

## **KOORDINASI OMBUDSMAN DAN KEPOLISIAN DAERAH (POLDA) SULAWESI SELATAN: PENCEGAHAN MALADMINISTRASI DI KOTA MAKASSAR**

**Andi Umrah Basri<sup>1\*</sup>, Abdul Mahsyar<sup>2</sup>, Fatmawati<sup>3</sup>**

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

### **Abstract**

*This study aims to identify and describe the division of work, communication and unity of action between the Ombudsman and the Regional Supervision Inspectorate of the South Sulawesi Regional Police. This study uses a qualitative approach with a descriptive type, data obtained from various sources, both from the head of assistantship for the prevention of the Ombudsman, IT administrators, and data from the Ombudsman, a member of the Dumasnwas Inspectorate for regional supervision of the South Sulawesi Regional Police. Collecting data using interviews, documentation studies, media reviews and observations. Data were analyzed using the Miles and Huberman models through data reduction, data presentation and data verification. Data validation was carried out through source, technique and time triangulation. The results showed that the coordination between the Ombudsman and the South Sulawesi Regional Police Inspectorate was well established. Judging from the division of labor in which each agency works according to their respective duties. Communication is also good, because every time a member of the police commits an act of maladministration, the two agencies always communicate about follow-up reports.*

**Keywords:** *Coordination, Prevention, Maladministration*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan pembagian erja, komunikasi dan kesatuan tindakan antara Ombudsman dan Inspektorat Pengawasan Daerah Polda Sulsel. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif, data yang diperoleh dari berbagai sumber baik dari kepala keasistenan bagian pencegahan Ombudsman, Pengelola IT, dan data Ombudsman, anggota Dumasnwas Inspektorat pengawasan daerah Polda Sulsel. Pengumpulan data menggunakan wawancara, studi dokumentasi, media review dan observasi. Data dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman melalui reduksi data, penyaian data dan verifikasi data. Pengabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber, teknik dan waktu. Hasil penelitian menunjukkan koordinasi yang terjalin antara Ombudsman dengan Inspektorat Polda Sulsel terjalin dengan baik. Dilihat dari pembagian kerja yang dimana masing-masing instansi bekerja sesuai dengan tugasnya masing-masing. Komunikasi yang terjalin juga baik, karena setiap ada anggota kepolisian yang melakukan tindak maladministrasi, kedua instansi selalu berkomunikasi mengenai tindak lanjut laporan.

**Kata kunci:** Koordinasi, Pencegahan, Maladministrasi

---

\* andiumrah@gmail.com

## PENDAHULUAN

Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik telah mendapat perhatian serius oleh negara dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana tujuan dari dibentuknya Undang-Undang ini agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat dan secara adil., tidak diskriminatif serta cara pelaksanaannya yang sederhana dan murah.

Negara berupaya untuk menjamin terselenggaranya pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh undang-undang yang ada, dan sesuai dengan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Pembentukan Badan Negara Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman. Ombudsman adalah lembaga negara yang berfungsi mengawasi penyelenggaraan negara dan penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah di pusat dan daerah, termasuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Hukum Milik Negara serta Badan Swasta atau Perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Kehadiran Ombudsman dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan tentang pelayanan yang kurang optimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia berkoordinasi dengan instansi pemerintah salah satunya adalah Badan Pertanahan Nasional. Koordinasi ini merupakan komitmen untuk meningkatkan pelayanan publik yang terbaik. Namun koordinasi yang terjalin selama ini nampaknya belum berjalan efektif karena masih banyak kejanggalan di bidang pertanahan. Koordinasi antara Ombudsman dan Dinas Pertanahan Sumatera Utara dalam pelayanan publik masih belum optimal. Hal ini terlihat pada belum adanya rencana kerja yang disesuaikan dengan kebutuhan, masih minimnya pertemuan atau rapat yang dilakukan, komunikasi yang tidak efektif dan aparatur yang kurang memahami fungsi dan tanggung jawab masing-masing (Syahputra, 2019).

Kinerja Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan dalam melakukan pengawasan dilakukan dengan cara yaitu penilaian kepatuhan standar pelayanan publik. Berdasarkan

data Ombudsman dari survei kepatuhan terhadap Undang-Undang, pelayanan publik di Sulawesi Selatan berada dalam zona kuning, Sulawesi Selatan dua kali meraih peringkat terbaik Indonesia pada tahun 2014 dan 2017 dan sekarang berada di peringkat 24, itu artinya pelayanan publik di Sulawesi Selatan semakin menurun. Ada beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang masih belum mengikuti standar pelayanan publik, contohnya di Dinas Kesehatan dan Dinas Pendidikan. Berdasarkan hasil survei tersebut tidak ada satu daerah pun yang mendapatkan zona hijau untuk standar pelayanan di satuan Dinas Pendidikan, hanya ada zona kuning bahkan zona merah.

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik dari unsur-unsur birokrasi pemerintah di banyak negara di dunia, sangat penting bahwa instansi atau lembaga pemerintah pada umumnya memiliki banyak masalah atau kelemahan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang dilayaninya. Dalam proses pelayanan publik, banyak keluhan yang bersumber dari ketidakpuasan masyarakat, dan di sisi lain kepuasan masyarakat merupakan indikator terakhir untuk menilai keberhasilan pelayanan publik. Salah satu contoh pelayanan publik yang masih harus di

perbaiki adalah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) kota Makassar, pelayanan yang masih lelet dan proses pelayanan yang seharusnya hanya butuh hitungan jam, namun diselesaikan dalam beberapa hari, bahkan berbulan-bulan.

Masih tingginya kasus maladministrasi yang terjadi di Sulawesi Selatan menyebabkan pentingnya dilakukan sebuah koordinasi. Salah satu instansi yang penting di ajak koordinasi oleh Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan adalah Inspektorat Pengawasan Daerah Polda Sulsel. Koordinasi ini bertujuan untuk meningkatkan mutu kinerja pada masing-masing pihak baik bagi Ombudsman RI Sulsel maupun Inspektorat Pengawasan Daerah yang sama-sama melakukan pengawasan, bedanya Ombudsman melakukan pengawasan eksternal sedangkan Inspektorat Pengawasan Daerah melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan urusan pemerintah daerah. Koordinasi yang dilakukan Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan dengan Inspektorat Pengawasan Daerah merupakan salah satu bentuk pencegahan maladministrasi, peningkatan kualitas sarana pengaduan kepada masyarakat agar pelayanan

kepada masyarakat bisa lebih akuntabel, adil dan relatif singkat. Mengenai Koordinasi, Hasibuan (2011:88) berpendapat bahwa yang digunakan sebagai tolak ukur koordinasi kinerja pegawai ada beberapa faktor yang mempengaruhi koordinasi tersebut. diantaranya kesatuan tindakan, komunikasi, pembagian kerja dan disiplin. Koordinasi yang dilakukan Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan dengan Inspektorat Pengawasan Daerah merupakan salah satu bentuk pencegahan maladministrasi, peningkatan kualitas sarana pengaduan kepada masyarakat agar pelayanan kepada masyarakat bisa lebih akuntabel, adil dan relatif singkat.

Faktor-faktor yang mempengaruhi koordinasi yang digunakan oleh Ombudsman RI perwakilan Sulawesi Selatan yakni, kesatuan tindakan yaitu suatu kewajiban dari pimpinan untuk memperoleh suatu koordinasi yang baik dengan mengatur jadwal waktu, lalu ada komunikasi yang merupakan hubungan antara komunikator dengan komunikan dimana keduanya mempunyai peranan dalam menciptakan komunikasi. Dan yang terakhir yakni, pembagian kerja agar setiap individu dalam organisasi bertanggung jawab untuk melaksanakan sekumpulan kegiatan yang terbatas.

Beberapa penelitian terdahulu juga membahas mengenai Ombudsman dalam hal kinerja dan juga peran. Seperti pada tulisan dari Musakkir (2022) yang membahas mengenai kinerja Ombudsman dalam penanganan pengaduan masyarakat terhadap maladministrasi pelayanan kepolisian di kota Makassar. Sedangkan tulisan dari Saparuddin (2019) membahas mengenai peran lembaga Ombudsman perwakilan provinsi dalam menyelesaikan laporan kasus mal administrasi pelayanan publik. Inilah memberikan sebuah pembaharuan dalam penelitian yang berfokus pada lembaga Ombudsman, yang mana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan pembagian kerja yang dilakukan oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sulawesi Selatan dengan Inspektorat Pengawasan Daerah Polda SULSEL dalam pencegahan maladministrasi.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif dimana penelitian ini dimaksudkan untuk mengidentifikasi dan mengkonstruksi hal-hal yang berkaitan dengan koordinasi Ombudsman dengan Inspektorat Pengawasan Daerah Polda Sulsel dalam

penelitian ditentukan secara purposive sesuai dengan kapasitas yang dimiliki oleh informan berdasarkan kriteria yang ditetapkan oleh peneliti yakni dianggap cakap, dan kredibel untuk menjawab pertanyaan sesuai topik penelitian. Adapun informan penelitian terdiri atas Kepala Perwakilan Ombudsman, Staf Keasistenan Ombudsman, pejabat terkait Polda Makassar, dan sumber lain yang dapat memberikan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni wawancara, studi dokumentasi, media review, observasi. Lalu untuk teknik analisis data yakni reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Mekanisme Pelayanan Ombudsman RI

Mekanisme pelayanan Ombudsman atau yang biasa disebut dengan prosedur merupakan rangkaian proses pelayanan yang disusun secara jelas dan pasti dalam bentuk bagan, serta secara eksplisit menggambarkan prosedur yang harus diikuti oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.

Bagan alur penyelesaian laporan/pengaduan juga harus lugas, tidak rumit, mudah dipahami, dan mudah diimplementasikan serta harus ditata dalam diagram alur yang ditampilkan di ruang layanan. Ketika elemen ini terpenuhi, penerima layanan diberikan kepastian dan kejelasan tentang alur layanan. Alur dan mekanisme pelayanan Ombudsman RI diilustrasikan melalui gambar berikut:



**Gambar 1.**  
**Alur Penyelesaian Laporan/Pengaduan**

Proses input dalam alur pengaduan dapat melalui dari dua arah untuk meregistrasi laporan. Yakni melalui laporan masyarakat dan inisiatif

dari ombudsman. Dalam proses pemeriksaan terdapat beberapa kategori yang dijadikan indikator. Untuk proses pemeriksaan yang

menghasilkan output yang berupa rekomendasi/saran, dilakukan pemeriksaan berupa klarifikasi tertulis, investigasi lapangan, dan pemanggilan. Untuk output kesepakatan dilakukan proses mediasi/konsiliasi. Jika melalui putusan, dilakukan proses adjudikasi khusus. Jika registrasi dilakukan melalui inisiatif ombudsman, maka tidak dilakukan seleksi melainkan secara langsung diproses secara systematic review. Semua output dari proses pemeriksaan nantinya akan dilakukan monitoring sebelum proses penyelesaian laporan selesai.

Setelah mengetahui proses dan mekanisme pelaporan pada ombudsman, dapat dipahami bahwa Lembaga ini berperang penting dalam pelayanan public yang lebih cepat dan dapat memediasi keluhan masyarakat sehingga peningkatan pada pelayanan publik.

Terjadinya maladministrasi dalam pelayanan yang dilaksanakan menyebabkan banyaknya laporan masyarakat ke ombudsman, dapat dilihat pada 3 tahun terakhir ombudsman menerima laporan sebanyak 726 laporan. Tahun 2019 sebanyak 274 laporan, di mana 3 laporan masih di proses dan 271 laporan telah selesai. Di tahun 2020 sebanyak 202 laporan, 8 laporan masih di proses dan

194 laporan telah selesai. Dan ditahun 2021 sebanyak 250 laporan, terdapat 37 laporan masih di proses dan 213 laporan telah selesai. Dari 3 tahun terakhir ini, laporan/pengaduan masyarakat yang paling banyak dilaporkan terdapat di tahun 2019.

