

DAFTAR PUSTAKA

- Airlangga Executive Education Center. (n.d.). *Manajemen strategis dalam rencana jangka panjang perusahaan (RJPP)*. Diakses 13 Juni 2025, dari <https://www.aeec.unair.ac.id/manajemen-strategis-dalam-rencana-jangka-panjang-perusahaan-rjpp/>
- Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata kelola pemerintahan desa terhadap peningkatan pelayanan publik di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602–614.
- Anindita, L. (2024). *Peran Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat dalam meningkatkan partisipasi masyarakat untuk mengawasi pelayanan publik* (Skripsi, Universitas Andalas).
- Anshori, M. W. (2025). Negara, kelembagaan, dan politik penanggulangan illegal logging: Studi kasus UPT KPH Bagansiapiapi di Provinsi Riau. *Edu Sociata: Jurnal Pendidikan Sosiologi*, 8(1), 355–364.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Asmawati, D. P. T. (2015). *Kedudukan Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta pasca Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah* (Tesis, Universitas Islam Indonesia).
- Bachtiar, B., Tahir, R., & Lira, J. (2022). Interkoneksi resources, organization, dan norm dalam kelembagaan agribisnis usahatani cabai Kelurahan Barombong Kecamatan Tamalate Kota Makassar. *Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian*, 18(3), 247–257.
- Bahar, T. (2011). *Teori dalam penelitian kualitatif*. Diakses November 2012, dari <http://tatikbahar.blogspot.com/2011/01/teori-dalam-penelitian-kualitatif.html>
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep pelayanan publik di Indonesia (analisis literasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia). *Dedikasi: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105–122.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Elan Silvia Sari. (2024, 5 Januari). *Selama 2023, Ombudsman Sumbar menerima 329 pengaduan masyarakat*. RRI. <https://www.rri.co.id/daerah/507927/selama-2023-ombudsman-sumbar-menerima-329-pengaduan-masyarakat>
- Fedyani, A. (2005). *Antropologi kontemporer: Suatu pengantar kritis mengenai paradigma*.

- Hakim, L., Agung, M., Darmawan, C., & Anggraeni, L. (2022). Diskursus kebijakan kepemudaan dalam perspektif behavioralisme dan neo-institusionalisme. *Journal of Education and Development*, 10(3), 684–693.
- Hakim, S. (2025). Pengembangan kapasitas dalam mendukung ketahanan organisasi sektor publik. *Social Science Research Journal*, 2(1), 24–33.
- Hapsari, F., & Surya, S. D. (2018). Efektivitas kelembagaan sosial masyarakat dalam pemberdayaan wanita dan keluarga. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 4(3), 266–276.
- Hapsoh, S. (2024). *Ombudsman RI Perwakilan Sumbar terima 539 laporan sepanjang 2024*. Antara Sumbar. <https://sumbar.antaranews.com/berita/648390>
- Hasibuan, F. H., Siagian, K. F., & Zein, A. W. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dan implikasinya terhadap pembangunan ekonomi. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(12).
- Heruyanto, I. D. (n.d.). *Mengenal maladministrasi*. Ombudsman Republik Indonesia. Diakses 12 Juni 2025, dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-maladministrasi>
- Kusuma, D. A., & Andikia, F. (2021). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dalam pencegahan maladministrasi pelayanan publik di Kota Padang. *Journal of Social and Economics Research*, 3(1), 21–29.
- Mappasere, S. A., & Suyuti, N. (2019). Pengertian penelitian pendekatan kualitatif. *Metode Penelitian Sosial*, 33, 1–10.
- March, J. G., & Olsen, J. P. (1983). The new institutionalism: Organizational factors in political life. *American Political Science Review*, 78(3), 734–749.
- Mariani. (n.d.). *Mengenal lebih dekat keasistenan PVL Babel*. Ombudsman Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--mengenal-lebih-dekat-keasistenan-pvl-babel>
- Maulana, M. (2024). Fokus pengawasan Ombudsman RI: Evaluasi maladministrasi dalam pelayanan publik di Jakarta Raya. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Komunikasi*, 10(2), 82–88.
- McGinnis, M. D. (2020). *An introduction to IAD and the language of the Ostrom Workshop: A simple guide to a complex framework*. Indiana University Bloomington.
- Musyteri. (2025). Penerapan teori institusional dalam organisasi sektor publik di Indonesia. *Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 20(8), 21–30.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2025, 14 Februari). *Ombudsman sampaikan catatan layanan publik pada Gubernur Sumbar*.

<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--ombudsman-sampaikan-catatan-layanan-publik-pada-gubernur-sumbar>

- Ostrom, E. (2005). *Understanding institutional diversity*. Princeton University Press.
- Pambudi, A. S. (2023). Permasalahan pelayanan publik dan peran Ombudsman perwakilan dalam pendampingan aparatur sipil negara. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 13(2), 128–141.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Pramitha, D. (2017). Urgensi perumusan visi, misi dan nilai-nilai pada lembaga pendidikan Islam. *Tarbawi: Jurnal Studi Pendidikan Islami*, 1(1), 45–52.
- Putra, H. E., Marzaman, A. P., Suba, A., & Pustaka, D. (2025). *Ombudsman dan pelayanan publik di Asia*. Detak Pustaka.
- Putri, C. P. (2020). Peranan dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia dalam efektivitas penegakan hukum. *Sol Justicia*, 3(2), 142–153.
- Putri, G. A. M., Maharani, S. P., & Nisrina, G. (2022). Literature review pengorganisasian: SDM, tujuan organisasi, dan struktur organisasi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3), 286–299.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan publik*.
- Rahmadhan, A. G., Muhamadani, R., & Syafril, R. (2024). Upaya Ombudsman Padang dalam mengimplementasikan pelayanan publik yang bebas dari maladministrasi. *Holistik Analisis Nexus*, 1(6), 142–145.
- Rahmat, M. F. (2013). *Pelaksanaan pelayanan publik di bidang izin tempat usaha di Kota Kendari menurut Perda No. 3 Tahun 2008* (Disertasi, Universitas Islam Indonesia).
- Ri, B. A. K. N. D. (2022). Visi, misi, dan nilai-nilai organisasi. *Perilaku dan Budaya Organisasi*, 9.
- Riawan, T., Poti, J., & Setiawan, R. (2024). Strategi Dinas Sosial dalam penanganan anak jalanan di Kota Tanjungpinang. *WISSEN: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 2(1), 1–10.
- Rinta, A. S., Febriana, D., & Wulandari, R. (2022). Strategi pengelolaan pemasaran pendidikan anak usia dini. *Jurnal Multidisipliner Bharasumba*, 1(2), 198–205.
- Rizkiyah, R., Istikomah, I., & Nurdyansyah, N. (2020). Strategies to build a branding school. *Proceedings of the ICECRS*, 7.

- Salusu, J. (2015). *Pengambilan keputusan stratejik untuk organisasi publik dan organisasi nonprofit*. Grasindo.
- Saputra, A., & Rulandari, N. (2020). Analisis strategi peningkatan penerimaan pajak hiburan pada Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta tahun 2019. *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI)*, 2(1), 12–21.
- Saryono, & Anggraeni. (2010). *Metodologi penelitian kualitatif dalam bidang kesehatan*. Nuha Medika.
- Setyowati, A. (2022). Penanganan laporan masyarakat terkait maladministrasi pada masa pandemi Covid-19 oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. *Jurnal Solidaritas FISIP UNISRI*, 2, 1–16.
- Simanjuntak, J. A. I. S., & Rangkuti, Z. A. (2024). Strategi program pendampingan pada korban KDRT. *Jurnal Kolaborasi Resolusi Konflik*, 6(2), 80–89.
- Siti Hapsoh. (2024, 19 Desember). *Ombudsman RI Perwakilan Sumbar terima 539 laporan sepanjang 2024*. Antara Sumbar. <https://sumbar.antaranews.com/berita/648390>
- Sugiarto, L., Hidayat, A., Muhammad, R., & Ananta, B. R. (2024). Analisis efektivitas kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. *JATISWARA*, 39(1), 95–109.
- Sugiyono. (2002). Kelembagaan lingkungan hidup di Indonesia. *Kelembagaan Lingkungan Hidup di Indonesia*, 1–16.
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Swastika, D., Susanto, S. N., & Juliani, H. (2022). Peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah. *Administrative Law and Governance Journal*, 5(1), 21–38.