

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Basuki, J. 2018. *Administrasi Publik: Telaah Teoretis dan Empiris*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Dwiyanto, A. 2012. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT RajaGrafindo Persada
- Kumorotomo, W. 2018. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Makmur. 2013. *Kriminologi Administrasi dalam Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama
- Moenir, A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Mulyadi, D., Gedeona, H. T., & Afandi, M. N. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik: Konsep & Praktik Administrasi dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi untuk Kinerja Organisasi*. Bandung: Alfabeta
- Napitupulu, P. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT Alumni
- Nurtjahjo, H., Maturbongs, Y., & Rachmitasari, D. I. 2013. *Memahami Maladministrasi*. Jakarta Selatan: Stengthening Access to Justice in Indonesia (SAJI) Project-UNDP
- Rahmayanty, N. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ratminto., & Winarsih, A. S. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sellang, K. 2016. *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit Ombak
- Semil, N. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis pada Sitem Pelayanan Publik di Indonesia*. Depok: Prenadamedia Group
- Sinambela, L. P. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Syokrani & Syahrani. 2009. *Implementasi Otonomi Daerah dalam Perspektif Good Governance*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Syamsuddin, A. 2009. *Ombudsman Republik Indonesia: Merengkuh Keluhan Rakyat, 'Menjewer' Sang Pejabat*. Jakarta

Tjiptono, F. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset

JURNAL

Guenoun, M., Goudarzi, K., & Chandon, J. (2016). Construction and Validation of a Hybrid Model to Measure Perceived Public Service Quality (PSQ). *International Review of Administrative Sciences*, 82(1), 208-230

Kadarsih, S. (2010). Tugas Dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Menurut UU No. 37 Tahun 2008. *Jurnal Dinamika Hukum*, 10(2), 175-182

Latifah, M. (2016). Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam Menangani Keluhan Masyarakat. *Jurnal Mahasiswa Unesa*, 4(5), 1-11

Sabadie, W. (2003). Conceptualisation et Mesure de La Qualité Perçue D'un Service Public. *Recherche et Applications en Marketing*, 18(1): 1–24.

Wahyudi, R. (2015). Perilaku Maladministrasi Dalam Pelayanan Publik Pasca Reformasi Birokrasi di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 3(4), 1-9

SKRIPSI

Arifka, D. (2020). *Responsivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Aceh Dalam Menangani Laporan Maladministrasi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh.

Gemu, Z. (2020). *Inovasi Pengawasan Pelayanan Publik (Studi Kasus Operation Room Di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar)*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, Makassar.

Haris, O. P. (2016). *Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Kerja Pegawai Sub bagian Umum dan Kepegawaian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bandung*. Fakultas Ilmu Sosial Politik Universitas Pasundan, Bandung.

Mulyadi, I. R. (2017). *Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Banten Dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi di Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Tangerang)*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Banten.

- Nuraeni. (2020). *Efektivitas Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Pencegahan Maladministrasi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, Makassar
- Rahman, E. F. (2020). *Efektivitas Kinerja Pelayanan Pengaduan Maladministrasi (Studi Kasus Kantor Ombudsman Perwakilan Sulawesi Selatan)*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Riyani, D. A. (2017). *Pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kinerja Pegawai Bidang Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan, Bandung.

DOKUMEN

Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Insan Ombudsman

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2020 Tentang Rencana Strategis Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2020-2024

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah

Rencana Strategis Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2020-2024

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

WEBSITE

fai-uim.ac.id (diakses pada 16 Mei 2021)

<https://maps.app.goo.gl/ji67S5VtxxFoFVyQ7> (diakses 7 Maret 2021)

<https://sulselprov.go.id> (diakses pada 29 April 2021)

journal.uui.ac.id (diakses pada tanggal 18 Mei 2021)

mediainfota.com (diakses pada 16 Mei 2021)

ombudsman.go.id (diakses pada 10 Januari – 18 Mei 2021)

simpler.ombudsman.go.id (diakses pada 18 Mei 2021)

sip.menpan.go.id (diakses pada 5 Juli 2021)

LAMPIRAN



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 12921/S.01/PTSP/2021
Lampiran : -
Perihal : **Izin Penelitian**

KepadaYth.
Kepala Kantor Ombudsman Republik Indonesia
Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 2888/UN4.8.1/PT.01.00/2021 tanggal 31 Maret 2021 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **FADILLAH FEBRIANTI JAFAR**
Nomor Pokok : E011171304
Program Studi : Adm. Negara
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

" KUALITAS PELAYANAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM MENANGANI LAPORAN MALADMINISTRASI DI SULAWESI SELATAN "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **05 April s/d 30 Juni 2021**

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

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik dan Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan **barcode**.

Demikian surat izin penelitian ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada tanggal : 05 April 2021

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

Dr. JAYADI NAS, S.Sos., M.Si
Pangkat : Pembina Tk.I
Nip : 19710501 199803 1 004

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

SIMAP PTSP 05-04-2021



Jl. Bougainville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231





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 : 0444/TU.01.02-27/V/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Subhan
Jabatan : Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **FADILLAH FEBRIANTI JAFAR**
Nomor Pokok : E011171304
Program Studi : Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi
Fakultas : S1 – Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin Makassar
Judul Skripsi : **“KUALITAS PELAYANAN OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA DALAM MENANGANI LAPORAN
MALADMINISTRASI DI 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.

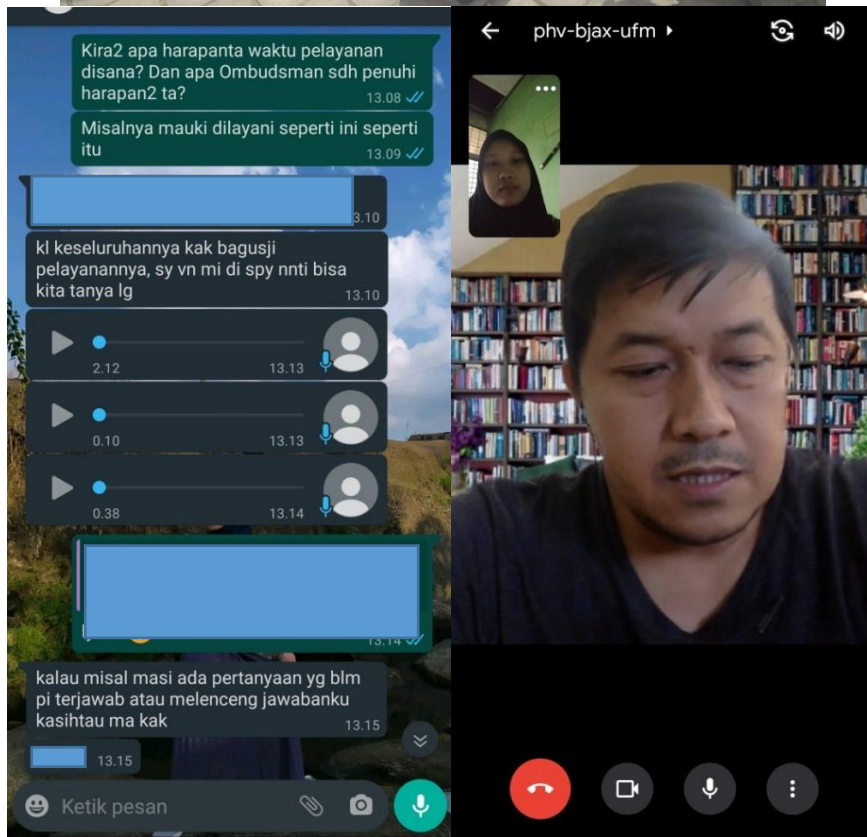
Makassar, 21 Mei 2021


OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
Perwakilan Sulawesi Selatan
SUBHAN
Kepala









DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : FADILLAH FEBRIANTI JAFAR
Tempat dan Tanggal Lahir : MAKASSAR, 5 FEBRUARI 1999
Alamat : JALAN BORONG RAYA BARU I LR. B
Nomor Telepon : 085775318481
Nama Orang Tua
A. Ayah : MUH JAFAR
B. Ibu : NURBAYANTI

Riwayat Pendidikan Formal

1. SD PESANTREN ULUMUL ISLAM
2. SMP WAHYU MAKASSAR
3. SMA NEGERI 5 MAKASSAR
4. UNIVERSITAS HASANUDDIN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

Riwayat Organisasi

1. SEKRETARIS UMUM UKM PENCAK SILAT PANCASUCI FISIP UNHAS PERIDE 2019-2020
2. ANGGOTA DEPARTEMEN KADERISASI HUMANIS FISIP UNHAS PERIODE 2019-2020
3. ANGGOTA BIDANG PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN UKM KSR PMI UNHAS 2020