

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, M. F. (2020). Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia di Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal MIAP Vol.2 No.1*.
- Ahdhan, R. D. (2014). Implementasi Undang-Undang No,25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser. *Jurnal Fisipol Vol.2 No.2*.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Donni. Juni Priansa. Garnida, A. (2013). *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien dan Profesional*. Bandung: Alfabeta.
- Glorista, A. (2016). Mekanisme Penanganan Maladministrasi Oleh Ombudsman Republik Indonesia. *JOM Vol.1 No.1*
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lestari, T. (2017). Peran dan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Vol.2 No.2*.
- M.Steers, R. (2005). *Efektivitas Organisasi, (Terjemahan)*. Jakarta: Erlangga.
- Mardawani. (2020). *Praktis Penelitian Kualitatif: Teori Dasar dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif* . Sleman: Deepublish.
- Moleong, L. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhktar. (2013). *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif* . Jakarta: GP Press. Mulyadi, D. (2016). *Administrasi Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta. Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Putri, K. (2017). Efektivitas Kinerja Ombudsman Dalam Menangani Pengaduan Pelayanan (Kasus Maladministrasi Di Kota Pekanbaru). *JOM Fisip Vol.4 No.1* .
- Rahayu, L. R. (2018). Penerapan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Undang- Undang No.37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia . *Thesis Universitas 17 Agustus 1945* .

Savitri, Z. (2019). Optimalisasi Peran Ombudsman Aceh Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi Kepegawaian Pada Dinas Pendidikan Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah Vol 4, No. 2*.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Syafiie, I. K. (2013). *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Bungin, B. (2017). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya (II)*. Kencana Prenada Media Group.