

The Role Of The Provincial Representative Ombudsman Bengkulu In Preventing Maladministration In The City Of Bengkulu

by Jurnal Iso

Submission date: 20-Jul-2021 10:35AM (UTC+0900)

Submission ID: 1621797450

File name: 2._Jurnal_ISO_Dita_Nurhaiza.docx (1.26M)

Word count: 2986

Character count: 20626

The Role Of The Provincial Representative Ombudsman Bengkulu In Preventing Maladministration In The City Of Bengkulu

Peran Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu Dalam Mencegah Maladministrasi Di Kota Bengkulu

Dita Nurhaiza ¹⁾; Evi Lorita ²⁾; Antonio Imanda ²⁾

¹⁾ Study Program of Public Administration Faculty of Social Sciences, Universitas Dehasen Bengkulu

²⁾ Department of Public Administration, Faculty of Social Sciences, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ ditanurhaliza3@gmail.com

How to Cite :

Nurhaiza, D., Lorita, E., Imanda, A. (2021). Peran Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu Dalam Mencegah Maladministrasi Di Kota Bengkulu. *Jurnal ISO*, (). DOI:

ARTICLE HISTORY

Received [09 Mei 2021]

Revised [07 Juni 2021]

Accepted [25 Juni 2021]

KEYWORDS

Role, Ombudsman,
Maladministration

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peran Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu Dalam Mencegah Maladministrasi Di Kota Bengkulu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif-deskriptif. Selanjutnya teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Setelah data diperoleh, hasil penelitian selanjutnya dianalisis dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Informan dalam penelitian ini berjumlah 4 orang yang terdiri dari 2 orang informan kunci dari Ombudsman dan 2 orang informan pokok dari Jejaring Ombudsman. Penelitian ini menggunakan teori peran menurut Biddle dan Thomas dimana ada beberapa aspek di dalam penelitian ini sehingga dapat diketahui bahwa yang melakukan pencegahan maladministrasi di Ombudsman adalah Bidang Keasistenan Pencegahan dibantu oleh bidang-bidang lain, mekanisme kerja bidang pencegahan sudah sesuai dengan tugas dan fungsi yang harus dilaksanakan berdasarkan target yang telah ditetapkan oleh Ombudsman pusat yang mana terfokus pada regulasi dan kebijakan pemerintah yang harus dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik khususnya di Kota Bengkulu. Ombudsman 2 kali dalam setahun melakukan sosialisasi dan terus berupaya untuk melakukan pengawasan dalam rangka mencegah maladministrasi. Dikarenakan pandemi covid-19 Ombudsman melakukan sosialisasi lebih ke media sosial seperti facebook, instagram dan twitter, tetapi yang terjadi masih ada laporan maladministrasi dari masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa peran Ombudsman dalam mencegah maladministrasi di Kota Bengkulu sudah dilaksanakan secara konsisten berdasarkan perundang-undangan yakni Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

ABSTRACT

This study aims to determine the Role of the Ombudsman Representative of Bengkulu Province in Preventing Maladministration in Bengkulu City. The method used in this research is descriptive qualitative research method. Furthermore, data collection techniques are carried out by conducting in-depth interviews, observation and documentation. After the data is obtained, the results of the research are further analyzed by means of data reduction, data presentation and drawing conclusions. The number of informants in this study was 4 people consisting of 2 key informants from the Ombudsman and 2 key informants from the Ombudsman Network. This research uses role theory according to Biddle and Thomas where there are several aspects in this research so that it can be seen that the one who prevents maladministration in the Ombudsman is the Prevention Assistant field assisted by other fields. implemented based on the target set by the central Ombudsman which focuses on government regulations and policies that must be implemented by public service providers, especially in Bengkulu City. The Ombudsman conducts outreach twice a year and continues to strive to supervise in order to prevent maladministration. Due to the Covid-19 pandemic the Ombudsman has conducted more socialization to social media such as Facebook, Instagram and Twitter, but what happens is there are still reports of maladministration from the public. Based on the results of the study, it is concluded that the role of the Ombudsman in preventing maladministration in Bengkulu City has been consistently carried out based on legislation, namely Law No.25 of 2009 concerning public services.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



