

EFEKTIVITAS OMBUDSMAN RI PERWAKILAN JAWA TIMUR DALAM PENCEGAHAN MALADMINISTRASI DI KOTA PASURUAN

Effectiveness of Ombudsman RI Representative of East Java in preventing maladministration in Pasuruan City

Khumaidi¹
Rizki^{1*}

¹Universitas Yudharta, Pasuruan

*corresponding author:
rizkikiki1705@gmail.com

Kata Kunci:
Pencegahan
Ombudsman
Maladministrasi
Pelayanan Publik

Keywords:
Prevention
Ombudsman
Maladministrasion
Public Services

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam pencegahan maladministrasi di Kota Pasuruan. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan dalam proses pengumpulan data, peneliti menerapkan metode observasi serta melakukan wawancara. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur adalah lembaga pengawasan yang berada di tingkat provinsi dengan tugas utama mengawasi pelaksanaan pelayanan publik di wilayah Jawa Timur. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Peran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam mencegah maladministrasi dan pengawasan pelayanan publik di Kota pasuruan telah berjalan dengan baik, tetapi perlu di optimalkan kegiatan sosialisasi rutin secara langsung maupun melalui media sosial yang masih kurang dinamika interaksi antara Ombudsman dengan masyarakat. Kendala yang dihadapi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam pencegahan maladministrasi dan pengawasan pelayanan publik di Kota Pasuruan adalah kurangnya sumber daya manusia serta anggaran dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, yang mengakibatkan Ombudsman kurang maksimal dalam melakukan sosialisai secara langsung maupun pemanfaatan media sosial.

Abstract

This study aims to determine the efforts of the Ombudsman RI Representative of East Java in preventing maladministration in Pasuruan City. This research uses a descriptive research design with a qualitative approach and in the data collection process, researchers apply observation methods and conduct interviews. The Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of East Java is a supervisory institution located at the provincial level with the main task of overseeing the implementation of public services in the East Java region. The results of this study indicate that the role of the Ombudsman RI Representative of East Java in preventing maladministration and supervision of public services in Pasuruan City has been running well, but it is necessary to optimize routine socialization activities directly or through social media which still lacks the dynamics of interaction between the Ombudsman and the community. The obstacles faced by the Ombudsman RI Representative of East Java in preventing maladministration and supervising public services in Pasuruan City are the lack of human resources and budget in carrying out its duties and functions, which results in the Ombudsman being less than optimal in conducting socialization directly and utilizing social media.



© year The Authors. Published by Penerbit Forind. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>). Link: <http://assyifa.forindpress.com/index.php/assyifa/index>

Submit: 23-06-2025

Accepted: 11-07-2025

Published: 15-07-2025

PENDAHULUAN

Praktik Maladministrasi masih banyak terjadi di berbagai lembaga pemerintah di Indonesia. Hal ini membuat masyarakat sebagai pengakses atau pengguna layanan publik merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang diselenggarakan pemerintah, sehingga hal tersebut memunculkan respon masyarakat terhadap tidak

maksimalnya penyelenggaraan pelayanan publik (Doddie Arya Kusuma & Fonny Andikia, 2021). Maka dari itu, di perlukan upaya menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*) yaitu pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik) dan penegakan hukum yang adil (Irmadani et al., 2018).

Terwujudnya tata kelola negara dan pemerintahan yang baik hanya dapat dicapai melalui peningkatan kualitas sumber daya aparatur serta penegakan prinsip-prinsip umum pemerintahan yang baik. Untuk penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan upaya meningkatkan pelayanan publik diperlukan keberadaan lembaga pengawas eksternal yang secara efektif mampu mengontrol tugas Penyelenggara Negara dan pemerintahan (Kaligis, 2019).

Ombudsman memiliki fungsi sentral dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, yang mencakup penerimaan laporan dugaan maladministrasi, pelaksanaan pemeriksaan, serta tindak lanjut atas laporan tersebut. Selain itu, Ombudsman juga memiliki kewenangan untuk menginisiasi investigasi secara independen, menjalin koordinasi dengan berbagai instansi terkait, serta melaksanakan langkah-langkah preventif terhadap potensi maladministrasi (Sugiarto et al., 2024).

Berdasarkan data jumlah laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur bahwa pada tahun 2024 laporan yang berjumlah 591 dengan rincian 337 Laporan Masyarakat (LM), 10 respon cepat ombudsman (RCO), dan 244 Konsultasi (Irawan, 2024). Kondisi ini menggambarkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih menghadapi berbagai permasalahan, yang utamanya disebabkan oleh sistem pemerintahan yang belum berjalan secara efektif dan efisien, serta keterbatasan kualitas sumber daya manusia. Beragam keluhan masyarakat pun terus bermunculan, mencakup prosedur birokrasi yang berbelit-belit, keterlambatan dalam pelayanan, penyalahgunaan wewenang, diskriminasi, perilaku aparatur yang tidak responsif, hingga praktik pungutan liar. Oleh karena itu, strategi pencegahan maladministrasi oleh Ombudsman Republik Indonesia perlu diintensifkan, khususnya dalam aktivitas pelayanan publik di wilayah Sulawesi Tenggara. Upaya ini menjadi krusial guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang masih belum optimal.

Hal ini membuktikan bahwa masih menunjukkan tingginya angka terjadinya maladministrasi. Maka diperlukannya kegiatan pencegahan maladministrasi untuk mengurangi angka terjadinya maladministrasi dan menjamin masyarakat agar mendapatkan pelayanan public yang baik (Setiawan, 2023).

Berdasarkan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, 2008) sebagaimana yang tercantum didalam Pasal 7 huruf g bahwa salah satu tugas Ombudsman adalah melaksanakan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik .

Landasan hukum pelaksanaan pencegahan maladministrasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur tertuang pada Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 yang menyebutkan bahwa pencegahan maladministrasi sebagai proses, cara, atau tindakan yang dilakukan oleh Ombudsman secara aktif melalui deteksi, analisis, dan perlakuan pelaksanaan saran agar maladministrasi tidak terjadi atau berulang (Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, 2019). Berdasarkan definisi tersebut, perlu diberikan perhatian lebih pada pernyataan "dilakukan oleh Ombudsman secara aktif". Pernyataan tersebut menimbulkan konsekuensi bahwa Ombudsman RI dituntut untuk secara proaktif menginisiasi langkah pencegahan maladministrasi, tanpa harus menunggu terjadinya kasus terlebih dahulu. Tindakan inisiatif ini menjadi sangat penting guna memastikan tercapainya tujuan utama secara normatif, yakni mencegah terjadinya atau terulangnya praktik maladministrasi. Ombudsman memiliki kewenangan untuk melakukan investigasi secara independen terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, Ombudsman menjalin koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara, instansi pemerintahan, organisasi kemasyarakatan, maupun individu dalam proses investigasi tersebut, serta

berperan aktif dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi (Izzati, 2020).

Strategi dalam pelaksanaan tugas pencegahan merupakan langkah preventif dan harus dilaksanakan oleh Ombudsman sebelum terjadinya praktik maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Pasuruan, baik pada sektor pemerintahan maupun swasta. Tindakan ini bertujuan untuk meminimalkan potensi kecurangan yang dapat merusak integritas pelayanan dan menimbulkan kerugian bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Pembentukan lembaga Ombudsman sendiri didasari oleh kesadaran bahwa fungsi dan tanggung jawab utama penyelenggara negara adalah mewujudkan kesejahteraan masyarakat, di mana setiap individu berhak memperoleh pelayanan yang adil dan setara dari aparatur negara (Ariyanti et al., 2024).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dapat dipandang sebagai salah satu alternatif metodologis yang digunakan untuk memperoleh pemahaman mendalam serta menemukan solusi dan kebenaran secara ilmiah (Waruwu, 2024). Penelitian ini berfokus pada efektivitas program Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam pencegahan maladministrasi di Kota Pasuruan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer yang diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi, serta data sekunder yang bersumber dari arsip Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dan sejumlah gambar yang relevan dengan fokus penelitian. Pemilihan informan untuk keperluan wawancara dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* (Sugiyono, 2019).

Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis menggunakan pendekatan model interaktif menurut

menurut Miles, Huberman, dan Saldana (Miles, M., Huberman, M, Saldana, 2014).

HASIL PENELITIAN

Dari hasil penelitian bahwa efektivitas pencegahan maladministrasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur di Kota Pasuruan sudah berjalan dengan baik, tapi masih belum optimal. Berdasarkan laporan yang masuk ke Ombudsman bahwa masih terdapat laporan dari masyarakat Kota Pasuruan terkait adanya dugaan maladministrasi yang dilakukan di berbagai instansi pemerintah Kota pasuruan.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur secara rutin melaksanakan berbagai upaya pencegahan setiap tahunnya di Kota Pasuruan. Upaya tersebut meliputi pelaksanaan penilaian tingkat kepatuhan penyelenggara pelayanan publik, penyediaan akses pengaduan masyarakat, serta kegiatan sosialisasi melalui media masa sebagai sarana diseminasi informasi mengenai fungsi dan tugas Ombudsman kepada masyarakat selaku penerima layanan publik.

Berdasarkan hasil observasi di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur, ditemukan bahwa dari ketiga program strategis yang dirancang, hanya program penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik yang telah terlaksana. Sementara itu, program sosialisasi dan kajian pencegahan maladministrasi belum diimplementasikan secara rutin di wilayah Kota Pasuruan. Kondisi ini mencerminkan adanya keterbatasan dalam penerapan strategi pencegahan maladministrasi secara komprehensif, yang idealnya mengintegrasikan pendekatan evaluatif dan edukatif. Konsekuensinya, efektivitas pelaksanaan upaya pencegahan maladministrasi di Kota Pasuruan belum mencapai tingkat yang optimal dan masih membutuhkan perhatian serta penguatan dari pihak Ombudsman.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur menunjukkan komitmen yang signifikan dalam upaya pencegahan maladministrasi di Kota Pasuruan melalui

penerapan berbagai kegiatan yang responsif terhadap dinamika tantangan, baik yang bersumber dari lingkungan internal maupun eksternal. Dari aspek internal, penguatan kapasitas kelembagaan dilakukan dengan membangun lingkungan kerja yang partisipatif dan transparan di antara para anggota. Dari aspek eksternal, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur berupaya memperkuat kolaborasi strategis dengan pemerintah daerah dan masyarakat sebagai mitra dalam upaya pencegahan maladministrasi. Dalam rangka mewujudkan hal tersebut, Ombudsman secara proaktif membangun komunikasi dan menjalin hubungan yang konstruktif dengan berbagai pemangku kepentingan. Sinergi ini berperan penting dalam menyebarkan informasi terkait hak-hak masyarakat atas pelayanan publik yang berkualitas, serta memperluas cakupan fungsi pengawasan Ombudsman di tingkat lokal melalui optimalisasi pemanfaatan teknologi.

Faktor pendukung yang dimiliki oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur terletak pada terjalinnya komunikasi yang efektif serta hubungan yang harmonis antar lembaga, yang memberikan kontribusi positif terhadap kinerja lembaga tersebut. Hubungan yang konstruktif ini mempermudah pelaksanaan berbagai upaya pencegahan maladministrasi, termasuk kegiatan sosialisasi kepada pemerintah dan masyarakat, serta implementasi program kerja lain yang berada dalam kewenangan Ombudsman.

