

DAFTAR PUSTAKA

- Asnawi, M. A. (2019). *Kinerja Karyawan Perseroan Terbatas: Studi Kasus Atas Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Karakteristik Pekerjaan* (1st ed.). ATHRA SAMUDRA.
- Barat, O. P. (2019). *Penilaian Kepatuhan Standar Layanan Publik Kabupaten Manokwari Tahun 2019, Masuk Zona Apa?* Ombudsman.Go.Id. <https://www.ombudsman.go.id/pengumuman/r/artikel--penilaian-kepatuhan-standar-layanan-publik-kabupaten-manokwari-tahun-2019-masuk-zona-apa>
- Dewi, S., Hafrida, L., & Sopyan. (2021). Kinerja Pegawai Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai (KPPBC) Tipe Madya Bapean B Dumai. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pajak*, 1(2), 14–18.
- Ezzah Nahrisah, S. I. (2019). Dimensi Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam Kinerja Organisasi. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 3(3). <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v10i1.3965>
- Fachreza, Musnadi, S., & Majid, M. S. A. (2018). Pengaruh Motivasi kerja, lingkungan kerja, dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan dan dampaknya pada kinerja Bank Aceh Syariah di Kota Banda Aceh. *Jurnal Magister Manajemen*, 2(1), 115–122. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&ved=2ahUKEwibpYLHvvfoAhVIfSsKHVs0CKQQFjAEegQIBRAB&url=http%3A%2F%2Fwww.jurnal.unsyiah.ac.id%2FJMM%2Farticle%2Fdownload%2F10326%2F8110&usg=AOvVaw2aPZ08rzu2fkSG1q71JsmZ>
- Firdaus, I. (2020). Pengelolaan Pengaduan Pelyanan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin. *Jurnal Reformasi*, 10(3). <https://doi.org/10.33366/rfr.v>
- Haryono, S. (2018). *Manajemen Kinerja SDM Teori & Aplikasi* (I). Luxima Metro Media.
- Indrasari, M. (2017). *Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Tinjauan dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreativitas Individu, dan Karakteristik Pekerjaan* (1st ed.). Indomedia Pustaka.
- JS, K. (2017). *Seluru Kecamatan-Kelurahan Jaksel Buka Pelayanan Pengaduan Masyarakat*. Selatan.Jakarta.Go.Id. <https://selatan.jakarta.go.id/news/2017/10/seluruh-kecamatan-kelurahan-jaksel-buka-pelayanan-pengaduan-masyarakat>
- Julaeha, S., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat Dalam Penanganan Dugaan

Maladministrasi Di Jawa Barat Tahun 2017-2018. (*JANE*) *Jurnal Administrasi Negara*, 13(1).

Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002.

Keputusan Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Timur Nomor 002/15 Tahun 2020 Tentang Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur.

Krisnaldy, K., Pasaribu, V. L. D., & Senen, S. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap Motivasi Pegawai Serta Dampaknya Terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal Semarak*, 2(2), 164–179. <https://doi.org/10.32493/smk.v2i2.2936>

Kurnia, D. (2021). *Ombudsman Jatim: Enam Aduan CPNS Terbukti Malaadministrasi*. Republika.Co.Id. <https://www.republika.co.id/berita/r0hzj5436/ombudsman-jatim-enam-aduan-cpns-terbukti-malaadministrasi>

Kusnandar, V. B. (2021). *Jawa Timur Miliki Kabupaten/Kota Terbanyak Nasional*. Databoks.Katadata.Co.Id. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/11/22/jawa-timur-miliki-kabupatenkota-terbanyak-nasional>

Milles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook* (3rd ed.). UI Press.

Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 1–17. <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.128>

Nurjannah, & Saleh, R. (2019). Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Aceh dalam Menjaga Mutu Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP UNSYIAH*, 4(1), 1–15.

Pasal 35 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik.

Pasolong, H. (2012). *Metode Penelitian Administrasi Publik* (1st ed.). ALFABETA.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah.

Putri, K. (2017). Efektivitas Kinerja Ombudsman Dalam Menangani Pengaduan Pelayanan (Kasus Maladministrasi Di Kota Pekanbaru). *Jom Fisip*, 4(1), 1–15.

- Sinen, K. (2021). Kinerja Ombudsman di Maluku Utara. *Jurnal Ilmu Pemerintahan UNIMUDA*, 1(1).
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (27th ed.). Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja* (5th ed.). Rajawali Pres.
- Yusuf, A. M. (2014). *METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif, & Penelitian Gabungan* (1st ed.). Prenadamedia Group.
- Yusuf, M. H. (2017). Pengembangan Budaya Organisasi Dalam Lembaga Pendidikan. *Tarbawi : Jurnal Pendidikan Islam*, 14(1), 81–96.

