

DAFTAR PUSTAKA

- Adikara, B. (2022). *Ombudsman Jatim Mulai Sosialisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jawapos.Com. <https://www.jawapos.com/surabaya-raya/01401166/ombudsman-jatim-mulai-sosialisasi-penyelenggaraan-pelayanan-publik>
- Alifianti, A., Ansari, M. I., & Parawu, H. E. (2022). Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Menyelesaikan Laporan Pengaduan Masyarakat di Kota Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 3(1), 273–286. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Azfirmawarman, D., & Frinaldi, A. (2024). Inovasi Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Dan Pelayanan Publik. *JIANA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 22(1), 89–100. <http://dx.doi.org/10.46730/jiana.v20i2>
- BPK Perwakilan Provinsi Jawa Timur. (2015). *BPK Perwakilan dengan Jumlah Entitas Terbanyak dan Tersedikit*. <https://jatim.bpk.go.id/tahukah-anda/bpk-perwakilan-dengan-jumlah-entitas-terbanyak-dan-tersedikit/>
- Burhan, M. (2021). *Mendeteksi Potensi Maladministrasi*. Ombudsman.Go.Id. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mendeteksi-potensi-maladministrasi?>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). SAGE Publications, Inc.
- Dakhi, Y. (2016). Implementasi POAC Terhadap Kegiatan Organisasi dalam Mencapai Tujuan Tertentu. *Jurnal Warta*, 20(2).
- Dwiyanto, A., Partini, P., Ratminto, R., Wicaksono, B., Tamtari, W., Kusumasari, B., & Nuh, M. (2017). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Erlianti, D., & Fajrin, I. N. (2021). Analisis Dimensi Kinerja Organisasi Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 1(1), 68–75. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v1i1.1869>
- Faatihah, N. M., & Utomo, A. S. (2022). Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Sosio Dialektika*, 7(1), 232–253. <https://doi.org/10.31942/sd.v7i2.7613>
- Fiantika, F. R. (2022). Konsep Dasar Penelitian Kualitatif. In Y. Novita (Ed.), *Metode Penelitian Kualitatif* (1st ed., pp. 1–13). PT. GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
- Firdausijah, R. T. (2023). Konsep dasar Manajemen Publik. In A. Yanto (Ed.),

- Manajemen Sektor Publik* (1st ed., Vol. 1, pp. 1–22). PT Global Eksekutif Teknologi. www.globaleksekutifteknologi.co.id
- Ghaniynaafi, L. S. P., & Swasti, I. K. (2025). Profesionalisme SDM Sebagai Mekanisme Pengaruh Rekrutmen Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Organisasi. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 11(1), 20–31. <https://doi.org/10.32528/jmbi.v11i1.2910>
- Gumolung, S., Rares, J. J., & Mambo, R. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Adminisrasi Publik*, 9(4), 528–538.
- Habibi, T. M. (2026). *Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jawa Timur Surat Tugas Nomor: 002/KP.03.03-15/1/2026*.
- Hardani, H., Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (H. Abadi (ed.); 1st ed.). Penerbit Pustaka Ilmu.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (1st ed.). Gava Media. <https://www.scribd.com/document/591725393/Hardiansyah-Kualitas-Pelayanan-Publik-Edisi-Revisi#content=query:ratminto,pageNum:33,indexOnPage:0,bestMatch:false>
- Hariani, D., & Ison Sitorus, T. Y. N. (2019). Analisis Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam Rangka Penanganan Laporan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 7(1), 32–46. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v7i01.34>
- Hartati, A. (2022). Pengukuran Kinerja. In M. W. N. Manafe (Ed.), *Pengukuran Kinerja Sektor Publik: Teori dan Aplikasi* (pp. 1–18). Media Sains Indonesia.
- Haryoko, S., Bahartiar, B., & Arwadi, F. (2020). *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis)* (1st ed.). Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar.
- Hasan, M. (2022). Penelitian Ilmiah: Penelitian Kuantitatif VS Penelitian Kualitatif. In M. Hasan (Ed.), *Metode Penelitian Kualitatif* (1st ed., pp. 1–29). Penerbit Tahta Media Group.
- Ikhsan, S., Hasuna, K., Amin, M. K., Wahdini, W., Adnan, M., & Putri, D. H. (2025). Implementasi Asas Pelayanan Publik di Biro Hukum Sekretariat Provinsi Kalimantan Tengah. *Nusantara Mengabdikan Kepada Negeri*, 2(1), 51–60. <https://doi.org/10.62383/numeken.v2i1.733>
- Irmandani, D. (2018). Mal-Administrasi Dalam Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (Siup) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6(3), 1–10.

- Jennifer, J., & Widiyarta, A. (2023). Efektivitas Kinerja Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam Menangani Mal Administrasi Pelayanan Publik. *JUSTITIA Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora*, 6(1), 82–91. <https://doi.org/10.31604/justitia.v6i1.82-91>
- 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), 12–15. <https://doi.org/10.24198/jane.v13i1.28696>
- Jumiyati, S. (2022). Langkah-Langkah dasar Penelitian Kualitatif. In Y. Novita (Ed.), *Metode Penelitian Kualitatif* (1st ed., pp. 29–41). PT Global Eksekutif Teknologi.
- Keban, Y. T. (2021). Memahami Manajemen Publik Indonesia: Refleksi Ontologis. In G. Lele & W. Kumorotomo (Eds.), *Tinjauan Studi Manajemen dan Kebijakan Publik Indonesia* (1st ed.). Gadjah Mada University Press.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Khoiriyah, L. S., & Alkadafi, M. (2020). Kinerja Organisasi Publik Dalam Mencapai Target Sasaran. *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(2), 92–104. <https://doi.org/10.31258/jkp.11.2.p.97-104>
- Majid, J. (2023). *Manajemen Sektor Publik Konsep dan Teori* (R. D. A. Parmitasari (ed.); 1st ed.). CV. Sketsa Media.
- Melantika, N., Wellem, I., & Obon, W. (2023). Analisis Kinerja Organisasi Dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard Pada Kantor Desa Wolomotong Kecamatan Doreng Kabupaten Sikka. *Jurnal Projemen UNIPA*, 10(2), 18–36. <https://doi.org/10.59603/projemen.v10i2.27>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications, Inc.
- Mulia, F., & Pramono, S. (2022). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam Pencegahan Maladministrasi. *SARR: Soetomo Administration Reform Review*, 1(5), 831–840.
- Mulyadi, I. R. (2017). *Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi di Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Tangerang)*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Neni utami, Muhammad Yoga Aditia, & Binti Nur Asiyah. (2023). Penerapan Manajemen POAC (Planning, Organizing, Actuating Dan Controlling) Pada Usaha Dawet Semar Di Kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 2(2), 36–48.

<https://doi.org/10.55606/jekombis.v2i2.1522>

Ningsih, R. W., Jeddawi, M., & Wargadinata, E. L. (2025). Kinerja Majelis Pengawas Daerah Notaris dalam Pengelolaan Protokol Notaris di Kota Jakarta Barat. *Jurnal Kajian Pemerintah (JKP)*, 11(1), 56–65.

Nurtjahjo, H., Maturbongs, Y., & Rachmitasari, D. I. (2013). *Memahami Maladministrasi* (1st ed.). Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman.jatim. (2026). *Informasi Ombudsman On The Spot*. ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur.
https://www.instagram.com/reel/DVqfK4iiRNv/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==

Ombudsman Republik Indonesia. (2023). *Prediksi Laporan Masyarakat Meningkat Di Tahun 2023 Begini Imbauan Ombudsman Jatim*. Ombudsman.Go.Id. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkmedia--prediksi-laporan-masyarakat-meningkat-di-tahun-2023-begini-imbauan-ombudsman-jatim?>

Ombudsman Republik Indonesia. (2025a). *Ombudsman Jatim Sebut Tren Pengaduan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Menurun*. Ombudsman.Go.Id. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--ombudsman-jatim-sebut-tren-pengaduan-masyarakat-terhadap-layanan-publik-menurun?>

Ombudsman Republik Indonesia. (2025b). *Ombudsman Jatim Tangani 591 Aduan Pelayanan Publik selama 2024*. Ombudsman.Go.Id. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--ombudsman-jatim-tangani-591-aduan-pelayanan-publik-selama-2024>

Ombudsman Republik Indonesia. (2026). *Ringkasan Eksekutif Opini Ombudsman RI: Penilaian Maladministrasi Pelayanan Publik tahun 2025*. ombudsman.go.id. <https://ombudsman.go.id/publikasi/?c=19&s=LP>

Ombudsman RI. (2022). *Kilas Balik 22 Tahun Ombudsman RI*. Ombudsman RI. https://youtu.be/47qSZhYiFU?si=B_iulaRefaHkZkjz

Ombudsman RI. (2023). *Mengenal Ombudsman Republik Indonesia*. Ombudsman RI. <https://youtu.be/1KrGsXjJNjA?si=FUG81kDsZuuRSsSh>

Ombudsman RI. (2024). *Ombudsman RI Serahkan Piagam Penghargaan Penilaian Pelayanan Publik di Lingkungan Provinsi Jatim*. Ombudsman.Go.Id. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/ombudsman-ri-serahkan-piagam-penghargaan-penilaian-pelayanan-publik-di-lingkungan-provinsi-jatim>

Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung. (2025). *Peran, Tantangan, dan Praktik Baik Ombudsman Republik Indonesia*. Ombudsman.Go.Id.

- Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur. (2021a). *Banyuwangi Raih Kepatuhan Tertinggi Survei Pelayanan Publik di Jatim Baca artikel detiknews*. Ombudsman.Go.Id.
- Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur. (2021b). *Kota Batu Minim Pengaduan, Ombudsman Jatim Gelar Sosialisasi dan PVL On The Spot*. Ombudsman.Go.Id. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--kota-batu-minim-pengaduan-ombudsman-jatim-gelar-sosialisasi-dan-pvl-on-the-spot>
- Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur. (2022a). *14 Kabupaten dan Kota di Jawa Timur Masuk Zona Hijau Hasil Opini Ombudsman 2022*. Ombudsman.Go.Id.
- Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur. (2022b). *Ombudsman Jatim Tegaskan Pemohon Target Utama Pelayanan, bukan Penilaian*. Ombudsman.Go.Id. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--ombudsman-jatim-tegaskan-pemohon-target-utama-pelayanan-bukan-penilaian>
- Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur. (2024a). *BREAKING NEWS : Ombudsman Temukan Pemda di Jatim Mempersulit Izin Praktik Nakes, UU No 17 2023 Stag*. Ombudsman.Go.Id. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--breaking-news--ombudsman-temukan-pemda-di-jatim-mempersulit-izin-praktik-nakes-uu-no-17-2023-stag>
- Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur. (2024b). *Penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik Masuk Zona Hijau, Provinsi Jatim Diganjar ini oleh Ombudsman RI*. Ombudsman.Go.Id.
- Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur. (2025). *Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur Laporan Kinerja Tahun 2025 (Issue 62)*. Ombudsman Republik Indonesia.
- Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur. (2026). *Penyerahan Rapor Hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik tahun 2025 kepada Kantor Pertanahan (Kantah)*. ombudsman.jatim. https://www.instagram.com/p/DW5tAnpiR4T/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==
- Pahira, S. H., & Rinaldy, R. (2023). Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *COMSERVA : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(02), 810–817. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i03.882>
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik* (9th ed.). ALFABETA, cv. <https://www.scribd.com/document/596579214/teori-administrasi-publik>
- Pemerintah Kota Surabaya. (2023). *Gandeng Ombudsman dan Akademisi, Pemkot Surabaya Latih Ratusan Pengelola Aduan Masyarakat*. Surabaya.Go.Id.

- Peraturan Menteri Dalam Negeri. (2006). *Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/126455/permendagri-no-13-tahun-2006>
- Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pub. L. No. 41 (2019).
- Pratiwi, D. A. (2020). *Hak Menguji Standar Pelayanan Publik*. Ombudsman.Go.Id.
- Purba, F. J., & Jaidun. (2025). Pencegahan Maladministrasi dalam Pelayanan Publik: Tinjauan terhadap Peraturan Ombudsman Nomor 41 Tahun 2019 di Kota Samarinda. *International Journal of Politic, Public Policy and Environmental Issues*, 5(1), 9–16. <https://doi.org/10.53622/ij3pei.v5i1.337>
- Purnama, N., Miskiyah, A., & Khoirul Anwar, M. (2023). Upaya Pencegahan Maladministrasi Oleh Ombudsman Republik Indonesia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Relasi Publik*, 1(1), 17–29. <https://doi.org/10.59581/jrp-widyakarya.v1i1.276>
- Purwanto, E. A., Tyastianti, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2017). *Pelayanan Publik Modul Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil*. Lembaga Adminstrasi Negara.
- Rambe, S. E., & Tarigan, U. (2015). Analisis Organisasi Melalui Pendekatan Perilaku terhadap Kinerja di Kantor Camat Medan Sunggal Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 5(2), 218–239. <https://doi.org/10.31289/jap.v5i2.74>
- Ramdani, I. D. (2018). *Kedudukan Ombudsman Perwakilan*.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Rizki, R., & Khumaidi, K. (2024). Efektivitas Ombudsman Ri Perwakilan Jawa Timur Dalam Pencegahan Maladministrasi Di Kota Pasuruan. *JADMENT: Journal of Administration and Development*, 1(1), 243–249. <https://jadment.forindpress.com/index.php/jadment/article/view/32>
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & Suranto, S. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabhu*, 1(1), 22–36. <https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>
- Rosiawati, I., & Purwanto, A. (2023). Budaya Kerja dan Kompetensi Pegawai sebagai Pendukung Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna`. *JIM (Jurnal Ilmu Manajemen)*, 9(2), 116–128. <https://jurnal.widyagama.ac.id/index.php/jim/article/view/464%0Ahttps://jurnal.widyagama.ac.id/index.php/jim/article/download/464/406>
- Salamah, U. (2021). *Ombudsman Babel Berikan Sosialisasi Pendidikan*

- Pencegahan Maladministrasi*. Ombudsman.Go.Id.
<https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--ombudsman-babel-berikan-sosialisasi-pendidikan-pencegahan-maladministrasi?>
- Sari, I. K. (2024). *Ombudsman Merilis Hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2024, Jumlah Peraih Zona Hijau Meningkat*. Ombudsman Republik Indonesia.
- Setiawan, A. (2023a). Implementasi Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia. *COMSERVA : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 2(10), 2153–2163.
<https://doi.org/10.59141/comserva.v2i10.624>
- Setiawan, A. (2023b). Implementasi Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia. *COMSERVA : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 2(10), 2153–2163.
<https://doi.org/10.59141/comserva.v2i10.624>
- Sinambela, L. P. P. D. (2012). *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Kinerja* (1st ed.). Graha Ilmu.
- Subarsono, A. (2006). Pelayanan Publik yang Efektif, Responsif, dan Non-Partisan. In A. Dwiyanto (Ed.), *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (2nd ed., pp. 135–172). Gajah Mada University Press.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo (ed.); 2nd ed.). ALFABETA, cv.
- Sugiyono, P. D. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif* (5th ed.). CV Alfabeta.
- Suryani, N. K., & FoEh, J. E. H. . (2018). *Kinerja Organisasi*. Deepublish Publisher. https://repository.ubharajaya.ac.id/9345/2/KinerjaOrganisasi_v.3.0_Unesco_FULL_SILVI.pdf
- Taufiqurokhman, T., & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. UMJ Pers.
- Tenola, D. (2024). *Ombudsman Jatim Ngantor di Balai Desa Malang Jemput Aduan Stunting*. Detikjatim. <https://www.detik.com/jatim/berita/d-7339960/ombudsman-jatim-ngantor-di-balai-desa-malang-jemput-aduan-stunting>
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (A. Diana (ed.); 1st ed.). Penerbit ANDI Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25 (2009).
- Undang-undang Republik Indonesia. (2008). *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia*.
- Undang-undang Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia*

Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- Wahyuni, R. T., Amelia, S., & Tukiman, T. (2020). Peran Ombudsman RI dalam Pencegahan Maaladministrasi Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Sosial Ekonomi Dan Politik*, 1(1), 17–27. <http://www.jsep.org/index.php/jsep/index>
- Wiranata, D. E. (2025). *Ombudsman: Mengedepankan Pengaruh Melalui Instrumen Pencegahan*. Ombudsman.Go.Id. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--ombudsman-mengedepankan-pengaruh-melalui-instrumen-pencegahan>
- Yusuf, M. H. (2017). Pengembangan Budaya Organisasi Dalam Lembaga Pendidikan. *Jurnal Tarbawi*, 14(1), 83–96. <https://doi.org/https://doi.org/10.34001/tarbawi.v14i1.613>
- 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. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v12i1.227>