

**EFEKTIVITAS INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI (IAPS) PADA
MALADMINISTRASI**

(Studi : Pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Tengah)

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Jurusan Ilmu Administrasi Negara*

Diajukan Kepada:

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA**



Oleh:

ASTRIA DEWI HELPAULA

223020702115

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA**

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

**EFEKTIVITAS INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI (IAPS) PADA
MALADMINISTRASI**

(Studi : Pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Tengah)

Disusun Oleh :

ASTRIA DEWI HELPAULA

NIM. 223020702115

Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing :

Pembimbing Utama



Immanuel Jaya, S.AP., M.AP

NIP: 198109242008121004

Tanggal: 30 Juli 2026

Pembimbing Pendamping



Yonatan Ari Santoso, S.S., M.A.P

NIP: 199105042022031005

Tanggal: 30 Juli 2026

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI

Disusun Oleh :

ASTRIA DEWI HELPAULA

NIM. 223020702115

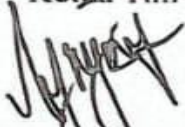
Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Telah di uji dan dinyatakan lulus dalam sidang skripsi

Pada Tanggal :

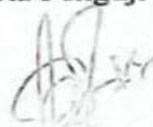
Tim Penguji :

Ketua Tim Penguji



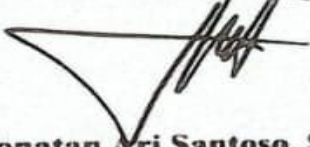
Immanuel Jaya, S.AP., M.AP
NIP. 198109242008121004
Tanggal : 17 September 2026

Anggota Penguji



Dr. Nurul Hikmah, S.Sos., M.AP
NIP. 197708222009122002
Tanggal : 17 September 2026

Sekretaris Tim Penguji



Yonatan Ari Santoso, S.S., M.A.P
NIP. 199105042022031005
Tanggal : 17 September 2026

Anggota Penguji



Meilianna Devita Christina, M.AP
NIP. 199305172024212001
Tanggal : 17 September 2026

Palangka Raya, 17 Septembar 2026

**Mengetahui :
Dekan**



Prof. Brayu Rhama, S.T., MBA., Ph.D
NIP. 197901052010121001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Astria Dewi Helpaula

Nim : 223020702115

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul **“EFEKTIVITAS INVESTIGASI ATAS PRAKARSA SENDIRI (IAPS) PADA MALADMINISTRASI (STUDI: PADA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN KALIMANTAN TENGAH)”** adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak sesuai, maka saya siap menerima segala konsekuensi sesuai dengan aturan yang berlaku. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Palangka Raya, 26 Agustus 2026



uat Pernyataan

Astria Dewi Helpaula
Astria Dewi Helpaula

Nim. 223020702115

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya dia mendapat (pahala) dari (kebijakan) yang dikerjakan dan mendapat siksa dari (kejahatan) yang diperbuatnya”

(Q.S AL-BAQARAH:286)

“Allah tidak akan menyia-nyiakan usaha yang sungguh-sungguh, Bismillah untuk memulai, Alhamdulillah untuk menyelesaikan”

(Astria Dewi Helpaula)

PERSEMBAHAN

Pertama saya ucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat berupa, kesehatan, kekuatan, rezeki, dan juga inspirasi yang sangat banyak dalam proses penyelesaian skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan sebagai bukti semangat usahaku serta cinta dan kasih sayangku kepada Ayah dan Ibu serta adik-adikku yang selalu memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini hingga selesai. Dan untuk seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya saya ucapkan terima kasih telah menemani mulai dari awal kuliah sampai saat ini dan selalu siap apa pun dan di mana pun keadaannya. Dan juga untuk Bapak/ibu dosen yang sudah membantu setiap proses penulis, tidak lupa juga skripsi ini saya persembahkan kepada diri sendiri yang sudah berjuang dan mampu mengusahakan segalanya sampai di titik ini walaupun setiap hari harus menghadapi masalah dunia yang tak henti berdatangan.

“Proud of you Astria Dewi Helpaula”

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya ini yang berjudul **“Efektivitas Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Pada Maladministrasi (Studi: Pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Tengah)”**

Skripsi ini disusun dan diajukan sebagai salah satu persyaratan perolehan gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.AN) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya. Di dalam penyusunan skripsi ini, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih terhadap pihak-pihak yang telah memberikan bantuan serta dukungan yang amat sangat berharga berupa motivasi, semangat, kasih dan sayang, bimbingan dan arahan, serta saran-saran dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung.

Maka dengan adanya kesempatan kali ini penulis mengucapkan banyak terima kasih yang mendalam kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Salampak, M.s., selaku Rektor Universitas Palangka Raya beserta jajarannya.
2. Bapak Prof. Bhayu Rhama, S.T.,MBA.,Ph.D Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya.
3. Bapak Imanuel Jaya, S.AP., M.AP selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara sekaligus Dosen Pembimbing skripsi utama yang telah membantu dan membimbing saya dalam penulisan skripsi ini hingga selesai.

4. Bapak Yonatan Ari Santoso, S.S., M.A.P selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi II yang juga telah membantu dan membimbing saya dalam penulisan Skripsi ini hingga selesai.
5. Ibu Dr. Nurul Hikmah, S.Sos., M.AP dan Ibu Meilianna Devita Christina. M.AP. selaku dosen penguji Skripsi yang telah memberikan saran dan kritik yang sangat berharga dan membangun dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak/ Ibu Dosen dan para staf pengajar di fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya, yang telah memberikan dukungan dan bantuan serta pengalaman kepada penulis selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Dr. R. Biroum Bernardianto, M.Si. selaku Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah, Bapak Denny Riswanda, S.IP., M.IP. selaku Kepala Keasistenan Bidang Pemeriksaan Laporan, Bapak Muhammad Fauji Rahman, S.Pd, kak Belva Nur Aliyya, S.H, kak Bella Eka Saputri, S.H selaku Asisten Bidang Pemeriksaan Laporan serta seluruh jajarannya di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah.
8. Kedua orang tua saya terkasih, Bapak Anang dan Ibu Halimah yang selalu memberikan semangat, doa tanpa henti dan juga dukungan serta pengorbanan dalam setiap proses saya, serta selalu mengusahakan segala hal demi tercapainya impian saya, saya tanpa mereka tidak akan bisa berada di titik saat ini.
9. Kedua adik saya, Wilda Lestari dan Rizky Al-Nafi yang selalu kebersamai dan juga memberikan dukungan untuk saya

10. Kepada M Ali Rahman yang selalu mendukung, membantu, merayakan, mengusahakan untuk penulis dan juga siap dimana pun dan kapan pun.
11. Teman-teman saya yang kebersamaan mulai dari awal masuk kuliah sampai dengan saat ini.
12. Terakhir, terima kasih kepada diri sendiri saya Astria Dewi Helpaula yang sudah mampu bertahan sejauh ini dan berusaha memberikan yang terbaik untuk apa yang sudah diusahakan selama ini, semoga dengan awal perjuangan ini dapat menjadi langka untuk mengejar masa depan, semua harapan, cita-cita yang diinginkan. Atas segala suka duka, tantangan, hambatan yang telah dilalui semasa ini, kita hebat bisa berada di titik ini. Jangan lupa untuk selalu bersyukur, menghargai setiap proses yang dilalui untuk saat ini maupun kedepannya.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Dalam hal ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang memberikan dukungan dan bantuan dalam pengembangan skripsi ini sehingga dapat bermanfaat bagi pembaca. Semua kontribusi, saran, dan panduan akan sangat dihargai dan berkontribusi pada kesuksesan penelitian ini. Penulis mengucapkan sangat banyak terima kasih.

Palangka Raya, 26 Agustus 2026

ASTRIA DEWI HELPAULA

ABSTRAK

Astria Dewi Helpaula, Program Sarjana, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Palangka Raya, Palangka Raya 2026. Efektivitas Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Pada Maladministrasi (Studi: Pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Tengah). Tim Pembimbing : Imanuel Jaya, S.AP., M.AP dan Yonatan Ari Santoso, S.S., M.A.P

Permasalahan dalam penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya praktik Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah memiliki kewenangan melaksanakan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) sebagai bentuk pengawasan proaktif terhadap dugaan Maladministrasi tanpa menunggu adanya laporan masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala yang mempengaruhi proses investigasi sehingga perlu untuk dilakukan kajian mengenai efektivitas pelaksanaan IAPS dalam menangani Maladministrasi. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis efektivitas pelaksanaan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) pada Maladministrasi di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan mengacu pada teori efektivitas organisasi menurut Duncan dalam Steers (2012) yang meliputi indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) telah mampu mencapai tujuan investigasi sesuai ketentuan yang berlaku melalui prosedur investigasi yang sistematis, koordinasi yang baik dengan instansi terkait, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia yang didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Meskipun demikian, pelaksanaan IAPS masih menghadapi beberapa kendala berupa keterbatasan anggaran, luas wilayah pengawasan, dan belum adanya sosialisasi khusus mengenai mekanisme IAPS kepada masyarakat serta lambatnya tindak lanjut hasil investigasi dari pihak terlapor

Hasil dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Tengah telah menjalankan fungsi pengawasan secara proaktif dalam menangani Maladministrasi, meskipun masih perlu memerlukan penguatan dukungan pada pelaksanaannya.

Kata Kunci: Efektivitas, Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS), Maladministrasi, Ombudsman Republik Indonesia.

ABSTRACT

Astria Dewi Helpaula, Undergraduate Program, Department of State Administration Sciences, Faculty of Social and Political Sciences, University of Palangka Raya, Palangka Raya 2026. The Effectiveness of Investigation on Its Own Initiative (IAPS) on Maladministration (Study: On the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Central Kalimantan). Supervisory Team: Imanuel Jaya, S.AP., M.AP and Yonatan Ari Santoso, S.S., M.A.P

The problem in this study is motivated by the still discovery of maladministration practices in the implementation of public services. As a public service supervisory institution, the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Central Kalimantan has the authority to carry out Investigations on Its Own Initiative (IAPS) as a form of proactive supervision of alleged maladministration without waiting for public reports. However, in its implementation, there are still various obstacles that affect the investigation process, so it is necessary to conduct a study on the effectiveness of the implementation of IAPS in dealing with Maladministration. The purpose of this study is to analyze the effectiveness of the implementation of Investigation on Its Own Initiative (IAPS) on Maladministration at the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Central Kalimantan and identify factors that support and hinder its implementation.

This study uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation. Data analysis is carried out by referring to the theory of organizational effectiveness according to Duncan in Steers which includes indicators of goal achievement, integration, and adaptation.

The results of the study show that the implementation of Investigation on Its Own Initiative (IAPS) has been able to achieve the objectives of the investigation in accordance with applicable regulations through systematic investigation procedures, good coordination with relevant agencies, and improvement of human resource competencies supported by adequate facilities and infrastructure. However, the implementation of IAPS still faces several obstacles in the form of budget limitations, the size of the supervision area, and the lack of special socialization of the IAPS mechanism to the community and the slow follow-up of investigation results from the reported parties

As a result of this study, it can be concluded that the implementation of Investigation on Its Own Initiative (IAPS) at the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of Central Kalimantan has carried out a proactive supervisory function in dealing with Maladministration, although it still needs to strengthen support for its implementation.

Keywords: Effectiveness, Investigation on Its Own Initiative (IAPS), Maladministration, Ombudsman of the Republic of Indonesia.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Administrasi Publik.....	10
2.1.1 Definisi Administrasi Publik.....	10
2.2 Pelayanan Publik.....	11
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	11
2.2.2 Asas-Asas Pelayanan Publik	12

2.2.3 Standar Pelayanan Publik	13
2.2.4 Penyelenggaraan Pelayanan Publik	14
2.3 Efektivitas	15
2.3.1 Pengertian Efektivitas	15
2.3.2 Pengukuran Efektivitas	17
2.4 Maladministrasi.....	18
2.4.1 Definisi Maladministrasi.....	18
2.4.2 Bentuk-Bentuk Maladministrasi	20
2.4.3 Dampak Maladministrasi	21
2.5 Ombudsman Republik Indonesia	24
2.5.1 Dasar Hukum Dan Kedudukan Ombudsman RI.....	24
2.5.2 Tugas Dan Wewenang Ombudsman RI	25
2.6 Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS).....	27
2.6.1 Definisi Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS)	27
2.6.2 Dasar Hukum Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS)	28
2.6.3 Tahapan Pelaksanaan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) ..	29
2.6.4 Implementasi Dalam Penanganan Maladministrasi.....	31
2.7 Penelitian Terdahulu.....	35
2.8 Kerangka Berpikir.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian.....	41
3.2 Lokasi Dan Objek Penelitian	42
3.3 Waktu Penelitian	43

3.4 Fokus Penelitian	43
3.5 Sumber Data.....	44
3.5.1 Sumber Data Primer	44
3.5.2 Sumber Data Sekunder	46
3.6 Teknik Pengumpulan Data	47
3.6.1 Observasi	47
3.6.2 Wawancara.....	48
3.6.3 Dokumentasi	48
3.7 Teknik Analisis Data	49
3.7.1 Reduksi Data	49
3.7.2 Penyajian Data	49
3.7.3 Penarikan Kesimpulan	50
BAB IV HASIL PENELITIAN	52
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	52
4.1.1 Gambaran Umum Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah	52
4.2 Profil Obyek Penelitian	53
4.2.1 Profil Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah	53
4.2.2 Tugas dan Fungsi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah.....	54
4.2.3 Visi dan Misi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah	55
4.2.4 Struktur Organisasi	56

4.3 Efektivitas Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Pada Maladministrasi (Studi: Pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Tengah)	59
4.3.1 Pencapaian Tujuan	60
4.3.2 Integrasi	65
4.3.3 Adaptasi	74
4.3.4 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Efektivitas Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Pada Maladministrasi	77
BAB V PEMBAHASAN	82
5.1 Efektivitas Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Pada Maladministrasi (Studi: Pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Tengah)	82
5.1.1 Pencapaian Tujuan	82
5.1.2 Integrasi	88
5.1.3 Adaptasi	94
5.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Efektivitas Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Pada Maladministrasi	96
5.2.1 Faktor Pendukung	97
5.2.2 Faktor Penghambat	100
BAB VI PENUTUP	103
6.1 Kesimpulan	103
6.2 Kesimpulan Faktor Pendukung dan Penghambat	105

6.3 Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN.....	114

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Kinerja ORI Kalteng 2024-2025	4
Tabel 2.1 Hasil Riset Terdahulu	35
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	43
Tabel 3.2 Informan Penelitian.....	45
Tabel 4.1 Kasus Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS yang Telah Diselesaikan Berdasarkan Kriteria Maladministrasi.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	40
Gambar 3.1 Teknik Analisis Data	51
Gambar 4.1 Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah	52
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	56
Gambar 4.3 Rata-Rata Waktu Penyelesaian IAPS	62
Gambar 4.4 Rapat Internal Penentuan Dugaan Maladministrasi Sebagai IAPS	66
Gambar 4.5 Alur Mekanisme (IAPS)	68
Gambar 4.6 Rincian Sarana dan Prasarana Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah 2025	76
Gambar 4.7 Rincian Pagu, Realisasi, Dan Sisa Anggaran 2025	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	114
Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian.....	125
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian	128
Lampiran 4. Surat Persetujuan Penelitian	129
Lampiran 5. Peraturan Ombudsman RI No. 38 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS).....	130

DAFTAR PUSTAKA

- Akil, A., & Tonapa, J. F. (2024). Transformasi layanan publik melalui standar pelayanan di Kantor Kelurahan Pa'baeng-Baeng. *ADMIT: Jurnal Administrasi Terapan*, 2(2), 332–344.
- Ariyani, N., Handayani, R., Studi, P., & Publik, A. (2024). Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Kinerja Pengawai Pada kantor Camat Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sugai Utara. *Jurnal MSDM Manajemen Sumber Daya Manusia*, 1, 622–633.
- Amalia, N., Muhammad, H., & Anwar, M. (2025). Peran Ombudsman Republik Indonesia dalam Pencegahan Maladministrasi Pada Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 6(1), 15. <https://doi.org/10.47134/villages.v6i1.195>
- Burhanuddin, H., & Ardiputra, S. (2023). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. tasikmalaya: Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia.
- Caiden, G. (2017). Maladministration revisited. *International Journal of Civil Service Reform and Practice*, 5(1).
- Cendana, G. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa. *Jurnal Publika*, 10(4), 1089–1100. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/47547%0Ahttps://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/download/47547/39802>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed method approaches* (6th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dunn, W. N. (2003). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Harahap, I. H., & Kwek, S. (2025). *The Role of Ombudsman as A ' Watchdog ' in Supporting Public Service Reform*. 10(3), 418–437.
- Harahap, N. A. (2020). Tanggung Jawab Pribadi dalam Kasus Pungutan Liar yang Dilakukan oleh Pegawai Negeri Sipil. *Undang: Jurnal Hukum*, 2(1), 69–93.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media.
- Hendriyaldi, H., & Musnaini, M. (2021). *Analisis Pengaruh Pelayanan Publik dan E-Service Quality terhadap Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintahan Kota Jambi*. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 10(01), 87–98. doi:10.22437/jmk.v10i01.12531.
- Hendrawan, R., Bayu, M., & Sumantri, A. (2013). Efficiency of indonesia ' s mutual funds during 2007-2011 by using data envelopment analysis (DEA). *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 17(1), 99–110.
- Ikomatussuniah, S. N. N. (2022). Mengenal Maladministrasi Sebagai Bentuk Penyalahgunaan Tindakan Administrasi Dalam Pelayanan Publik. *I-WIN Library Perpustakaan Internasional Waqaf Ilmu Nusantara*, 1–11.
- Izzati, N. F. (2020). *Ombudsman sebagai lembaga pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia*. 26(28).

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. (2003).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Diakses dari <https://www.pps.unm.ac.id/wp-content/uploads/2025/07/7.-Keputusan-Menteri-Pendayagunaan-Aparatur-Negara-No.-63-Tahun-2003-tentang-Pedoman-Umum-Penyelenggaraan-Pelayanan-Publik.pdf>

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). Pearson Education.

Mandasari, S., Hanggara, R., & Jiwantara, F. A. (2023). Konsep Maladministrasi Dalam Tindak Pidana Korupsi. *ARMADA : Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 1(6), 547–560. <https://doi.org/10.55681/armada.v1i6.614>

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Nyoman, N., Putri, W. P., Nyoman, I., Budiarta, P., Luh, D., & Suryani, P. (2021). Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pengawasan Terhadap Lembaga Pelayanan Publik. *Jurnal Analogi Hukum*, 3(3), 369–375. <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/analogihukum/article/view/450>

Ombudsman Republik Indonesia. (2019). Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2019 tentang Tata Cara Investigasi Atas Prakarsa Sendiri. Diakses dari <https://jdih.ombudsman.go.id/peraturan/jdih-821/jdihombudsmanri>

