

DAFTAR PUSTAKA

- Batampos. (2017). Merefleksikan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kepri.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran Edisi keempat*. Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gunawan, I. (2013a). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori & Praktik* (Cetakan Pe). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Gunawan, I. (2013b). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori & Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kaswan. (2016). *Pengembangan Manajemen Mempersiapkan Dan Mengembangkan Calon Dan Manajer Yang Efektif* (September). Bandung: Alfabeta, CV.
- Kusdi, D. (2009). *Teori Organisasi Dan Administrasi*. (R. Widyaningrum, Ed.). Jakarta: Salemba Humanika.
- Mardiana, A. (2014). Penanganan Pengaduan Masyarakat Dalam Program Pasimas Di Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Madan*, 4(1), 61–74.
- Muis, A. (2010). Ruang Utama Ombudsman Indonesia. *Jurnal Madani Edisi II*,

1–7.

Mukarom, Z. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. (B. A. Saebani, Ed.) (Mei 2015). Bandung: CV Pustaka Setia.

Nawawi, Z. (2013). *Manajemen Pemerintahan* (1st ed.). Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Ombudsman Western Australia. (2009). *2009-10 Survey of Complaint Handling Practices in the Western Australian State and Local Government Sectors*. Australia.

Pranendra, D. F. (2016). Strategi Penanganan Laporan Keluhan Masyarakat (Studi Deskriptif Tentang Strategi Ombudsmen Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam Menangani Laporan Keluhan Masyarakat di Kota Surabaya). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(April), 1–7.

Purwanto, E. A. (2008). Keluhan Sebagai Bentuk Partisipasi. *Kebijakan Dan Administrasi Publik*, 12(1), 21–40.

Rewansyah, A. (2008). *Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Siagian, S. P. (2011). *Filsafat Administrasi* (April 2011). Jakarta: PT Bumi Aksara.

Suaraaktual. (2017). BP Batam Diduga Lakukan Maladministrasi.

Www.suaraaktual.co. Jakarta. Retrieved from
<http://metroballi.com/2017/06/07/bp-batam-diduga-lakukan-mal-administrasi/>

Sugiyono, P. D. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sumarsan, T. S. M. (2010). *Sistem Pengendalian Manajemen: Konsep, Aplikasi dan Pengukuran Kinerja*. Jakarta Barat: Indeks.

<http://www.ombudsman.go.id>. Januari 20, 2018.

Instagram Ombudsmanri137kepri

Peraturan dan Kebijakan

Undang undang Ombudsman RI No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Peraturan Ombudsman RI No 26 tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan.

Undang-undang No 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat.