

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ahmad. 2020. *Manajemen Strategis*. Makassar: Nas Media Pustaka.
- Anggito, Albi., dan Johan Setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- MAMIK. 2015. *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Novianto, Eddy. 2019. *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Pasalong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Salusu, J. 2006. *Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik Dan Organisasi Non Profit*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Siagian, Sondang P. 2016. *Manajemen Strategik*. Jakarta: BUMI AKSARA.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yunus, Eddy. 2016. *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.

Peraturan

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Publik

Jurnal dan Skripsi

Atika, N., Ratna, R., & Huda, Z. (2019). Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bangka Belitung Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Bangka Belitung. *Scripta: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(1), 40-55.

Malawat, S., & Fakhsiannoor. (2020). Analisis Strategi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Di Kota Banjarmasin. *As Siyasa*, 5(2), 73-79.

Methariani, I. (2017). Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur Untuk Menumbuhkan Kesadaran Partisipasi Masyarakat Dalam Mengawasi Penyelenggara Pelayanan Publik. *Kajian Moral dan Kewarganegaraan*, 5(02).

Website atau Internet

BiNews. 2021. *Kawal Pelayanan Dimasa Pandemi, Ombudsman Sumbar Terima Ratusan Dugaan Maladministrasi*, <https://www.binews.id/berita/3628/kawal-pelayanan-publik-dimasa-pandemiombudsman-sumbar-terima-ratusan-laporan-dugaan-maladministrasi.html>, diakses pada tanggal 28 Februari 2023.

Chandra, Riki. 2020. *Ombudsman Sumbar Buka Posko Pengaduan PPDB 2020*, <https://www.tagar.id/ombudsman-sumbar-buka-posko-pengaduan-ppdb-2020>, diakses pada tanggal 22 Juni 2023.

Wahyudi, Ikhwan. 2020. *Ombudsman Sumbar Membuka Layanan Video Call Terima Pengaduan Masyarakat, Ini Nomor Kontaknya*, <https://sumbar.antaranews.com/berita/345090/ombudsman-sumbar-buka-layanan-video-call-terima-pengaduan-masyarakat-ini-nomor-kontaknya>, diakses pada tanggal 28 Februari 2023