

**SKRIPSI**

**STRATEGI OMBUDSMAN PERWAKILAN KALIMANTAN SELATAN  
DALAM PENGAWASAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK  
DI TINGKAT DESA**

Diajukan Sebagai Persyaratan Mendapatkan Gelar Serjana Strata-1 (S1)  
Ilmu Pemerintahan (S.IP.)



**Oleh:**

Muhammad Mursid Salmi

(202110050311013)

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2025**

**STRATEGI OMBUDSMAN PERWAKILAN KALIMANTAN SELATAN  
DALAM PENGAWASAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK  
DI TINGKAT DESA**

Diajukan Oleh:

**Muhammad Mursid Salmi**  
202110050311013

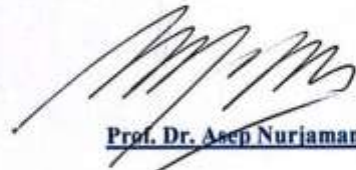
Telah disetujui

Pada hari / tanggal, *Rabu / 12 Maret 2025*

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan

Pembimbing

  
**Muhammad Kamil, S.IP., M.A**

  
**Prof. Dr. Asep Nurjaman, M.Si**

Mengetahui

  
Najamudin Khalid, S.IP., M.Hub.Int.

# SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**Muhammad Mursid Salmi**  
**202110050311013**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi  
dan dinyatakan

**L U L U S**

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar  
Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan  
Pada hari Rabu, 12 Maret 2025  
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji:

1. **Prof. Dr. Asep Nurjaman, M.Si.**
2. **Dr. Salahudin, S.IP., M.Si., M.P.A**
3. **Ach. Apriyanto Romadhan, S.IP., M.Si.**



Mengetahui  
Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**Najamuddin Khoirul Rijal, S.IP., M.Hub.Int.**



## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

fisip.umm.ac.id | fisip@umm.ac.id

### SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Mursid Salmi  
NIM : 202110050311013  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul : STRATEGI OMBUDSMAN PERWAKILAN KALIMANTAN SELATAN DALAM PENGAWASAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK DI TINGKAT DESA adalah hasil karya saya, dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka
2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 12 Februari 2025  
Yang Menyatakan,

  
Muhammad Mursid Salmi



**LEMBAGA PENGEMBANGAN PUBLIKASI ILMIAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

Kampus III – Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang 65144  
Telp. (0341) 460435 Ext. 243 E-mail: lppi@umm.ac.id

**SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**Berdasarkan** peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 tentang pelaksanaan Deteksi Plagiasi pada karya Ilmiah Mahasiswa **di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Malang. Telah dilakukan cek orisinalitas karya ilmiah mahasiswa berikut:**

**Nama** : Muhammad Mursid Salmi  
**NIM** : 202110050311013  
**Judul TA/Skripsi** : Strategi Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Pengawasan Maladministrasi Pelayanan Publik Di Tingkat Desa

**Pembimbing** : Prof. Dr. Asep Nurjaman, M.Si

**Setelah dilakukan cek orisinalitas karya, maka dengan ini menerangkan mahasiswa berikut** telah memenuhi syarat untuk mengikuti Ujian Skripsi pada **Program Studi Ilmu Pemerintahan dengan hasil sebagai berikut:**

No	Bab I	Bab II	Bab III	Bab IV	Bab V
1	6 %	9 %	13 %	5 %	2 %

**Administrator,**

Muhammad Iqbal, S.IP

Malang, 3 Maret 2025

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan



Muhammad Kamil, S.IP., MA

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis terkait maladministrasi dalam pelayanan publik, terutama di tingkat desa, sering kali menjadi hambatan utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Ombudsman Republik Indonesia, sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, memiliki peran strategis dalam mengidentifikasi, mencegah, dan menindaklanjuti praktik maladministrasi yang terjadi di berbagai tingkatan, termasuk di tingkat desa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan dalam pengawasan maladministrasi di pelayanan publik pada tingkat desa.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, studi dokumen, serta observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman menerapkan beberapa strategi utama, seperti pendekatan preventif melalui sosialisasi dan edukasi kepada aparatur desa, pendekatan represif melalui tindak lanjut laporan masyarakat terkait maladministrasi, serta penguatan kolaborasi dengan berbagai pihak, termasuk pemerintah daerah dan masyarakat sipil. Kendala yang dihadapi meliputi keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya kesadaran masyarakat terhadap hak-hak pelayanan publik, dan resistensi dari beberapa pihak di tingkat desa.

