

DAFTAR PUSTAKA

- Astwilanda Felicya. (2020). Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Di Provinsi Sumatera Barat. *Administrasi Publik*, 2338–7378, 33–41.
- batamos.co.id. (2018, February). Pak Gubernur, Kepri Masuk Zona Merah. *Batamos.co.id*, pp. 1–2.
- Fakhsiannoer. (2020). Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Di Kota Banjarmasin. *Fisip Universitas Islam Kalimantan Mab Banjarmasin.*, Vol. 5, No.
- Firtia Nabila. (2020). Ombudsman sebagai Badan Pengawas Pelayanan Publik di Indonesia. *Terakreditasi Nasional Oleh ISSN: P-ISSN: 1693-0061 | ISSN: 2614-2961, Volume 26*, hal. 176-187.
- Messa. (2018). Ombudsman terbanyak dari Batam. Ombudsman Perwakilan Kepulauan Riau,. Retrieved from <https://kepri.antaranews.com/berita/46976/pengaduan-ke-ombudsman-terbanyak-dari-batam>
- Mutiarin,Dyah; Zaenudin, A. (2014). *Manajeme Birokrasi dan kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Ombudsman. (2018). Merasa Dipersulit Pelayanan, Segera Laporkan ke Ombudsman, Begini Caranya. Retrieved from Batam.tribunnews.com website: <https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/tr/pwk--merasa-dipersulit-pelayanan-segera-laporkan-ke-ombudsman-begini-caranya-->
- Ombudsman. (2020). *Laporan Triwulan Iii Tahun 2020 (Periode Juli-September) Ombudsman Ri Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau*. Kepulauan Riau.
- Pasalog, H. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasalog Harbani. (2016). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta .cv.
- Poretoka Arfan. (2020). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi, 1*.
- Purnama Riandi. (2020). Kinerja Ombudsman Ri Perwakilan Kalteng dalam Melakukan Pengawasan Pelayanan Publik di Kalimantan Tengah. *Ilmu Sosial, Politik Dan Pemerintahan, Volume 9(1)*, .38-46.
- Putri kalina. (2017). Efektivitas Kinerja Ombudsman Dalam Menangani Pengaduan Pelayanan (Kasus Maladministrasi Di Kota Pekanbaru). . *JOM*

FISIP.

- sheila Noor. (2014). Peran Perwakilan Lembaga Omb Ri. *Administrasi Nagara*, 3(2), 556–571.
- Solechan. (2018). Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia. *Administrative Law & Governance Journal*, 1, 67–89. Retrieved from <http://ir.obihiro.ac.jp/dspace/handle/10322/3933>
- Solusihukum.com. (2018). Ombudsman Kepri Jangan Jadi Pengumpul Kasus Pelayanan Publik. Retrieved from <https://solusihukum.com/ombudsman-kepri-jangan-jadi-pengumpul-kasus-pelayanan-publik/>,
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Umar Congge. Juharni. (2014). efektifitas Kinerja Ombudsman Kota Makassar. *Administrasi 'ta*, 26–45.
- Zaenal, M. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Zulkifli. (2017). mekanisme kinerja Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau. *Administrasi Publik Fisipol UIR, PUBLIKA*, Vol. 3, No, 184–206.