

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Azhar, Karol Teovani Lodan. 2020. Peran Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Dialektika Publik*. 2621-2218.
- Anjela Mia Anjela, Henni Muchtar. 2019. Peran Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat Sebagai Pengawas Bidang Pendidikan (Studi Kasus Maladministrasi Pelayanan Pendidikan di Kota Padang Tahun 2019). *Journal of Civic Education*. 440-449.
- Bisman, Muchlis Hamdi, Aries Jaenuri, Kusworo. 2019. Pengaruh Partisipasi Masyarakat dan Kinerja Pengelola Terhadap Kualitas Pelayanan Penyediaan Sarana Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat di Kabupaten Rokan Hulu. *Jurnal Papatung*. 1-18.
- BPK RI. 2017. Permenpan Nomor 14 Tahun 2017. file:///C:/Users/lenovo/Downloads/PERMENPAN%20NOMOR%2014%20Tahun%202017.pdf Diakses pada 12 Maret 2024, pukul 16.13 WIB.
- Covesia. 2022. Ombudsman Sumbar: Pelaporan Masyarakat Meningkat pada 2022 Dibandingkan Tahun Lalu. <https://Ombudsman.go.id/artikel/r/pwkmedia--Ombudsman-sumbar-pelaporan-masyarakat-meningkat-pada-2022-dibandingkan-tahun-lalu>
- Creswell, John W. 2015. *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Dewi Riska Chyntia dan Suparno. 2022. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*. 78-90.
- Dodik Setyo. 2023. Sumbar Urutan 3 Tertinggi di Indonesia dalam Rekap Laporan Maladministrasi. Berita. <https://rri.co.id/index.php/nasional/293100/sumbar-urutan-3-tertinggi-di-indonesia-dalam-rekap-laporan-maladministrasi>. Diakses pada 30 April 2024 pukul 13.48 WIB.
- Fachri, Nur. 2018. Peran Ombudsman Republik Indonesia Sebagai State Auxiliary Organ Dalam Mengawasi Pelayanan Publik Terhadap Maladministrasi. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah: Jakarta (Unpublished)
- Fahreza, Joni. 2022. Peranan Partisipasi Masyarakat Dalam Mewujudkan Good Governance Pada Pemerintahan Lokal Di Desa Tanjung Gedang Kecamatan Pameng Kabupaten Merangin Jambi. *Skripsi*. Jambi: Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin.
- Fiantika, Feny Rita, dkk. 2022. Metodologi Penelitian Kualitatif. Padang : PT Global Eksekutif Teknologi.

- Habibillah Fobi, Lince Magriasti.2022. Efektivitas Peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*. 3835-3844.
- Hamdani, Rizkiana Sidqiyatul. 2020. “Proyek Lintas Bats Administrasi: Analisis Partisipasi Publik dalam Perencanaan Ibu KotaNegara Republik Indonesia”. *Journal of Regional and Rural Development Planning*. 43-62.
- Harianhaluan.2023. Maladministrasi di Sumbar Kian Subur, Ombudsman Terima 234 Pengaduan Sepanjang 2021.*Berita*. <https://harianhaluan.id/sumatera-barat/hh-1051/maladministrasi-di-sumbar-kian-subur-ombudsman-terima-234-pengaduan-sepanjang-2021/>. Diakses pada 01 Desember 2023, pukul 21.10 WIB.
- HUMAS MENPANRB. 2013. Pengaduan, Tanda Peduli Masyarakat pada Pelayanan Publik. *Berita*. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/pengaduan-tanda-peduli-masyarakat-pada-pelayanan-publik>. Diakses pada 26 OKtober 2023, pukul 16.22 WIB.
- Hutagalung, Simon Sumanjoyo. *Buku Ajar Partisipasi Dan Pemberdayaan Di Sektor Publik*. CV. Literasi Nusantara Abadi : Malang (2022) : 12.
- Irianto, Jusuf. Korupsi Kominfo Mengganggu Pelayanan Publik. *Berita*. <https://www.republika.id/posts/41403/korupsi-kominfo-mengganggu-pelayanan-publik>. Diakses pada 21 Oktober 2023, pukul 15.13 WIB.
- Izzati, Nabila Firstia.2020. Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia. *SASI*. 176-187.
- Ivanyna, Maksym Ivanyna dan Anwar Shah. “Citizen-centric Governance Indicators : Measuring And Monitoring Governance By Listening To The People”. *CESifo Forum*. 59-71.
- Joni Fahreza. 2022. Peranan Partisipasi Masyarakat Dalam Mewujudkan Good Governance Pada Pemerintahan Lokal Di Desa Tanjung Gedang Kecamatan Pameng Kabupaten Merangin Jambi. *Skripsi*. Jambi: Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin.
- Jabar, Cipi Safruddin Abd. Konsep Human Instrument. Universitas Negeri Yogyakarta : staffnew.uny.ac.id.
- JDIHN. 2019. Salinan PO Nomor 43 Tahun 2020 tentang OTK pada Keasistenan ORI, <https://jdihn.go.id/files/662/Salinan%20PO%20No%2043%20Tahun%202020%20ttg%20OTK%20pada%20Keasistenan%20ORI.pdf>. Dikutip dari jdihn.go.id, tanggal 22 Februari 2024, pukul 17.19 WIB.
- Kusumastuti, Adhi dan Ahmad Mustamil Khoiron. 2019. Metode Penelitian Kualitatif. Semarang:Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP)

- Kusuma Doddie Arya, Fonny Andikia. 2021. Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Di Kota Padang. *Journal of Social and Economics Research*, 21-29.
- Kompas tv riau. 2022. Wako Hendri Septa Terima Penghargaan Predikat Kepatuhan Standar Pelayanan Publik dari Ombudsman RI. *Berita*. Diakses pada 11 April 2023, pukul 16.47.
- Mariani. 2022. Mengenal Lebih Dekat Keasistenan PVL Babel. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--mengenal-lebih-dekat-keasistenan-pvl-babel> Dikutip dari ombudsman.go.id, tanggal 22 Februari 2024 pukul 17.13 WIB.
- Maulidah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik*. CV. Indra Prahasta: Bandung, hal. 37
- Mathew and Anwar Shah. Common Governance and Administrative Weakness in Developing Countries. https://www.researchgate.net/publication/290483889_Citizen-Centered_Governance_A_New_Approach_to_Public_Sector_Reform. Diakses pada 28 Oktober 2023, pukul 07.07 WIB
- Murdiyanto, Eko. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Yogyakarta Press.
- Nurjannah, Rahmat Saleh. 2019. Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Aceh Dalam Menjaga Mutu Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah*. Vol.4(1).
- Ombudsman.go.id. Tugas dan Fungsi Ombudsman. Diakses pada 20 Juni 2023, <https://Ombudsman.go.id/profiles/index/pfft>
- Ombudsman Republik Indonesia. 2020. Ombudsman Sumbar Terima Pengaduan OntheSpot. *Artikel*. <https://www.ombudsman.go.id/Perwakilan/news/r/pwk--ombudsman-sumbar-terima-pelayanan-pengaduan-on-the-spot>. Diakses pada 27 Oktober 2023 pukul 16.59 WIB.
- Ombudsman Republik Indonesia. Sekilas Ombudsman. Diakses pada 20 Januari 2024, pukul 00.14 <https://ombudsman.go.id/profiles/index/pfft>
- Putri, Felicya Astwilanda, M. Fachri Adnan. 2020. Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Di Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik*. 33-41.
- Putri, Nafisa. 2020. Analisis Citizen-Centered Governance dalam Pelayanan E-Samsat Provinsi Jawa Barat pada Masa Tanggap Darurat Covid-19. *Skripsi*. Universitas Katolik Parahyangan: Jawa Barat. (Unpublished).
- Permatasari, Iman Amanda. 2020. Kajian Penerapan Prinsip Good Governance Pemerintah Kabupaten Lebak. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*, 33-48.

- Pratama, Hidayat. 2021. Desain Partisipasi Masyarakat Dalam Pengawasan Pelayanan Publik. *Artikel*. <https://www.Ombudsman.go.id/Perwakilan/news/r/pwkinternal--desain-partisipasi-masyarakat-dalam-pengawasan-pelayanan-publik>. Diakses pada 25 September 2023 pukul 22.15.
- Rachman, Arrijal. 2023. Ampun! Nih 10 Maladministrasi Terbanyak PNS di 2022. *Berita*. www.cnbcindonesia.com/news/20230412165434-4-429391/ampun-nih-10-maladministrasi-terbanyak-pns-di-2022. Diakses pada 21 Oktober 2023, pukul 13.03 WIB.
- Ramadhan, Muhammad. 2021. *Metode Penelitian*. Surabaya: Cipta Media Nusantara. books.google.com
- Salim dan Syahrudin. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Citapustaka Media, hal. 41.
- Sari, Putri Ananda, Abdul Kadir & Beby Mashito Batu Bara. 2019. Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan The Role of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative of North Sumatra in the Supervision of Population and Civil Registry Services in Medan City. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*. 1-12.
- Sari, Putri Ananda. 2018. "Peranan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Sumatera Utara Dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan". *Skripsi*. Universitas Medan Area : Sumatera Utara (Unpublished)
- Sulistyowati dan Dwi Anggraeni Septianingtiyas. 2020. Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Periode Tahun 2016-2021 Sebagai Pengawasan Pelayanan Publik. *Journal of Politic and Government Studies*. 1-12.
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Semiawan, Conny R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia. books.google.com
- Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia. jdih.setkab.go.id <https://jdih.setkab.go.id/PUUdoc/16483/UU0372008.pdf>. Diakses pada 16 Februari tahun 2024, pukul 18.47 WIB.
- Septianingtiyas, Dwi Anggraeni and Harsasto, Priyatno and SULISTYOWATI. 2020. Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Periode Tahun 2016 - 2021 sebagai Pengawasan Pelayanan Publik. *Skripsi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Diponegoro.
- Soekanto Soerjono. 2000. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

- Slamet, Margono 2003. Membentuk Pola Perilaku Manusia Pembangunan. Bogor:IPB Press, hal.9-10.
- Syahrum dan Syahrum. 2012. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : Citapustaka Media.
- Tariyah.2022. Memahami Hak dan Kewajiban Masyarakat dalam Pelayanan Publik. Diakses pada 10 April 2023, Pukul 20.00. <https://Ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--memahami-hak-dan-kewajiban-masyarakat-dalam-pelayanan-publik>
- Tawai, Adrian dan Muh. Yusuf. 2017. Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan. Kendari : Literacy Institute.
- Wahyudi, Ikhwan Wahyudi. 2022. Satu dekade Ombudsman wujudkan pelayanan publik prima di Sumba. Diakses pada 20 Januari 2024, pukul 00.18. <https://sumbar.antaranews.com/berita/533017/satu-dekade-ombudsman-wujudkan-pelayanan-publik-prima-di-sumbar>
- Wahyuni, Reza Tri, Shinta Amelia dan Tukiman. 2020. Peran Ombudsman RI dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Sosial Ekonomi dan Politik*.1-12.
- Wibawa, Kadek Cahya Susila. 2019. Pengawasan Partisipatif untuk Mewujudkan Good Governance dalam Penyelenggaraan Pemilihan Umum Serentak di Indonesia. *Administrative Law & Governance Journal*. 615-627
- Widanti, Ni Putu Tirka. 2022. Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*. 73-85.
- Wirananda, Rifqi Diagesta, Achmad Taufiq, dan Rina Martini. 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*. 1-12.