

POLA PENCEGAHAN MAL ADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN NUSA TENGGARA TIMUR

Jery Wunu Nggandung

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, Indonesia
E-mail: jeryanawarujery@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola pencegahan mal administrasi pelayanan publik oleh Ombudsman Nusa Tenggara Timur (NTT). Masalah utama yang dibahas adalah bagaimana pola tersebut mencegah terjadinya mal administrasi dalam pelayanan publik. Pendekatan penelitian ini mengacu pada Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Mal Administrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Terdapat tiga tahapan utama dalam pola pencegahan ini, yaitu: pertama Tahap Deteksi, yang bertujuan mengidentifikasi potensi mal administrasi dan isu-isu yang memerlukan perbaikan. Kedua Tahap Analisis, yang berfokus pada penyebab potensi mal administrasi dan menyusun saran perbaikan. Ketiga Tahap Pelaksanaan Saran, yang memastikan implementasi saran melalui monitoring, pendampingan, dan perubahan kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman NTT telah melaksanakan setiap tahapan dengan baik. Pada tahap deteksi, mereka melakukan inventarisasi, identifikasi, dan pemutakhiran data untuk mengungkap potensi mal administrasi. Pada tahap analisis, dilakukan pengumpulan data, penelaahan, dan penyampaian saran kepada instansi terkait. Pada tahap pelaksanaan saran, Ombudsman NTT melaksanakan monitoring, pendampingan, dan publikasi untuk memastikan saran diimplementasikan dengan efektif. Penelitian ini menunjukkan pentingnya pola pencegahan yang terstruktur dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih baik. Ombudsman NTT perlu terus meningkatkan efektivitas program ini melalui penguatan koordinasi dengan instansi terkait.

Kata Kunci : *Mal Admistrasi, Pelayanan Publik, Ombudsman NTT*

ABSTRACT

This research aims to analyze the pattern of prevention of public service administration malpractice by the East Nusa Tenggara (NTT) Ombudsman. The main problem discussed is how this pattern prevents maladministration in public services. This research approach refers to the Republic of Indonesia Ombudsman Regulation Number 41 of 2019 concerning Procedures for Preventing Administrative Malfunctions in Providing Public Services. There are three main stages in this prevention pattern, namely: first, the Detection Stage, which aims to identify potential maladministration and issues that require improvement. Second is the Analysis Phase, which focuses on potential causes of maladministration and develops suggestions for improvement. The third stage is the implementation of

suggestions, which ensures the implementation of suggestions through monitoring, assistance and policy changes. The research results show that the NTT Ombudsman has implemented each stage well. At the detection stage, they carry out inventory, identification and updating of data to reveal potential administrative malfeasance. At the analysis stage, data collection, review and submission of suggestions to relevant agencies are carried out. At the suggestion implementation stage, the NTT Ombudsman carries out monitoring, assistance and publication to ensure the suggestions are implemented effectively. This research shows the importance of structured prevention patterns in creating better public services. The NTT Ombudsman needs to continue to improve the effectiveness of this program by strengthening coordination with related agencies.

Keywords: *Mall Administration, Public Services, NTT Ombudsman*

PENDAHULUAN

Tuntutan masyarakat akan perbaikan dalam pelayanan publik telah memaksa pemerintah untuk mengevaluasi kualitas layanan yang ada. Masyarakat merasa kecewa karena seringkali pelayanan yang mereka terima tidak mencapai standar yang diatur dalam undang-undang (Siti, 2023). Menurut Hendra Nurtjahjo et al (2013) Mal administrasi adalah sejenis kesalahan administratif yang dianggap tidak terlalu serius, atau dalam istilah lain, sebagai masalah yang sepele. Dalam hukum positif Indonesia, terdapat beberapa kriteria yang menetapkan kategori-kategori maladministrasi diantaranya, Pertama, perilaku atau tindakan yang bertentangan dengan hukum. Kedua, perilaku atau tindakan yang melebihi batas wewenang yang dimiliki. Ketiga, penggunaan wewenang untuk kepentingan yang tidak sesuai dengan tujuan sebenarnya. Keempat, kelalaian dalam menjalankan tugas. Kelima, pengabaian terhadap kewajiban hukum

yang ada. Keenam, tindakan tersebut menyebabkan kerugian baik secara materiil maupun imateriil, ketujuh, dampak dari tindakan tersebut terasa oleh masyarakat maupun individu secara langsung.

