

## Optimalisasi Monitoring Data Saran Ombudsman RI Sebagai Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik

Nurisya Chamila Husna Dermawan<sup>1</sup>, Armansyah<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Nusa Putra, Indonesia

<sup>2</sup>Program Studi Magister Hukum, Universitas Nusa Putra, Indonesia

Received : 3 Juni 2026, Revised : 22 Juni 2026, Published : 27 Juni 2026

### Corresponding Author

Nama Penulis: Nurisya Chamila Husna Dermawan

E-mail: [nurisyachd@gmail.com](mailto:nurisyachd@gmail.com)

### Abstrak

Kegiatan magang ini bertujuan untuk memberikan kontribusi nyata dalam penguatan fungsi pencegahan maladministrasi di Ombudsman Republik Indonesia melalui pengolahan dan monitoring data Perlakuan Pelaksanaan Saran (PPS). Metode yang digunakan adalah partisipasi aktif dalam kegiatan operasional Keasistenan Utama Pencegahan Maladministrasi, meliputi pengumpulan, verifikasi, dan pembaruan data tindak lanjut instansi pemerintah atas saran Ombudsman RI. Kegiatan dilaksanakan selama periode magang di Kantor Ombudsman RI Pusat Jakarta. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa monitoring data saran secara sistematis mampu mengidentifikasi tingkat kepatuhan instansi pemerintah dalam menindaklanjuti saran Ombudsman, serta membantu pemetaan potensi maladministrasi pada layanan publik. Mahasiswa berkontribusi dalam pemutakhiran database PPS sehingga laporan monitoring menjadi lebih akurat dan tepat waktu. Kesimpulannya, keterlibatan mahasiswa magang dalam pengolahan data saran Ombudsman memberikan dampak positif terhadap efektivitas pencegahan maladministrasi dan sekaligus memperkuat kompetensi mahasiswa dalam bidang pengawasan pelayanan publik.

**Kata kunci** - monitoring, saran ombudsman, maladministrasi, pelayanan publik, pencegahan

### Abstract

This internship activity aims to provide a real contribution to strengthening the maladministration prevention function at the Ombudsman of the Republic of Indonesia through data processing and monitoring of the Implementation of Recommendations (PPS). The method used is active participation in the operational activities of the Main Assistantship for Maladministration Prevention, including collecting, verifying, and updating follow-up data from government agencies on Ombudsman RI recommendations. The activity was carried out during the internship period at the Central Office of Ombudsman RI in Jakarta. The results show that systematic monitoring of recommendation data can identify the level of compliance of government agencies in following up on Ombudsman suggestions, as well as help map potential maladministration in public services. The student contributed to updating the PPS database so that monitoring reports became more accurate and timely. In conclusion, the involvement of intern students in processing Ombudsman recommendation data has a positive impact on the effectiveness of maladministration prevention while also strengthening students competencies in the field of public service oversight.

**Keywords** - monitoring, ombudsman recommendations, maladministration, public services, prevention

**How To Cite** : Dermawan, N. C. H., & Armansyah, A. (2026). Optimalisasi Monitoring Data Saran Ombudsman RI Sebagai Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bhinneka*, 4(4), 5322 - 5327. <https://doi.org/10.58266/jpmb.v4i4.1415>