Kemudian ada beberapa laporan/pengaduan masyarakat yang masih diproses karena tidak memenuhi syarat. Dimana di Ombudsman sendiri terdapat beberapa syarat untuk mengajukan laporan ke Ombudsman yaitu laporan yang diajukan konfliknya belum mencukupi 2 tahun, apabila konflik yang diajukan sudah lewat dari 2 tahun, maka laporan sudah tidak memenuhi syarat untuk di proses. Kemudian konflik yang dilaporkan tidak dalam pemeriksaan pengadilan, artinya konflik yang diajukan ini belum di proses oleh pengadilan. Apabila konflik yang diajukan sudah masuk ke pengadilan, maka Ombudsman tidak berhak untuk memproses laporan yang diajukan oleh masyarakat pelapor. Dan yang terakhir adalah ada upaya tingkat pertama yang di ajukan ke instansi dimana dia mendapatkan maladministrasi.

Keberadaan Itwasda sangat penting bagi pelaksanaan pengendalian internal kepolisian di tingkat daerah. Pelaksanaan tugas Itwasda secara

menyeluruh dan konsisten berdampak pada peningkatan kualitas polisi di tingkat Polda. Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) bertugas melakukan pemeriksaan internal di lingkungan kepolisian dan juga bertugas menerima pengaduan masyarakat yang timbul dari informasi, pengaduan, ketidakpuasan dan/atau penyimpangan dari kegiatan atau kinerja kepolisian.

Penanganan pengaduan masyarakat dilakukan untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang bersih dari korupsi, kolusi, dan nepotisme serta meningkatkan pelayanan Polri yang profesional, modern, dan handal. Partisipasi masyarakat diperlukan melalui pengaduan sesuai aturan dengan prinsip keterbukaan dan diterapkan secara benar, cepat, akurat dan bertanggung jawab. Dalam pelaksanaan tugasnya, Inspektorat pengawasan Daerah (Itwasda) bertugas menyelenggarakan pengawasan di lingkungan Polda untuk memberikan penjaminan kualitas dan memberikan konsultasi serta pendampingan kegiatan pengawasan dari lembaga eksternal.

Koordinasi diartikan sebagai kerja sama antara badan, unit dalam pelaksanaan tugas tertentu sehingga tercapai saling melengkapi, saling mendukung untuk mencapai

keselarasan antara upaya individu untuk mencapai tujuan dan sasaran kelompok. Koordinasi antara ombudsman dan Inspektorat Pengawasan Daerah bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat.

Penanganan maladministrasi secara cepat dan tepat dengan mengkoordinasikan berbagai maladministrasi yang ada di Provinsi Sulawesi Selatan. Berdasarkan masalah masalah Kepolisian yang dihadapi oleh Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) dan Ombudsman Provinsi Sulawesi Selatan, dilaksanakanlah Koordinasi antara Ombudsman dan Badan Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) yang dilandasi Oleh Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang menyebutkan salah satu tugas Ombudsman adalah melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan.

Pasal 1 PERPOL Nomor 14 Tahun 2018 tentang susunan Organisasi dan tata kerja kepolisian daerah. Oleh karena itu Itwasda mengemban tugas dan wewenang pengawasan pada setiap bidang di lingkungan Polda secara struktural dan pada satuan tingkat wilayah secara fungsional. Koordinasi

antara kedua Instansi diperkuat dengan lahirnya perjanjian kerjasama atau Memorandum of Understanding (MoU) yang telah disepakati oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dengan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan. Dalam mendiskripsikan koordinasi yang terjadi antara Ombudsman dan Inspektorat Pengawasan Daerah Polda Sulsel maka peneliti menggunakan kategori yang dikemukakan menurut Hasibuan (2011) yaitu: Pembagian Kerja, Komunikasi dan Kesatuan tindakan.