Dasar terbentuknya Ombudsman di Indonesia dapat ditelusuri melalui beberapa kebijakan dan regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah. Institusi Ombudsman di Indonesia berawal dari pembentukan Komisi Ombudsman Nasional berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 (Sulubara & Amrizal, 2023). Kemudian, Komisi Ombudsman Nasional ini digantikan oleh Ombudsman Republik Indonesia sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008. Pembentukan Ombudsman Republik Indonesia memiliki fokus utama pada pengawasan terhadap pelayanan publik dan penerimaan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik (Afrisal & Sahabuddin, 2022; Puruhito et al., 2014). Melalui undang-undang ini, Ombudsman diberi mandat yang kuat

untuk melakukan pemantauan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia serta menindaklanjuti pengaduan yang diterima dari masyarakat terkait pelayanan publik.

METODE

Jenis penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, digunakan untuk menggambarkan secara rinci mengenai Pola Pencegahan Mal Administrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Nusa Tenggara Timur.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2009). Untuk mengumpulkan data yang cukup dan sesuai dengan pokok permasalahan yang diteliti, maka penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data dimana satu sama lain saling terkait dengan melengkapi yaitu :

a. Wawancara

Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data melalui tanya jawab langsung dengan sejumlah responden yang telah ditetapkan sebelumnya dengan menggunakan pedoman wawancara.

b. Dokumentasi

Dokumentasi Pada studi dokumen ini, peneliti melakukan penelusuran terhadap berbagai informasi tertulis, terutama arsip-arsip, buku-

buku, jurnal tentang pendapat dan tulisan lainnya yang relevan dengan tujuan dari penelitian ini

Analisis data

Analisis data ini bertujuan untuk mencari dan menata data secara sistematis dari hasil rekaman atau catatan, wawancara, Observasi dan dokumen yang telah dilakukan. Pengolahan data dalam penelitian menurut (Huberman 2007) dilakukan dengan 4 (empat) tahap, yaitu

1. Pengumpulan data (field Note); peneliti mencatat semua data secara obyektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan interview di lapangan.
2. Reduksi data; diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data-data "kasar" yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.
3. Sajian data; adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
4. Kesimpulan/Vertifikasi data; didasarkan pada reduksi data dan sajian data yang merupakan jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah

latar belakang pemikiran diperlukan lembaga Ombudsman Indonesia sebagai aktor peningkatan

pemberian perlindungan terhadap hak-hak anggota masyarakat dari pelaku penyelenggara negara yang tidak sesuai dengan kewajiban hukumnya, dengan memberikan masyarakat wadah pengaduan yang ditujukan kepada lembaga independen negara atau dikenal dengan nama Ombudsman. Dengan tujuan dan latar belakang tersebut maka pada bulan Maret 2000 dikeluarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 pada pasal 1 (satu) yang menyatakan “Dalam rangka meningkatkan pengawasan terhadap penyelenggaraan negara serta untuk menjamin perlindungan hak-hak masyarakat dibentuk suatu komisi pengawasan masyarakat yang bersifat nasional yang bernama Komisi Ombudsman Nasional, selanjutnya dalam Keputusan Presiden ini disebut 45 Ombudsman Nasional “ Sehingga Komisi Ombudsman Nasional telah resmi didirikan di Indonesia sejak Keputusan Presiden tersebut keluar. (Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional).

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi NTT. Semula Lembaga ini bernama Komisi Ombudsman Nasional Perwakilan Wilayah NTT dan NTB berdasarkan Surat Keputusan Ketua Komisi Ombudsman Nasional Nomor: 025/KONSK/XII/2004 tentang Pembentukan Kantor Perwakilan Komisi Ombudsman Nasional Wilayah Nusa Tenggara Timur - Nusa Tenggara

Barat. Diresmikan oleh Gubernur NTT, Bapak Piet A. Tallo pada tanggal 16 Juni 2005, yang disaksikan oleh Ketua Ombudsman Nasional, Bapak Antonius Sujata. Selanjutnya, Komisi Ombudsman Nasional berubah nama menjadi Ombudsman Republik Indonesia setelah disahkannya Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan telah dibentuknya kantor perwakilan di 34 Provinsi, sehingga nomenklatur Komisi Ombudsman Nasional Perwakilan Wilayah NTT dan NTB diganti menjadi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi NTT. Ombudsman perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Timur, berada di Kota Kupang Ibu Kota Provinsi Nusa Tenggara Timur, dan memiliki wilayah kerja mencakup seluruh Kabupaten di Provinsi NTT.

Fokus utama penelitian ini adalah pola pencegahan mal administrasi pelayanan publik oleh Ombudsman Nusa Tenggara Timur yang diukur dari aspek deteksi, analisis, dan perlakuan pelaksanaan saran yang dilakukan oleh Ombudsman Nusa Tenggara Timur.

1. Tahap deteksi

Tahapan Deteksi merupakan tahap awal dalam kerangka pencegahan mal administrasi untuk mengetahui adanya potensi mal administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta untuk mengidentifikasi terjadinya mal administrasi.

Tahapan deteksi ini terdiri atas 4 (empat) kegiatan utama, Yaitu:

a) Inventarisasi

Inventarisasi adalah kegiatan mencari, mengumpulkan dan mengkopilasi data awal terkait permasalahan pelayanan publik. Adapun kegiatan yang di lakukan oleh Ombudsman perwakilan NTT Saat ini Keasistenan Pencegahan Mal administrasi (Tim Deteksi) Ombudsman Perwakilan NTT melakukan pertemuan dengan para pemangku kepentingan dalam rangka pemetaan data/informasi Kajian Singkat (Rapid Assessment) Potensi Mal administrasi dalam Pelayanan Surat Keterangan Tanah di Kota Kupang dan Kab. Kupang"

Keasistenan Pencegahan Mal administrasi (Tim Deteksi) Ombudsman Perwakilan NTT melakukan pertemuan dengan para pemangku kepentingan dalam rangka pemetaan data/informasi Kajian Singkat (Rapid Assessment) Potensi Mal administrasi dalam Pelayanan Surat Keterangan Tanah (SKT) di Kota Kupang dan Kab. Kupang tahun 2024



Gambar di atas merupakan Salah satu kegiatan yang dilakukan Tim

Deteksi Keasistenan Pencegahan Mal administrasi Ombudsman Perwakilan Nusa Tenggara Timur (NTT) mengadakan pertemuan penting dengan para pemangku kepentingan di Kota Kupang dan Kabupaten Kupang. Pertemuan ini merupakan bagian dari upaya untuk melakukan pemetaan data dan informasi terkait kajian singkat atau *Rapid Assessment* terhadap potensi mal administrasi dalam pelayanan Surat Keterangan Tanah (SKT) di wilayah tersebut.

b) Identifikasi

Dalam konteks Ombudsman, identifikasi merujuk pada beberapa hal berikut: Identifikasi Masalah atau Keluhan, Ombudsman mengidentifikasi masalah atau keluhan yang diajukan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan publik atau administrasi pemerintahan. Adapun kegiatan yang di lakukan oleh Ombudsman perwakilan NTT terkait identifikasi yaitu Kepala Keasistenan Pencegahan Mal administrasi selaku Koordinator Tim Analisis RA Ombudsman NTT sedang memaparkan materi konfirmasi kornfirmasi data temuan dengan perwakilan Pemda Kota Kupang dan Pemda Kabupaten Kupang belum lama ini.

Kepala Keasistenan Pencegahan Mal administrasi selaku Koordinator Tim Analisis RA Ombudsman NTT sedang memaparkan materi konfirmasi kornfirmasi data temuan dengan perwakilan Pemda Kota

Kupang dan Pemda Kabupaten Kupang tahun 2024.



Gambar di atas Kegiatan ini yang dilakukan Kepala Keasistenan Pencegahan Mal administrasi yang juga berperan sebagai Koordinator Tim Analisis Rapid Assessment (RA) Ombudsman NTT memimpin sebuah sesi pemaparan penting mengenai konfirmasi data temuan. Pertemuan ini dihadiri oleh perwakilan dari Pemerintah Daerah (Pemda) Kota Kupang dan Kabupaten Kupang. Kegiatan ini bertujuan untuk menelaah dan mengkonfirmasi data yang telah dikumpulkan sejak dari Maret hingga April terkait dengan potensi mal administrasi dalam pelayanan Surat Keterangan Tanah (SKT).

c) **Pemutakhiran (*Updating*)**

Ombudsman memiliki peran penting dalam pemutakhiran terkait administrasi pemerintahan dan pelayanan publik. Berikut adalah beberapa hal yang biasanya dilakukan oleh Ombudsman dalam konteks pemutakhiran seperti, Penyelidikan Pengaduan, Ombudsman menerima pengaduan dari masyarakat terkait keluhan atau masalah terkait dengan pelayanan publik atau administrasi pemerintahan.

d) **Penyusunan Hasil Deteksi**

Penyusunan hasil deteksi terhadap malpraktek mengacu pada proses di mana ombudsman atau lembaga pengawas lainnya menyusun laporan atau hasil investigasi terhadap praktek-praktek yang tidak sesuai dengan standar atau etika yang berlaku dalam administrasi pemerintahan atau pelayanan publik. langkah-langkah yang terlibat dalam penyusunan hasil deteksi terhadap malpraktek: Penyelidikan dan Pengumpulan Bukti, Analisis Bukti dan Evaluasi Kebenaran/ pembentukan Temuan. Penyusunan Laporan, Pemberitahuan dan Rekomendasi, Monitoring dan Tindak Lanjut. Penyusunan hasil deteksi terhadap malpraktek merupakan bagian penting dari peran ombudsman dalam memastikan akuntabilitas dan kepatuhan terhadap standar etika dan hukum dalam pelayanan publik dan administrasi pemerintahan.

2. **Tahap Analisis**

Kegiatan analisis meliputi kegiatan pengumpulan data secara langsung, penelaahan, dan perumusan saran. Pengumpulan data langsung dilakukan untuk mendapatkan informasi, dokumen dan bukti mengenai permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik, penelaahan merupakan kegiatan mengkaji kesesuaian informasi dan dokumen yang di peroleh berdasarkan teori, referensi dan ketentuan perundang-undangan, sedangkan perumusan saran merupakan kegiatan penyusunan hasil

telaah berupa saran perbaikan untuk di laksanakan oleh penyelenggara.

a) Kegiatan pengumpulan data

Kegiatan pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan petunjuk- petunjuk mengenai data dan informasi yang bersifat kuantitatif, data primer/sekunder, temuan lapangan dan bahan dukumen berdasarkan kebutuhan unit yang melakukan kegiatan analisis terhadap pihak-pihak terkait baik secara langsung maupun tidak langsung.

Kegiatan Pengumpulan Data Analisis oleh Tim Analisis Rapid Assessment (RA) Ombudsman NTT pada sejumlah Kelurahan di Kota Kupang tahun 2024



b) Penelaahan

Metode telaah dokumen dilakukan untuk pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Telaah dokumen dilakukan untuk memperoleh data tentang kajian dalam proses perencanaan kebijakan.

Kegiatan Penelaahan Data (Konfirmasi Temuan) Tim Analisis Rapid Assessment (RA) Ombudsman NTT dengan Perwakilan Pemda Kota Kupang serta Kabupaten Kupang tahun 2024



c) Perumusan saran

Kegiatan perumusan dilakukan berdasarkan temuan temuan yang didapatkan dalam kegiatan pengumpulan data dan telaan, dengan fokus pada perbaikan terhadap faktor penyebab terjadinya potensi mal adminitasi maupun yang berpotensi terjadi mal admnistrasi di masa depan.

d) Kegiatan penyusunan hasil analisis

Kegiatan penyusunan hasil analisis dalam bentuk laporan yang terdiri dari data, telaah data, dan saran perbaikan. Proses penyusunan laporan hasil analisis survei meliputi paling tidak tiga komponen utama, yaitu temuan lapangan, kesimpulan dari hasil survei, dan saran perbaikan sebagai tahap akhir. Meskipun proses analisis telah berjalan dengan baik dan semua bahan telah tersedia, terdapat kendala terkait dengan pengetahuan di luar lingkup Ombudsman yang mungkin diperlukan, seperti melibatkan ahli atau mengadakan forum diskusi untuk mendapatkan masukan dari stakeholder terkait. Kendala ini dapat berdampak pada jadwal pelaksanaan karena harus

menyesuaikan waktu dan ketersediaan pihak terkait. Dengan semua proses dan persiapan yang telah dilakukan, penyusunan laporan hasil analisis harus dilakukan dengan memperhatikan aspek-aspek tersebut untuk memastikan laporan yang disusun mengandung informasi yang tepat dan solusi yang sesuai untuk diterapkan dalam peningkatan pelayanan publik dan pencegahan maladministrasi di Ombudsman NTT.

3. Tahap Perlakuan pelaksanaan saran

Perlakuan pelaksanaan saran adalah rangkaian kegiatan dalam rangka menyampaikan dan upaya memastikan saran Ombudsman dilaksanakan oleh pemangku kepentingan terkait. Kegiatan perlakuan pelaksanaan saran bertujuan untuk; memastikan saran dilaksanakan oleh instansi terkait penyelenggara, terselenggaranya pendampingan pelaksanaan saran dan memastikan adanya perubahan kebijakan.

a) Kegiatan monitoring

Kegiatan monitoring merupakan bentuk pemantauan saran yang telah di sampaikan untuk di cermati pelaksanaannya. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh Ombudsman NTT yaitu kegiatan pengawasan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) oleh Ombudsman RI Perwakilan NTT.

Kegiatan Pengawasan PPDB oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi NTT (19/06/2024).



Gambar di atas merupakan Kegiatan ini merupakan bagian dari upaya monitoring untuk memastikan bahwa pelaksanaan PPDB di wilayah NTT berlangsung secara transparan, adil, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

b) Kegiatan pendampingan

Kegiatan pendampingan merupakan usaha lebih dari Ombudsman RI jika setelah dicermati. diketahui bahwa instansi penyelenggara membutuhkan bantuan untuk melakukan saran.

Ombudsman menjalankan peran pendampingan dengan cara berkomunikasi secara terbuka dengan instansi hukum atau pertemuan publik terkait. Meskipun instansi tersebut bertanggung jawab terhadap implementasi saran, Ombudsman tetap terlibat dalam memantau dan mendampingi pelaksanaannya melalui kegiatan monitoring. Pendampingan yang dilakukan oleh Ombudsman tidak hanya sebatas memberikan saran dari kejauhan, tetapi melibatkan Ombudsman secara aktif dalam

berkolaborasi dan bekerja bersama dengan instansi terkait untuk melakukan perbaikan.

c) Kegiatan publikasi

Kegiatan publikasi dapat berbentuk konferensi pers, rilis media massa, unggah media sosial milik Ombudsman RI atau perwakilan, iklan layanan masyarakat dan atau bentuk lain sesuai kebutuhan.

Ombudsman memiliki tanggung jawab untuk melakukan publikasi ketika terdapat kepentingan publik yang memerlukan informasi terkait. Kegiatan publikasi dilakukan melalui berbagai cara seperti konferensi pers, rilis media massa, dan penggunaan media sosial seperti Instagram dan situs web resmi Ombudsman. Selain itu, bisa juga dilakukan melalui iklan masyarakat di TV atau bentuk lain yang dianggap relevan. Tujuan utama dari publikasi ini adalah untuk memberitahukan kepada masyarakat bahwa Ombudsman telah memberikan saran perbaikan kepada instansi terkait, serta untuk menunjukkan transparansi dalam proses kerja Ombudsman. Jika instansi tidak patuh terhadap saran perbaikan, publikasi dilakukan sebagai bentuk akuntabilitas Ombudsman kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat menilai responsivitas dan kinerja instansi yang bersangkutan.

d) Kegiatan terakhir adalah penyusunan laporan

Kegiatan terakhir adalah menyusun laporan hasil perlakuan pelaksanaan saran yang terkandung stantus saran yaitu: saran di laksanakan, saran dilaksanakan sebagian atau saran tidak dilaksanakan.

Bahwa proses penyusunan laporan ini sangat terstruktur dan sistematis. Ombudsman tidak hanya memberikan saran kepada instansi terkait, tetapi juga melakukan tindak lanjut untuk memastikan implementasi dari saran-saran tersebut. Laporan yang disusun mencakup seluruh rangkaian kegiatan, dari deteksi masalah, analisis, hingga pelaksanaan saran dan hasilnya. Tujuan utama dari laporan ini adalah untuk mempertanggungjawabkan kerja ombudsman kepada publik, termasuk kepada DPR dan Presiden. Laporan tersebut tidak sekadar serah terima kepada instansi terkait, melainkan sebuah dokumentasi lengkap yang memberikan informasi kepada seluruh lembaga negara tentang aktivitas dan kontribusi ombudsman dalam memastikan pelayanan publik yang lebih baik. Dengan demikian, ombudsman memainkan peran penting dalam mengawasi dan memastikan bahwa saran-saran yang diberikan kepada instansi pemerintah benar-benar

diimplementasikan, sehingga dapat memberikan manfaat nyata bagi masyarakat dan menjaga akuntabilitas lembaga-lembaga pemerintah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang pola pencegahan mal administrasi dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Timur (NTT), dapat disimpulkan bahwa Ombudsman NTT menerapkan pola pencegahan mal administrasi melalui tiga tahapan utama sesuai dengan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia No. 41 Tahun 2019 tentang tata cara pencegahan mal administrasi, yaitu deteksi, analisis, dan perlakuan pelaksanaan saran.

Pola pencegahan mal administrasi yang diterapkan Ombudsman NTT sangat sistematis dan terstruktur. Melalui tahapan deteksi, analisis, dan perlakuan pelaksanaan saran, Ombudsman NTT tidak hanya memberikan saran, tetapi juga memastikan bahwa saran tersebut diimplementasikan dengan efektif. Pendampingan dan monitoring menjadi kunci untuk memastikan perubahan yang nyata dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga dapat mencegah terjadinya mal administrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Nusa Tenggara Timur.

UCAPAN TERIMAKASIH

pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada : (1) Bapak Frans Bapa Tokan, MA selaku pembimbing 1, (2) Bapak Eusabius Saparera Niron, S. IP., M.IP selaku pembimbing 2, (3) Bapak Drs. Rodriques Servatius, M Si selaku penguji 1, (4) Ibu Yohana Fransiska Medho S. IP., M. Si selaku penguji 2

DAFTAR PUSTAKA

- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2).
- Sebayang, R. A. B., dan Hartati, H. (2021). Peran Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia. *Mandapo:Journal of Administrative Law*, 2(2),63-75
- Afrisal, M., & Sahabuddin, R. (2022). Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Meningkatkan Kepatuhan Pemerintah Kota Makassar terhadap Standar Pelayanan Publik. *Jurnal Mirai Management*, 7(2), 172–190.
- Sulubara, S. M., & Amrizal, A. (2023). Pengawasan Ombudsman Terhadap Kepentingan Publik Dalam Kaitannya Terhadap Negara Hukum Yang Berdasarkan Pancasila. *Hakim*, 1(4), 36–50.

- Setyowati, A. (2022). Penanganan Laporan Masyarakat terkait Mal administrasi pada masa Pandemi Covid-19 oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah. *Solidaritas FISIP UNISRI*, 2, 1-16.
- Putri, F. A., dan Adnan, M. F. (2020). Upaya Pencegahan Mal administasi Pelayanan Publik ole Ombudsman Republik Indonesia di Provinsi Sumatra Barat. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2, 33-41
- Iestari, S., Mappamiring.,M., & Wahid, N. (2023). Efektivitas Pencegahan Mal Administrasi Pendidikan Di Ombudsman Kota Makasar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 4, 1061-1071.
- Saputra, I. T. (2015). Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Samsat Keliling Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada KB Samsat Surabaya Selatan. Diploma thesis, *STIE PERBANAS SURABAYA*, 1-18.
- Muliati, E. (2013). Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar. *SKRIPSI thesis, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*, 1-9.
- Golla, J., Rondonuwu, A.,& Kairupan, J. (2018). Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Eksekutif*, 1-11
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sewan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11, 21-32.