**Copyright** ©2026 Nurisya Chamila Husna Dermawan, Armansyah Armansyah

## **PENDAHULUAN**

Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan permasalahan serius yang berdampak langsung pada kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik memiliki kewenangan untuk memberikan saran kepada instansi pemerintah guna memperbaiki kualitas layanan dan mencegah terjadinya maladministrasi. Salah satu instrumen utama dalam pencegahan maladministrasi adalah mekanisme Perlakuan Pelaksanaan Saran (PPS), yaitu proses monitoring dan evaluasi terhadap tindak lanjut instansi pemerintah atas saran yang telah diberikan oleh Ombudsman RI. Keasistenan Utama Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI memegang peranan penting dalam memastikan bahwa saran yang telah disampaikan kepada instansi benar-benar diimplementasikan. Namun demikian, pengelolaan data monitoring yang besar dan terus berkembang memerlukan dukungan sumber daya yang memadai. Keterlibatan mahasiswa magang dalam kegiatan pengolahan data PPS menjadi salah satu solusi untuk mengoptimalkan proses monitoring tersebut sekaligus memberikan pengalaman nyata bagi mahasiswa dalam bidang pengawasan pelayanan publik. Kegiatan pengabdian melalui magang ini dilaksanakan di Kantor Ombudsman RI Pusat, Jakarta, khususnya pada bagian Perlakuan Pelaksanaan Saran (PPS). Tujuan kegiatan ini adalah untuk memberikan kontribusi nyata dalam optimalisasi monitoring data saran Ombudsman RI sebagai upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik, sekaligus meningkatkan kompetensi mahasiswa dalam memahami mekanisme pengawasan lembaga negara.

Bagian Perlakuan Pelaksanaan Saran (PPS) merupakan unit kerja yang bertanggung jawab memantau sejauh mana instansi pemerintah menindaklanjuti saran yang telah diterbitkan oleh Ombudsman RI. Saran tersebut lahir dari hasil kajian sistemik maupun penanganan laporan masyarakat, sehingga tindak lanjutnya mencerminkan keseriusan pemerintah dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik. Proses monitoring yang dilakukan PPS mencakup pengumpulan data respons instansi, verifikasi dokumen pendukung, pembaruan status pelaksanaan saran, serta penyusunan rekap laporan secara periodik. Kompleksitas data yang dikelola membuat bagian ini memerlukan dukungan sumber daya manusia yang cukup, sehingga keterlibatan mahasiswa magang menjadi kontribusi yang sangat berarti.

Maladministrasi yang tidak ditindaklanjuti secara sistematis berpotensi menimbulkan kerugian nyata bagi masyarakat, mulai dari terhambatnya akses layanan dasar hingga hilangnya kepercayaan publik terhadap institusi negara. Oleh karena itu, optimalisasi monitoring melalui pengelolaan data yang akurat dan termutakhirkan menjadi kebutuhan yang mendesak. Dalam konteks ini, kegiatan magang di bagian PPS tidak hanya bersifat administratif, melainkan memiliki dimensi strategis dalam upaya penegakan prinsip good governance di Indonesia. Setiap data yang diperbarui dan setiap laporan yang disusun berkontribusi langsung pada kemampuan Ombudsman RI dalam mengidentifikasi dan mencegah terulangnya maladministrasi.

Selain aspek kelembagaan, kegiatan magang ini juga memiliki relevansi akademis yang signifikan bagi mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum. Mahasiswa hukum tidak hanya perlu memahami teks perundang-undangan secara normatif, tetapi juga perlu memahami bagaimana hukum bekerja dalam praktik kelembagaan negara. Keterlibatan langsung dalam kegiatan pengawasan pelayanan publik di Ombudsman RI memberikan pemahaman empiris mengenai implementasi Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pengalaman ini memperkaya perspektif mahasiswa terhadap hubungan antara regulasi, kelembagaan, dan pemenuhan hak-hak masyarakat dalam pelayanan publik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel pengabdian ini menyajikan laporan atas pelaksanaan kegiatan magang di Ombudsman RI yang difokuskan pada penguatan monitoring data saran melalui bagian PPS. Penulisan ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi institusi pendidikan dan lembaga pemerintahan dalam mengembangkan program magang yang lebih terarah, terstruktur, dan berdampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

## **METODE**

Kegiatan magang dilaksanakan selama 5 bulan (2 Februari 2026 – 30 Juni 2026) di Keasistenan Utama Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI, Jakarta. Metode pelaksanaan kegiatan ini adalah partisipasi aktif (*active participation*) dalam kegiatan operasional sehari-hari pada bagian Perlakuan Pelaksanaan Saran (PPS). Tahapan kegiatan yang dilakukan meliputi: (1) Orientasi dan pengenalan

sistem monitoring PPS Ombudsman RI; (2) Pengumpulan data tindak lanjut instansi pemerintah atas saran Ombudsman melalui koordinasi dengan staf terkait; (3) Verifikasi dan validasi data yang masuk untuk memastikan keakuratan informasi; (4) Pembaruan (update) database monitoring PPS secara berkala; (5) Penyusunan rekap laporan perkembangan pelaksanaan saran per periode; serta (6) Analisis data untuk mengidentifikasi instansi yang belum menindaklanjuti saran Ombudsman. Data yang diolah bersumber dari laporan resmi instansi pemerintah, dokumen saran Ombudsman, serta hasil komunikasi dan koordinasi dengan instansi terkait. Seluruh kegiatan dilaksanakan di bawah supervisi langsung pembimbing lapangan dari Ombudsman RI.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Selama pelaksanaan magang di bagian PPS Ombudsman RI, mahasiswa berhasil memberikan kontribusi dalam pengelolaan dan pemutakhiran data monitoring saran. Kegiatan utama yang dilakukan adalah pengolahan data tindak lanjut instansi pemerintah atas saran yang telah diterbitkan oleh Ombudsman RI. Hasil kegiatan monitoring menunjukkan bahwa terdapat variasi tingkat kepatuhan instansi dalam menindaklanjuti saran Ombudsman. Sebagian instansi telah melaksanakan saran secara penuh (selesai), sebagian masih dalam proses pelaksanaan, dan sebagian lainnya belum memberikan respons yang memadai. Pemutakhiran data ini memungkinkan tim Keasistenan Utama Pencegahan Maladministrasi untuk mengambil langkah tindak lanjut yang lebih terarah. Mahasiswa juga berkontribusi dalam penyusunan rekap laporan monitoring yang lebih terstruktur. Dengan database yang lebih rapi dan termutakhirkan, proses identifikasi potensi maladministrasi dapat dilakukan lebih cepat dan akurat. Hal ini sejalan dengan fungsi Ombudsman RI sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, khususnya dalam hal pencegahan maladministrasi pelayanan publik. Secara keseluruhan, keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan PPS memberikan manfaat ganda: di satu sisi membantu optimalisasi kinerja monitoring Ombudsman RI, dan di sisi lain memberikan pengalaman pembelajaran langsung bagi mahasiswa mengenai tata kelola pengawasan pelayanan publik di Indonesia.

Pada minggu pertama pelaksanaan magang (2–6 Februari 2026), mahasiswa menjalani proses orientasi dan pengenalan lingkungan kerja Ombudsman RI. Kegiatan diawali dengan office tour untuk mengenal seluruh divisi yang ada, kemudian mahasiswa diarahkan untuk membaca dan mempelajari peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar kewenangan Ombudsman RI, yaitu Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pemahaman terhadap kedua regulasi ini menjadi fondasi penting sebelum mahasiswa terlibat lebih jauh dalam kegiatan operasional. Selain itu, mahasiswa juga mengikuti kunjungan Anggota Dewan Kehormatan DPRD Provinsi Jawa Timur ke Ombudsman RI, yang memberikan gambaran nyata mengenai bagaimana Ombudsman RI menjalin koordinasi kelembagaan dengan berbagai pihak eksternal dalam rangka penguatan fungsi pengawasan.

Memasuki minggu kedua dan ketiga (9–20 Februari 2026), mahasiswa mulai terlibat dalam kegiatan substansial yaitu membaca dan menyusun rangkuman Laporan Hasil Analisis Kajian Sistemik Pengawasan Program Investasi dan Hilirisasi Nasional serta kajian terkait Tindak Pidana Perdagangan Orang (TPPO). Dari kajian-kajian tersebut, mahasiswa kemudian ditugaskan membuat tabel monitoring sebagai instrumen pemantauan tindak lanjut saran Ombudsman RI kepada instansi terkait. Kegiatan ini melatih kemampuan analitis mahasiswa dalam mengidentifikasi apakah jawaban instansi sudah sesuai dengan saran yang diberikan. Selain itu, mahasiswa turut mengikuti peluncuran Laporan Tahunan Ombudsman RI 2025 pada 20 Februari 2026, yang memberikan wawasan menyeluruh mengenai capaian dan tantangan pengawasan pelayanan publik secara nasional selama satu tahun berjalan.

Pada bulan Februari hingga awal Maret 2026, salah satu tugas yang dikerjakan secara intensif oleh mahasiswa adalah pengecekan Nota Dinas Penyampaian Hasil Monitoring Saran Rapid Assessment (RA) Program Makan Bergizi Gratis (MBG). Mahasiswa mencermati kesesuaian antara saran yang disampaikan Ombudsman RI dengan jawaban yang diberikan oleh instansi pemerintah sebagai bentuk verifikasi data. Selanjutnya, mahasiswa juga melakukan rekap data postes responden dengan mengelompokkan jumlah pengisi berdasarkan perwakilan daerah, serta mengikuti Seminar Kelas Pajak dan menyusun notulennya. Pada bulan Maret, tugas berkembang ke pembuatan presentasi PowerPoint terkait laporan hasil kegiatan Kelompok Masyarakat Anti Maladministrasi (KMAM) dan pembuatan tabel matriks monitoring saran perbaikan MBG menggunakan Microsoft Excel, yang menuntut mahasiswa

untuk mempelajari dasar-dasar penggunaan perangkat lunak tersebut secara mandiri.

Pada bulan April 2026, mahasiswa mengalami perluasan cakupan kegiatan yang semakin variatif. Selain melanjutkan tugas monitoring, mahasiswa turut serta dalam kegiatan dinas luar yaitu sosialisasi terkait pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Desa di Desa Tajur Halang, Bogor, pada 16 April 2026. Sebelumnya, mahasiswa menyusun dokumen informasi mengenai profil Desa Tajur Halang dan mempresentasikan hasil pengumpulan data tersebut sebagai persiapan kegiatan sosialisasi. Pengalaman turun ke lapangan ini memberikan pemahaman yang lebih konkret bagi mahasiswa mengenai tantangan yang dihadapi pemerintah desa dalam memenuhi standar pelayanan minimal, sekaligus memperkuat kemampuan mahasiswa dalam menyusun laporan monitoring berbasis data lapangan. Mahasiswa juga membaca laporan hasil kajian RS Pratama dan menyusun monitoring terkait kajian tersebut, yang memperluas pemahaman tentang isu pelayanan kesehatan dalam kerangka pengawasan Ombudsman RI.

Selama bulan Mei 2026, mahasiswa terlibat dalam berbagai kegiatan monitoring dengan tema yang beragam. Mahasiswa mengikuti Seminar Internasional yang diselenggarakan atas kerja sama Ombudsman RI dengan Portland Ombudsman, yang membuka wawasan perbandingan mekanisme pengawasan pelayanan publik di tingkat internasional. Secara substantif, mahasiswa mengerjakan monitoring Kajian Sistemik Kelapa Sawit, monitoring tindak lanjut saran perbaikan program Sekolah Rakyat, serta penyusunan matriks monitoring tindak lanjut pencegahan Tindak Pidana Perdagangan Orang (TPPO) dan Tindak Pidana Penyelundupan Manusia (TPPM) di Wonosobo dan Jawa Tengah Tahun 2025–2026. Selain itu, mahasiswa melakukan pemantauan pemberitaan terkait program Sekolah Rakyat dari berbagai media online dan menyusunnya dalam bentuk tabel rekapitulasi berita yang memuat isi ringkasan, sentimen, dan kelengkapan sumber berita. Kegiatan-kegiatan ini menunjukkan bahwa monitoring yang dilakukan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencakup analisis konten dan sentimen dari sumber-sumber berita sebagai bahan pertimbangan kebijakan pengawasan.

