

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, R. G. N. (2014). *Konsep Distribusi dalam Ekonomi Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Abdussamad, H. Z., & Sik, M. S. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Afrizal. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Anwaruddin, A. (2004). Pasang Surut Paradigma Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 1(2), 1-16.
- Arikunto. (2009). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (6th ed.). Rineka Cipta.
- Ariyanti, M., Amir, M., & Ode Srijuna Ramayana, W. (2024). Strategi Ombudsman RI dalam Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Studi Pada Kantor Ombudsman Perwakilan Sulawesi Tenggara. *EKOMA : Jurnal Ekonomi*, 3(3). <https://kolakaposnews.fajar.co.id/>
- Deddy, M. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Dessler, G. (2000). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: salemba empat.
- Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.
- Fahriyati, Suwartiningsih, S., & Utomo, A. W. (2021). Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Sosialisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Kepada Masyarakat. *Administrative Law & Governance Journal*, 4(3), 426–440.
- Firstia Izzati, N. (2020). *Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia*. 26, 176–187.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bina Media.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hariani, D. D., Nur, T. Y., & Sitorus, I. (2019). *Analisis Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Rangka Penanganan Laporan Masyarakat*.

- Hendrayady, A., Sari, A. R., Mustanir, A., Amane, A. P., Isa, R., Agusman, Y., & Arief, M. H. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik. Pertama. Edited by DP Sari. Padang: Global Eksekutif Teknologi.*
- Herizal, H., Mukhrijal, M., & Wance, M. (2020). Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik. *Journal of Governance and Social Policy*, 1(1), 24–34. <https://doi.org/10.24815/gaspol.v1i1.17327>
- Herlambang, R. (2019). *Konco Ombudsman: Jejaring Informasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dengan Media dan Masyarakat dalam Pengawasan Pelayanan Publik.* Universitas Diponegoro.
- Hessel, S. N. (2007). *Manajemen Publik.* Jakarta: Grasindo.
- Ibrahim. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung : Alfabeta.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (1999). *Metodologi penelitian dan bisnis.* Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Islamy, I. (2003). *Dasar-dasar administrasi publik dan manajemen publik.* Malang: Universitas Brawijaya.
- Kurniawan, L. J., & Najib, M. (2008). *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik.* Jakarta: Intrans MP3.
- Moenir, A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta, PT. Bumi Aksara
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi penelitian kualitatif edisi revisi.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyawan. (2016) *Birokrasi dan Pelayanan Publik.* Bandung: UNPAD Press.
- Ni'amillah, H., Herawati, A. R., & Afrizal, T. (2023). Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Menangani Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik. *Universitas Diponegoro.*
- Nurjannah, & Saleh, R. (2019). Kinerja Ombudsman Ri Perwakilan Aceh Dalam Menjaga Mutu Pelayanan Publik (The Performance of Regional Ombudsman of Indonesia in Aceh in Maintaining the Quality of Public Services). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah*, 4(1).
- Pasolong, H. (2010). *Teori administrasi publik.* Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Pasolong, H. (2013). *Teori administrasi publik.* Bandung: Alfabeta
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2004). *Kepemimpinan dan perilaku organisasi.* Jakarta:

Grafindo Persada.

Sekretariat Negara RI. (2009). *UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.

Setyowati, A. (2022). Penanganan Laporan Masyarakat terkait Maladministrasi pada masa Pandemi Covid 19 oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah. *Jurnal Solidaritas FISIP UNISRI*, 2(3), 1–16.

Sihombing, F. D., & Bangun, M. (2022). Evaluasi Kebijakan Ombudsman Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Sumatera Utara. *Jurnalmessage Komunikasi*, 11(1), 23–33.

Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sinambela, Lijan, P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sitorus, T. Y. N. I., & Hariani, D. (2019). Analisis Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Rangka Penyelesaian Laporan Masyarakat. *Politik Universitas Diponegoro*.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&B*. Alfabeta.

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

Sulistyowati, & Septianingtiyas, D. A. (2020). Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Periode Tahun 2016-2021 Sebagai Pengawasan Pelayanan Publik. *Universitas Diponegoro*.

Sumarsono, H. M. S. (2004). *Metode riset sumber daya manusia*. Graha Ilmu.

Sunyoto, Hamingpraja, (2004). *Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen*. Penerbit Liberty, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Winarno, B. (2007). *Kebijakan publik: Teori dan proses*. Yogyakarta: Media Presindo.

Wirananda, R. D., Taufiq, A., & Martini, R. (2022). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Mendorong Partisipasi Masyarakat Untuk Pencegahan Maladministrasi Dan Pengawasan Pelayanan Publik Di Kota Semarang. *Universitas Diponegoro*, 1–13.

Wulandari, A. W., Widowati, N., & Subowo, A. (2024). Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Di Kota Semarang. *Universitas Diponegoro*.

Yusuf, A. M. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif & penelitian gabungan*. Prenada Media.