

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abdussamad, Zuchri. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV. Syakir Media Press.
- Agus. (2016). *Manajemen Organisasi*. Mataram: IAIN Mataram.
- Ambarwati, Arie. 2018. *Perilaku dan Teori Organisasi*. Malang: Media Nusa Creative.
- Asnawi, Melan A. 2019. *Kinerja Karyawan Perseroan Terbatas: Studi Kasus Atas Pengaruh Fasilitas Kerja dan Karakteristik Pekerjaan*. Gorontalo: CV. Athra Samudra.
- Badu, S. Q., & Djafri, N. (2017). *Kepemimpinan & Perilaku Organisasi*. Gorontalo: Ideas Publishing
- Budiyanto, E., & Mochklas, M. (2020). *Kinerja Karyawan*. Serang: CV. AA. Rizky
- Dharma, Agus. (2004) *Manajemen Supervisi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Heryana, A, 2020. *Organisasi dan Teori Organisasi*. Tangerang: AHeryana Institute.
- Murdiyanto, Eko. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal*. Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN “Veteran” Yogyakarta Press.
- Mustiqowati, P., Fithriyyah, U., Sampul, P., & Tualeka, C. (2021). *Dasar-Dasar Teori Organisasi*. Jakarta: Irdev Riau
- Ruth Silaen, N., dkk. (2021). *Kinerja Karyawan*. Bandung: Widina Persada Bandung.
- Tewal, Bernhard, dkk. 2017. *Perilaku Organisasi*. Bandung: CV. Patra Media Grafindo Bandung.
- Tsauri, Sofyan. 2014. *Manajemen Kinerja: Performance Management*, Jember: STAIN Jember Press.

Jurnal:

- Alifianti, A., Ansari, M. I., & Parawu, H. E. (2022). Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Menyelesaikan Laporan Pengaduan Masyarakat di Kota Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(1), 273–286.
- Bati, dkk. (2023). “*Analysis of Efforts to Improve the Bureaucratic System of Legislative Institutions Case Study: Commission X DPR RI*”. *Politics and Humanism* 2(1): 33-47 E-ISSN: 2962-8059. DOI: <https://doi.org/10.31947/jph.v2i1.27243>
- Budiman, A. (2012). Optimalisasi Penanganan Surat Pengaduan Masyarakat ke DPR RI. *Politica*, Vol. 3, No. 2. DOI: <https://doi.org/10.22212/jp.v3i2.322>
- Effendi, A., Fatimah, A. T., & Amam, A. (2021). Analisis Keefektifan Pembelajaran Matematika Online Di Masa Pandemi Covid-19. *Teorema: Teori dan Riset Matematika*, 6(2). DOI: <http://dx.doi.org/10.25157/teorema.v6i2.5632>
- Endang, Dewi, dan Ernawati, 2022, “Analisis Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Kota Baubau (Studi Kasus pada Inspektorat Daerah Kota Baubau)”. *Sang Pencerah Jurnal Ilmiah Universitas Muhammadiyah Buton*. E-ISSN: 2655-2906 P-ISSN: 2460-5697.
- Erna, dkk (2023). Peran Aktif Komisi III DPRD Kota Medan Dalam Melaksanakan RDP. Vol. 22 No. 2 P-ISSN: 1411-7673 E-ISSN: 2776-5571. DOI: <https://doi.org/10.47467/mk.v22i2.3085>
- Hendro, dkk (2021). Analisis Penyerapan Aspirasi Masyarakat Melalui Kegiatan Kunjungan Kerja: Studi pada Masyarakat Provinsi Sumatera Utara (SUMUT 1). Vol. 7 No. 01. DOI: <https://doi.org/10.30996/representamen.v7i01.5124>
- Jumady, Syamsiar, dan Sitti, 2022, “Analisis Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Wajo dalam Menangani Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Wajo”. *Jurnal Ada Na Gau: Public Administration*. Vol. 3. ISSN: 2723-5505.

- Kaharuddin, 2021, “Kualitatif: Ciri dan Karakter Sebagai Metodologi”. *Equilibrium: Jurnal Pendidikan*. P-ISSN: 2339-2401 E-ISSN: 2477-0221. DOI: <https://doi.org/10.26618/equilibrium.v9i1.4489>
- Lia Wardani, Pramesti, dkk, 2022, “Analisis Kinerja Sekretariat Komisi III DPRD Kabupaten Karawang”. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*. P-ISSN: 2548-5067, E-ISSN: 2598-6236. DOI: <http://dx.doi.org/10.31604/jim.v6i2.2022.416-421>
- Mandang, A. S., Wantah, E., Kawulur, A. F., & Manongko, A. (2023). Identifikasi dan Analisa Kebutuhan Pengembangan Model Pemberdayaan UMKM di Minahasa Utara. *SEIKO : Journal of Management & Business*. ISSN: 2598-830. DOI: <https://doi.org/10.37531/sejaman.v6i1.4336>
- Michael, dkk. (2019). Penyerapan Aspirasi Masyarakat oleh Anggota DPRD di Kabupaten Minahasa Selatan Periode 2014-2019. Vol. 3. No. 3 ISSN: 2337-5736.
- Muhammad Rizki, Abdul Wahid, dan Deli Anhar, 2020, “Kinerja Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Banjarmasin dalam Penanganan Pengaduan Menggunakan *Website* Laporan”. Universitas Islam Kalimantan, dalam <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/>.
- Muslih, M., Rahadi, D. R., & Marbun, S. O. (2019). Tata kelola pemerintahan berkelanjutan untuk meningkatkan kinerja pemerintah daerah. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 3(1).
- Nur, W. S., Meigawati, D., & Sampurna, R. H. (2020). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Organisasi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(2), 364–376. DOI: DOI: <http://dx.doi.org/10.25157/dinamika.v7i2.3752>
- Santoso, T dan Kurniawan, T. (2015). Analisis Kinerja Bagian Pengaduan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI. *Mimbar: Jurnal Sosial dan Pembangunan*. Vol. 31 No. 1. ISSN: 2303-2499. DOI: <https://doi.org/10.29313/mimbar.v31i1.1305>

Skripsi :

Pandu Mukti Syahputro (2022). Analisis Kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Dalam Penanganan Bencana Alam di Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi (Studi Kasus Penanganan Bencana Banjir di Desa Pantai Hurip)

Dokumen:

Laporan Jumlah Aspirasi Pengaduan Masyarakat Tahun Sidang 2020-2021

Laporan Kinerja DPR RI Tahun 2021-2022

Laporan Kinerja Tahun 2021 Sekretariat Jenderal DPR RI.

Maklumat dan Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI Tahun 2020

Ombudsman RI. 2017. Pedoman Penanganan Pelapor Berperilaku Sulit.

Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2006

Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan.

Peraturan Sekretariat Jenderal Nomor 22 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Kepada Dewan Perwakilan Republik Indonesia

Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 6 Tahun 2021

Rencana Strategis Sekretariat Jenderal DPR RI Tahun 2020-2024

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Nomor AP OT.03.03-0124

Struktur Organisasi Sekretariat Jenderal DPR RI

Internet:

DPR.go.id. 2022. Setjen DPR Berupaya Tingkatkan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Kotak Masuk.

<https://www.dpr.go.id/berita/detail/id/42113/t/Setjen%20DPR%20Berupaya%20Tingkatkan%20Pelayanan%20Pengaduan%20Masyarakat%20Kotak%20Masuk>.

Kompas.id. 2020. Wajah Pendidikan Indonesia di ASEAN. Diakses 19 Mei 2023.

<https://www.kompas.id/baca/riset/2020/08/06/wajah-pendidikan-indonesia-di-asean%20>

Kompas.tv 2023. Potret Sekolah Tak layak di Pedalaman Kupang, Bukti Buruknya Pendidikan Indonesia. Diakses 19 Mei 2023.

<https://www.kompas.tv/video/379589/potret-sekolah-tak-layak-di-pedalaman-kupang-bukti-buruknya-pendidikan-indonesia>

Pengaduan.DPR.go.id. Alur Proses Penanganan Pengaduan Masyarakat. Diakses 11 Mei 2023. <https://pengaduan.DPR.go.id/index/alur>

Pengaduan.DPR.go.id. Layanan Aspirasi dan Pengadaun Masyarakat DPR RI. Diakses 11 Mei 2023. <https://pengaduan.DPR.go.id>

Pengaduan.DPR.go.id. Syarat-Syarat Mengirimkan Pengaduan Masyarakat. Diakses 11 Mei 2023. <https://pengaduan.DPR.go.id/index/syarat>

Presidenri.go.id. 2020. Rapat Terbatas Mengenai Strategi Peningkatan Peringkat Indonesia Dalam *Programme For International Student Assessment (PISA)*.

<https://www.presidenri.go.id/transkrip/rapat-terbatas-mengenai-strategi-peningkatan-peringkat-indonesia-dalam-programme-for-international-student-assessment-pisa/>