

DAFTAR PUSTAKA

Buku.

- Agus Dwiyanto, 2008, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Eddy Wibowo, Dkk, 2004, *Hukum dan Kebijakan Publik*, Yogyakarta: YPAPI
- Hendra Nurjthjo, Yustus maturbongs dan Diani Indah Rachmitasari, 2013, *Memahami Maladministrasi*, Jakarta, Ombudsman Republik Indonesia.
- Jumroh dan M. Yoga Jusri Pratama, 2021, *Implementasi Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*, Sumatera Barat : Insan Cendekia Mandiri.
- Kamaruddin Sellang, 2016, *Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*, Yogyakarta: Penerbit OmbakTiga
- Lijan Poltak Sinambela, dkk.2008, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Moh. Taufik, 2022, *Hukum Kebijakan Publik. Teori dan Praksis*, Yogyakarta : Tanah Air Beta
- Muhammad, 2019, *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*, Lhokseumawe: Unimal Press
- Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, 2010, *Dualisme penelitian hukum normatif dan Empiris*, Jakarta : Pustaka Pelajar.
- Ridwan HR, 2011, *Hukum Administrasi Negara*, Yogyakarta, PT.Rajagrafindo Persada.
- Siti Marwiah, 2023, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi*, Probolinggo: CV. Indra Prahasa.
- Soerjono Soekamto dan Sri Mamudji, 2014, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta : CV Rajawali.
- W. Riawan Tjandra, dkk, 2019, *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaruan
- W.Riawan Tjandra, 2018, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta, Sinar Grafika.
- Winengan, 2021, *Pelayanan Publik: Media Interaksi Pemerintah Dan Masyarakat*, Mataram : Sanabil.

Jurnal

- Gali Artha Cendana dan Trenda Aktiva Oktariyanda, Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang, *Jurnal Publika*, Volume 10 Nomor 4, Tahun 2022
- Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, dan Futum Hubaib, Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia), *Jurnal Dedikasi Volume 22 No 2 Desember 2021*
- Manda Maulana, Fauziah Kurniati, Muhammad Khoirul Anwar, Evaluasi Efektivitas Depok Single Window (Dsw) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Depok, *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Komunikasi*, Vol 10 No 2, Oktober 2024
- Manda Maulana, Fauziah Kurniati, Muhammad Khoirul Anwar, Fokus Pengawasan Ombudsman RI: Evaluasi Maladministrasi dalam Pelayanan Publik di Jakarta Raya, *Al Mikraj – Jurnal Studi Islam dan Humaniora*, Volume 5 Number 1, July-December 2024
- Miftahul dan Meirinawati, Kualitas Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya, *Jurnal Publika. Volume 10 Nomor 2, Tahun 2022*
- Muhammad Ibnu Zaki Nasli, Analisis Penanganan Maladministrasi Di Ombudsman Republik Indonesia Kantor Perwakilan Provinsi Sumatera Barat, *Court Review: Jurnal Penelitian Hukum Vol. 5 No. 05 September (2025)*.
- Muhammad Rafid Athallah¹, Aldri Frinaldi, Pencegahan Maladministrasi Pada Penyelenggaraan Layanan Parkir di Kawasan Wisata Kota Padang oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, *Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan Volume 6, No 1, March 2025*
- Natalia Amba, Saul Ronald Jacob Saleky, Olivia Laura Sahertian, Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah, *Jurnal Administrasi Terapan, Volume 2, Nomor. 1, Maret 2023*
- Nur Hikmah S dan Jessica Fransisca Tonapa, Perancangan Dan Penetapan Standar Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Wala-Walaya Kecamatan Tallo Kota Makassar, *Jurnal Administrasi Terapan Volume 2 Nomor 1 Edisi Januari 2024*

Rahmawati & Wahyu Subadi, Kualitas Pelayanan Masyarakat Dilihat Dari Aspek Tangible (Berwujud) Dalam Rangka Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Desa Muara Langon Kecamatan Muara Komam Kabupaten Paser, *Jurnal JAPB : Volume 3 Nomor 2, Tahun 2020*

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan

KepMenPan Nomor 118 Tahun 2004 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menpan RI No.81 tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum