

DAFTAR PUSTAKA

Tentang pelayanan Publik, 19 19 (2009).

Adiguna, R. C., Wijaya, K. A. S., & Wismayanti, K. W. D. (2024). Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Provinsi Bali dalam kualitas pelayanan publik dari sudut pandang ketepatan waktu dan kecermatan pelayanan. *Ethics and Law Journal: Business and Notary (ELJBN)*, 2(1).

Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Pustaka Pelajar.

Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.

Dwiyanto, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.

Dwiyanto, A. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.

Fitri, M. R., & Al, E. (2016). Pelayanan Publik. In *Jakarta: Nimas Ultima*.
https://www.academia.edu/download/37946841/20_artikel17.pdf

Hadiwijoyo, S. S., & Anisa, F. (2021). *Pelayanan Publik*. UB Press.

Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.

Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. RajaGrafindo Persada.

Husaini, M., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., & Administrasi, I. (n.d.). *KUALITAS PELAYANAN PENYEDIAAN AIR MINUM PADA PT . AIR MINUM TABALONG BERSINAR (PERSERODA)*. 437–443.

- Hutomo, A. (2020). Kualitas pelayanan publik dalam perspektif administrasi publik. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Indonesia, O. R. (2019). *Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia*.
- Indonesia, O. R. (2020). *Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 tentang Prosedur Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan*.
- Indonesia, O. R. (2024). *PKO Ombudsman RI Nomor 4 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Pemeriksaan Laporan*.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Perbankan*. RajaGrafindo Persada.
- Latifah, M. (2021). Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam menangani keluhan masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2).
- Lembaran, T., Republik, N., Lembaran, T., & Republik, N. (2024). *OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA*.
- Mawaddah, S., Fakhriannor, & Malawat, S. H. (2025). Responsivitas Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan dalam menangani laporan maladministrasi. *Jurnal Anterior*, 24(2).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications, Inc.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis*. Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Najih. (2025). *Laporan Tahunan Ombudsman RI 2024: Meningkatkan Pengawasan*

- Pelayanan Publik*. <https://www.beritategas.com/read-48861-laporan-tahunan-ombudsman-ri-2024-meningkatkan-pengawasan-pelayanan-publik/>
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Cakra Books.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Media Sahabat Cendekia.
- Ombudsman, R. (2025a). *Ombudsman Jatim Tangani 591 Aduan Pelayanan Publik selama 2024*. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--ombudsman-jatim-tangani-591-aduan-pelayanan-publik-selama-2024>
- Ombudsman, R. (2025b). *Ombudsman RI: Pemkot Probolinggo Terbukti Maladministrasi Penundaan Berlarut*. https://ombudsman.go.id/artikel/r/ombudsman-ri-pemkot-probolinggo-terbukti-maladministrasi--penundaan-berlarut?utm_source=chatgpt.com
- Ombudsman, R. (2025c). *Sepanjang 2023, Ombudsman Selesaikan Laporan Masyarakat Tahap Resolusi dan Monitoring dengan Pencapaian Target 105,56%*. https://ombudsman.go.id/artikel/r/sepanjang-2023-ombudsman-selesaikan-laporan-masyarakat-tahap-resolusi-dan-monitoring-dengan-pencapaian-target-10556?utm_source=chatgpt.com
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Revisi, E. (n.d.). (*edisi revisi*).
- Sedarmayanti. (2017). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Refika Aditama.
- Sheren, A. O., & Ridwan, M. (2024). Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam penanganan laporan

- masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 20(1).
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Sistem, P., Desa, I., & Sebagai, S. I. D. (2024). (*Studi Kantor Desa Gapura Tengah Kecamatan Gapura Kabupaten Sumenep*) *IMPLEMENTATION OF VILLAGE INFORMATION SYSTEM (SID) AS AN EFFORT TO INCREASING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES (Study of Gapura Tengah Village Office , Gapura District , Sumenep Regency)*. 1.
- Suaramerdeka. (2025). *Ombudsman Jatim Terima 574 Aduan Masyarakat selama 2024, Turun dari 2022 dan 2023*. <https://surabaya.suaramerdeka.com/jawa-timur/106114162334/ombudsman-jatim-terima-574-aduan-masyarakat-selama-2024-turun-dari-2022-dan-2023?page=2>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen Publik*. Grasindo.
- Timur, O. R. I. P. J. (2025). *Laporan Tahunan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur Tahun 2024*.
- Titania, A., & Nursadi, H. (2023). Evaluasi indeks pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Negara*.
- Titania, M. Y., & Nursadi, H. (2023). *Kualitas Dan Kepatuhan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pada tahun 2021 , jumlah*. 7(1), 281–293. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.4160/http>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik, (2009).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman
Republik Indonesia, (2008).

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality
Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.