### **Pembagian Kerja**

Pembagian kerja Ombudsman dengan Inspektorat Pengawasan Daerah Polda Sulsel sudah terlihat berdasarkan fungsi tugas dan wewenang dari setiap lembaga masing masing baik dalam mengawasi kegiatan pelayanan publik di lingkup internal maupun external masing-masing instansi. Pembagian kerja antara Ombudsman dan Inspektorat pengawasan Daerah tdibagi atas fungsinya masing-masing. Ombudsman sebagai pengawas external dan Inspektorat Pengawasan Daerah sebagai pengawas internal. Koordinasi yang dilakukan dimulai tahun 2012 sejak dibentuknya lembaga Ombudsman. Ombudsman sendiri menerima laporan atau pengaduan

masyarakat mengenai Maladministrasi pelayanan di kepolisian. Masyarakat yang mengadu mengenai maladministrasi di lingkup kepolisian akan ditangani terlebih dahulu oleh internal kepolisian itu sendiri. Sebagaimana Inspektorat pengawasan Daerah sendiri yang menjadi Internal dan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan yang merupakan External.

### **Komunikasi**

Ombudsman Sulawesi Selatan dan Inspektorat Pengawasan Daerah Polda Sulsel telah melakukan koordinasi dalam setiap penanganan kasus kepolisian yang terjadi di Provinsi Sulawesi Selatan untuk membangun komunikasi. Koordinasi antara kedua belah pihak telah melakukan beberapa kali pertemuan dan bahwa sejauh ini komunikasi yang terjalin antara kedua lembaga ini bisa dikatakan berjalan dengan baik. Komunikasi yang terjalin antara Ombudsman dan Inspektorat Pengawasan Daerah Polda Sulsel bukan karna ada MoU yang diatur oleh kedua lembaga saja, sebelum adanya MoU komunikasi sudah sering terjadi. terlihat dalam penyelesaian kasus dan kerjasama yang pernah terjalin selama ini antara kedua lembaga ini. Dalam membangun hubungan di dalam



koordinasi diperlukan komunikasi aktif, komunikasi aktif yang dilakukan oleh Ombudsman dan Inspektorat Pengawasan Daerah seperti berupa saling menghubungi antara kepala instansi melalui media sosial, bertemu dan duduk bersama.

### **Kesatuan Tindakan**

Ombudsman dan Inspektorat pengawasan daerah Polda Sulsel berkoordinasi dengan baik, dimana mereka satu tindakan dan satu pemahaman mengenai tugas masing-masing. Hal ini berarti bahwa adanya usaha-usaha/tindakan-tindakan daripada setiap kegiatan, sehingga diperoleh adanya keserasian di dalam sebagai kelompok dimana mereka bekerjasama. Konsep kesatuan tindakan merupakan inti dari koordinasi, penguatan kelembagaan antar instansi dapat memberikan kesatuan tindakan dalam menjalankan tujuan dari organisasi tersebut karena memiliki acuan dasar yang kuat dalam menjalankannya. Ombudsman dan Inspektorat Pengawasan Daerah satu pemahaman, satu tindakan, karena kedua instansi tersebut sudah terbangun semacam komitmen bersama untuk menyelesaikan dulu secara internal baru diselesaikan secara eksternal.

### **KESIMPULAN**

Pembagian kerja Ombudsman dengan Inspektorat Pengawasan Daerah Polda Sulsel sudah terlihat berdasarkan fungsi tugas dan wewenang dari setiap lembaga masing-masing baik dalam mengawasi kegiatan pelayanan publik di lingkup internal maupun external masing-masing instansi. Komunikasi yang terjalin antara Ombudsman dan Inspektorat sudah berjalan dengan sangat baik. Komunikasi antara Inspektorat Pengawasan Daerah Polda Sulsel bukan hanya karna ada MoU yang diatur oleh kedua lembaga saja, sebelum adanya MoU komunikasi sudah sering terjadi. terlihat dalam penyelesaian kasus dan kerjasama yang pernah terjalin selama ini antara kedua lembaga ini. Kesatuan tindakan dalam koordinasi sudah berjalan dengan baik, Ombudsman dan Inspektorat Pengawasan Daerah sudah memahami tugas dan fungsinya masing-masing. Kedua instansi ini sama-sama satu pemahaman, satu tindakan dan satu tujuan.

Setiap Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan publik yang optimal. Oleh karena itu, para penyelenggara pelayanan publik wajib memberikannya sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal

tersebut telah tercantum pada UU nomor 25 tahun 2009. Namun, realitanya pada pelayanan publik masih terdapat kasus maladministrasi. Kasus paling umum yang terjadi pada maladministrasi pelayanan publik yakni kasus pungli.

Sebelumnya, presiden telah mengeluarkan Perpres nomor 87 tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih pungutan Liar. Selain itu dalam pandangan hukum, KUHP telah mengatur tentang pungutan liar diantaranya tercantum pada pasal 415 KUHP, pasal 368 KUHP, pasal 418 KUHP, dan pasal 423 KUHP. Pasal tersebut telah memberikan ancaman serta larangan yang tegas bagi para oknum pungli, namun rupanya pengimplementasian pasal KUHP tersebut masih sangat kurang karena banyak oknum yang terbebas bahkan tidak terdeteksi kasus pungli sehingga mereka merasa aman untuk melakukan pungli secara berulang-ulang.

Hal tersebut memberikan gambaran bahwa penerapan undang-undang yang ada masih belum maksimal dalam menjerat oknum yang melakukan pungli. Hal ini harus menjadi perhatian bagi pemerintah agar peraturan yang telah dibentuk sebelumnya dapat dilaksanakan sesuai ketentuan yang ada, agar meminimalisir

atau menghilangkan adanya pungli dalam pelayanan administrasi publik. Kasus pungli tersebut merupakan satu diantara banyaknya kasus maladministrasi yang ada di Indonesia.

## REFERENSI

- Andi Nur Isman, (2022). *Zona kuning pemprov Sulsel peringkat ke 24 kepatuhan pelayanan publik*. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--zona-kuning-pemprov-sulsel-peringkat-ke-24-kepatuhan-pelayanan-publik>.
- Dharmawan, M. F. & Marbun, R. (2020). *Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik Dalam Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Terkait Tindakan Maladministrasi Tahun 2019*. *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Tulang Bawang, Volume 18*. No 1.
- Erdiansyah. (2019). *Kewenangan Dan Tindakan Hukum Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu Dalam Menyelesaikan Maladministrasi Pada Organisasi Perangkat Daerah*. (Tesis Magister, Institut Agama Islam Negeri, Bengkulu).
- Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- Indonesia, Peraturan Republik (2009). Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Ismail, N. (2021). *Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Menangani Maladministrasi di Tengah Pandemi Covid-19*. (Skripsi Sarjana, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Makassar).

- Koonzt, H., & O'Donnel, C. (1989). *Management*. Jakarta: Erlangga
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Vol 1. No 2.
- Musakkir, S. M. K. (2022). *Kinerja Ombudsman Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Maladministrasi Pelayanan Kepolisian di Kota Makassar*. (Skripsi Sarjana, Universitas Muhammadiyah Makassar, Makassar).
- Ngorang, P. (2020). *Etika Pelayanan Publik: Sebuah Pengantar*. Depok: Rajawali Pers.
- Putri, K. (2017). Efektivitas Kinerja Ombudsman Dalam Menangani Pengaduan Pelayanan (Kasus Maladministrasi Di Kota Pekanbaru). Pekanbaru. *JOM Fisip*. Vol 4. No 1.
- Saparuddin, P. (2019). *Peran Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Jambi Dalam Menyelesaikan Laporan Kasus Mal Administrasi Pelayanan Publik Masyarakat Provinsi Jambi*. (Skripsi Sarjana, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, Jambi).
- Sinambela, L.P dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sutrisno, E. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana prenada media group.
- Syahputra, I. H. (2019). *Koordinasi Lembaga Ombudsman Republik Indonesia dengan Badan Pertanahan Nasional Dalam Pelayanan Publik di Provinsi Sumatera Utara*. (Skripsi Sarjana, Universitas Sumatera Utara, Sumatera Utara).