

DAFTAR PUSTAKA

- Wahyugi, Dodi. (2025). Jumlah Laporan Masyarakat ke Ombudsman RI Meningkat. Diakses pada tanggal 2 Maret 2025, dari <https://ombudsman.go.id/pers/r/jumlah-laporan-masyarakat-ke-ombudsman-ri-meningkat>.
- Wahyugi, Dodi. (2025). Jumlah Laporan Masyarakat ke Ombudsman RI Meningkat. Diakses pada tanggal 2 Maret 2025, dari <https://ombudsman.go.id/pers/r/jumlah-laporan-masyarakat-ke-ombudsman-ri-meningkat>.
- Ombudsman Sulsel. (2025). 398 Aduan Masuk ke Ombudsman Sulsel Sepanjang 2024, Lonjakan Terjadi Jelang Pilkada. Diakses pada tanggal 2 Maret 2025, dari <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--398-aduan-masuk-ke-ombudsman-sulsel-sepanjang-2024-lonjakan-terjadi-jelang-pilkada>.
- Kabar Ombudsman. (2024). Ombudsman RI Catat Kenaikan Penyelesaian Laporan Capai 6% di Tahun 2024. Diakses pada tanggal 2 Maret 2025, dari <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-catat-kenaikan-penyelesaian-laporan-capai-6-di-tahun-2024>.
- Menpan.go.id. (2024). Menteri PANRB Akan Resmikan 42 MPP Esok Hari. Diakses pada tanggal 3 Maret 2025, dari <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/menteri-panrb-akan-resmikan-42-mpp-esok-hari>.
- KBBI. (2020). Diakses pada tanggal 5 Maret 2025, dari <https://kbbi.web.id/efektivitas>.
- Mardiasmo (2017), *Perpajakan Edisi Terbaru 2017*, Andi: Bandung.
- Steers, R.M. (2010). *Efektivitas Organisasi*. Erlangga.
- Sutrisno, Edy. (2010). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Ratminto, & Winarsih, A. S. (2014). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standar Pelayanan Minimal*.

Marwiyah, Siti. (2023). *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi*. Probolinggo: CV Mitra Ilmu.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Heruyanto, Ian Dwi. (2021). Mengenal Malaadministrasi. Diakses pada tanggal 2 Maret 2025, dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-maladministrasi>.

Budiani, Ni Wayan. (2007). Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumerta kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi dan Sosial INPUT*. Vol (2) No. 1.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Ombudsman RI. (2023). Menilik Mal Pelayanan Publik. Diakses pada tanggal 6 Maret 2025, dari

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--menilik-mal-pelayanan-publik>.