

DAFTAR PUSTAKA

- Bovens, M. (2007). Analysing and assessing accountability: A conceptual framework 1. *European law journal*, 13(4), 447–468.
- Carter, N. (2014). The use of triangulation in qualitative research. *Number 5/September 2014*, 41(5), 545–547.
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Ugm Press.
- Fox, J. (2007). The uncertain relationship between transparency and accountability. *Development in Practice*, 17(4–5), 663–671.
<https://doi.org/10.1080/09614520701469955>
- Frederickson, H. G. (1997). *The spirit of public administration* (Vol. 80). Jossey-Bass Publishers San Francisco.
- Herizal, H., Mukhrijal, M., & Wance, M. (2020). Pendekatan akuntabilitas pelayanan publik dalam mengikuti perubahan paradigma baru administrasi publik. *Journal of Governance and Social Policy*, 1(1), 24–34.
- Imbaruddin, A., & Saeni, A. A. (2021). The role of ombudsman in improving accountability of government public services. *2nd International Conference on Administration Science 2020 (ICAS 2020)*, 195–197.
- Izzati, N. F. (2020). Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik di Indonesia. *Sasi*, 26(2), 176–187.
- Jabbara, J. G., & Dwivedi, O. P. (1988). *Public service accountability: A comparative perspective*.

- Kettl, D. F. (1988). Performance and Accountability: The Challenge of Government by Proxy for Public Administration. *The American Review of Public Administration*, 18(1), 9–28.
<https://doi.org/10.1177/027507408801800102>
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public service*. Russell sage foundation.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. sage.
- 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.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods : integrating theory and practice* (4 ed.). Sage.
- Rahmaini, M., & Siahaan, A. Y. S. (2022). Akuntabilitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Pelayanan Publik. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 9(2), 451–456.
- Schedler, A. (1999). Conceptualizing Accountability. Dalam A. Schedler, L. Diamond, & M. F. Plattner (Ed.), *The Self-Restraining State: Power and Accountability in New Democracies*. Lynne Rienner Publishers.
- Solechan, S. (2018). Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia. *Administrative Law and Governance Journal*, 1(1), 67–89.

- Sugiarto, L., Hidayat, A., Muhammad, R., & Ananta, B. R. (2024). Analisis Efektivitas Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jateng dalam Penanganan Dugaan Maladministrasi PPDB 2023. *JATISWARA*, 39(1), 95–109.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.
- Sugiyono, S. (2007). Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D. *Bandung Alf*.
- Wicaksono, K. W., & Rahmawati, R. (2023). ANALISA DESKRIPTIF PENANGANAN PENGADUAN OLEH OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI JAWA BARAT. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 10(1), 126–138.
- Yang, K. (2011). The sisyphean fate of government-wide performance accountability reforms. *Public Performance and Management Review*, 35(1), 149–176. <https://doi.org/10.2753/PMR1530-9576350108>
- Yunita, A., & Christianingrum, C. (2019). Evaluasi Akuntabilitas Dan Efektivitas Pengelolaan Dana Desa Di Kabupaten Bangka Dan Kabupaten Belitung: Suatu Kajian Komprehensif. *Tirtayasa Ekonomika*, 14(1), 66–77.
- Yuswarni, Y., Soedja, D., Balqis, S., & Arizal, A. (2024). Ombudsman Dalam Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 12(1), 160–173.