

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Asmara, Galang, 2008, Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia. Laksbang pressindo, Yogyakarta.
- Budhi Masthuri, Mengenal Ombudsman Indonesia, (Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2005).
- Deddy Mulyadi, Hendrikus T. Gedeona, Muhammad Mur Afandi, Adminstrasi Publik untuk Pelayanan Publik, (Bandung: Alfabeta Cv, 2018).
- Fahmal, A. Muin. Peran Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Layak Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Bersih. Yogyakarta: Kreasi Total Media, 2006.
- Halim, Abdul dan Theresia Damayanti, 2007, Teori dan Metode Pengawasan, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Handayani, Soewamo. 1981. Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen. Jakarta: Gunung Agung.
- Hardiyansyah. Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Aplikasi iPusnas.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gaya Media.
- Hendrik Rosdinar, A. S. etc. (n.d.). *Pengawasan dan Advokasi Pelayan Publik Buku Saku (Z-Library)*.
- Kurniati, I. D., Setiawan, R., Rohmani, A., Lahdji, A., Tajally, A., Ratnaningrum, K., Basuki, R., Reviewer, S., & Wahab, Z. (2015). *Buku Ajar*.
- Mamik, D. (2015). *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Moleong, L. J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Nurtjahoj, Hendra, dkk. Memahami Maladministrasi. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia, 2013.
- Semil, Nurmah. Pelayanan Prima Instansi Pemerintah . Aplikasi iPusnas.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujatmo. 1986. Beberapa Pengertian di Bidang Pengawasan. Jakarta: Balai Pustaka

JURNAL:

- Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas bagi Masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum*, 274–282.

- Anas, A. (2020). Analisis Pengawasan Ombudsman dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kalimantan Timur. *E-Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(3), 847–860. [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2021/02/_Jurnal ASWAR ANAS \(02-15-21-10-56-55\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2021/02/_Jurnal ASWAR ANAS (02-15-21-10-56-55).pdf)
- Han, E. S., & Goleman, Daniel Boyatzis, Richard Mckee, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir. *Jurnal Pelayanan Publik* 1, 53(9), 1689–1699.
- Hikmah, B. (n.d.). *Analisis Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan di Kota Banjarmasin*. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/3260/1/Artikel Betty Hikmah.pdf>
- KURNIADI. (2021). FUNGSI PENGAWASAN BAWASLU DALAM PENYELENGGARAAN PEMILIHAN KEPALA DAERAH DI KABUPATEN BARRU TAHUN 2020. *Universitas Muhammadiyah Makassar*, 1–19.
- Malawat, S. H. F. (2020). Analisis Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Di Kota Banjarmasin. *As Siyasah*, 5(2), 73–79.
- Moleong. (2016). *Pembiasaan Nilai-Nilai Nasionalisme di SD Negeri Minomartani I Kecamatan Ngaglik, Kabupaten Sleman, Provinsi DIY*. 37.
- Nuru, F., Saerang, D. P. E., & Morasa, J. (2013). Pengaruh Pengetahuan Anggaran, Partisipasi Masyarakat Dan Transparansi Kebijakan Publik Terhadap Fungsi Dewan Dalam Pengawasan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah (Apbd). *Accountability*, 2(1), 140. <https://doi.org/10.32400/ja.2351.2.1.2013.140-150>
- Pania Putri, C. (2020). Peranan Dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Dalam Efektivitas Penegakan Hukum. *Sol Justicia*, 3(2), 142–153.
- Peran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Tata Kelola Pengawasan Pelayanan Publik*. (n.d.).
- Universitas Medan Area. (2022, Mei 31). From Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Medan Area: <https://lp2m.uma.ac.id/2022/05/31/purposive-sampling-definisi-keuntungan-dan-cara-melakukannya/>
- Sulistiyowati. Anggraeni, D. (2021). *Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Periode Tahun 2016-2021 Sebagai Pengawasan Pelayanan Publik*(Vol. 1, Issue 1).
- Ramadan, Z. H. (2023). Standarisasi Kualitas Riset di Sekolah Dasar. *Journal on Education*, 5(2), 1932–1939. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i2.834>
- Rizal, S. M., & Radiman, R. (2019). Pengaruh Motivasi, Pengawasan, dan Kepemimpinan Terhadap Disiplin Kerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 117–128. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3649>

DOKUMEN:

- Indonesia, P. (2008). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. *Undang-Undang*, 61–64.
- Ombudsman Republik Indonesia. (n.d.). 38. *PERATURAN OMBUDSMAN RI NO_. 038 TAHUN 2019_*.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2006). Peraturan Ombudsman Nomor 41 tahun 2019 tentang TATA CARA PENCEGAHAN MALADMINISTRASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK. *Bioinformatics*, 22(7), 874–882. <https://doi.org/10.1093/bioinformatics/btk045>
- Ombudsman Republik Indonesia. (2021a). *KEPUTUSAN KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 246 TAHUN 2021 TENTANG PETUNJUK TEKNIS TATA LAKSANA TAHAPAN PELAKSANAAN PERLAKUAN SARAN*. 1–23.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2021b). *Laporan Ombudsman Tahunan 2021*. 37.

SKRIPSI, THESIS, DISERTASI:

- Dian, W. (2017). Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian Kualitatif*, 17, 43. [http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB III.pdf](http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB%20III.pdf)
- Iii, B. A. B. (2013). *Zainal arifin*,. 48–63.
- Rustam, S. R. (2019). *Pelaksanaan pengawasan di kementerian agama kota padang panjang skripsi*.
- Maisaroh, S. (2019). *PERAN OMBUDSMAN DALAM PENGAWASAN PELAYANAN PEMBUATAN KTP-EL DI KOTA BANDAR LAMPUNG MENURUT FIQH SIYASAH DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 37 TAHUN 2008 (Studi di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Kurniawan, M. H. (2018). *UPAYA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN PROVINSI LAMPUNG DALAM MENGATASI MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK SEKTOR KESEHATAN DI PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2016*.
- Pratama, R. A., & Ginting, S. (2023). Efektivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Penanganan Maladministrasi Pada Pelayanan Publik. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 11(1), 32-43.
- NEGARA, P. H. A. *FUNGSI PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK BIDANG PENDIDIKAN DI KOTA MAKASSAR*.

INTERNET:

DPMPT Kabupaten Kulon Progo. (2019, Oktober 31). From <https://dpmpt.kulonprogokab.go.id/detil/508/pelayanan-publik>

Ombudsman Republik Indonesia (2022) Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia <https://ombudsman.go.id/profiles/index/pfso>

Ombudsman Republik Indonesia (2020) Laporan Tahunan https://ombudsman.go.id/produk/lihat/573/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20210226_140136.pdf

Ombudsman Republik Indonesia (2021) Laporan Tahunan https://ombudsman.go.id/produk/lihat/673/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20220401_110804.pdf

Ombudsman Republik Indonesia (2022) Laporan Tahunan https://ombudsman.go.id/produk/lihat/754/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20230331_151307.pdf