

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z. (2006). *Filsafat Manusia: Memahami Manusia melalui Filsafat*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Achmad Nur Fuad & Dewi Erowati. (2019). Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah terkait maladministrasi pelayanan publik. Studi Kasus Pungutan Liar Program Nasional Agraria Tahun 2017. *Journal of Politic and Government Studies*, 3.
- Agus Hariadi & Syaiful Watni. (2004). *Penelitian Hukum Tentang Aspek Hukum Pengelolaan Limbah Rumah Sakit*. Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia RI.
- Ahira, A. (2012). *Terminologi Kosa Kata*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Governance*, 1.
- Aridhayandi, M. R. (2018). Peran Pemerintah Daerah Dalam Pelaksanaan Pemerintahan Yang Baik (Good Governance) Dibidang Pembinaan Dan Pengawasan Indikasi Geografis. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 4.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badudu, J. (1994). *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan*. Jakarta: Bali Pustaka.
- Barata, A. A. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media.
- Brantas. (2009). *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Dahlan, N. (2008). Development of eYGovernment in indonesia: A Strategy Model and its Achievements.
- Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin, B. (2023). MEMBANGUN PELAYANAN PUBLIK YANG INOVATIF DAN EFISIEN DI ERA DIGITAL DI INDONESIA. *Pallangga Praja*, 31-40.
- Daulay, R., Pasaribu, H. K., Putri, L. P., & Astuti, R. (2017). *Manajemen*. Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI.
- Dyah Swastika, Sri Nurhani Susanto, & Henry Juliani. (2022). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan. *Administrative Law and Governance Journal*, 1.
- Dyah Swastika, Sri Nurhari Susanto, & Henny Juliani. (2022). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan. *Administrative Law and Governance Journal*, 21-38.
- Eklund, N., & Wimelius, M. E. (2008). *Globalization, Europeanization and Administrative*. Boca Raton: Auerbach Publication.

- Fahmi, I. (2014). *Analisis Kinerja Keuangan*. Bandung: Alfabeta.
- Fikri Hadi & Farina Gandryani. (2019). OMBUDSMAN DAERAH DALAM RANGKA REFORMASI BIROKRASI DI DAERAH : STUDI KELEMBAGAAN LEMBAGA OMBUDSMAN DIY. *Simposium Hukum Indonesia*, 1.
- Godjali, M. R., Utami, W. K., & Ramadhan, G. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Model Kepatuhan. *Komunitas*.
- Gunadi dan Djony. (2013). *Istilah Komunikasi*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Hakim, A. (2015). FUNGSI DAN PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN NUSA TENGGARA BARAT DALAM MENDORONG KEPATUHAN PEMERINTAH DAERAH TERHADAP UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK. *Logika dan Terobosan Hukum*, 1.
- Handayani, Kun Retno & Dewanty, Belinda W. (2021). *Kajian Cepat Tata Kelola Penanganan Limbah Vaksinasi Covid-19 di Kota Semarang*. Semarang.
- Handoko, T. H. (2016). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFPE.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indonesia, O. R. (2013). *Suara Ombudsman Republik Indonesia*. Jakarta: PT Pedoman Global Komunindo.
- Intan, G. (2021, Juli). *Kasus COVID-19 Melonjak, Limbah Medis Capai 18.460 Ton*. Retrieved from VOA: <https://www.voaindonesia.com/a/kasus-covid-19-melonjak-limbah-medis-capai-18-460-ton/5982027.html>
- Kadarisman, M. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kemenkes. (2019). *Tentang Vaksinasi Covid-19*. Retrieved from Covid-19: <https://covid19.go.id/tentang-vaksin-covid19>
- Kemenkes. (2020, Juli). *Pedoman Pencegahan dan Pengendalian COVID-19*. Retrieved from Infeksi Emerging: <https://infeksiemerging.kemkes.go.id/index.php/protokol-covid-19/kmk-no-hk-01-07-menkes-413-2020-ttg-pedoman-pencegahan-dan-pengendalian-covid-19>
- Kemenkeu. (2022, Mei). *PENANGGULANGAN PANDEMI COVID-19 MELALUI PROGRAM PENGADAAN VAKSIN DAN PELAKSANAAN VAKSINASI COVID-19*. Retrieved from Kementrian Keuangan : <https://anggaran.kemenkeu.go.id/in/post/penanggulangan-pandemi-covid-19-melalui-program-pengadaan-vaksin-dan-pelaksanaan-vaksinasi-covid-19>
- Keputusan Presiden (KEPPRES) Nomor 155 Tahun 1999 tentang Tim Pengkajian Pembentukan Lembaga Ombudsman*. (1999). Retrieved from Database Peraturan: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/58816/keppres-no-155-tahun-1999>
- Keputusan Presiden (KEPPRES) Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional*. (2000). Retrieved from Database Peraturan: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/57856/keppres-no-44-tahun-2000>