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa strategi yang diterapkan Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan telah memberikan dampak positif dalam pengawasan maladministrasi di tingkat desa. Namun, diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan efektivitas pengawasan, seperti memperluas akses edukasi kepada masyarakat, meningkatkan kapasitas aparatur desa, serta memperkuat sinergi antar lembaga terkait. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya di daerah pedesaan, guna membangun tata kelola pemerintahan yang lebih transparan dan akuntabel.

**Kata Kunci** : Maladministrasi, Ombudsman, Pelayanan Publik, Strategi, Desa, Kalimantan Selatan.

Muhammad Mursid Salmi, 202110050311013, *The Strategy of the South Kalimantan Ombudsman Representative in Monitoring Maladministration in Public Services at the Village Level*. Supervising Lecturer : Dr. Asep Nurjaman, M.Si

---

### **ABSTRACT**

*Maladministration in public services, particularly at the village level, often becomes a major obstacle in realizing good governance. The Ombudsman of the Republic of Indonesia, as a supervisory institution for public services, plays a strategic role in identifying, preventing, and addressing instances of maladministration occurring at various levels, including the village level. This study aims to analyze the strategies implemented by the South Kalimantan Ombudsman Representative in overseeing maladministration in public services at the village level.*

*The research method used is a qualitative approach, with data collection techniques including in-depth interviews, document studies, and observations. The results of the study indicate that the Ombudsman applies several key strategies, such as a preventive approach through socialization and education for village officials, a repressive approach by following up on public complaints related to maladministration, and strengthening collaboration with various parties, including local governments and civil society. The challenges faced include limited human resources, low public awareness of their rights to public services, and resistance from certain parties at the village level.*

*The findings of this study affirm that the strategies implemented by the South Kalimantan Ombudsman Representative have had a positive impact on the oversight of maladministration at the village level. However, further efforts are needed to enhance the effectiveness of supervision, such as expanding access to public education, improving the capacity of village officials, and strengthening synergy among related institutions. This research is expected to provide input for improving the quality of public services, particularly in rural areas, to build more transparent and accountable governance.*

**Keywords:** *Maladministration, Ombudsman, Public Services, Strategy, Village, South Kalimantan.*

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Wr.Wb.*

*Alhamdulillah* rabbil 'alamin, segenap puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat dan hidayah serta petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan Salam senantiasa tercurah Baginda Rasulullah Muhammad SAW dengan mengucapkan Allahmma Shalli'ala Muhammad Wa'alaaihi Syaidina Muhammad yang telah membawa manusia dari alam jahiliyah kepada alam yang terang menerang yang penuh ilmu pengetahuan seperti saat sekarang ini.

Penulisan skripsi ini diselesaikan guna melengkapi tugas akhir Program S1 Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Muhammadiyah Malang. Adapun judul skripsi ini adalah “Strategi Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Pengawasan Maladministrasi Pelayanan Publik Di Tingkat Desa”.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Segala bentuk masukan, kritik dan saran yang membangun masih sangat dibutuhkan. Selama pembuatan skripsi ini, penulis banyak menghadapi kendala dan tantangan, namun berkat segala bantuan dan doa dari semua pihak yang telah menemani perjalanan penulis, skripsi ini dapat terselesaikan. Selanjutnya, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung dalam proses penyelesaian tugas akhir ini. Secara khusus ucapan terimakasih penulis haturkan kepada :

1. Prof. Dr. H. Nazaruddin Malik, SE., M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang, yang menjadi motivator dan inspirasi penulis selama menimba ilmu di Universitas Muhammadiyah Malang beserta jajarannya.
2. Prof. Dr. Muslimin Machmud, M.Si, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Muhammadiyah Malang
3. Bapak Muhammad Kamil, S.IP., MA., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Malang

4. Bapak Prof. Dr. Asep Nurjaman, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dedikasi waktu untuk membimbing, memberikan arahan dan juga masukan sehingga saya dapat menyelesaikan tugas skripsi ini.
5. Segenap Bapak/Ibu dosen Prodi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan ilmu yang sangat berharga selama penulis mengenyam pendidikan pada Prodi Ilmu Pemerintahan
6. Seluruh perangkat Ombudsman Republik Indonesia (ORI) yang telah memberikan ilmu dan pengalaman kepada penulis selama 4 bulan saat melakukan kegiatan magang dan mempermudah penulis dalam mencari data untuk kebutuhan skripsi dan juga kepada Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan yang bersedia membagikan ilmu dan data terkait penelitian penulis.
7. Kedua orang tua saya Bapak Suhaimi dan Ibunda Barkiah orang hebat yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkait kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi akan semangat hidup. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan saya, terimakasih atas semua do'a dan dukungan Bapak dan Ibunda saya bisa berada di titik ini. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi harus selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup saya.
8. Kepada Kakaku Yulina Rahmi, terimakasih telah memberikan dukungan dan semangat untuk bisa menyelesaikan skripsi ini
9. Kepada pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, terimakasih telah mendukung dan membantu proses menyelesaikan Pendidikan S1 ini.
10. Dan yang terakhir, kepada diriku sendiri, Muhammad Mursid Salmi. Terima kasih telah bertahan sejauh ini, meskipun jalan yang dilalui penuh liku dan tantangan. Terima kasih karena selalu memilih untuk berjuang, bahkan saat rasa putus asa sering kali menghampiri. Kamu telah menunjukkan keberanian yang luar biasa dengan tidak menyerah, meskipun proses menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini terasa berat. Hari ini, mari kita rayakan pencapaian ini, sekecil apa pun itu. Kamu layak mendapatkan penghargaan atas setiap usaha dan kerja keras yang telah dilakukan. Ingatlah, setiap langkah yang kamu ambil adalah bagian dari perjalanan yang indah. Berbahagialah di mana pun kamu berada, dan teruslah berbuat baik

kepada diri sendiri dan orang lain. Dalam setiap kekurangan dan kelebihanmu, ada keindahan yang patut dirayakan. Kamu adalah sosok yang berharga, dan perjalanan ini adalah bukti dari keteguhan hatimu. Rayakanlah dirimu, karena kamu pantas untuk itu.

Penulis tugas akhir ini sudah layak untuk mendapatkan gelar strata 1 dan dipertahankan dihadapan penguji. Sumbangsih pemikiran yang berbentuk kritik dan saran sangat dibutuhkan oleh penulis untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga Tugas Akhir ini bisa memberi manfaat untuk kita semua. Amii.

Malang, 12 Maret 2025

Penulis

**Muhammad Mursid Salmi**

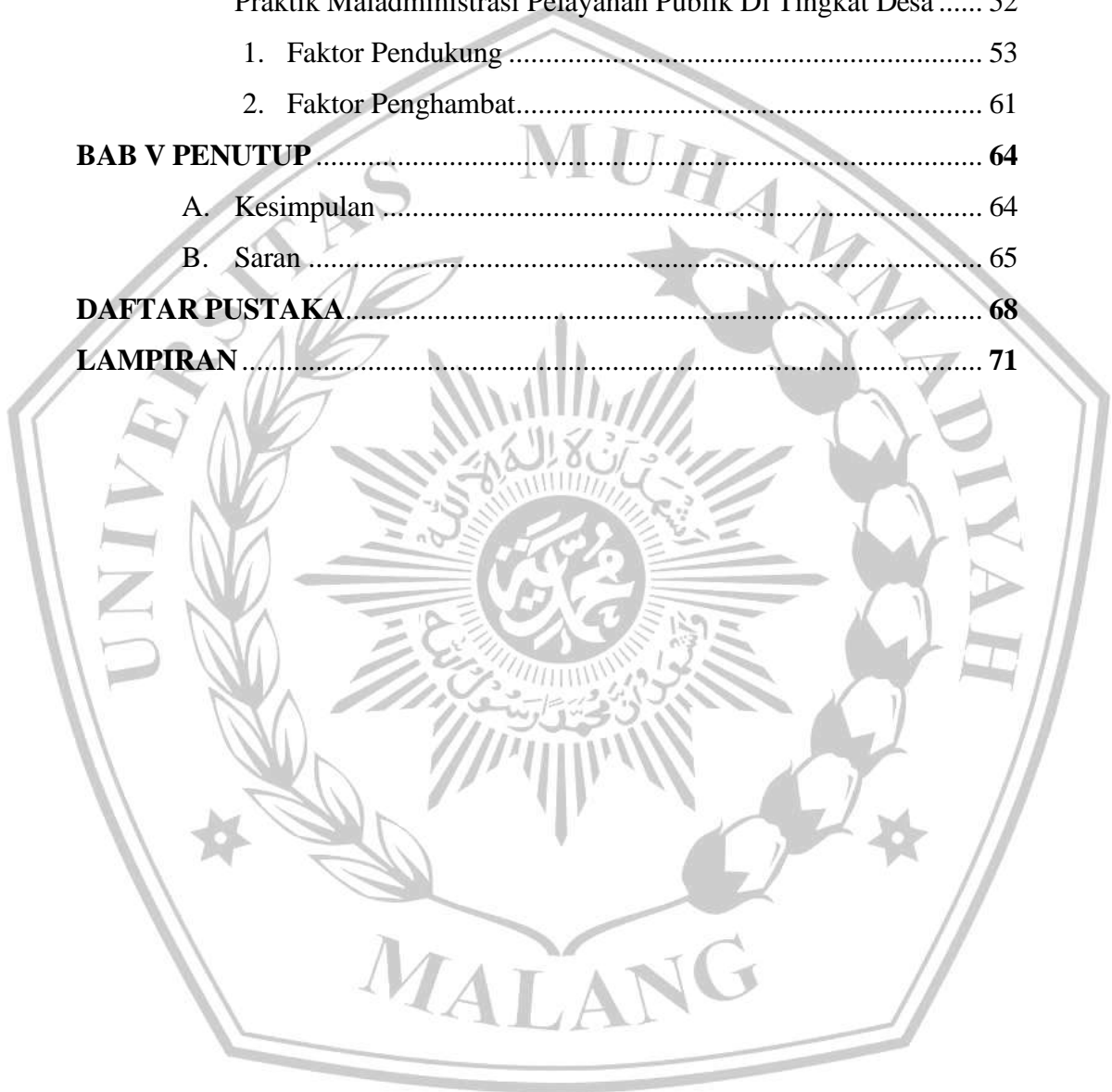


## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan .....	8
D. Manfaat .....	8
1. Manfaat Teoritis .....	8
2. Manfaat Praktis .....	8
E. Definisi Konseptual.....	9
1. Strategi .....	9
2. Pengawasan.....	10
3. Maladministrasi.....	11
4. Pelayanan Publik Desa.....	12
F. Definisi Operasional.....	13
G. Metode Penelitian.....	15
1. Jenis Penelitian.....	15
2. Sumber Data.....	15
3. Teknik Pengumpulan Data .....	16
4. Teknik Analisis Data .....	17
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>19</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	19
B. Kerangka Teori.....	24
1. Strategi .....	24

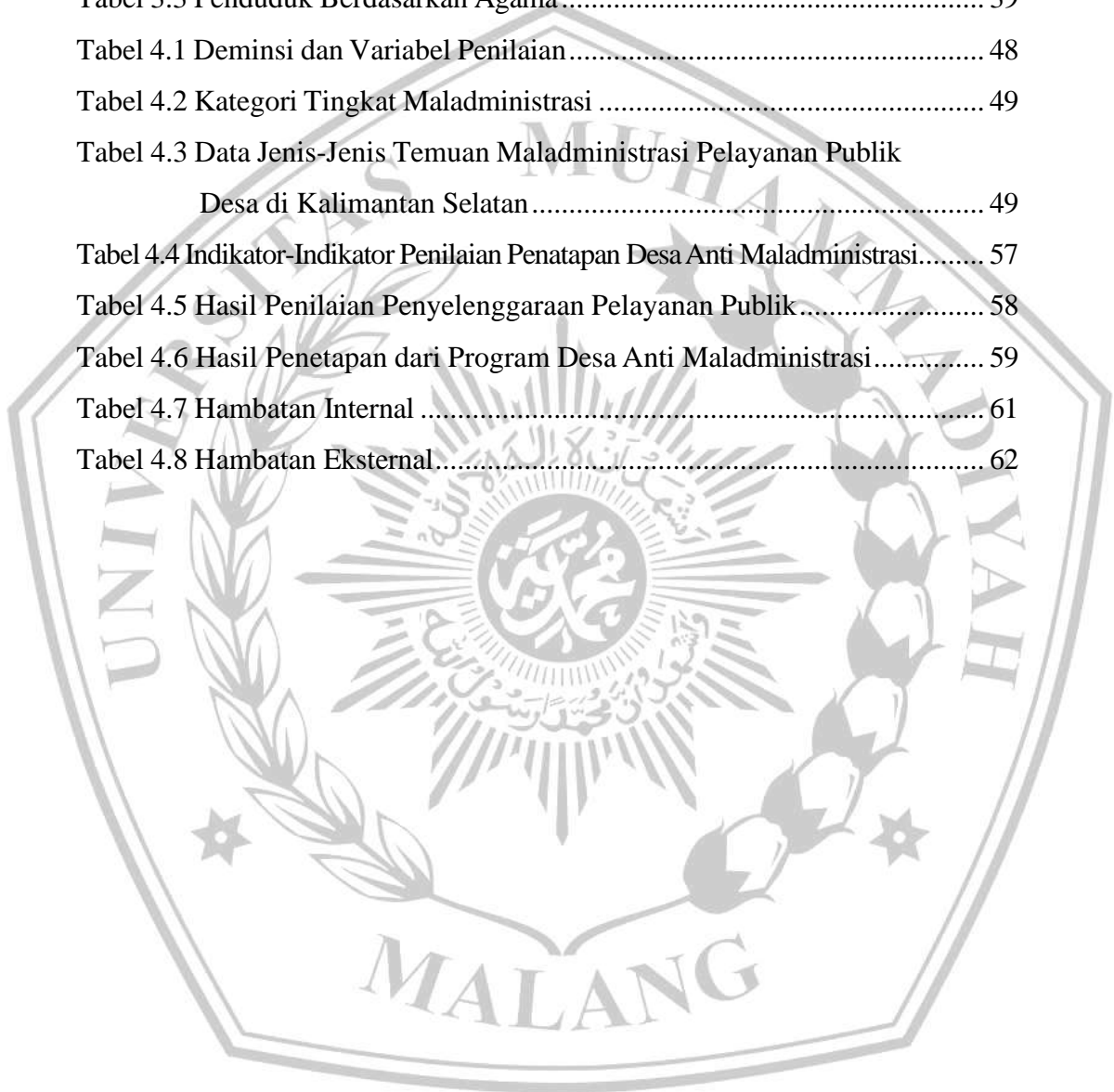
2. Pengawasan .....	27
3. Maladministrasi .....	29
4. Pelayanan Publik .....	31
C. Kerangka Konseptual .....	34
<b>BAB III DESKRIPSI WILAYAH .....</b>	<b>35</b>
A. Gambaran Umum Provinsi Kalimantan Selatan .....	35
B. Secara Geografi .....	35
1. Peta Wilayah Kalimantan Selatan .....	35
2. Jumlah Desa Kalimantan Selatan .....	36
3. Topografi .....	36
4. Kelerangan/Ketinggian .....	37
C. Demografi .....	37
1. Suku Bangsa .....	37
2. Bahasa .....	38
3. Agama .....	38
D. Gambaran Umum Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan .....	39
E. Visi dan Misi Ombudsman .....	40
1. Visi .....	40
2. Misi .....	40
F. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Ombudsman Kalimantan Selatan .....	40
1. Tugas Pokok .....	40
2. Fungsi .....	41
3. Fungsi Perwakilan .....	41
4. Struktur Organisasi Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan .....	43
<b>BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>44</b>
A. Strategi Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Pengawasan Praktik Maladministrasi Pelayanan Publik Di Tingkat Desa .....	44
B. Regulasi Pengawasan Ombudsman Dalam Desa Anti Maladministrasi .....	44
C. Pola Pengawasan Pelayanan Publik Ombudsman Perwakilan	

Kalimantan Selatan .....	47
D. Deminsi dan Variabel Penilaian Maladministrasi.....	48
E. Temuan Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan Pada Praktek Maladministrasi Pelayanan Publik di Tingkat Desa .....	49
F. Faktor Pendukung dan Penghambat Strategi Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Pengawasan Praktik Maladministrasi Pelayanan Publik Di Tingkat Desa .....	52
1. Faktor Pendukung .....	53
2. Faktor Penghambat.....	61
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>64</b>
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>71</b>



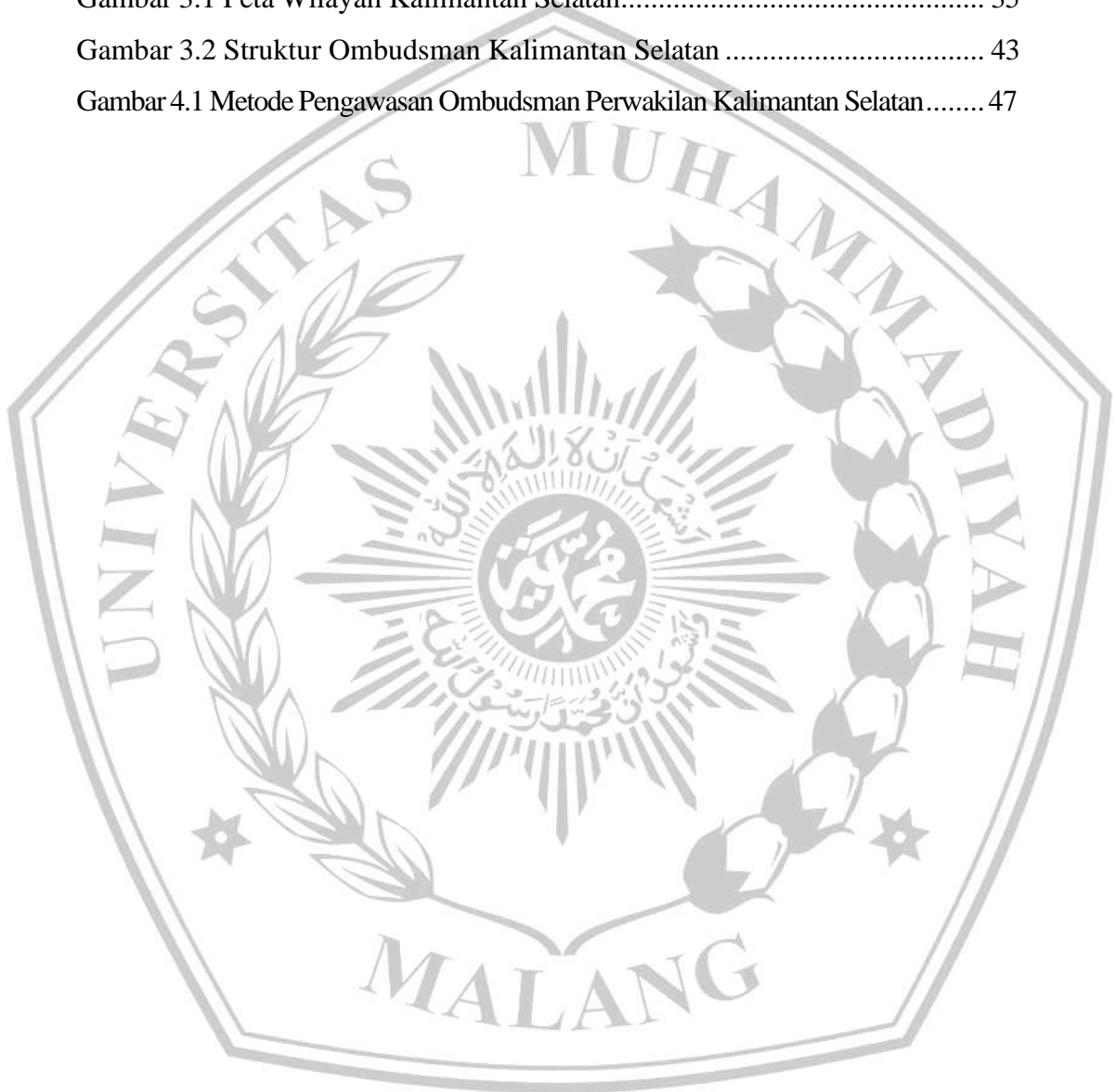
## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3.1 Jumlah Desa Kalimantan Selatan .....	36
Tabel 3.2 Kelerangan/Ketinggian .....	37
Tabel 3.3 Penduduk Berdasarkan Agama .....	39
Tabel 4.1 Deminsi dan Variabel Penilaian .....	48
Tabel 4.2 Kategori Tingkat Maladministrasi .....	49
Tabel 4.3 Data Jenis-Jenis Temuan Maladministrasi Pelayanan Publik Desa di Kalimantan Selatan .....	49
Tabel 4.4 Indikator-Indikator Penilaian Penetapan Desa Anti Maladministrasi .....	57
Tabel 4.5 Hasil Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	58
Tabel 4.6 Hasil Penetapan dari Program Desa Anti Maladministrasi .....	59
Tabel 4.7 Hambatan Internal .....	61
Tabel 4.8 Hambatan Eksternal .....	62



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Dana Desa.....	3
Gambar 1.2 Indeks Desa Membangun (IDM).....	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	34
Gambar 3.1 Peta Wilayah Kalimantan Selatan.....	35
Gambar 3.2 Struktur Ombudsman Kalimantan Selatan .....	43
Gambar 4.1 Metode Pengawasan Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan.....	47



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara .....	71
Lampiran 2 Surat – Surat .....	73
Lampiran 3 Dokumentasi .....	74



## DAFTAR PUSTAKA

- Skripsi* : Afriani, Dinda. 2024. “Kinerja Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu Dalam Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik.” : 231–49.
- Amalia, Nida, Hasymi Muhammad, and Muhammad Khoirul Anwar. 2025. “Peran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pencegahan Maladministrasi Pada Pengangkatan Dan Pemberhentian Perangkat Desa.” 06(01): 1–15.
- Anam, Syaiful, and Khairil Anwar. 2020. “Efektivitas Fungsi Pengawasan Dprd Dalam Pelayanan Publik.” *Reformasi* 10(1): 61–69.
- Bloom, Nicholas, and John Van Reenen. 2013. “Pengelolaan Bank Sampah Pada Masa Pandemi Covid-19.” *NBER Working Papers*: 89. <http://www.nber.org/papers/w16019>.
- Febrianti, Fanny, and Untung Subrotio. 2023. “Journal of Social and Economics Research.” 5(2): 799–811.
- Ii, B A B, and A Strategi Komunikasi. 1968. “Onong Uchjana Effendy, Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek , Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2005, Hal. 32.”
- Iii, B A B, and Metode Penelitian. 2020. “No Title.” : 40–52.
- Maldun, Syamsuddin, Muhmmad Ridho Suaib, and Ade Afrisal. 2025. “Analisis Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Mencegah Maladministrasi Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Jeneponto.” 8: 2162–73.
- Mozin, Sri Yulianty, and Rusli Isa. 2023. “Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa.” *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa* 1(4): 150–55.
- Padol, Muhammad, and Sukanto Satoto. 2022. “Pengaturan Penyelesaian Tindakan Maladministrasi Dalam Perspektif Peraturan Perundang-Undangan.” *Mendapo: Journal of Administrative Law* 3(2): 138–56.
- Sanur, Debora. 2020. “Implementasi Kebijakan Otonomi Khusus Di Aceh [Implementation of Special Autonomy Policies In Aceh].” *Jurnal Politica Dinamika Masalah Politik Dalam Negeri dan Hubungan Internasional* 11(1): 65–83.
- Sarah, Tiara. 2023. “Peran Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pakis.” *Dedikasi* 24(2): 47.
- Sendow, Ronald Herly, Rosalina A M Koleangan, and Tri Oldy Rotinsulu. 2018. “Fakultas Ekonomi Dan Bisnis , Program Study Magister Ilmu Ekonomi Universitas Sam Ratulangi.” *Jurnal Pembangunan Ekonomi dan Keuangan Daerah* 19(1): 15–32.