Tujuan utama pelaksanaan program pencegahan maladministrasi adalah untuk mencegah terjadinya maupun terulangnya praktik maladministrasi. Dalam upaya tersebut, Ombudsman memiliki otoritas untuk melaksanakan investigasi secara independen terhadap dugaan adanya maladministrasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Indikator - indikator yang digunakan penulis dalam menilai efektivitas upaya pencegahan maladministrasi mengarahkan pada pengembangan strategi pencegahan yaitu pengembangan strategi program pencegahan

dengan melibatkan masyarakat dalam sumbangan ide-ide terkait kekurangan atau kelebihan program pencegahan, tenaga fisik dengan melibatkan masyarakat dalam pengawasan lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat agar tidak terjadi tindak maladministrasi dan membuahkan kualitas pelayanan baik.

PEMBAHASAN

Efektivitas senantiasa dikaitkan dengan kesesuaian antara hasil yang diharapkan dan pencapaian aktual. Dalam konteks upaya pencegahan maladministrasi pada pelayanan publik, penting untuk menilai tingkat efektivitasnya guna memastikan bahwa tujuan dari pencegahan tersebut dapat direalisasikan secara optimal (Putri & Adnan, 2020).

Analisis terhadap efektivitas upaya Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam mencegah maladministrasi dalam pelayanan publik di Kota Pasuruan dilakukan dengan menggunakan kerangka teori efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan dalam (Steers, 1985). Pendekatan ini menilai tingkat efektivitas melalui tiga indikator utama, yaitu :

1. Pencapaian Tujuan; pencapaian tujuan program pencegahan maladministrasi oleh ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur belum sepenuhnya tercapai. Upaya pencegahan maladministrasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam pelayanan publik di Kota Pasuruan dilaksanakan oleh dua Asisten Ombudsman yang bertugas secara khusus dalam menangani bidang pencegahan. Dalam implementasinya, upaya pencegahan maladministrasi belum berjalan secara optimal karena sumber daya Ombudsman lebih banyak difokuskan pada penyelesaian laporan pengaduan, yang merupakan tugas utama lembaga, sehingga fungsi pencegahan menjadi kurang terakomodasi secara maksimal. Strategi sosialisasi dan edukasi publik perlu dilaksanakan rutin oleh Ombudsman terhadap

berbagai instansi pemerintah dan masyarakat agar lebih mengetahui tindakan maladministrasi dan tugas serta fungsi Ombudsman. Hal ini menunjukkan bahwa ketika fungsi pencegahan dijalankan secara konsisten, maka tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik dapat tercapai secara bertahap.

Meskipun tujuan pencegahan telah dirumuskan secara jelas, implementasinya masih menghadapi tantangan yang memerlukan penguatan kapasitas kelembagaan dan partisipasi masyarakat secara lebih aktif. Dengan demikian, pencapaian tujuan pencegahan maladministrasi oleh Ombudsman dapat dikatakan telah menunjukkan arah positif, meskipun masih memerlukan perbaikan dalam pelaksanaannya agar lebih efektif dan berkelanjutan.

2. Integrasi, merujuk pada suatu proses yang mengukur sejauh mana kapasitas suatu organisasi dalam membangun sosialisasi, menjalin komunikasi, serta mengembangkan konsensus dengan berbagai entitas organisasi lainnya. Proses ini mencerminkan hubungan timbal balik antara organisasi dan lingkungannya. Oleh karena itu, integrasi dipahami sebagai indikator atas kemampuan organisasi dalam melakukan interaksi sosial secara efektif dengan lingkungan eksternal melalui berbagai bentuk komunikasi dan kerja sama lintas kelembagaan.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur, khususnya dalam pelaksanaan tugas di wilayah Kota Pasuruan, telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam membangun koordinasi internal yang efektif. Hal ini tercermin melalui pembentukan tim kerja yang mengedepankan prinsip kolaborasi dan keterbukaan dalam pelaksanaan berbagai program kerja. Selain itu, berdasarkan hasil observasi, Ombudsman juga menjalin koordinasi eksternal yang cukup optimal, terutama dengan Pemerintah Kota Pasuruan. Koordinasi tersebut diwujudkan melalui pelaksanaan program pencegahan maladministrasi yang melibatkan instansi

perangkat daerah, serta komunikasi intensif yang dilakukan guna mendorong perbaikan sistem pelayanan publik. Sinergi ini memperkuat peran strategis Ombudsman sebagai lembaga pengawas eksternal yang mampu menjadi penghubung antara masyarakat dan penyelenggara layanan publik.