Memasuki bulan Juni 2026, mahasiswa melanjutkan kegiatan monitoring dengan fokus pada penyelesaian sejumlah tugas strategis yang berkaitan langsung dengan program-program prioritas yang sedang diawasi oleh Ombudsman RI. Kegiatan yang dilaksanakan pada periode ini meliputi: Menyusun matriks monitoring tindak lanjut saran perbaikan Program Makan Bergizi Gratis (MBG). Menyelesaikan penyusunan matriks monitoring tindak lanjut saran perbaikan Program Makan Bergizi Gratis (MBG). Menyelesaikan penyusunan Matriks Kajian Ombudsman RI terkait koordinasi Kementerian Koordinator (Kemenko) Tahun 2024–2025. Mengikuti kegiatan monitoring pelaksanaan saran perbaikan hasil kajian melalui pertemuan daring (Zoom).

Secara keseluruhan, rangkaian kegiatan yang dilaksanakan selama lima bulan magang mencerminkan keterlibatan mahasiswa yang mendalam dan lintas isu, mulai dari pengawasan program ketahanan pangan (MBG), tata kelola pendidikan (Sekolah Rakyat), perlindungan tenaga kerja (TPPO dan TPPM), sektor perkebunan (Kelapa Sawit), hingga pelayanan kesehatan (RS Pratama) dan pelayanan desa (SPM Desa). Luasnya cakupan isu yang dimonitor mencerminkan besarnya tanggung jawab Ombudsman RI dalam mengawasi seluruh sektor pelayanan publik di Indonesia. Bagi mahasiswa, pengalaman ini memberikan pemahaman yang komprehensif bahwa hukum administrasi negara dan pengawasan pelayanan publik bukan sekadar konsep teoritis, melainkan praktik nyata yang memerlukan ketelitian, ketekunan, dan kemampuan berpikir analitis dalam mengelola data serta menyusun laporan yang dapat menjadi dasar pengambilan keputusan kelembagaan.

### **Dokumentasi Kegiatan**



**Gambar 1.** Kegiatan Sosialisasi Pemenuhan SPM Desa oleh Ombudsman RI, Bogor, 16 April 2024

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license



**Gambar 2.** Penulis saat melaksanakan kegiatan magang di Ombudsman Republik Indonesia

## KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan magang di bagian Perlakuan Pelaksanaan Saran (PPS) Keasistenan Utama Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI telah memberikan kontribusi nyata dalam optimalisasi monitoring data saran sebagai upaya pencegahan maladministrasi pelayanan publik. Melalui keterlibatan aktif dalam pengolahan dan pemutakhiran database PPS, mahasiswa berhasil mendukung peningkatan akurasi dan ketepatan waktu laporan monitoring, yang pada akhirnya memperkuat efektivitas fungsi pencegahan maladministrasi Ombudsman RI. Kegiatan ini membuktikan bahwa program magang mahasiswa dapat menjadi strategi yang saling menguntungkan antara institusi pendidikan dan lembaga negara. Mahasiswa memperoleh pengalaman praktis dalam bidang pengawasan pelayanan publik, sementara Ombudsman RI mendapatkan dukungan sumber daya dalam pengelolaan data yang semakin kompleks. Disarankan kepada pihak Ombudsman RI untuk terus membuka kesempatan magang bagi mahasiswa secara berkelanjutan, serta mengembangkan sistem digitalisasi data PPS yang lebih terintegrasi guna meningkatkan efisiensi monitoring. Bagi institusi pendidikan, kegiatan serupa perlu didorong sebagai bagian dari kurikulum pengabdian mahasiswa agar tercipta lebih banyak sinergi antara dunia akademik dan lembaga pemerintahan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ombudsman Republik Indonesia, khususnya Keasistenan Utama Pencegahan Maladministrasi dan seluruh staf bagian Perlakuan Pelaksanaan Saran (PPS), atas bimbingan dan kesempatan yang diberikan selama pelaksanaan kegiatan magang. Terima kasih juga disampaikan kepada Universitas Nusa Putra dan dosen pembimbing yang telah memberikan dukungan penuh dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrilia, C., Anggusti, M., & Panjaitan, Y. T. R. (2024). Pengembangan kompetensi mahasiswa magang melalui kegiatan pembelajaran praktik hukum di Kejaksaan Tinggi Sulawesi Tengah. *Gudang Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(2), 1–12. <https://doi.org/10.47467/gjpm.v2i2.1993>
- Dwiyanto, A. (2020). Reformasi birokrasi dan pelayanan publik di Indonesia. *Gajah Mada University Press*.
- Engkus, E., Rachmadianty Azan, A., Hanif, A., & Tiara Fitri, A. (2021). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Sosial*, 19, 39–46.
- Fahmi, I., & Yusuf, M. (2022). Peran program magang dalam meningkatkan kompetensi mahasiswa dan kinerja instansi mitra. *Jurnal Pendidikan dan Pengabdian Masyarakat*, 5(2), 134–142.
- Faidati, N., & Khozin, M. (2020). The relevance of administrative accountability and social accountability and its impact on welfare improvement: DIY Province case study. *Jurnal Ilmu Pemerintahan (JIP)*, 5(1), 12–19.
- Iskandar, M., & Irianto, K. D. (2025). Analisis yuridis terhadap maladministrasi dalam pelayanan publik di Sumatera Barat: Studi kasus laporan Ombudsman RI. *Jurnal Penelitian Hukum*, 5(06), 352–357.
- Kiswara, D. R. (2025). Efektivitas pengawasan Ombudsman RI dalam penanganan maladministrasi