PENDAHULUAN

Sejak ditetapkannya Keputusan Presiden No. 44 Tahun 2000 pada tanggal 10 Maret tahun 2000 berdirilah Lembaga Ombudsman Indonesia dengan nama Komisi Ombudsman Nasional. Kemudian untuk lebih mengoptimalkan fungsi, tugas, dan wewenang Komisi Ombudsman Nasional, perlu dibentuk Undang-Undang tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai landasan hukum yang lebih jelas dan kuat. Hal ini sesuai pula dengan amanat ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor/MPR/2001 tentang rekomendasi arah kebijakan pemberantasan dan pencegahan korupsi, kolusi, dan nepotisme yang salah satunya memerintahkan dibentuknya Ombudsman dengan Undang-Undang. Akhirnya pada tanggal 7 Oktober 2008 ditetapkanlah Undang-Undang Republik Indonesia No. 37 Tahun 2009 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Setelah berlakunya Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia, maka Komisi Ombudsman Nasional berubah menjadi Ombudsman Republik Indonesia. Perubahan nama tersebut mengisyaratkan bahwa ombudsman tidak lagi berbentuk komisi negara yang bersifat sementara, tapi merupakan lembaga negara yang permanen sebagaimana lembaga-lembaga negara yang lain, serta dalam menjalankan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya. Sebelum ada Komisi Ombudsman Nasional pengaduan pelayanan publik hanya disampaikan kepada instansi yang dilaporkan dan penanganannya sering dilakukan oleh pejabat yang dilaporkan sehingga masyarakat belum memperoleh perlindungan yang memadai. Selain itu, untuk menyelesaikan persoalan pelayanan publik, selama ini dilakukan dengan mengajukan gugatan melalui pengadilan dan penyelesaian melalui pengadilan tersebut memerlukan waktu yang lama dan biaya yang tidak sedikit. Untuk itu, diperlukan lembaga tersendiri yakni Ombudsman Republik Indonesia yang dapat menangani pengaduan pelayanan publik dengan mudah dan tidak dipungut biaya.

Secara umum maladministrasi diartikan sebagai perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam suatu proses administrasi pelayanan publik, yakni meliputi penyalahgunaan wewenang atau jabatan, kelalaian dalam tindakan dan pengambilan keputusan, pengabaian kewajiban hukum, melakukan penundaan berlarut, tindakan diskriminatif, permintaan imbalan, dan lain-lain yang dapat dinilai dengan kesalahan tersebut. Maladministrasi merupakan perbuatan sikap maupun prosedur tidak terbatas pada hal-hal administrasi atau tata usaha saja. Hal-hal maladministrasi tersebut menjadi salah satu penyebab bagi timbulnya pemerintahan yang tidak efisien, buruk, dan tidak memadai. Dengan perkataan lain tindakan atau perilaku maladministrasi bukan sekedar merupakan penyimpangan dari prosedur atau tata cara pelaksanaan tugas pejabat atau aparat negara atau aparat penegak hukum tetapi juga dapat merupakan perbuatan melawan hukum.

Pembentukan kantor perwakilan ini tentu saja dengan tujuan mendekatkan fungsi ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik kepada masyarakat di daerah-daerah. Hal ini tidak terkecuali bahwa Ombudsman Republik Indonesia juga mempunyai kantor perwakilan di provinsi Bengkulu. Khususnya di Kota Bengkulu merupakan salah satu kota yang bertekad mewujudkan penyelenggara pemerintahan yang baik (good governance). Kehadiran Lembaga Ombudsman diharapkan mampu mewujudkan penyelenggaraan Provinsi Bengkulu yang bersih, demokratis, transparan dan akuntabel (Sadjijono, 2008:113).

LANDASAN TEORI

Ombudsman, Maladministrasi

Ombudsman Republik Indonesia tersebut merupakan lembaga negara yang dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya. Tugas Ombudsman RI dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yaitu menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan pemeriksaan substansi atas laporan, menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melakukan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan, membangun jaringan kerja, melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-undang.