3. Adaptasi menggambarkan sejauh mana sebuah organisasi mampu menyesuaikan diri dengan dinamika lingkungan eksternal. Dalam konteks ini, hal tersebut mengacu pada kemampuan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam menyesuaikan struktur dan mekanisme kelembagaannya dengan tujuan pencegahan serta membangun sinergi dengan organisasi lain dalam rangka mengimplementasikan upaya pencegahan maladministrasi dalam pelayanan publik.

Adanya penyesuaian dalam struktur organisasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur yang menunjukkan respons kelembagaan terhadap dinamika internal dan eksternal yang terus berkembang. Perubahan tersebut merupakan bentuk adaptasi strategis yang bertujuan untuk mengoptimalkan efektivitas operasional serta memperkuat sinergi dan koordinasi antarunit dalam pelaksanaan fungsi pengawasan terhadap pelayanan publik.

Adaptasi terhadap dinamika lingkungan eksternal turut diimplementasikan melalui optimalisasi teknologi, terutama media sosial. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur secara aktif memanfaatkan berbagai platform digital sebagai media penyebaran informasi edukatif terkait hak-hak masyarakat serta kewajiban para penyelenggara layanan publik. Pendekatan ini tidak hanya memperluas aksesibilitas informasi kepada publik secara lebih luas, tetapi juga berfungsi sebagai instrumen preventif terhadap kemungkinan terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan layanan. Dengan strategi tersebut, Ombudsman menunjukkan kapasitasnya dalam menyesuaikan pola komunikasi dan edukasi publik

sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan kebutuhan masyarakat.

Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur memanfaatkan teknologi, khususnya media sosial, sebagai strategi adaptif untuk menyebarkan edukasi publik dan mencegah maladministrasi, sekaligus menunjukkan kemampuan menyesuaikan komunikasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN

Dilihat dari tiga indikator teori efektivitas, pelaksanaan program pencegahan maladministrasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam di Kota Pasuruan telah memenuhi tiga indikator tersebut dan berjalan dengan baik, akan tetapi masih belum optimal dengan masih adanya laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman terkait adanya dugaan maladministrasi di berbagai instansi pemerintah Kota Pasuruan. Upaya pencegahan yang dilakukan setiap tahunnya oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur di Kota Pasuruan yaitu penilaian kepatuhan standar pelayanan publik dan menjalin hubungan yang baik dengan Pemerintah Kota Pasuruan sudah mencapai tujuan yaitu dengan memperoleh predikat zona hijau dan memperoleh nilai tertinggi. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur telah memperlihatkan kemampuan adaptasi yang cukup signifikan dalam merespons keterbatasan sumber daya manusia serta perubahan dinamika lingkungan, melalui pembentukan anggota atau keasistenan yang bersifat terbuka dan kolaboratif, serta pemanfaatan media sosial sebagai instrumen strategis dalam diseminasi informasi terkait peran dan fungsi Ombudsman kepada masyarakat secara luas. Faktor pendukung peran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam upaya pencegahan maladministrasi di Kota Pasuruan antara lain tercermin dari terbangunnya hubungan kelembagaan yang harmonis serta adanya sinergi kerja tim yang terkoordinasi dengan baik, sehingga

meningkatkan efektivitas dalam implementasi program-program pencegahan. Adapun Faktor penghambatnya meliputi keterbatasan alokasi anggaran dan kurangnya sumber daya manusia yang memadai, sehingga berimplikasi pada tidak maksimalnya pelaksanaan fungsi pengawasan serta pelayanan publik kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disarankan hal-hal sebagai berikut: (1) Melaksanakan kegiatan sosialisasi dan kajian secara lebih intensif bersama pemerintah serta masyarakat dalam upaya pencegahan maladministrasi di wilayah Provinsi Jawa Timur, khususnya pada wilayah Kota Pasuruan. (2) Penambahan sumber daya manusia di Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur menjadi suatu kebutuhan mengingat keterbatasan jumlah personel yang ada saat ini. Jumlah keasistenan yang relatif terbatas mengakibatkan pembagian tugas kurang optimal dalam menjangkau cakupan wilayah kerja yang luas. Oleh karena itu, peningkatan jumlah SDM diharapkan dapat mendukung efektivitas pelaksanaan program pencegahan, khususnya dalam kegiatan yang memerlukan mobilisasi ke daerah-daerah di luar kota.

REFERENSI

- Ariyanti, M., Amir, M., & Ramayana, W. O. S. (2024). Strategi Ombudsman RI dalam Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Studi Pada Kantor Ombudsman Perwakilan Sulawesi Tenggara. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(3), 247–259.
- Doddie Arya Kusuma, & Fanny Andikia. (2021). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Di Kota Padang. *Journal of Social and Economics Research*, 3(1), 021–029. <https://doi.org/10.54783/jsr.v3i1.21>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, 37 | (2008). <https://peraturan.bpk.go.id/Download/29288/UU>

- Nomor 37 Tahun 2008.pdf
- Irawan, A. C. (2024). *Ombudsman Jatim Tangani 591 Aduan Pelayanan Publik selama 2024*. Suara Merdeka Surabaya. <https://surabaya.suaramerdeka.com/jawa-timur/106114253413/ombudsman-jatim-tangani-591-aduan-pelayanan-publik-selama-2024>
- Irmandani, D., Program, M., Ilmu, S., Negara, A., Administrasi, D., Ilmu, F., Politik, I., & Airlangga, U. (2018). Mal-Administrasi Dalam Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (Siup) Di Dinas Penanaman Modal Dan. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6(3), 1–10.
- Izzati, N. F. (2020). Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia. *SASI*, 26(2), 167–187.
- Kaligis, M. (2019). TUGAS DAN WEWENANG OMBUDSMAN DALAM MEMBERANTAS DAN MENCEGAH MALADMINISTRASI. *Lex Administratum*, 8(2), 2–22. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Miles, M., Huberman, M, Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (Fourth). In *The SAGE Handbook of Applied Social Research Methods*.
- Peraturan Ombudsman Nomor 41 tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, 41 I (2019). <https://jdih.ombudsman.go.id/peraturan/jdih-186/peraturan-ombudsman-nomor-41-tahun-2019-tentang-tata-cara-pencegahan-maladministrasi-penyelenggaraan-pelayanan-publik>
- Putri, F. A., & Adnan, M. F. (2020). Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Di Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(1), 33–41. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v2i1.33>
- Setiawan, A. (2023). Implementasi Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia. *COMSERVA Indonesian Journal of Community Services and Development*, 2(10), 2153–2163. <https://doi.org/10.59141/comserva.v2i10.624>
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi* Terjemahan Oleh Magdalena Jamin. Jakarta; Erlangga.
- Sugiarto, L., Hidayat, A., Muhammad, R., & Ananta, B. R. (2024). Analisis Efektivitas Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jateng dalam Penanganan Dugaan Maladministrasi PPDB 2023. *Jatiswara*, 39(1), 95–109. <https://doi.org/10.29303/jtsw.v39i1.603>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Waruwu, M. (2024). Pendekatan Penelitian Kualitatif: Konsep, Prosedur, Kelebihan dan Peran di Bidang Pendidikan. *Afeksi: Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan*, 5(2), 198–211. <https://doi.org/https://doi.org/10.59698/afeksi.v5i2.236>