

DAFTAR PUSTAKA

- Adiguna, R. C., Wijaya, K. A. S., & Wismayanti, K. W. D. (2024). Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Provinsi Bali Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dari Sudut Pandang Ketepatan Waktu dan Kecermatan Pelayanan. *Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Provinsi Bali Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dari Sudut Pandang Ketepatan Waktu Dan Kecermatan Pelayanan*, 2(1), 2. <https://doi.org/10.61292/eljbn.150>
- Dewi, R. S. (2021). *Tentang Respon Cepat Ombudsman*. <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--tentang-respon-cepat-ombudsman>
- Fauzi, M. (n.d.). Responsivitas Perusahaan Daerah Air Minur (PDAM) Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah II (Barat-Kota) Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Kelurahan Sungai Jawi Dalam Di Kota Pontianak. *Ilmu Administrasi Negara*, 3, 7.
- Fikri, S., & Hadi, S. (2020). Ombudsman: Studi Perbandingan Hukum Antara Indonesia Dengan Denmark. *DiH: Jurnal Ilmu Hukum*, 16(1), 3. <https://doi.org/10.30996/dih.v16i1.2728>
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Haudi. (2021). Pengantar Ilmu Pemerintahan. In H. Wijoyo (Ed.), *Pengantar Ilmu Pemerintahan* (Issue January). Cendikia Mandiri. <https://digilib.unibba.ac.id/index.php?p=fstream-pdf&fid=638&bid=2403>
- Herdini, F., & Widiyarta, A. (2020). *Responsivitas Pelayanan Publik Dalam*

Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Kabupaten Nganjuk. 2507(February), 5.

Kusuma, D. A., & Andika, F. (2021). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat Dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Di Kota Padang. *Journal of Social and Economics Research*, 3(1), 7. <https://doi.org/10.54783/jser.v3i1.21>

Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI(1), 8.

Milles, & Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif*.

Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). Manajemen Pelayanan Publik. In *Manajemen Pelayanan Publik* (p. 79).

Mustanir, A., Amane, A. P. O., Sofyan, M. M., Heni, N., Yusup, R. M., Bagenda, C., Bormasa, M. F., Nu'man, M. H., Latifah, Fkun, E., Sagena, U., Rizkia, N. D., Tati, & L.Y.Lopulalan, D. (2022). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*.

Ndraha, T. (n.d.). *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*.

Ni'amillah, H., Herawati, A. R., & Afrizal, T. (2020). Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Dalam Menangani Laporan Maladministrasi Pelayanan. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3.

Pahrudin, Wahid, M., Maulana, R. Y., Elsi, S. D., & Rakhman, M. A. (2021). *Pedoman Penulisan Proposal Dan Skripsi*.

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan, 151 7 (2020).

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 Tentang Tata

Cara Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan, Pub. L. No. 58 (2023).
<https://jdih.ombudsman.go.id/peraturan/jdih-809/peraturan-ombudsman-nomor-58-tahun-2023-tentang-tata-cara-pemeriksaan-dan-penyelesaian-laporan>

Putra, F., Hapsa, H., & Saadah, M. (2021). One Stop Service (OSS) Implementation Analysis In the Human Resource Development and Staffing Agency (BKPSDM) of Jambi City. *Politik Indonesia: Indonesian Political Science Review*, 6(2), 6. <https://doi.org/10.15294/ipsr.v6i2.30472>

Rahman, K. (2022). Ilmu Pemerintahan dan Tinjauan dari Landasan Berpikir Filsafat Ilmu Ontologi, Epistimologi, dan Aksiologi. In *Correspondencias & Análisis* (Issue 15018).

Rantung, M., & Kaseger, M. (2023). Dimensi Tangible Dalam Pelayanan Di Puskesmas papakelan kecamatan tondano timur. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa (JIPSK)*, VIII(01), 4.

Sheren, A. O., & Ridwan, M. (2024). Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam Penanganan Laporan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 20(1), 2. <https://doi.org/10.52316/jap.v20i1.237>

Sumigar, R. F., Kimbal, M., & Kairupan, J. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor UPTD Samsat Kosio Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 2–3.

Susanto, D., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah. *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial &*

Humaniora, 1(1), 53–61. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.60>

Swastika, D., Susanto, S. N. H., & Juliani, H. (2022). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan. *Administrative Law & Governance Journal*, 5(1), 4.

Tauvani, A. Y. (2020). The Role Of The Ombudsman Of The Jambi Province Of The Republic Of Indonesia In Doing Supervision Of The Public Service Institution In The Jambi Pratama Tax Service Office Based On Law Number 37 Of 2008. *Journal Analytica Islamica*, 22(1), 4. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/analytica/article/view/8412%0Ahttps://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/analytica/article/download/8412/3852>

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pub. L. No. 37 (2008). <https://jdih.setkab.go.id/PUUdoc/16483/UU0372008.pdf>

Usman, A., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Penerapan Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 1(2), 111–117.

Yasin, F. (2022). *Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jambi Dalam Penyelesaian Pengaduan Pertanahan Di Atr/Bpn Kota Jambi*.

Yuswarni, Soedja, D., Balqis, S., & Arizal. (n.d.). Ombudsman Dalam Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik. *Universitas Nasional, Jl. Sawo Manila*, 12(61), 160–173.