

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, B. P. D. (2018). *Peranan Hubungan Masyarakat (Humas) Ombudsman Republik Indonesia Dalam Mensosialisasikan Layanan Aspirasi Pengaduan Praktik Maladministrasi*. Jakarta : UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
- As'adi, E. (2016). Problema Penegakan Hukum Pelayanan Publik oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Berbasis Partisipasi Masyarakat. *Refleksi Hukum*, 10, 71-83.
- Bahri, S. (2016). *Efektifitas Pengawasan Ombudsman Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Masyarakat Di Kabupaten Gowa*. Makasar : UIN Alaudin Makasar
- Briantika, A. (2018, Desember 6). *Tirto.id*. Diakses Desember 9, 2019, dari Ombudsman: Temuan Soal Kasus Novel Adalah Kegiatan Inisiatif: <https://tirto.id/ombudsman-temuan-soal-kasus-novel-adalah-kegiatan-inisiatif-dbbs>
- Diansari, U. (2017). *Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik (Studi Proses Pengaduan Pelayanan Publik Pada Kantor Kepolisian Resort Kota Besar Makassar)*. Makasar : Universitas Hasanudin
- Efendy, J. (2017). *Mekanisme Persediaan Alat Tulis Kantor/Barang Habis Pakai di PDAM Tirtanadi Cabang HM Yamin*. Medan : Universitas Sumatera Utara
- Fadhilah, N. L. (2015). Urgensitas Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Publik. *Jurnal Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, 130-136.
- Fatah, D. (2019, Febuari 1). *Marak Pengaduan Penyimpangan Pelayanan Publik*. Diakses Desember9, 2019, dari Indopos: <https://indopos.co.id/read/2019/02/01/164057/marak-pengaduan-penyimpangan-pelayanan-publik/>
- Fatimah, N. (2019, Juli 11). *Pengertian Pelayanan Publik, Hak Masyarakat dan Kewajiban Pemerintah*. Diakses Desember 3, 2019, dari Pelayanan Publik Id: <https://pelayananpublik.id/2019/07/11/pengertian-pelayanan-publik-hak-masyarakat-dan-kewajiban-pemerintah/>

- Febriana, B. (2018, Maret 10). *Laporan Terbanyak Dari Jakarta, Ombudsman Jakarta Raya Diresmikan*. Diakses Desember 3, 2019, dari Gatra.com: <https://www.gatra.com/detail/news/311988-laporan-terbanyak-dari-jakarta-ombudsman-jakarta-raya-diresmikan>
- Ghony, D., & Almanshur, F. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta: Ar-ruzz Media.
- Gunawan, I. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif : Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik. Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hasanah, S. (2016, Desember 22). *Bentuk-Bentuk Maladministrasi*. Diakses Desember 6, 2019, dari Hukumonline.com: <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt58292617134da/bentuk-bentuk-maladministrasi/>
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Kahar, M. A. (2014, Oktober 18). *Maharani Ayu Kahar*. Di akses Juni 10, 2020, Prinsip dan Mekanisme kerja : <http://maharaniputrikahar.blogspot.com/2014/10/prinsip-dan-mekanisme-kerja-organisasi.html?m=1>
- Lastoto, H. S. (2018, April 5). *Ombudsman Republik Indonesia*. Di akses Januari 15, 2020, dari Kedudukan Ombudsman Perwakilan: <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--kedudukan-ombudsman-perwakilan>
- Marbun, F. H. (2016). Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Penanganan Laporan Masyarakat Kota Pekanbaru. JOP FISIP, 3, 1-11.
- Masthuri, B. (2005). *Mengenal Ombudsman Indonesia*. Jakarta: Pradya Paramita.

- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, I. R. (2017). *Efektifitas lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi di organisasi perangkat Daerah Kabupaten Tangerang)*. Banten : Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Banten
- Nofriansyah, D. (2012). *Penelitian Kualitatif : Analisis Kinerja Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan* . Jogjakarta: Deepublish.
- Prattiwie, D. W. (2017). Urgensi Keberadaan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance ( Ditinjau Dari Undang – Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia ) . *Jurnal Ilmiah Hukum*, 63-79.
- Puspitosari, H., Khalikussabir, & Kurniawan, L. J. (2011). *Filosofi Pelayanan Publik. Buramnya Wajah Pelayanan Menuju Perubahan Paradigma Pelayanan Publik*. Malang: Setara Press (Kelompok Intrans Publishing).
- Putra, N. (2013). *Penelitian Kualitatif IPS*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rachmatullah, M. R. (2019, Februari 27). *Pentingnya Standard Pelayanan Publik*. Diakses Desember 3, 2019, dari Ombudsman Republik Indonesia: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-pentingnya-standar-pelayanan-publik>
- Ramadhan, A. (2019, Januari 31). *Ombudsman Jakarta Terima 336 Laporan Penyimpangan Layanan Publik Tahun 2018*. Diakses November 22, 2019, dari Kompas.com:<https://megapolitan.kompas.com/read/2019/01/31/12534951/ombudsman-jakarta-terima-336-laporan-penyimpangan-layanan-publik-tahun>
- Rosana, E. (2015). Konflik pada Kehidupan Masyarakat Konflik pada Kehidupan Masyarakat (Telaah Mengenai Teori dan Penyelesaian Konflik Pada Masyarakat Modern). *Al-Adyan: Jurnal Studi Lintas Agama*, 2, 10, 216-220
- Sanjaya, W. (2014). *Penelitian Pendidikan : Jenis, Metode dan Prosedur*. Jakarta: Prenada Media Grup.

Savitri, Z., & Hasan, E. (2019). Optimalisasi Peran Ombudsman Aceh Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi Kepegawaian Pada Dinas Pendidikan Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fisip Unsyiah*, 4, 1-15.

Solechan. (2018). Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia. *Administrative Law & Governance Journal*, 1, 67-89.

Sudrajat, T. (2018). Perlindungan Hukum atas Biopatologi yang Berimplikasi Maladministrasi: Analisis Tindakan Penundaan Berlarut dalam Proses Perizinan. *Civil Service*, 12, 173 - 181.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tersiana, A. (2018). *Metode Penelitian*. Jogjakarta: Jogjakarta.

Tim Komunikasi Publik - Bidang Pencegahan Ombudsman Republik Indonesia. (2013). *Ombudsman vs Maladministrasi. Kenali Dulu Baru Benahi*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia.

Tirajoh, H. R. (2019). Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara atas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah. *Lex Et Societatis*, VII, 127-131.

Tohirin. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling : Pendekatan Praktis Untuk Peneliti Pemula dan Dilengkapi Dengan Contoh Transkrip Hasil Wawancara Serta Model Penyajian Data*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.