- pertanahan. *Indonesian Journal of Law and Justice*, 3(1), 1–18.
- Mandasari, S., Hanggara, R., & Jiwantara, F. A. (2023). Konsep maladministrasi dalam tindak pidana korupsi. *ARMADA: Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 1(6), 112–124. <https://doi.org/10.55681/armada.v1i6.614>
- Mikraj, A. L., Maulana, M., Kurniati, F., & Anwar, M. K. (2024). Fokus pengawasan Ombudsman RI: Evaluasi maladministrasi dalam pelayanan publik di Jakarta Raya. *Jurnal Studi Islam dan Humaniora*, 5(1), 1987–2000.
- Nggandung, J. W. (2024). Pola pencegahan maladministrasi pelayanan publik oleh Ombudsman Nusa Tenggara Timur. *Kybernology: Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Administrasi Publik*, 2(2), 724–734.
- Nurlita 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. <https://doi.org/10.59581/jrp-widyakarya.v1i1.276>
- Nurtjahjo, H., Maturbongs, Y., & Rachmitasari, D. I. (2013). Memahami maladministrasi. *Ombudsman Republik Indonesia*.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2020). Rencana Strategis Ombudsman RI 2020–2024. *ORI*.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2024). Laporan Tahunan Ombudsman RI 2023. *ORI*. <https://ombudsman.go.id>
- Ombudsman Republik Indonesia. (2025). Luncurkan Laporan Tahunan 2024, Ombudsman RI tekankan urgensi penguatan kelembagaan. <https://ombudsman.go.id/news/r/luncurkan-laporan-tahunan-2024-ombudsman-ri-tekankan-urgensi-penguatan-kelembagaan>
- Putra, M. (2024). Intelijen pelayanan publik: Transformasi pencegahan maladministrasi dalam optimalisasi perbaikan sistem pelayanan publik. Ombudsman RI. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--intelijen-pelayanan-publik>
- Putri, F., & 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), 1–10.
- Semar, I. P., & Martien, D. (2025). Peran Ombudsman dalam efektivitas maladministrasi pelayanan publik penyelesaian sengketa. *Jurnal Hukum dan Keadilan*, 4(1), 5929–5937.
- Setiawan, A. (2023). Implementasi pencegahan maladministrasi pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia. *Jurnal Administrasi Negara*, 29(1), 15–28.
- Taufiq, M., & Martien, D. (2025). Analisis sengketa tindak lanjut rekomendasi Ombudsman oleh instansi pemerintah: Pendekatan hukum administrasi. *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan*, 4(1), 6519–6525. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i1.2836>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.