

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, A., & Lodan, K. T. (2020). *Peran Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. 17–23.
- Afriani, D., Suratman, & Nursanty. (2024). *Kinerja Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu dalam Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik*. 231–249.
- Aksom, H., & Vakulenko, V. (2024). *Revisiting the scope and suggesting novel domains of institutional theory in the public administration research*. 42(2), 230–250. <https://doi.org/10.1177/01447394231191935>
- Armida, J., Mary, S., Nur, I., Nur, S., Arma, A., Studi, P., Negara, A., & Terbuka, U. (2022). *Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Peran Ombudsman sangat penting Ombudsman Republik Indonesia yang*. 10(2), 128–136.
- Azfirmawarman, D., Frinaldi, A., Negara, I. A., & Padang, U. N. (2023). *Mal Administrasi dalam Kajian Pelayanan Publik dan Hukum Administrasi Negara : Sebuah Tinjauan Teoritis*. 02(2), 675–685.
- Bazarah, J. (2021). *KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia)*. 22(2), 105–122.
- Grace Sharon, bintang aulia utama. (2025). *Binamulia Hukum Vol. 8 No. 2, Desember 2019*. 8(2), 203–216.
- Harahap, I. H., & Kwek, S. (2025). *The Role of Ombudsman as A ' Watchdog ' in Supporting Public Service Reform*. 10, 418–437.
- Iskandar, M. (2025). *ANALISIS YURIDIS TERHADAP MALADMINISTRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI SUMATERA BARAT: STUDI KASUS LAPORAN OMBUDSMAN RI*. 5(06), 352–357.
- Jabar, A. (2025). *Penerapan Prinsip Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik untuk mewujudkan Good Governance*. 4(1).
- Judijanto, L., Sudarmanto, E., & Triyantoro, A. (2024). *Transparansi dan Akuntabilitas dalam Laporan Keuangan Sektor Publik*. 3(02), 223–233.
- M Hamdi HS, S. (2022). *Dinamika Kelembagaan dalam Tata Kelola Pekerja Migran Indonesia*. 9(4), 369–379.
- Mikraj, A. L., Maulana, M., Kurniati, F., & Anwar, M. K. (2024). *Fokus Pengawasan Ombudsman RI : Evaluasi Maladministrasi dalam Pelayanan Publik di Jakarta Raya*. 5(1), 1987–2000.

- pratamaa, W. J., Sariantib, B., Ardinatac, M., & Arisandid, F. (2023). *PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA ( PLN ) ( Studi Kasus Pengaduan Nomor 0131 / LM / X / 2023 . BKL ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu )*. 1–14.
- Putu, N., & Widanti, T. (2022). *Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik : Sebuah Tinjauan Literatur*. 3(1), 73–85.
- Rafif, M., Arya, P., Gultom, R. H., & Saputra, D. R. (2025). *Pelaksanaan Program Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Terhadap Pemerintah Daerah Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu Tahun 2024*. 2(1), 2023–2026.
- Ramadan. (2025). *Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Implementation Of Good Governance Principles In Improving The Quality Of Public Services Ramadan Artikel Penelitian Article History : Publisher : Universitas Muhammadiyah Palu*. 8(12), 7492–7498. <https://doi.org/10.56338/jks.v8i12.9176>
- Semar, I. P., Martien, D., Hukum, M., Bungkarno, U., Pegangsaan, J., No, T., Rw, R., & Kec, P. (2025). *Peran Ombudsman dalam Efektivitas Maladministrasi Pelayanan Publik Penyelesaian Sengketa*. 4(1), 5929–5937.
- Simanjuntak, R. (2024). *PROBLEMATIKATUGAS DARI OMBUDSMAN PADA TAHAPAN PELAKSANAANDALAM MENCEGAH MALADMINISTRASI*. 3(37), 338–345.
- Soedja, D., Balqis, S., Politik, I., Nasional, U., Sawo, J., No, M., Rw, R. T., Barat, P., Minggu, P., Selatan, K. J., Jakarta, D. K., Kkn, N., & Christin, H. (2024). *Ombudsman Dalam Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik perlindungan hak-hak masyarakat*. 12(Maret), 160–173.
- Solihin, D. F., Setiawan, A., Ombudsman, R., Ombudsman, R., Ombudsman, R., & Publik, P. (2025). *Jurnal Diskresi*. 4(1), 196–205.
- Tarandung, S. N. (2022). *PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN*. 8(4).
- Tehuayo, D. B. (2023). *TERHADAP TRANSPARANSI LAPORAN KEUANGAN*. 2(1), 189–199.
- UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK*. (2009).

*UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 37 TAHUN 2008  
TENTANG OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA. (2008).*

Yanti, D. R., Agustina, A., Defna, S., & Sari, N. (2024). *Pengawasan  
Ombudsman Terhadap Maladministrasi Pelayanan Publik*. 3, 1–19.

L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N

**LAMPIRAN 1****TRANSKIP WAWANCARA**

**PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN  
PROVINSI BENGKULU DALAM MENINDAKLANJUTI LAPORAN  
PELAYANAN PUBLIK**

**Aturan dan Kewenangan**

Nama : Mustari Tasti  
Jabatan : Kepala Perwakilan Ombudsman  
Tanggal : 18 Mei 2026

| No | Pertanyaan                                                                                 | Jawaban                                                                                                                                                                                         |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Apa dasar hukum Ombudsman dalam melaksanakan tugas dan fungsi pengawasan pelayanan publik? | Undang-Undang 37 itu tentang Ombudsman, tugas dan fungsi Ombudsman. Nah dasar kami untuk melaksanakan tugas dan fungsi ini di Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang standar layanan publik. |

**Aturan dan Kewenangan**

Nama : Ekawati Juni Astuti  
Jabatan : Kepala Perwakilan keasistenan pemeriksaan laporan  
Tanggal : 18 Mei 2026

| No | Pertanyaan                                                     | Jawaban                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Apakah semua laporan masyarakat dapat diproses oleh Ombudsman? | Kalau suatu permasalahan itu memang ketika diperiksa bukan kewenangan kita, bukan pelayanan publik, otomatis kita tidak bisa lebih jauh. Misalnya sudah masuk ranah pidana atau pemalsuan dokumen, maka kami menyarankan pelapor menempuh jalur hukum. |

## Struktur Organisasi

Nama : Mustari Tasti  
 Jabatan : Kepala Perwakilan Ombudsman  
 Tanggal : 18 Mei 2026

| No | Pertanyaan                                                                                                              | Jawaban                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Bagaimana struktur organisasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu dalam melaksanakan pengawasan pelayanan publik? | Dalam proses itu kami di perwakilan ada tiga bidang. Yang pertama PVL, kemudian pemeriksaan laporan, lalu bidang pencegahan maladministrasi.                                                                                               |
| 2. | Apa tugas bidang Pencegahan Maladministrasi?                                                                            | Di pencegahan itu banyak kegiatannya. Ada kajian, opini penyelenggaraan pelayanan publik, sosialisasi maladministrasi, sampai kegiatan-kegiatan yang bertujuan mencegah terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. |
| 3. | Apa tugas bidang Pemeriksaan Laporan?                                                                                   | Di bidang pemeriksaan laporan dilakukan verifikasi ke lapangan, meminta data kepada terlapor, kemudian dilakukan pembahasan sampai diketahui apakah terbukti maladministrasi atau tidak.                                                   |

## Struktur Organisasi

Nama : Ekawati Juni Astuti  
 Jabatan : Kepala Perwakilan keasistenan pemeriksaan laporan  
 Tanggal : 18 Mei 2026

| No | Pertanyaan                                                                  | Jawaban                                                                                                                                                        |
|----|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Apa saja bidang yang terdapat di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu? | Di kantor ini ada beberapa bidang, ada yang dari penerimaan laporan, ada pemeriksaan laporan, ada juga bagian pencegahan maladministrasi, dan kesekretariatan. |

### Struktur Organisasi

Nama : Ade Bardiyanto  
 Jabatan : Kepala Perwakilan Keasistenan PVL  
 Tanggal : 18 Mei 2026

| No | Pertanyaan                                                             | Jawaban                                                                                                                                                                                                                 |
|----|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Bagaimana proses kerja bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL)? | Di Ombudsman itu ada yang namanya syarat formil dan syarat materil. Setelah dilihat substansinya dan memenuhi persyaratan, laporan akan dibawa ke rapat untuk menentukan apakah dapat dilanjutkan ke tahap pemeriksaan. |

### Mekanisme Kerja

Nama : Ade Bardiyanto  
 Jabatan : Kepala Perwakilan Keasistenan PVL  
 Tanggal : 18 Mei 2026

| No | Pertanyaan                                                                 | Jawaban                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Melalui media apa saja masyarakat dapat menyampaikan laporan ke Ombudsman? | Di Ombudsman itu memang banyak kanalnya. Ada datang langsung, website, WA, nomor telepon, dan juga program PVL On The Spot                                                                                                                                                                  |
| 2. | Bagaimana proses verifikasi laporan masyarakat?                            | Kalau tidak memenuhi syarat formil maka pelapor diminta melengkapi terlebih dahulu. Jika sampai 30 hari tidak dilengkapi maka laporan ditutup. Apabila syarat formil dan materil terpenuhi maka laporan akan dibawa ke rapat untuk menentukan apakah dapat dilanjutkan ke tahap pemeriksaan |

### Mekanisme Kerja

Nama : Ekawati Juni Astuti  
 Jabatan : Kepala Perwakilan keasistenan pemeriksaan laporan  
 Tanggal : 18 Mei 2026

| No | Pertanyaan                                                          | Jawaban                                                                                                                                                                                                                       |
|----|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Apa yang dilakukan pada tahap pemeriksaan laporan?                  | Setelah dilakukan pemeriksaan dokumen, kami menentukan rencana tindak lanjut. Bisa memanggil instansi terkait, meminta data tambahan, mengirim surat klarifikasi, atau melakukan investigasi lapangan sesuai kebutuhan kasus. |
| 2. | Bagaimana cara Ombudsman memperoleh data dalam pemeriksaan laporan? | Bisa jadi kita panggil instansi terkait, bisa kirim surat, atau investigasi lapangan secara langsung.                                                                                                                         |

### Kepatuhan Terhadap SOP

Nama : Ade Bardiyanto  
 Jabatan : Kepala Perwakilan Keasistenan PVL  
 Tanggal : 18 Mei 2026

| No | Pertanyaan                                                        | Jawaban                                                                                                      |
|----|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Bagaimana apabila persyaratan laporan belum lengkap?              | Kalau selama 30 hari pelapor tidak melengkapi syarat formil, maka laporannya akan ditutup.                   |
| 2. | Bagaimana penerapan SOP pada tahap penerimaan laporan masyarakat? | Masyarakat melapor ke Ombudsman, nanti tim PVL akan memverifikasi apakah memenuhi syarat formil dan materil. |

## Kepatuhan Terhadap SOP

Nama : Ekawati Juni Astuti  
 Jabatan : Kepala Perwakilan keasistenan pemeriksaan laporan  
 Tanggal : 18 Mei 2026

| No | Pertanyaan                                                   | Jawaban                                                                                                       |
|----|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Apa pedoman yang digunakan dalam proses pemeriksaan laporan? | Kami ada acuan berupa Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 yang mengatur step by step pemeriksaan laporan. |

## Koordinasi pelaksanaan Tugas

Nama : Mustari Tasti  
 Jabatan : Kepala Perwakilan Ombudsman  
 Tanggal : 18 Mei 2026

| No | Pertanyaan                                                      | Jawaban                                                                                                                                     |
|----|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Bagaimana koordinasi dilakukan dengan instansi yang dilaporkan? | Di level pimpinan saya terus menjalin komunikasi dengan pimpinan instansi terlapor untuk meminta penjelasan terkait persoalan yang terjadi. |

## Koordinasi pelaksanaan Tugas

Nama : Ade Bardiyanto  
 Jabatan : Kepala Perwakilan keasistenan PVL  
 Tanggal : 18 Mei 2026

| No | Pertanyaan                                                           | Jawaban                                                                                                                   |
|----|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Bagaimana bentuk koordinasi yang dilakukan dalam penanganan laporan? | Tim pemeriksaan akan melakukan koordinasi dengan instansi tersebut, bisa melalui surat, telepon, atau memanggil langsung. |

## Koordinasi pelaksanaan Tugas

Nama : Ekawati Juni Astuti  
 Jabatan : Kepala Perwakilan keasistenan pemeriksaan laporan  
 Tanggal : 18 Mei 2026

| No | Pertanyaan                                               | Jawaban                                                                                                       |
|----|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Bagaimana koordinasi antarbidang di Ombudsman dilakukan? | Kalau ada laporan yang terus berulang, nanti bisa jadi bahan kajian bersama antara pemeriksaan dan pencegahan |

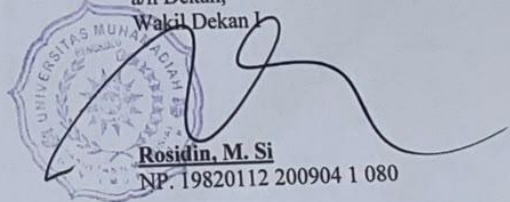
## Koordinasi pelaksanaan Tugas

Nama : Ria affriani  
 Jabatan : Pegawai Bapenda  
 Tanggal : 08 Juni 2026

| No | Pertanyaan                                                                         | Jawaban                                                                                                                                                                                                          |
|----|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Bagaimana bentuk koordinasi antara Bapenda dengan Ombudsman?                       | Memberikan klarifikasi dan data pendukung kepada Ombudsman, menindaklanjuti rekomendasi Ombudsman sesuai batas waktu yang ditentukan, memperbaiki SOP atau mekanisme pelayanan yang menjadi sumber permasalahan. |
| 2. | Bagaimana mekanisme komunikasi dengan Ombudsman ketika ada permintaan klarifikasi? | Biasanya melalui surat resmi datang ke sini. Nah terus kita merespon dan jika dipanggil kita ke situ, ke Ombudsmannya, menghadap.                                                                                |
| 3. | Bagaimana tanggapan Bapenda terhadap rekomendasi Ombudsman?                        | Yang pastinya kita menerima. Karena Ombudsman salah satu penerimaan pengaduan masyarakat, jadi kita bisa kritik apa yang baik atau yang tidak sesuai sama masyarakat tentang pelayanan di Bapenda.               |

## LAMPIRAN II

## SURAT IZIN PENELITIAN

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU</b><br><b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b><br>Kampus IV, Jl. Adam Malik KM 8.5, Sido Mulyo, Gading Cempaka, Kota Bengkulu, 38221 ☎ (0736) 22765<br>fisip.umb.ac.id ☎ (0736) 26161<br>fisipol@umb.ac.id                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Nomor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | : 254-SI/DF.7/II.3.AU/C/2026                                                                                                                                                                                                                                                                          | Bengkulu, 3 Juni 2026                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Lamp                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | : 1 berkas                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Perihal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | : Izin Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Kepada Yth                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | : Kepala Dinas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (KESBANGPOL) Kota Bengkulu                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| di                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Tempat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <i>Assalammu'alaikum Wr. Wb.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>Dengan hormat, dengan ini kami sampaikan bahwa dalam rangka menunjang Penulisan Karya Ilmiah/Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu, kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudar untuk dapat memberi izin penelitian kepada mahasiswa kami :</p>                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Nama                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | : SINDI MIRANDA PUTRI                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| NPM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | : 2263201043                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Program Studi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | : Administrasi Publik                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>Untuk melaksanakan penelitian dengan judul <b>"Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan provinsi Bengkulu dalam Menindaklanjuti Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik"</b>, penelitian ini akan dilaksanakan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan provinsi Bengkulu rangka penyusunan Tugas Akhir (Skripsi/Karya Ilmiah) dari Tanggal 4 Juni 2026 – 4 Juli 2026. Sebagai bahan pertimbangan, bersama surat ini kami lampirkan proposal penelitian mahasiswa yang bersangkutan.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <i>Wassalammu'alaikum Wr. Wb.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>a/n Dekan,<br/>Wakil Dekan I</p>  <p><b>Rosidin, M. Si</b><br/>NP. 19820112 200904 1 080</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|  umb.ac.id<br> humas@umb.ac.id<br> 0822-3546-1991                                                                                                                                                                                          |  um bengkulu<br> um bengkulu<br> um Bengkulu |  um bengkulu<br> umb tv<br> Radio Jazirah FM 104,3 M.Hz |

## Surat Izin Penelitian Kesbangpol



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

● Kampus IV, Jl. Adam Malik KM 8.5, Sido Mulyo, Gading Cempaka, Kota Bengkulu. 38221 ● (0736) 22765  
 ● fisip.umb.ac.id ● (0736) 26161  
 ● fisipol@umb.ac.id

Bengkulu, 5 April 2026

Nomor : 202-SI/DF.7/IL3.AU/C/2026  
 Lamp : 1 berkas  
 Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth : OMBUDSMAN RI Provinsi Bengkulu  
 di  
 Tempat

*Assalammu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat, dengan ini kami sampaikan bahwa dalam rangka menunjang Penulisan Karya Ilmiah/Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu, kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudar untuk dapat memberi izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama : Sindi Miranda Putri  
 NPM : 2263201043  
 Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan penelitian dengan judul **"Peran OMBUDSMAN Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu dalam Menindaklanjuti Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik"** penelitian ini akan dilaksanakan di OMBUDSMAN Provinsi Bengkulu dalam rangka penyusunan Tugas Akhir (Skripsi/Karya Ilmiah) dari Tanggal 11 Mei 2026 – 11 Juni 2026. Sebagai bahan pertimbangan, bersama surat ini kami lampirkan proposal penelitian mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

*Wassalammu'alaikum Wr. Wb.*

a/n Dekan,  
 Wakil Dekan I



**Rosidin, M. Si**  
 NP. 19820112 200904 1 080

 umb.ac.id  
 humas@umb.ac.id  
 0822-3546-1991

 um bengkulu  
 um bengkulu  
 um Bengkulu

 um bengkulu  
 umb tv  
 Radio Jazirah FM 104,3 M.Hz

**Surat Izin Penelitian Ombudsman**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

● Kampus IV, Jl. Adam Malik KM 8.5, Sido Mulyo, Gading Cempaka, Kota Bengkulu, 38221 ● (0736) 22765  
 ● fisip.umb.ac.id ● (0736) 26161  
 ● fisipol@umb.ac.id

Nomor : 254-SI/DF.7/IL.3.AU/C/2026  
 Lamp : 1 berkas  
 Perihal : Izin Penelitian

Bengkulu, 3 Juni 2026

Kepada Yth : Dinas Bapenda Kota Bengkulu  
 di  
 Tempat

*Assalammu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat, dengan ini kami sampaikan bahwa dalam rangka menunjang Penulisan Karya Ilmiah/Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu, kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudar untuk dapat memberi izin penelitian kepada mahasiswa kami :

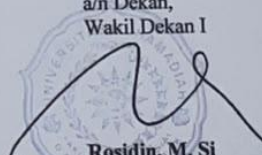
Nama : SINDI MIRANDA PUTRI  
 NPM : 2263201043  
 Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan penelitian dengan judul **"Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan provinsi Bengkulu dalam Menindaklanjuti Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik"**. penelitian ini akan dilaksanakan di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan provinsi Bengkulu rangka penyusunan Tugas Akhir (Skripsi/Karya Ilmiah) dari Tanggal 4 Juni 2026 – 4 Juli 2026. Sebagai bahan pertimbangan, bersama surat ini kami lampirkan proposal penelitian mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

*Wassalammu'alaikum Wr. Wb.*

a/n Dekan,  
 Wakil Dekan I

  
**Rosidin, M. Si**  
 NP. 19820112 200904 1 080

● umb.ac.id  
 ● humas@umb.ac.id  
 ● 0822-3546-1991

● um bengkulu  
 ● um bengkulu  
 ● um Bengkulu

● um bengkulu  
 ● umb tv  
 ● Radio Jazirah FM 104,3 M.Hz

**Surat izin Penelitian Bapenda**

## LAMPIRAN III

## SURAT REKOMENDASI DARI KESBANGPOL


**PEMERINTAH KOTA BENGKULU**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
 Alamat : Jl. Melur No.1 Kelurahan Nusa Indah  
 Email : [bkesbangpolkotabengkulu@gmail.com](mailto:bkesbangpolkotabengkulu@gmail.com)

---

**REKOMENDASI PENELITIAN**  
 Nomor : 000.9.2/1603/KESBANGPOL-REK/2026

Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian  
 Memperhatikan : Surat dari Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu Nomor : 254-SI/DF.7/II.3.AU/C/2026 tanggal 3 Juni 2026 perihal Mohon Izin Penelitian

**DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA**

|                   |                                                                                                                                  |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama              | : Sindi Miranda Putri                                                                                                            |
| NIM               | : 2263201043                                                                                                                     |
| Pekerjaan         | : Mahasiswa/i                                                                                                                    |
| Prodi/ Fakultas   | : Administrasi Publik/ Ilmu Sosial dan Ilmu Politik                                                                              |
| Judul Penelitian  | : Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu Dalam Menindaklanjuti Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik |
| Tempat Penelitian | : Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu                                                                      |
| Waktu Penelitian  | : 10 Juni 2026 s.d 10 Juli 2026                                                                                                  |
| Penanggung Jawab  | : Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu                                          |

Dengan Ketentuan : 
 

- 1 Tidak dibenarkan mengadakan kegiatan yang tidak sesuai dengan penelitian yang dimaksud.
- 2 Harus mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat.
- 3 Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan belum selesai maka yang bersangkutan harus mengajukan surat perpanjangan Rekomendasi Penelitian.
- 4 Surat Rekomendasi Penelitian ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat ini tidak mentaati ketentuan seperti tersebut diatas.

Demikianlah Rekomendasi Penelitian ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bengkulu, 10 Juni 2026  
 a.n. WALI KOTA BENGKULU  
 Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bengkulu,  
  
 Saipul, S.Sos  
 Pembina Utama Muda, IV/c  
 NIP. 197207091992021001

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

## LAMPIRAN IV

### SURAT TELAH MENYELESAIKAN PENELITIAN DI OMBUDSMAN



**PERWAKILAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
PROVINSI BENGKULU**

Jl. Adam Malik KM8 No.270, Kota Bengkulu  
Telp/ Faks. (0736) 5515839, Whatsapp 08119723737  
Website : [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)

**SURAT KETERANGAN**  
**NOMOR: 383/HM.02.03-11/VI/2026**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Mustari Tasti  
NIO : 198309242025023001  
Jabatan : Kepala Perwakilan

Dengan ini menerangkan di bawah ini,

Nama : Sindi Miranda Putri  
NPM : 2263201043  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas : Universitas Muhammadiyah Bengkulu  
Judul Skripsi : Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu dalam Menindaklanjuti Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik

Dengan ini menerangkan bahwa yang bersangkutan telah selesai melaksanakan Penelitian untuk penulisan skripsi di Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Bengkulu mulai tanggal 8 Mei 2026 sampai dengan 8 Juni 2026.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Bengkulu, 30 Juni 2026

Kepala Perwakilan,



Mustari Tasti

**LAMPIRAN IV****DOKUMENTASI PENELITIAN**

Wawancara Bersama Kepala Perwakilan Ombudsman Kota Bengkulu



Wawancara Bersama Kepala Keasistenan PVL



Wawancara Bersama Kepala Keasistenan Pemeriksaan



Wawancara Bersama Instansi Terkait Pegawai Bapenda