- Kirkham, R. (2016). The ombudsman, tribunals and administrative justice section: a 2020 vision for the ombudsman sector. *Social Welfare and Family Law*, 1.
- Manullang, M. (1977). *Dasar-dasar Management*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mardiasmo. (2009). *Akuntabilitas Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Masthuri, B. (2005). *Mengenal Ombudsman Indonesia*. Pradnya Paramita.
- Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman. (2007). *Qualitative Data Analysis (terjemahan)*. Jakarta: UI Press.
- Moenir. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif , Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muchsan. (2000). *Sistem Pengawasan Terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah dan .* Yogyakarta: Liberty.
- Muhammadiyah, M. (2011). Reformasi Pelayanan Publik Sebagai Strategi Mewujudkan Good Governance. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2.
- Muindro, R. (2010). *Akuntansi Sektor Publik. Edisi Kedua*. Jakarta: Muindro Renyowijoyo.
- Nazir, M. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nugraha, A. (2021, 03 26). *Sejarah dan Tantangan Ombudsman RI*. Retrieved from Ombudsman Republik Indonesia: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-sejarah-dan-tantangan-ombudsman-ri>
- Ombudsman Republik Indonesia, O. (2023). *Visi dan Misi*. Retrieved from Ombudsman Republik Indonesia: <https://ombudsman.go.id/profiles/index/pfvm>
- ORI. (2022). *Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia 2022*. Retrieved from Ombudsman Republik Indonesia: https://ombudsman.go.id/produk/lihat/754/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20230331_151307.pdf
- ORI. (2022). *Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia 2022*. Retrieved from Ombudsman Republik Indonesia: https://ombudsman.go.id/produk/lihat/754/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20230331_151307.pdf
- ORI. (2023, Januari Senin). *Jawa Tengah Dominasi Pelayanan Publik dengan Kualitas Tertinggi*. Retrieved from Ombudsman Republik Indonesia: <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkinternal--jawa-tengah-dominasi-pelayanan--publik-dengan-kualitas-tertinggi>
- Pemkot, S. (2021). *Dinkes Pastikan Pengelolaan Limbah Medis Sudah Sesuai SOP*. Retrieved from Pemerintah Kota Semarang: https://semarangkota.go.id/index.php/p/2832/dinkes_pastikan_pengelolaan_limbah_medis_sudah_sesuai_sop#
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 18 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Limbah Medis Fasilitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Wilayah*. (2020). Retrieved

- from Database Peraturan:
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/152561/permenkes-no-18-tahun-2020>
Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Dan Kehutanan Nomor 6 Tahun 2021 tentang Tata Cara Dan Persyaratan Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya Dan Beracun. (2021). Retrieved from Database Peraturan:
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/211000/permen-lhk-no-6-tahun-2021>
Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Di Daerah. (2011). Retrieved from Database Peraturan:
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/5150/pp-no-21-tahun-2011>
- Pramono, W. (2016). Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia (Ori) Perwakilan Provinsi Riau. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 1-15.
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Ilmu Dakwah*, Vol. 17 No. 33.
- Romadhoni, B. A. (2021, September Jumat). *Limbah Medis di Semarang Mangkrak, Ombudsman Temukan Fakta Mengejutkan.* Retrieved from Suara Jawa Tengah:
<https://jateng.suara.com/read/2021/09/03/131000/limbah-medis-di-semarang-mangkrak-ombudsman-temukan-fakta-mengejutkan>
- Rudy, T. M. (2005). *Komunikasi & Hubungan Masyarakat Internasional.* Bandung: Refika Aditama.
- Ruslan, R. (2003). *Metode Penelitian Public Dan Komunikasi.* Jakarta: Raja Grafindo.
- Santosa, P. (2008). *Administrasi Publik : Teori Dan Aplikasi Good Governance.* Bandung: Refika Aditama.
- Sarwono, S. (2002). *Psikologi Sosial: Individu dan Teori-teori Psikologi.* Jakarta: Balai Pustaka.
- Semarang, P. K. (2021, Maret 10). *Capai 320 Kilogram Perhari sampah medis covid-19.* Retrieved from Pemerintah Kota Semarang:
https://semarangkota.go.id/p/2247/_capai_320_kilogram_perhari_sampah_medis_covid-19
- Setyowati, A. (2022). Penanganan Laporan Masyarakat terkait Maladministrasi pada masa Pandemi Covid 19 oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah. *Solidaritas*, 3.
- Soerjono dan Djoenaesih. (1997). *Istilah Komunikasi*. Yogyakarta: Liberty.
- Solechan. (2018). Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia. *Administrative Law & Governance Journal*, 1.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, N. S. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan.* Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sumarto, R. H. (2015). Model Kepemimpinan Dalam Reformasi Birokrasi Pemerintah. *Efisiensi Kajian Ilmu Administrasi UNY*, 1-15.
- Sumaryadi, I. (2016). *Reformasi Birokrasi Pemerintahan: Menuju Tata Kelola Pemerintahan yang Baik.* Bogor: Ghalia Indonesia.

- Syakurah, R. A., & Moudy, J. (2020). Pengetahuan terkait usaha pencegahan Coronavirus Disease (COVID-19) di Indonesia. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 333-346.
- Tirajoh, H. R. (2019). PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI SULAWESI UTARA ATAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH DAERAH. *Lex Et Societatis*, 4.
- Tri Yanti Nur Irson Sitorus & Dyah Hariani. (2019). Analisis Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Rangka Penanganan Laporan Masyarakat. *Public Policy And Management Review*, 2.
- Tri Yanti Nur Irson Sitorus & Dyah Hariani. (2019). ANALISIS KINERJA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN JAWA TENGAH DALAM RANGKA PENYELESAIAN LAPORAN MASYARAKAT. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 2.
- Undang-undang (UU) Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. (2008). Retrieved from Database Peraturan: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39708>
- Wahyudi, R., Malek, J. A., & Aziz, A. (2015). Perilaku Maladministrasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau: Faktor Penyebab dan Solusinya. *Administrasi Publik*, 12(1).
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal TAPIS*, 53-59.
- Wijayanti, S. N. (2008). EKSISTENSI DAN EFEKTIVITAS LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH (LOD) DALAM RANGKA TERCAPAINYA GOOD GOVERNANCE DI PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA. *Media Hukum*, 1.
- Wirananda, R. D. (2022). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Mendorong Partisipasi Masyarakat Untuk Pencegahan Maladministrasi Dan Pengawasan Pelayanan Publik Di Kota Semarang. *Journal of Politic and Government Studies*.
- Wiryawan, A. (2014). PELAKSANAAN PENGAWASAN OMBUDSMAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TENGAH TERHADAP APARATUR PEMERINTAH SEBAGAI PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK DI KOTA PALANGKA RAYA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH. *Kenegaraan dan Pemerintah*.
- Yahya, Y. (2006). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian*. Jakarta: Prenadamedia group.
- Zeithaml, Valerie A., A. Parasurman & Leonard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.