah, yang membuat Ombudsman RI Perwakilan Kalteng, menyelesaikan kasus maladministrasi memerlukan biaya dan waktu yang cukup lama

Saran

1. Dari segi sumber daya manusia (SDM), agar Ombudsman RI Perwakilan Kalteng mengajukan penambahan pegawai agar pelayanan yang diberikan Ombudsman RI Perwakilan Kalteng tambah meningkat dan lebih optimal.
2. Ombudsman RI Perwakilan Kalteng perlu adanya dukungan dan komitmen dari bagian keuangan Ombudsman Republik Indonesia, agar mekanisme pencairan dana Ombudsman RI Perwakilan Kalteng diupayakan cepat. Supaya Ombudsman RI Perwakilan Kalteng dapat lebih cepat melakukan tugas-tugasnya, terlebih yang diluar kota.
3. Ombudsman RI Perwakilan Kalteng diharapkan melakukan sosialisasi kepada masyarakat, lalu menjelaskan tugas dan fungsi ombudsman dan tata cara melaporkan kasus maladministrasi, karena masih banyak masyarakat yang belum paham dan mengerti apa itu ombudsman dan apa tugasnya, bahkan ada yang sudah paham dan mengerti ombudsman tetapi mereka takut melaporkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin, H. & Saebani, Ahmad Beni. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia, CV
- Bungin, Burhan. 2001. *“Metode Penelitian Kualitatif”* Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada

- Dwiyanto, Dkk. 2012. *"Reformasi Birokasi Publik"* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Handoko, T. Hani. 1999. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Hardiansyah. 2011 *"Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, dan Implementasinya"* Yogyakarta : Gava Media Yogyakarta.
- Indradi, Sjamsiar Sjamsuddin, 2006. *"Dasar-Dasar Teori Administrasi Publik"*. Malang : Agritek Yayasan Pembangunan Nasional.
- Masthuri, Budhi. 2005. *"Mengenal Ombudsman Indonesia"* Jakarta : PT. Pradnya Paramita
- Patton, Adri. 2006. *Perilaku dan Pengembangan Organisasi*. Malang: Agritek YPN malang kerjasama dengan SOFA Press.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang pembentukan, susunan, dan Tata kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah.
- Rhama, B. (2020). The meta-analysis of Ecotourism in National Parks. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 9(1), 1-17.
- Rhama, B. (2019). *Taman Nasional dan Ekowisata*. Yogyakarta: PT. Kanisius
- Rhama, B. and Reindrawati, D. Y. (2019). Geotour Guide Competency in the Context of Safety Management. *Opción*, 35(24), 885-899. .
- Rhama, B. (2019). Psychological Costs on Tourism Destination. *Journal of Advanced Management Science*, 7(3), 100-106. doi: 10.18178/joams.7.3.100-106
- Rhama, B. (2018). The Analysis of the Central Kalimantan Tourism Development Plan Based on Ecotourism Policy Perspective. *Policy & Governance Review*, 2(3), 204-016. doi:10.30589/pgr.v2i3.110
- Rhama, B. (2014). Hubungan Antara Nilai Yang Dimiliki Stakeholder Terhadap Pengembangan Kebijakan Ekowisata Pada Taman Nasional Di Indonesia. *JISPAR*, 3(2), 47-73. doi:10.17605/OSF.IO/3ZYNH
- Rhama, B. (2013). Kebijakan Pengembangan Sumber Daya Manusia Bidang Pariwisata di Kalimantan Tengah. *JISPAR*, 2(2), 18-23. doi:10.17605/OSF.IO/27KV5
- Rhama, B. (2012). Kebijakan Publik Untuk Ekowisata di Kalimantan Tengah: Kebijakan Penataan Kawasan Ekowisata Sungai Kahayan di Kota Palangka Raya. *JISPAR*, 1(1), 47-51. doi:10.17605/OSF.IO/T4W2U
- Sudarmanto. 2009. *"Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM : Teori, dimensi Pengukuran, dan Implementasi Organisasi"*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, DR. 2013. *"Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D"*. ALFABETA : Bandung
- Sugiyono. 1994. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Tarsito
- Surjadi. 2009 *"Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik"* Bandung : PT. Refika Aditama
- Tim Fisiip Universitas Palangkaraya. 2016 *"Pedoman Penulisan Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara"*. Sidoarjo : Zifatama Publishing
- Undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang
Ombudsman Republik Indonesia.