

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. Gava Media.
- Keban, Y. T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, dan Isu*. Gavamedia.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaharuan.
- Moenir, H. A. S. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Moloeng, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdikarya.
- Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). *Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat The Role of the Village Government in Improving the Quality of Administrative Services to the Community*. <http://ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif>
- Pasolong, H. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*. (2013).
- Septiani, M. (2021). Independensi Pemeriksaan Ombudsman, Tantangan dan Implementasinya. *Ombudsman Republik Indonesia*.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (1st ed.). Alfabeta.
- Syafiie, I. K. (2010). *Ilmu Administrasi Publik*. PT Rineka Cipta.
- Syukri, A. F. (2009). *Standar Pelayanan Publik Pemda (Berdasarkan ISO 9001/IWA-4)*. Kreasi Kencana.
- Tjiptono, F. (2009). *Strategi Pemasaran* (Kedua). Andi Offset.
- Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. (2009).
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia*. (2008).

Wagiran. (2013). *Metodologi Penelitian Pendidikan : Teori dan Implementasi*. Deepublish.

Undang- Undang

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan

Kementerian Hukum dan HAM

<https://www.kemenkumham.go.id/informasi-publik/reformasi-birokrasi>