- Seno, Ramadhani Haryo. 2020. "Strategi Reformasi Administrasi Dan Kepemimpinan Strategies Administrative Reforms and Leadership." *Reformasi Administrasi* 7(2): 113–22.
- Suleman, Sukur, and Marno Wance. 2020. "Peran Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawasan Pelayanan Publik Di Kabupaten Halmahera Selatan Provinsi Maluku Utara." *Aristo* 8(2): 343–68.
- Tombili, Uchi Fauziah, and Lade Albar Kalza. 2022. "Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan (Jakk-Uho)." 3(3): 123–31.
- Yohannes Yahya. 2019. "Pengantar Manajemen." *Jurnal Administrasi Pendidikan* 1: 2.
- Afriani, Dinda. 2024. "Kinerja Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu Dalam Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik." : 231–49.
- Amalia, Nida, Hasymi Muhammad, and Muhammad Khoirul Anwar. 2025. "Peran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pencegahan Maladministrasi Pada Pengangkatan Dan Pemberhentian Perangkat Desa." 06(01): 1–15.
- Anam, Syaiful, and Khairil Anwar. 2020. "Efektivitas Fungsi Pengawasan Dprd Dalam Pelayanan Publik." *Reformasi* 10(1): 61–69.
- Bloom, Nicholas, and John Van Reenen. 2013. "Pengelolaan Bank Sampah Pada Masa Pandemi Covid-19." *NBER Working Papers*: 89. <http://www.nber.org/papers/w16019>.
- Febrianti, Fanny, and Untung Subrotio. 2023. "Journal of Social and Economics Research." 5(2): 799–811.
- Ii, B A B, and A Strategi Komunikasi. 1968. "Onong Uchjana Effendy, Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek , Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2005, Hal. 32."
- Iii, B A B, and Metode Penelitian. 2020. "No Title." : 40–52.
- Maldun, Syamsuddin, Muhmmad Ridho Suaib, and Ade Afrisal. 2025. "Analisis Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Mencegah Maladministrasi Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Jeneponto." 8: 2162–73.
- Mozin, Sri Yulianty, and Rusli Isa. 2023. "Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa." *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa* 1(4): 150–55.
- Padol, Muhammad, and Sukanto Satoto. 2022. "Pengaturan Penyelesaian Tindakan Maladministrasi Dalam Perspektif Peraturan Perundang-Undangan." *Mendapo: Journal of Administrative Law* 3(2): 138–56.

Sanur, Debora. 2020. "Implementasi Kebijakan Otonomi Khusus Di Aceh [Implementation of Special Autonomy Policies In Aceh]." *Jurnal Politica Dinamika Masalah Politik Dalam Negeri dan Hubungan Internasional* 11(1): 65–83.

Sarah, Tiara. 2023. "Peran Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pakis." *Dedikasi* 24(2): 47.

Sendow, Ronald Herly, Rosalina A M Koleangan, and Tri Oldy Rotinsulu. 2018. "Fakultas Ekonomi Dan Bisnis , Program Study Magister Ilmu Ekonomi Universitas Sam Ratulangi." *Jurnal Pembangunan Ekonomi dan Keuangan Daerah* 19(1): 15–32.

Seno, Ramadhani Haryo. 2020. "Strategi Reformasi Administrasi Dan Kepemimpinan Strategies Administrative Reforms and Leadership." *Reformasi Administrasi* 7(2): 113–22.

Suleman, Sukur, and Marno Wance. 2020. "Peran Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawasan Pelayanan Publik Di Kabupaten Halmahera Selatan Provinsi Maluku Utara." *Aristo* 8(2): 343–68.

Tombili, Uchi Fauziah, and Lade Albar Kalza. 2022. "Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan (Jakk-Uho)." 3(3): 123–31.

Yohannes Yahya. 2019. "Pengantar Manajemen." *Jurnal Administrasi Pendidikan* 1: 2.

