
PERANAN DAN FUNGSI OMBUDSMAN RI PERWAKILAN SUMATERA BARAT DALAM MENCEGAH MALADMINISTRASI

Awan Hadijah¹, Riri Puspita², Rizki Syafril³

^{1,2,3}Departemen Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

Email: ¹awanhadijah14@gmail.com, ²riripuspita1101@gmail.com,
³rizkisyafri@fis.unp.ac.id

Abstrak

Maladministrasi merupakan salah satu masalah yang dapat mengancam kesejahteraan masyarakat dan kualitas pelayanan publik. Ombudsman Republik Indonesia (RI) berperan sebagai lembaga yang bertugas untuk mengawasi pelayanan publik dan mencegah terjadinya maladministrasi. Dalam konteks Sumatera Barat, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat memiliki peran penting dalam menjaga integritas dan akuntabilitas suatu pemerintah daerah. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis peran dan fungsi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam mencegah maladministrasi. Dalam studi penelitian ini, peneliti menerapkan metode deskriptif kualitatif. Dan peneliti mengumpulkan data melalui metode wawancara kepada beberapa narasumber. Hasil temuan dari penelitian ini adalah menguraikan tentang bagaimana Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam menjalankan peranan dan fungsi pencegahan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik, berdasarkan dengan prinsip dan standar dalam Undang-Undang Pelayanan Publik.

Kata Kunci: Ombudsman, Maladministrasi, Pelayanan Publik

Abstract

Maladministration is a problem that can threaten community welfare and the quality of public services. The Ombudsman of the Republic of Indonesia (RI) acts as an institution tasked with supervising public services and preventing maladministration. In the context of West Sumatra, the Indonesian Ombudsman Representative for West Sumatra has an important role in maintaining the integrity and accountability of a regional government. This article aims to analyze the role and function of the Indonesian Ombudsman Representative for West Sumatra in preventing maladministration. In this research study, researchers applied qualitative descriptive methods. And researchers collected data through interview methods with several sources. The findings of this research describe how the Indonesian Ombudsman Representative for West Sumatra carries out the role and function of preventing maladministration in the delivery of public services, based on the principles and standards in the Public Service Law.

Keywords : Ombudsman, Maladministration, Public service

PERANAN DAN FUNGSI OMBUDSMAN RI PERWAKILAN SUMATERA BARAT DALAM MENCEGAH MALADMINISTRASI*Hadijah et al, 2024***PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan kebutuhan dasar setiap orang. Namun di Indonesia, pemberian layanan publik masih sangat terbatas. Situasi dan kejadian tidak selalu sejalan dalam menghadapi perubahan dan kebutuhan di berbagai sektor kehidupan. Ini mungkin karena kurangnya kesiapan pejabat pemerintah dalam menyikapi pergeseran nilai luasnya aspek dan lemahnya pengetahuan hukum penyelenggara negara, serta dampaknya berbagai permasalahan perkembangan yang kompleks.

Praktik dalam penyelenggaraan layanan publik yang buruk fenomena lemahnya manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Tindakan kasar seperti hal ini memberikan dampak yang tidak baik kepada masyarakat. Banyak jenis tuntutan yang dilayangkan masyarakat dalam menuntut perubahan pelayanan publik yang lebih berkualitas dengan meminta pemerintah untuk mengkaji ulang pelayanan yang diberikan. Itu disebabkan masyarakat merasa frustrasi dengan kekurangan tersebut. Perilaku yang tidak etis, tidak minat dan kurangnya sikap saling menghargai, penggunaan kekuasaan secara sewenang-wenang, mengancam, diskriminatif, kurangnya keadilan dan tidak pantas serta ketidaksesuaian dengan UU No 25 Tahun 2009, maka hal tersebut dapat dianggap salah urus. (Putri dan Adnan 2020).

Ombudsman RI didirikan berdasarkan UU No 37 Tahun 2008, bertugas mengawasi pelaksanaan pelayanan publik, termasuk yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun entitas non-pemerintah.

Untuk itu penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas akan membuahkan semangat pencapaian kearah yang lebih baik. Ombudsman RI berdiri untuk memberikan dorongan Mempercepat pelayanan public yang lebih berkualitas dari sebelumnya. Ombudsmant RI yang bertugas menerima beberapa laporan tentang adanya kesalahan pengelolaan dalam pengelolaan pelayanan publik, Memantau laporan atau aduan dari masyarakat di bidang lingkungan hidup kewenangan Ombudsman RI, melakukan penyelidikan terhadap laporan yang diberikan masyarakat atas kegagalan dalam mengelola pelayanan publik dan kurangnya integrasi dalam menjalin kolaborasi, juga membangun koneksi dengan instansi pemerintahan lainnya. Ombudsman RI memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas dan kepuasan pelayanan publik. Penyelenggaraan tersebut diatur dalam UU No 25 Tahun 2009. Standar pelayanan publik yang baik dan bermartabat mencerminkan prinsip Pengelolaan administrasi pemerintahan yang efektif dan bertanggung jawab.

Adanya Ombudsman RI tidak lepas dari keinginan untuk meningkatkan pengawasan pelayanan publik. Ombudsman sebagai otoritas pengawas harus dapat menciptakan penyelenggaraan pelayanan publik yang efisien dan efektif. Didalam memantau implementasi standar pemerintah yang digunakan sebagai referensi mengacu pada konsep tata pemerintahan yang baik, khususnya tataran pengelolaan pemerintahan dapat dilaksanakan secara efektif dan mencapai tujuan dapat terwujud oleh peraturan perundang-undangan guna menciptakan kesejahteraan Orang-orang bertujuan untuk masyarakat yang bahagia atau walfare society.

Pencegahan Maladministrasi adalah upaya atau langkah-langkah yang dilakukan oleh Ombudsman untuk mencegah terjadinya praktek maladministrasi secara berulang, sehingga dapat menghindari kerugian yang signifikan.

Dalam hal ini peran lembaga Ombudsman sangatlah penting untuk mengendalikan penyalahgunaan pelayanan publik yang terjadi di lingkungan masyarakat. Peran dan kewajiban sebagai entitas pusat ditugaskan ke daerah- daerah di seluruh Indonesia Tentu saja data dan informasi harus terbuka bagi semua pihak yang memilikinya. visi keramahan pengguna untuk mendorong pelayanan di organisasi pemerintah menunjukkan kerja yang berkualitas dan juga pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Laporan dari berbagai pihak, termasuk individu dan organisasi dan kelompok sangat perlu untuk memiliki sumber data atau informasi yang akurat dan dapat dimintai pertanggungjawaban menurut UU No 37 Tahun 2008 kepada konsiliator Indonesia. (Suleman dan Wance 2020).

Namun, Ombudsman juga kesulitan untuk mengubah kebijakan pelayanan publik menjadi lebih baik. Sebagai contoh, Ombudsman beradaptasi dengan mengurangi interaksi langsung dalam menangani laporan atau pengaduan masyarakat. Mereka juga menerapkan transformasi teknologi dalam mengumpulkan data survei kepatuhan, dan memanfaatkan berbagai platform digital lainnya untuk meningkatkan layanan mereka. Strategi masa depan, pemantauan layanan Kegiatan kemasyarakatan yang dilakukan Ombudsman RI tentu menumbuhkan rasa hormat kepada penyedia layanan publik. Fokus utamanya adalah memperbaiki kerangka politik dalam pelayanan publik, menangani laporan masyarakat, mengawasi pelaksanaan pelayanan publik, dan meningkatkan ketaatan pada standar pelayanan.

KAJIAN PUSTAKA

Ombudsman Republik Indonesia

Menurut UU Ombudsman RI (UU ORI) pasal 37 tahun 2008, Ombudsman RI mendapatkan kewenangan mengatur penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah pusat dan bidang serta pelaksanaannya. Ini mencakup pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi perdagangan regional, organisasi perdagangan publik, organisasi bisnis swasta, dan badan hukum yang dimiliki oleh negara. Serta pasal 7 dan 8 dari Undang-Undang tersebut menegaskan fokus utamanya adalah menerima pengaduan terkait dugaan pelanggaran dalam cakupan manajemen pelayanan publik serta melakukan penyelidikan langsung terhadap pelanggaran-pelanggaran tersebut. Memastikan pelayanan publik yang teratur, berkoordinasi, dan berkolaborasi dengan lembaga pemerintah, organisasi sosial, dan individu lainnya, serta menjalin kerjasama dengan jaringan yang berkembang. Mencegah terjadinya kesalahan manajemen dalam pengelolaan pelayanan publik dan menjalankan tugas-tugas lain yang ditetapkan oleh hukum.

Lembaga Ombudsman RI merupakan sebuah entitas yang independen dan tidak terikat secara langsung dengan lembaga negara atau pemerintah lainnya. Dalam menjalankan tugas, wewenang, dan tanggung jawabnya, Ombudsman beroperasi tanpa campur tangan dari pihak-pihak berwenang lainnya. Dalam rangka memfasilitasi pengawasan penyelenggaraan dan pelaksanaan pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia membentuk perwakilan-perwakilan yang bertujuan untuk mengawasi pelayanan publik di berbagai wilayah.

Peran dan Fungsi Ombudsman

Riyadi mengartikan peran sebagai suatu penyesuaian dan suatu konsep yang dimainkan beberapa pihak dalam struktur sosial. Melalui peran, baik perorangan maupun

PERANAN DAN FUNGSI OMBUDSMAN RI PERWAKILAN SUMATERA BARAT DALAM MENCEGAH MALADMINISTRASI*Hadijah et al, 2024*

kelompok akan bertindak sesuai dengan harapan orang-orang di sekitarnya atau lingkungannya. Sedangkan menurut Dwi Narwoko dan Bagong Suyanto (2010), peranan adalah hal yang membimbing perilaku seseorang karena fungsi dasarnya yaitu memberikan arah dan panduan, memberikan tujuan, memberikan motivasi, dan juga memberikan kontrol.

Fungsi memiliki makna sebagai Sasaran utama dalam melaksanakan tugas dan kewajiban yang diberikan kepada suatu organisasi adalah sebagai pelaksana. Fungsi-fungsi yang ada menjadi hal yang harus dijalankan secara rutin setiap hari untuk mencapai tujuan dari program-program kerja yang telah ditetapkan oleh organisasi berdasarkan visi dan misinya.

Ombudsman RI memiliki peran dan fungsi yang diatur dalam UU No 37 Tahun 2008. Fungsi utamanya adalah melakukan pengawasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan di tingkat pusat dan daerah. Ini mencakup pengawasan pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh BUMN, BUMD, Badan Hukum yang dimiliki Negara, serta organisasi swasta dan individu yang ditugaskan untuk mengelola pelayanan publik tertentu.

Maladministrasi

Menurut UU No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, maladministrasi merujuk pada tindakan yang melanggar hukum, melebihi kewenangan yang diberikan, atau menyalahgunakan wewenang untuk maksud yang tidak semestinya. Tindakan ini bisa menyebabkan kerugian, baik secara materiil maupun imateriil, bagi publik dan individu.

Menurut penjelasan Philipus M. Hadjon yang dikutip oleh Basuki (2011), istilah "mal-administratif" memiliki akar kata dalam bahasa Latin. Kata "mal" berarti jelek atau buruk, sedangkan "administrare" berarti melayani. Oleh karena itu, "mal-administratif" dapat diartikan sebagai pelayanan yang kurang baik atau tidak memenuhi standar. Sementara itu, menurut Sunaryati et al. (2003:18-22), maladministrasi adalah perilaku yang tidak wajar yang dialami seseorang akibat penyalahgunaan kekuasaan, tidak sesuai dengan hukum atau fakta, dan tidak masuk akal.

Bentuk-bentuk maladministrasi yang umum terjadi adalah penundaan yang berlarut-larut, Menyalahgunakan wewenang, tidak memberikan pelayanan, penyimpangan prosedur, tidak kompeten, konflik kepentingan, Diskriminasi, berpihak, bertindak tidak layak dan tidak patut, dan permintaan uang, barang, dan jasa.

METODE PENELITIAN

Dalam studi penelitian ini, peneliti menerapkan metode deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan penemuan pengetahuan yang mendalam tentang objek penelitian pada waktu tertentu. Dan peneliti mengumpulkan data melalui metode wawancara kepada beberapa narasumber, melalui observasi langsung di lapangan. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mengumpulkan informasi tentang peranan dan fungsi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam mencegah maladministrasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan pijakan hukum yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Yang menjadi aspek kunci dari UU ini adalah memberikan hak kepada publik untuk memperoleh pelayanan yang baik,

transparan, akuntabel, dan berkeadilan dari setiap lembaga pelayanan publik. Ombudsman merupakan lembaga negara yang bertanggung jawab melindungi hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Ombudsman memiliki peran utama dalam memastikan bahwa pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan prinsip yang diatur dalam UU Pelayanan Publik. Tugas Ombudsman adalah memastikan bahwa setiap individu atau warga negara memiliki akses yang sama terhadap barang, layanan, dan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik. Kesimpulan utama adalah bahwa tugas pokok Ombudsman adalah meninjau penyelenggaraan pelayanan publik untuk memastikan bahwa pelayanan tersebut memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat memainkan peran yang krusial dalam menjaga integritas dan akuntabilitas pemerintahan di wilayah Sumatera barat. Sebagai lembaga yang independen, Ombudsman berfungsi sebagai saluran bagi masyarakat untuk melaporkan praktek-praktek maladministrasi yang terjadi di instansi pemerintah. Peranan dan fungsi Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dalam mencegah maladministrasi penting guna memastikan pengelolaan pemerintahan yang berkualitas dan perlindungan terhadap kepentingan masyarakat.

Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat telah berhasil mengidentifikasi sejumlah kasus maladministrasi di wilayah Sumatera Barat. Melalui mekanisme pengaduan yang terbuka untuk masyarakat, Ombudsman mampu menerima laporan-laporan terkait pelayanan publik yang tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penundaan yang berlarut-larut, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur dalam pelayanan, bertindak tidak pantas dan tidak etis, terjadinya selisih kepentingan, bersikap memihak, diskriminasi, dan permintaan uang, barang dan jasa. Dengan demikian, Ombudsman dapat dikatakan berperan sebagai mata dan telinga bagi masyarakat dalam mendeteksi potensi maladministrasi.

Peranan dan fungsi dalam Ombudsman RI dilakukan melalui beberapa langkah yaitu dengan pencegahan maladministrasi, pemeriksaan laporan masyarakat, dan kerjasama dengan lembaga lain (Dunsanak Ombudsman).

1. Pencegahan Maladministrasi

Pencegahan maladministrasi adalah suatu langkah, metode, atau upaya yang dilakukan secara proaktif oleh Ombudsman. Ini melibatkan deteksi, analisis, dan penanganan untuk mencegah terjadinya atau pengulangan maladministrasi. Ini bisa meliputi memberikan saran atau rekomendasi kepada penyelenggara pelayanan publik untuk mencegah terjadi lagi di masa mendatang. Pengawasan internal dan eksternal merupakan bagian integral dari upaya pencegahan maladministrasi. Pengawasan internal yang kuat, dapat membantu mengidentifikasi celah atau kelemahan dalam sistem administrasi dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan. Sementara itu, lembaga pengawas eksternal seperti ombudsman atau badan anti-korupsi dapat memberikan kontrol tambahan dan menyediakan saluran bagi masyarakat untuk melaporkan pelanggaran. Pencegahan maladministrasi dapat dilakukan dengan beberapa langkah yaitu, (1) *Rapid Assessment*, yaitu Ombudsman RI kajian cepat terhadap proses penyelenggaraan pelayanan publik untuk menemukan potensi maladministrasi dan memberikan rekomendasi perbaikan. (2) *Sistemic Review*, yaitu Ombudsman RI melakukan tinjauan sistematis terhadap proses penyelenggaraan pelayanan publik untuk menemukan potensi maladministrasi dan memberikan rekomendasi perbaikan. (3) *Penilaian Kepatuhan*: Ombudsman RI melakukan penilaian terhadap kepatuhan

PERANAN DAN FUNGSI OMBUDSMAN RI PERWAKILAN SUMATERA BARAT DALAM MENCEGAH MALADMINISTRASI*Hadijah et al, 2024*

penyelenggara dalam pelaksanaan tugas dan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik untuk menghindari kemungkinan terjadinya maladministrasi dan memberikan rekomendasi perbaikan.

2. Pemeriksaan Laporan Masyarakat

Ombudsman RI melakukan advokasi kebijakan melalui pemeriksaan laporan masyarakat. Dalam proses pemeriksaan, Ombudsman RI mengumpulkan data, keterangan, dan dokumen yang relevan untuk membantu dalam menentukan apakah laporan yang disampaikan terdapat maladministrasi atau tidak. Jika terdapat maladministrasi, Ombudsman RI akan melakukan tindak lanjut pemeriksaan substansi laporan dan melakukan penyelidikan independen terhadap dugaan maladministrasi.

3. Dunsanak Ombudsman

Dunsanak Ombudsman adalah program yang dideklarasikan oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat dan Lembaga Bantuan Hukum (LBH) Padang untuk meningkatkan sinergitas dalam mengawasi pelayanan publik di tengah masyarakat. Program ini bertujuan untuk mempermudah Ombudsman dalam menangkap persoalan yang ada di masyarakat dan mencegah terjadinya Maladministrasi. Dunsanak Ombudsman ini didasarkan pada prinsip partisipasi masyarakat dan berfungsi sebagai jejaring yang memungkinkan Ombudsman untuk memperoleh informasi atau data yang lebih tepat dan cepat tentang pelayanan publik di daerah-daerah. Yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan publik dan mengadvokasi kepentingan publik. Dunsanak Ombudsman RI Sumatera Barat juga berfokus pada pengawasan dan pengadvokasi pelayanan publik yang lebih mengoptimalkan keefektifan dan keefisienan.

Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat tidak hanya menjadi lembaga yang meresponsif terhadap masalah yang dilaporkan oleh masyarakat, tetapi juga menjadi agen perubahan yang proaktif dalam memperbaiki sistem administrasi publik secara keseluruhan. Dengan menyediakan saluran untuk partisipasi masyarakat, mengumpulkan bukti yang diperlukan untuk menuntut pertanggungjawaban, dan mengadvokasi perubahan kebijakan yang diperlukan, Ombudsman berkontribusi pada pembangunan tata kelola yang baik dan pemerintahan yang lebih responsif terhadap kepentingan rakyat Sumatera Barat.

PENUTUP

Ombudsman Republik Indonesia telah melakukan sejumlah langkah untuk mencegah maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dari awal didirikan.. Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat telah berhasil mengidentifikasi sejumlah kasus maladministrasi di wilayah Sumatera Barat. Melalui mekanisme pengaduan yang terbuka untuk masyarakat, Ombudsman mampu menerima laporan-laporan terkait pelayanan publik yang tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penundaan yang berlarut-larut, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur dalam pelayanan, bertindak tidak pantas dan tidak etis, terjadinya selisih kepentingan, bersikap memihak, diskriminasi, dan permintaan uang, barang dan jasa.

Selain merespons laporan masyarakat, Ombudsman juga melakukan langkah-langkah proaktif untuk mencegah maladministrasi. Dengan melakukan pencegahan maladministrasi melalui *rapid assessment*, *sistemic review*, dan penilaian kepatuhan, Ombudsman berusaha untuk menemukan potensi masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan memberikan rekomendasi perbaikan yang diperlukan. Ini menunjukkan bahwa Ombudsman

tidak hanya bertindak setelah terjadinya pelanggaran, tetapi juga berusaha untuk mencegahnya dari awal.

Selain itu, melalui program Dunsanak Ombudsman, Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat menjalin kerja sama yang erat dengan masyarakat, memperkuat kontrol terhadap peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan publik dan mengadvokasi kepentingan publik. Jadi Secara keseluruhan, peran Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat tidak hanya terbatas pada mengawasi dan merespons pelanggaran yang dilaporkan oleh masyarakat, tetapi juga sebagai agen perubahan yang proaktif dalam memperbaiki sistem administrasi publik secara menyeluruh. Dengan menyediakan saluran untuk partisipasi masyarakat, mengumpulkan bukti yang diperlukan untuk menuntut pertanggungjawaban, dan mengadvokasi perubahan kebijakan yang diperlukan, Ombudsman berkontribusi pada pembangunan tata kelola yang baik dan pemerintahan yang lebih responsif terhadap kepentingan rakyat Sumatera Barat.

REFERENSI

Buku

Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*. Bandung : Indra Prahasta

Siti, M. (2023). *BUKU STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITALISASI*.

Artikel Jurnal

Abbas, A., & Lodan, K. T. (2020). Peran Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Dialektika Publik*, 5(1), 17-23

Adhiningtyas, Citra, Puji Astuti, and Lusya Astrika. "Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Penanganan Maladministrasi Pelayanan Publik." *Journal of Politic and Government Studies* 5, no. 4 (2015):1–14.

Mulyadi, Imam Rifai. 2017. "Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi Di Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Tangerang)." : 126.

Purnama, N., Miskiyah, A., & Anwar, M. K. (2023). Upaya Pencegahan Maladministrasi Oleh OMBUDSMAN Republik Indonesia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Relasi Publik*, 1(1), 17-29.

Putri, Felicya Astwilanda, and M. Fachri Adnan. 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.

Reichenbach, Andreas, Andreas Bringmann, Elsevier Enhanced Reader, Constantin J. Pournaras, Elisabeth Rungger-Brändle, Charles E. Riva, Sveinn H. Hardarson, et al.

PERANAN DAN FUNGSI OMBUDSMAN RI PERWAKILAN SUMATERA BARAT DALAM MENCEGAH MALADMINISTRASI

Hadijah et al, 2024

“TUGAS DAN WEWENANG OMBUDSMAN DALAM MEMBERANTAS DAN MENCEGAH MALADMINISTRASI.” *Progress in Retinal and Eye Research* 561, no. 3 (2019): S2–3.

Septianingtyas, D. A. S. A. S. (2020). Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Periode Tahun 2016-2021 Sebagai Pengawasan Pelayanan Publik. *Journal of Politic and Government Studies*, 10(1), 25-36.

Situmeang, Fernandus Natanael, Upik Hamidah, and Marlia Eka Putri AT. “Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung Dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan