

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Amy Rahayu dkk. 2020. *Pelayanan Publik dan e-government*. Depok: Rajagrafindo Persada
- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negari Kajian Konsep, Teori dan Fakta dalam Upaya Menciptakan GoodGovernance*. Bandung: Pustaka Setia
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif “Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi”*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Gulo, W. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Grasindo
- Hasibuan, Malayu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Lako, Andreas. 2004. *Kepemimpinan dan Kinerja Organisasi Isu Teori dan Solusi*. Yogyakarta: Amara Book
- Lexy J. Moleong. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Lubis & Husain. 2007. *Efektivitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Pustaka BinamanPresindo
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi. kedua*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN

Masthuri, Budhi. 2005. *Mengenal Ombudsman Indonesia*. Jakarta: PT Pradnya  
Paramita

Milles dan Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia  
Press

Mulyadi, Deddy dkk. 2018. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*.  
Bandung:Alfabeta

NSW Ombudsman. 2010. *Effective Complain Handling quideline*. Sidney

Putra, Fadhilla. 2012. *New Public Governance*. Malang: UB Press

Purwanto, Agus Erwan dkk. 2016. *Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi  
Negara RI

Robbins&Judge. 2014. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat

### **SKIPSI DAN JURNAL**

Agus Pramusinto. 2013. *Building Complaint Handling Mechanisms For Effective  
Leadership. International Journal Of Administrative Science & Organization*.  
Vol. 20. No. 3

Andri Irawan. 2016. “*Manajemen Komplain dalam Pelayanan Kesehatan di rumah  
Sakit Umum Daerah Merauke*”. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*. Volume 5  
Nomor 1

Colquittetal. 2015. *Organizational Behavior*. McGraw-Hill Education. United States  
Of America

- Fonny Ratuwalangon dkk. 2017. *“Penanganan Keluhan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Minahasa Utara (Studi pada Pelayanan E-KTP)”*. Jurnal Administrasi Publik.
- Felicya dan Fachri. *Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia di Provinsi Sumatera Barat*. Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik (JMIAP). Vol. 2 No. 1 Tahun 2020
- F. Masya, Elvina, dan F. M. Simanjuntak, *“Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Divisi Humas Polri Berbasis Web”* SNATI 2012, no. 1907–5022
- Puput Mia Anjela dan Henni Muchtar. 2020. *Peran Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Sebagai Pengawas Bidang Pendidikan*. Journal Of Civic Education. Vol. 3 No. 4
- M Rafi Ariansyah dan Rahmadani Yusran. 2020. *Pelaksanaan Fungsi Penngawasan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Terhadap Pelayanan Publik*. Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik. Vol. 2 No. 4
- Mohammad Irsza Ramadhan, Budi Puspo Priyadi. 2020. *Dimensi Pelayanan Publik dalam Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi di Kota Semarang*. Jurnal Of Public Policy and Management Review. Vol. 9 No. 4 Tahun 2020
- Moshew, Davidow. 2003. *Organizational Responses to Costumers Complains: What Works and What Doesn't*
- Ramdhana dkk. 2013. *“Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)”*. Jurnal Administrasi Publik. Volume 1 Nomor 6

Risma Niswaty dkk. 2014. *“Manajemen Keluhan Pelanggan (Complain Management) pada Pemberian Layanan Publik di Kota Makassar”*

Siti Widharetno Mursalim. 2018. *“Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung”*. Jurnal Ilmu Administrasi. Volume 15 Nomor 1

## **DOKUMEN**

Badan Pusat Statistika Provinsi Sumatera Barat

Laporan Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Tahun 2019

Laporan Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Tahun 2020

Progresif dan Partisipatif, Pendekatan Baru dalam Penanganan Laporan di Ombudsman RI

## **UNDANG-UNDANG**

Keputusan Ketua Ombudsman RI Nomor 244 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Tata Laksana Pemberian Konsultasi, Penerimaan dan Verifikasi Laporan di Lingkungan Ombudsman RI

Peraturan daerah pemerintah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaran Pelayanan Publik

Surat Edaran Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Kewenangan Ombudsman RI dalam Menyelesaikan Laporan Masyarakat

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman

## INTERNET

<https://ombudsman.go.id/> diakses pada 18 Desember 2021 pukul 19.30 WIB

<https://ombudsman.jogjaprov.go.id/peran-ombudsman-republik-indonesia/> diakses

pada 21 Desember 2021 pukul 13.45 WIB

<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--ombudsman-sumbar-terima-234-laporan-pengaduan-selama-2021> diakses pada 22 Februari 2022 pukul 16.27 WIB

<https://sumbar.kemenag.go.id/v2/tentang-sumatera-barat>

<https://www.sumbarprov.go.id/home/pages/1-visi-dan-misi.html>

<https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--ombudsman-sumatera-barat-perkuat-partisipasi-jejaring-dalam-pengawasan-pelayanan-publik> diakses pada 27 Februari 2022 pukul 20.20 WIB

