

## DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Rahardjo. 2011. *Pengelolaan Pendapatan Dan Anggaran Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Abbas, Azhar Dan Karol Teovani Lodan. 2020. Peran Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Dialektika Publik*. 5(1)
- Brantas. 2009. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung : Alfabeta
- Effendi, Usman. 2015. *Asas Manajemen*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Handoko, T. Hani. 2011. *Manajemen Personalialia Dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta : BPFE
- Handoko, T. Hani. 2013. *Manajemen*. Yogyakarta : BPFE
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2019. *Manajemen: Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Henriyani, Etih. 2018. Pengawasan Masyarakat Dan Kinerja Birokrasi Pemerintah. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*. 4(1).
- Lukman, Sampara. 2004. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA-LAN Press.
- Manullang, M. 2006. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Murnawantika, Dian. 2014. Pengaruh Pengawasan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Cv. Putra Kaltim Di Samarinda. *E-Journal Ilmu Administrasi Bisnis*. 2(4).
- Peso, Hendrikus Deo dan Edi Pranoto. 2022. Fungsi Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Juristic*. 3(1).
- Putra, Livia Simon dan Susi Susanti. 2021. Efektivitas Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Di Inspektorat Daerah Kabupaten Kerinci. *E-Journal Al-Dzahab*. 2(2).
- Ratminto & Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rizki A, Imron. 2018. Analisis Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman Sebagai Instrument Pengawas Kebijakan Publik. *Jurnal Al-Adalah*. 3(1).

- Rohman, Abdul & Willy Tri Hardianto. 2019. *Reformasi Birokrasi Dan Good Governance*. Malang : Intrans Publishing
- Sarwoto. 2010. *Dasar-Dasar Organisasi Dan Manajemen*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Satriadi. 2016. Pengaruh Pengawasan Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru Pada Sd Negeri Binaan Tanjung Pinang. *Jurnal Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tanjung Pinang*. 4(2).
- Siagian, Sondang P. 2012. *Manajemen Stratejik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Solihin, Ismail. 2012. *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Erlangga
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukarna. 2011. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung : CV Mandar Maju.
- Sukmawati, Erna. 2022. Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat Dalam Upaya Pencegahan Terjadinya Maladministrasi (Di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat). Skripsi. Universitas muhammadiyah mataram.
- Tisnawati S, Ernie & Kurniawan Saefullah. 2016. *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Prenada Media Group

#### **Peraturan Perundang-Undangan:**

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara (Menpan) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia
- Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah
- Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan
- Peraturan Ombudsman Nomor 38 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Investigasi Atas Prakarsa Sendiri

**Website:**

Chaerul, A. Anas. 2019. Insan Ombudsman Sulsel Ikuti Pelatihan Penanganan Pengaduan dengan Metode Progresif dan Partisipatif (Propartif). <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--insan-ombudsman-sulsel-ikuti-pelatihan-penanganan-pengaduan-dengan-metode-progresif--partisipatif-propartif> (diakses pada 20 Agustus 2022 pukul 21.09)

Chaerul, A. Anas. 2021. Ombudsman Jalin Kerja Sama dengan Kanwil Kemenkumham Sulsel. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--ombudsman-jalin-kerja-sama-dengan-kanwil-kemenkumham-sulsel> (diakses pada 02 September 2022 pukul 17.13)

Isman, A Nur. 2022. Zona Kuning! Pemprov Sulsel Peringkat Ke-24Kepatuhan Pelayanan Publik. <https://makassar.sindonews.com/read/669923/710/zona-kuning-pemprov-sulsel-peringkat-ke-24-kepatuhan-pelayanan-publik-1643342470> (diakses pada 25 april 2022 pukul 20.31)

Niervana, Anendya. 2017. Ombudsman RI: Pelayanan Publik Kita Masih Buruk. <https://www.liputan6.com/news/read/3185999/ombudsman-ri-pelayanan-publik-kita-masih-buruk> (diakses pada 25 April 2022 pukul 16.32)

Indriani, Vivi Riski. 2021. Ombudsman Makassar Terima 97 Laporan Sepanjang 2020. <https://makassar.sindonews.com/read/356014/711/ombudsman-makassar-terima-97-laporan-sepanjang-2020-1614992591> (diakses pada 19 Mei 2022 pukul 15.20)

L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N

## Lampiran 1 Biodata Peneliti

### BIODATA

#### A. Biodata Pribadi

Nama : A Muhammad Januaribu Akbar L  
Tempat Tanggal Lahir : Makassar, 21 Januari 2000  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Alamat : Jl. Toddopuli 1 stp 9 No.27  
No. Handphone : 085243353510  
E-Mail : [muhjanuaribu@gmail.com](mailto:muhjanuaribu@gmail.com)



#### B. Riwayat Pendidikan

1. SD Inp. Bertingkat Lariangbanggi 1/1
2. SMP Negeri 13 Makassar
3. MAN 2 Kota Makassar
4. Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Departemen Ilmu Administrasi, Program Studi Administrasi Publik.

#### C. Pengalaman Organisasi

1. Humanis Fisip Unhas
2. UKM Prisma Fisip Unhas
3. UKM Seni Tari Unhas
4. Paguyuban KSE Unhas
5. Ikatan Mahasiswa Administrasi Sulawesi



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
Makassar 90231

Nomor : **5200/S.01/PTSP/2022** Kepada Yth.  
Lampiran : - Kepala Kantor Ombudsman RI  
Perihal : **Izin penelitian** Perwakilan Sulawesi Selatan

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 6127/UN4.8.1/PT.01.04/2022 tanggal 08 Juli 2022 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **A MUHAMMAD JANUARIBU AKBAR L**  
Nomor Pokok : **E011181337**  
Program Studi : **Administrasi Publik**  
Pekerjaan/Lembaga : **Mahasiswa (S1)**  
Alamat : **Jl. P. Kemerdekaan Km.10 Makassar**

**PROVINSI SULAWESI SELATAN**

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" PELAKSANAAN FUNGSI PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA KANTOR PERWAKILAN PROVINSI SULAWESI SELATAN "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **18 Juli s/d 18 Agustus 2022**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada Tanggal 12 Juli 2022

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



**Ir. H. SULKAF S LATIEF, M.M.**  
Pangkat : **PEMBINA UTAMA MADYA**  
Nip : **19630424 198903 1 010**

Tembusan Yth  
1. Dekan FISIP UNHAS Makassar di Makassar;  
2. *Pertinggal.*



**KANTOR PERWAKILAN SULAWESI SELATAN**  
Jl. Sultan Alauddin, Alauddin Plaza Blok BB no. 17 Makassar  
kode pos 90221 telp./whatsapp 0811 236 3737  
website : www.ombudsman.go.id

SURAT KETERANGAN  
Nomor : 1032/TU.01-27/III/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ismu Iskandar  
Jabatan : Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **A. Muhammad Januaribu Akbar L.**  
Nomor Pokok : E011181337  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : FISIP - Universitas Hasanuddin  
Judul Skripsi : **"Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Kantor Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan"**

telah melakukan *Penelitian* di Kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan di Kota Makassar.

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 04 Agustus 2022

Kepala Perwakilan,



Ismu Iskandar



(Dokumentasi wawancara dengan A. Anas Chaerul, Asisten Pemeriksaan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan)



(Dokumentasi wawancara dengan Muslimin B. Putra, Keasisten Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan)





(Dokumentasi wawancara dengan Ismu Iskandar, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan)