

DAFTAR PUSTAKA

- Anthony, R. (2019, Oktober 7). *126 Laporan Keluhan Pelayanan Publik di Jateng*. Retrieved Februari 2020, from tagar.id: <https://www.tagar.id/126-laporan-keluhan-pelayanan-publik-di-jateng>
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Asmara, G. (2012). *Ombudsman Republik Indonesia dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia*. Surabaya: Laksbang Jutistia.
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Metodologi Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Pt Rineka Cipta. Hlm. 104.
- Handoko, H. (2003). *Manajemen*. Yogyakarta: BPF E.
- Hartono, S., & dkk. (2003). *Panduan Investigasi untuk Ombudsman Indonesia*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional.
- Hulu, S. (2019, Oktober 10). *Partisipasi Masyarakat, Mencegah Maladministrasi*. Retrieved September 2021, from ombudsman.go.id: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--partisipasi-masyarakat-mencegah-maladministrasi>
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Manullang, M. (2005). *Dasar - Dasar Manajemen*. Yogyakarta: UGM University Press.
- Masthuri, B. (2005). *Mengenal Ombudsman Indonesia*. Jakarta: Paramita.
- Methariani, & Sari. (2017). Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur untuk Menumbuhkan Kesadaran Partisipasi Masyarakat dalam Mengawasi Penyelenggara Pelayanan Publik. *Jurnal Kajian Moral dan Kewarganegaraan, Vol. 05 No. 02*, 98-114.
- Moenir, H.A.S. (2000). *Managemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, L. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya.

- Nugraha, A. (2021, Maret 26). *Sejarah dan Tantangan Ombudsman RI*. Retrieved Februari 2022, from <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--sejarah-dan-tantangan-ombudsman-ri>
- Ombudsman. (n.d.). *Profil*. Retrieved Februari 2022, from [ombudsman.go.id: https://ombudsman.go.id/profiles/index/pfvm](https://ombudsman.go.id/profiles/index/pfvm)
- Puspitosari, H., & dkk. (2011). *Filosofi Pelayanan Publik*. Malang: Setara Pers.
- Quinn, P. (2009). *Metode Evaluasi Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ramadhani, V. (2020). Efektivitas Komunikasi Program Partisipasi Masyarakat Ombudsman RI Provinsi Riau dalam Meningkatkan Pengetahuan Sahabat Ombudsman mengenai Maladministrasi. *JOM FISIP, Vol. 07 : Edisi II Juli - Desember*.
- Rasyid, R. (1998). *Desentralisasi dalam Menunjang Pembangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES.
- Republik Indonesia. (1999). *Keputusan Presiden Nomor 155 Tahun 1999 tentang Pengkajian Pembentukan Lembaga Ombudsman*. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2000). *Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional*. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia*. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Ombudsman Nomor 30 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Asisten Ombudsman*. Jakarta.

- Rohmah, U. (2013). Analisis Pelaksanaan Kewenangan Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) dalam Menangani Laporan/Keluhan Masyarakat di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). *POLITIKA, Vol. 04 No. 01*.
- Sadjijono. (2011). *Bab - Bab Pokok Hukum Administrasi*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo.
- Saputra, I. (2019, Oktober 26). *Ombudsman Datangi Wali Kota Semarang, Ada Apa?* Retrieved Februari 2020, from solopos.com: <https://www.solopos.com/ombudsman-datangi-wali-kota-semarang-ada-apa-1027103/amp>
- Sastropoetro, S. (1988). *Partisipasi, Komunikasi, Persuasi, dan Disiplin dalam Pembangunan Nasional*. Bandung: Alumni.
- Siswanto, B. (2011). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Soekanto, Soerjono. 2001. *Sosiologi Sebagai Pengantar*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Soekanto, Soerjono. 2002. *Teori Peranan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- SMcom4, T. (2021, Oktober 2). *Ombudsman Jateng Beri Saran kepada Pemerintah Kota Semarang dalam Rangka Penyelesaian Laporan*. Retrieved Januari 2022, from suaramerdeka.com: <https://www.suaramerdeka.com/semarang-rama/pr-041333833/ombudsman-jateng-beri-saran-kepada-pemerintah-kota-semarang-dalam-rangka-penyelesaian-laporan?page=2>
- SMcom4, T. (2021, September 11). *Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik, Ombudsman Jateng Jalin Kerja Sama dengan FISIP UIN Walisongo*. Retrieved Februari 2020, from suaramerdeka.com: <https://www.suaramerdeka.com/pendidikan/pr-041145646/upaya-meningkatkan-pelayanan-publik-ombudsman-jateng-jalin-kerja-sama-dengan-fisip-uin-walisongo>
- Sujata, A. (2000). *"Prospek Efektifitas Komisi Ombudsman Nasional"*, Makalah, disajikan pada seminar tentang *"Peranan Komisi Ombudsman Nasional dalam Meningkatkan Pemerintahan yang Baik"*. Jakarta - Surabaya.
- Sujata, A., & Surahman, R. (2002). *Ombudsman Indonesia di tengah Ombudsman Internasional, Sebuah Antologi*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional.

Titisari, Purnamie. 2014. *Peranan Organizational Citizenship Behavior*. Bandung: Mitra Wacana Media.

Wahyudi, R., & dkk. (2015). Perilaku Maladministrasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau: Faktor Penyebab dan Solusinya. *Jurnal Administrasi Publik, Vol. 12, No. 01*.