Maladministrasi adalah suatu perbuatan yang menyimpang dari etika administrasi, atau suatu perbuatan administrasi yang menjauhkan dari tujuan pencapaian administrasi. Selama ini banyak kalangan yang terjebak dalam memahami maladministrasi, yaitu hanya semata-mata hanya dianggap sebagai penyimpangan administrasi dalam "arti sempit" penyimpangan yang hanya berkaitan dengan ketatabukuan dan tulis-menulis dan lain sebagainya, tetapi lebih luas mencakup penyimpangan terhadap fungsi-fungsi pelayanan publik yang dilakukan setiap penyelenggara negara (termasuk anggota parlemen) kepada masyarakat. Dalam perkembangannya Ombudsman Republik Indonesia mempunyai perwakilan-

perwakilan di setiap provinsi di seluruh Indonesia. Sebagai alat analisa untuk mengetahui Peran Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu Dalam Mencegah Maladministrasi Di Kota Bengkulu maka peneliti menggunakan teori peran menurut Biddle & Thomas yang menyatakan bahwa teori peran terdiri dari 2 perangkat yakni perangkat subyek dan perangkat perilaku. Perangkat subyek merupakan orang yang sedang berperilaku menurut suatu peran tertentu bisa berupa individu ataupun kumpulan individu (kelompok). Perangkat subyek yang sesuai dengan teori ini bukan orang Ombudsman secara keseluruhan melainkan orang yang terlibat langsung dalam penanganan pencegahan maladministrasi di Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu. Kemudian Perangkat Perilaku yaitu dilihat wujudnya dari tujuan dasarnya atau hasil akhirnya, terlepas dari cara mencapai tujuan atau hasil tersebut. Biddle & Thomas mengatakan bahwa perangkat perilaku terdiri dari 5 aspek yaitu, aksi (action), patokan (prescription), penilaian (Evaluation), paparan (Description) dan sanksi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk lebih memahami sesuatu secara cermat. Penelitian ini dilakukan bila data yang dilakukan hanya berwujud kata-kata dan bukan angka-angka data ini tidak membutuhkan statistik. Menurut Sugiyono (Andi, 2016:22), metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Teknik pengumpulan data yang utama adalah observasi partisipan, wawancara yang mendalam studi dokumentasi, dan gabungan antara ketiganya atau trigulasi Sugiyono (Andi, 2016: 207).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian mendeskripsikan bahwa yang bertanggungjawab secara langsung dalam mencegah maladministrasi di Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu yaitu Keasistenan Pencegahan, mekanisme bidang pencegahan tergantung dengan kegiatan dan target yang telah ditetapkan oleh Ombudsman pusat program yang mereka lakukan seperti kampanye dan edukasi pelayanan publik pengembangan jaringan dan kajian perbaikan pelayanan publik, patokan atau acuan bidang pencegahan di Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu yaitu tugas dan fungsinya yang ada di dalam Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mereka mengamati standar pelayanan publik di instansi-instansi penyelenggara layanan melalui survey ketaatan dengan tujuan agar penyelenggara pelayanan publik memperbaiki layanannya seperti Ombudsman mengawasi regulasi apakah dilaksanakan atau tidak oleh penyelenggara pelayanan publik, akan tetapi masih ada laporan dari masyarakat yang masuk ke Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu membuktikan bahwa penyelenggara pelayanan publik masih belum memperhatikan Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan apabila Keasistenan Ombudsman tidak melaksanakan tugas dan fungsinya sebagaimana mestinya mereka akan dinilai oleh pusat dilihat dari target apakah tercapai atau tidak kalau di individu asisten ada angka kredit dan angka itu akan berdampak pada kenaikan pangkat dan jenjang, jika tidak tercapai otomatis angka kredit yang dicapai ada batasannya dan sanksinya. Kalau sanksi secara personal mendapat teguran berbentuk surat peringatan mulai dari kepala perwakilan dan dari pusat dan bisa dipecat secara individu.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa yang bertanggungjawab secara langsung dalam mencegah maladministrasi di Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu yaitu Bidang Pencegahan yang kepala Asistennya adalah Hendra Irawan, S.Pd dan anggotanya Marfisallyna, SH akan tetapi secara umum untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan keseluruhan Bidang Pencegahan dibantu oleh Bidang Penerimaan Verifikasi Laporan dan Bidang Pemeriksaan Laporan. Mekanisme yang dilakukan bidang pencegahan tergantung dengan kegiatan dan target yang telah ditetapkan segala sesuatu yang berkaitan kegiatan dipersiapkan dengan sematang mungkin sesuai dengan instruksi atau arahan dari Ombudsman pusat, akan tetapi masyarakat Bengkulu masih banyak yang belum mengetahui apa yang namanya Ombudsman serta tugas dan fungsinya oleh karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Ombudsman karena tergantung dari pada anggaran yang telah ditetapkan oleh pemerintahan pusat. Semua tugas dan fungsi bidang pencegahan di Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu berpatokan dalam Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik lalu Ombudsman melakukan upaya dengan berbagai cara, salah satunya bagaimana supaya masyarakat lebih mengenal Ombudsman, bagaimana penyelenggara layanan publik memperbaiki layanannya dan perannya dalam mencegah

maladministrasi seperti memberikan masukan serta memberikan saran hasil kajian kepada penyelenggara pelayanan publik. Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu sebelum covid-19 telah melakukan sosialisasi secara langsung seperti mengundang masyarakat juga mahasiswa, akan tetapi karena pandemi covid-19 Ombudsman melakukan sosialisasi lebih ke via media sosial baik melalui facebook, instagram dan twitter. Ombudsman terus berupaya untuk melakukan pengawasan seperti menerima laporan dan rapat sosialisai. Yang menjadi tolak ukur bagaimana agar pelayanan publik di kota Bengkulu menjadi lebih baik tetapi yang terjadi masih ada laporan maladministrasi dari masyarakat seperti penundaan berlarut dan penyalahgunaan wewenang, terutama melihat terbatasnya sumber daya manusia yang ada di Ombudsman mereka betul-betul berharap pada jejaring Ombudsman dan warga masyarakat ¹²ara umum. Ombudsman terfokus di regulasi-regulasi dan kebijakan-kebijakan pemerintah mulai dari Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik sampai ke peraturan menteri, Ombudsman mengawasi regulasi apakah dilaksanakan atau tidak, jadi bidang pencegahan selalu menampilkan fokus yang akan disampaikan bahwa ini regulasi yang harus dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik, kemudian dilakukan pemantauan apakah betul-betul dilaksanakan atau tidak dan Bidang Pencegahan juga mengapresiasi lembaga pelayanan publik terbaik yang telah ditentukan melalui survey kepatuhan. Apabila Bidang Pencegahan tidak melaksanakan tugas dan fungsinya mereka akan dinilai oleh Ombudsman pusat, dilihat dari target apakah tercapai atau tidak dan kalau di individu asisten ada angka kredit dan angka itu akan berdampak pada kenaikan pangkat dan jenjang, jika tidak tercapai otomatis angka kredit yang dicapainya ada batasannya dan sanksinya disitu. Kalau sanksi secara personal mendapat teguran baik berbentuk surat peringatan dan sebagainya dari pusat, bisa sampai dipecat secara individu jika tidak melaksanakan tugas, dan bahkan tidak melakukan kegiatan pencegahan maka anggaran untuk Ombudsman perwakilan otomatis berkurang. Jadi tugas perwakilan itu untuk menyerap anggaran yang sudah dilakukan seandainya anggaran yang sudah diberikan itu tidak dijalankan tahun depan Ombudsman Perwakilan tidak akan mendapatkan anggaran dan operasional juga berkurang. Artinya ombudsman harus betul-betul memiliki integritas yang kuat dan tentu wajib untuk dihukum seperti pemecatan, teguran kemudian administrasi dan sebagainya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Perangkat Subyek. Dalam melakukan pencegahan maladministrasi di Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu adalah Bidang Keasistenan Pencegahan yang dibantu oleh bidang-bidang lain yaitu Bidang Penerimaan Verifikasi Laporan dan Bidang Pemeriksaan Laporan.
2. Perangkat Perilaku
 - a. Aksi (action). Mekanisme kerja bidang pencegahan Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu sudah sesuai dengan tugas dan fungsi yang harus dilakukan dan segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan dipersiapkan sematang mungkin dan program yang dilakukan ombudsman dalam mencegah maladministrasi yaitu kampanye edukasi pelayanan publik berbentuk sosialisasi, pengembangan jaringan, kajian perbaikan pelayanan publik dan investigasi dalam rangka kajian kegiatan, dilihat dari potensi terjadinya pelanggaran investigasinya bermacam-macam seperti ombudsman datang memberitahu atau tanpa diberitahu ombudsman datang mengamati melakukan observasi, meminta data mengikuti tema yang Ombudsman tentukan sampai mendapatkan hasil kajian dan rekomendasi.
 - b. Patokan (prescription). Semua tugas dan fungsi bidang pencegahan di Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu berpatokan dalam Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan mereka telah menjalankan tugas dan fungsi sesuai dengan undang-undang tersebut.
 - c. Penilaian (Evaluation). Sebelum pandemi covid-19 Ombudsman melakukan sosialisasi secara langsung berdasarkan target yang telah ditentukan oleh Ombudsman pusat dalam rangka mencegah maladministrasi, tetapi untuk sekarang ini dikarenakan pandemi covid-19 Ombudsman melakukan sosialisasi lebih ke via sosial media baik melalui facebook, instagram, twitter dan sebagainya. Ombudsman terus berupaya untuk melakukan pengawasan serta sosialisai secara terus menerus, tetapi yang terjadi masih ada laporan maladministrasi dari masyarakat seperti penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang dan permintaan imbalan dan jasa yang disebabkan oleh karena masih banyak penyelenggara layanan yang tidak memperhatikan Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, kemudian terbatasnya sumber daya manusia yang ada di Ombudsman.
 - d. Paparan (Deskription) ¹²Ombudsman terfokus di regulasi-regulasi dan kebijakan-kebijakan pemerintah mulai dari Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik sampai ke

- peraturan menteri, Ombudsman mengawasi regulasi apakah dilaksanakan atau tidak, jadi bidang pencegahan selalu menampilkan fokus yang akan disampaikan bahwa ini regulasi yang harus dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik, kemudian dilakukan pemantauan apakah betul-betul dilaksanakan atau tidak dan bidang pencegahan juga mengapresiasi lembaga pelayanan publik terbaik yang telah ditentukan melalui survey kepatuhan yang dilaksanakan setahun dua kali pada pemerintahan daerah dan kabupaten yang ada di Bengkulu.
- e. Sanksi. Apabila bidang pencegahan tidak melaksanakan tugas dan fungsinya maka mereka akan dinilai oleh pusat, nilainya dilihat dari target apakah tercapai atau tidak kegiatan pencegahan sesuai intruksi dari pusat dan akan berdampak pada kenaikan pangkat dan jenjang. Kalau sanksi secara personal mendapat teguran baik berbentuk surat peringatan bahkan pemecatan juga dalam bentuk administrasi mulai dari kepala perwakilan dan dari pusat, bahkan jika tidak melakukan kegiatan pencegahan maka anggaran untuk Ombudsman perwakilan otomatis berkurang. Artinya ombudsman harus betul-betul memiliki integritas yang kuat.

Saran

1. Diharapkan penyelenggara pelayanan publik di Kota Bengkulu memperhatikan standar pelayanan publik sebagaimana Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa mereka yang seharusnya melayani masyarakat bukannya dilayani dan Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu masih kurang sumber daya manusia terutama tenaga di Bidang Pencegahan yang hanya berjumlah dua orang yang masih dapat dikatakan sangat minim, maka diperlukan penambahan paling tidak delapan orang sesuai dengan keahliannya.
2. Dalam rangka pencegahan maladministrasi seharusnya Ombudsman melakukan survey kepatuhan rutin minimal tiga kali dalam setahun di pemerintah daerah dengan seluruh kabupaten yang ada di Provinsi Bengkulu serta melakukan sosialisasi secara rutin minimal empat kali dalam satu tahun agar lebih memperketat pengawasan dan pencegahan maladministrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyanto Nugroho. 2014. Klasifikasi Administrasi Laporan dan Penyusunan Ringkasan Laporan, makalah disampaikan dalam kegiatan Bimbingsn Teknis Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan (Bmtek Simpel yang diselenggarakan di Bogor pada tanggal 16 Maret. Oleh Ombudsman Republik Indonesia bekerja sama dengan USAID.
- Bogdan, Robert C. dan Steven J. Taylor. 1993. Kualitatif (Dasar-Dasar Penelitian). Diterjemahkan oleh: A. Khozin Afandi. Surabaya: Usaha Nasional.
- David Berry 1983. Pokok-pokok Pikiran dalam Sosiologi, Jakarta: Rajawali.
- Hardijanto, 2000. Pendayagunaan Aparatur Negara Menuju Good Governance, Work Paper TOT.
- Hendra Nurtjahjo, Yustus Maturbons, Dkk 2003. Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional.
- Husni Thamrin, 2013. Hukum Pelayanan Publik di Indonesia, Jakarta: Aswaja Pressindo.
- Kenneth N. Wexley dan Gary A. Yuki. 2005. Perilaku Organisasi dan Psikologi Personal. Jakarta: PT RINEKA CIPTA.
- Komarudin, 1994. Ensiklopedia Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ladzi Safroni, 2012. Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia. Surabaya: Aditya Media Publishing.
- Masthuri, Budhi 2005. Mengenal Ombudsman Indonesia, Jakarta: Pradnya Paramita.
- Moleong, Lexy J. 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Miles, Matthew B., dan a. Michael huberman. 2007. Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru. Diterjemahkan oleh : Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta: UI-Press.
- Prastowo, Andi. 2010. Menguasai Teknik-Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Diva Press.
- Pohan, Rusdian. 2007. Metodologi Penelitian Pendidikan. Yogyakarta: Ar-Rijal Intitute dan Lanarka Publisher.
- Sadjijono. 2008. Memahami Bab Pokok Hukum Administrasi Negara.

Yogyakarta: Laksbang Persindo.

Siagian, Sondang P. 2008. Filsafat Administrasi. Jakarta: PT Gunung Agung.

Simon, Herbert A. 1960. Administrator Behaviour. New York: MacMillan.

Soekanto, Soerjono. 2002. Sosiologi Suatu Pengantar. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Suhardono, Edy, 2018. Teori Peran, Konsep, Derivasi dan Implikasinya, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2007. Memahami Penelitian Kualitatif. Cet. III. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, 2010. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sujata, Antonius Sujata dkk. 2002. Ombudsman Indonesia: Masa Lalu, Sekarang, dan Masa Mendatang. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional.

Vredenburg, 1978, Metode dan Teknik Penelitian Masyarakat, PT. Gramedia, Jakarta.

Widodo, Joko. 2001. Good Governance: Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah. Surabaya: Insan Cendekia.

The Role Of The Provincial Representative Ombudsman Bengkulu In Preventing Maladministration In The City Of Bengkulu

ORIGINALITY REPORT

23%
SIMILARITY INDEX

23%
INTERNET SOURCES

17%
PUBLICATIONS

21%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 repository.untag-sby.ac.id
Internet Source 4%

2 Submitted to iGroup
Student Paper 3%

3 fjp-law.com
Internet Source 3%

4 mafiadoc.com
Internet Source 2%

5 sinta.unud.ac.id
Internet Source 2%

6 stiami.ac.id
Internet Source 1%

7 srinurmalasari.blogspot.com
Internet Source 1%

8 jurnal.uns.ac.id
Internet Source 1%

9	Yayan Hikmayani, Riesti Triyanti. "EVALUASI PELAKSANAAN PROGRAM NASIONAL PEMBERDAYAAN USAHA MASYARAKAT MANDIRI KELAUTAN DAN PERIKANAN PADA USAHA PENGOLAHAN IKAN: Studi Kasus di Kota Banda Aceh", Jurnal Sosial Ekonomi Kelautan dan Perikanan, 2016 Publication	1 %
10	jurnal.fkip-uninus.ac.id Internet Source	1 %
11	repository.uksw.edu Internet Source	1 %
12	jakarta.litbang.pertanian.go.id Internet Source	1 %
13	adoc.tips Internet Source	1 %
14	dwimirani.unsri.ac.id Internet Source	1 %
15	journal2.um.ac.id Internet Source	1 %
16	v1.ombudsman.go.id Internet Source	1 %
17	vdocuments.mx Internet Source	1 %

Exclude quotes On

Exclude matches

< 20 words

Exclude bibliography On