- Ombudsman Republik Indonesia. (30 Juli 2021). *Investigasi Atas Prakarsa Sendiri: Terobosan Penyelesaian Maladministrasi Terkini*. diakses dari <https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/artikel--investigasi-atas-prakarsa-sendiri--terobosan-penyelesaian-maladministrasi-terkini>
- Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah. (2024). *Capaian kinerja Ombudsman RI Perwakilan Kalteng sepanjang tahun 2024*
- Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah. (2025). *Capaian kinerja Ombudsman RI Perwakilan Kalteng sepanjang tahun 2025*
- Ombudsman RI. (2025, 13 Februari). *Investigasi atas prakarsa sendiri sebagai inisiatif Ombudsman menyelesaikan Maladministrasi*. Ombudsman RI. Diakses dari [https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkinternal--investigasi-atas-prakarsa-sendiri-sebagai-inisiatif-Ombudsman menyelesaikan-Maladministrasi](https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkinternal--investigasi-atas-prakarsa-sendiri-sebagai-inisiatif-Ombudsman-menyelesaikan-Maladministrasi)
- Pasolong, H. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Pasolong, H. (2022). *Teori administrasi publik* (Cet. ke-10). Bandung: Alfabeta.
- Perubahan atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 *tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan*”, diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/229068/peraturan-ombudsman-ri-no-48-tahun-2020>
- 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>

- Raldy H. Mokoginta, Jhonny H Posumah, N.P. (2021). *Efektivitas Penggunaan Aplikasi Klinik Aspirasi Dan Layanan Pengaduan (KINALANG) Pada Era New Normal Di Kota Kotamobagu*. VII(110),1-8.
- Rangga, R. P. (2020). *kinerja Ombudsman RI Perwakilan Kalteng*. 9(1), 38–46.
- Renaldi, F., & Anwar, M. K. (2023). Strategi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Mensosialisasikan Peran Kepada Masyarakat. *Pentahelix*, 1(2), 115. <https://doi.org/10.24853/penta.1.2.115-124>
- Rizkynata, R., & Anwar, M. K. (2024). Analisis Perlakuan Pelaksanaan Saran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Manajemen Pencegahan Maladministrasi. *Pentahelix*, 2(1), 41. <https://doi.org/10.24853/penta.2.1.41-54>
- Ratmono, D. (2022). Penyusunan Direktori Insan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2020. *Tibannndaru Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan informasi*, 6(2), 197. <https://doi.org/10.30742/tb.v6i2.2515>
- Rodi Wahyudi. (2020). Maladministrasi Birokrasi di Indonesia Dalam Perspektif Sejarah. *Jurnal Niara*, 13(1), 145–154. <https://doi.org/10.31849/niara.v13i1.3295>
- Saputra, M. I., Hakim, T. R., Studi, P., Pemerintahan, A., & Padjadjaran, U. (2024). Pengawasan Dalam Penyelenggara Pelayanan Publik Melalui Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Di DKI Jakarta Tahun 2022 (Studi Pada Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya). *Jurnal Administrasi Pemerintahan*, 4(November 2024), 195–205.

- Sari, S., Yudianto, I., & Mulyani, S. (2024). Pengaruh Implementasi Good Government Governance Pada Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pemerintah Daerah Di Indonesia). *JAK (Jurnal Akuntansi) Kajian Ilmiah Akuntansi*, 11(2), 427–441. <https://doi.org/10.30656/jak.v11i2.8748>
- Sipahutar, H. (2021). *Efektifitas inovasi kebijakan pelayanan publik di Indonesia*. Indocamp.
- Steers, M. (2012). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif. dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Swastika, D., Nur, S., Susanto, H., & Juliani, H. (2022). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan. *Online Administrative Law & Governance Journal*, 5(1), 2621–2781.
- Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008. “UU Ombudsman Republik Indonesia”, diakses dari <https://peraturan.go.id/id/uu-no-37-tahun-2008>
- UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik”, diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Yanti, D. R., Agustina, A., Defna, S., & Sari, N. (2026). *Pengawasan Ombudsman Terhadap Maladministrasi Pelayanan Publik*. 3, 1–19.