

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Deming, William Edwards. *Out of the Crisis*. MIT Press, 2000.
- Goetsch, David L., dan Stanley Davis. *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*. Pearson Education, 2015.
- Ismail. *Pengawasan Ombudsman dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Kencana, 2020.
- J. R Raco. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. t.t.
- Kettl D. F. *The Global Management Revolution*. Brookings Institution Press, 2000.
- M. Kadarisman,. *Manajemen pengembangan sumber daya manusia*. 1 ; Cet. 2. Rajawali Pers, 2013.
- Mardawani. *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar dan Analisis Data dalam Perspektif Kualitatif*. Mardawani, 2020.
- Maulana R. *Manajemen Pengawasan dalam Organisasi Publik*. Rajawali Pers, 2023.
- Mozin A dan Isa m. *Teori dan Praktik Pengawasan Modern*. Alfabeta, 2023.
- Oakland, John S. *Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases*. Routledge, 2014.
- Suandi. *Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi Negara*. Deepublish, 2023.
- Widiarty dan Wiwik Sri. *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum*. DIY: Publika Global Media, 2024. <http://repository.uki.ac.id/14688/>.
- Wulandari S. *Peran Ombudsman dalam Menekan Maladministrasi di Jawa Timur*. UB Press, 2019.
- Yohannes Yahya. *Pengantar manajemen*. 1 ed. Graha Ilmu, 2006.
- Yusuf Tojiri, Hari Setia Putra, dan Nur Faliza. *Dasar Metodologi Penelitian Teori, Desain, dan Analisis Data*. Takaza Innovatix Labs, 2023.

Jurnal

A Parsu Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L Berry. "SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 64, no. 1 (2025).

Abdullah, Khayla, Khoirul Anwar, dan Nafi Alrasyid. "Peran Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia dalam Menjamin Transparansi dan Akuntabilitas Proses Rekrutmen Pegawai Negeri Sipil." *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora* 5 (Agustus 2025): 1982–90. <https://doi.org/10.57250/ajsh.v5i2.1468>.

Agus Pramusinto. "Total Quality Management dan Strategi Reformasi di Sektor Publik." *JKAP* 2, no. 1 (1998).

Agusta Ari Wibowo dan Indra Kertati. "Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik." *Pulic Service and Governance Journal* 03 No. 01 (2022).

"Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Indonesia | Journal Central Publisher." Diakses 29 Desember 2025.

Andi Setyo Pambudi. "Permasalahan Pelayanan Publik Dan Peran Ombudsman Perwakilan Dalam Pendampingan Aparatur Sipil Negara." *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja* 13, No. 2 (2023).

Andri Eko Putra. "Peranan Pengawasan Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Karyawan Pada Pt.Kereta Api (Persero) Divisi Regional Iii Sumatera Selatan." *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 12, No.1, (2015).

Anggraini, Mela, M. Dai Usamah, M. Sulthan Bakil, Sahat Siagian, dan Tamaulina Br Sembiring. "Implementasi Prinsip-Prinsip Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelayanan Publik: Studi Kualitatif Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil." *Algebra : Jurnal Pendidikan, Sosial dan Sains* 5, no. 3 (2025): 430–35. <https://doi.org/10.58432/algebra.v5i3.1435>.

Arifin, Afrita Diah Puspa Arum, dan Purwanto. "Analisis Kinerja Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen* 13, no. 02 (2022).

Christine T Ennew. "The Service Profit Chain." *Wiley Encyclopedia of Management* 9, no. 1–4 (2015).

Claudia Mareshky, Kanaya Ayudya Putri, dan Ngesti Mukti Rezeki. "Reformasi Kelembagaan Ombudsman: Prospek Cabang Keempat Pemerintahan Indonesia untuk Akuntabilitas dan Pengawasan Hak Warga Negara." *Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa* 2 No. 3 (2024): 247–68.

- CUI-ITB. “Keterkaitan Akuntabilitas dan Transparansi Dalam Pencapaian Good Governance.” *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota* 15, no. 1 (2004).
- Evi Oktarina dan Evita Isretno Israhadi. “Improving Government Public Services Standards In Indonesia: A Review Of The Public Service Act No. 25/2009.” *Kanun Jurnal Ilmu Hukum* 25, no. 2 (2023).
- Heru Wahyudi, Ardiyansah, dan Albarika Kharisma Safira. “Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Desa Parigi Kabupaten Serang.” *Jurnal Publisitas* 11, no. 2 (2025).
- Indriastuti. “Memahami Kembali Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Tata Pemerintahan yang Baik (Good Governance).” *Governance: Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik* 10, no. 1 (2020).
- Ismiati dan Jumirin Asyikin. “Analisis Pengaruh Pengawasan Fungsional, Akuntabilitas Publik, Transparansi Dan Peningkatan Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah.” *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Auditing* 16, no. 2 (2021).
- Ixhet Memeti. “The Role Of The Ombudsman In The Promotion And Protection Against Discrimination.” *Journal For Peacebuilding And Transcultural Communication* Volume 2. Issue 3/4 (2022).
- Meddy Nurpratama Dan Agus Yudianto. “Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Notaris/Ppat Maisarah Pane.,Sh, Kabupaten Indramayu.” *Jurnal Investasi* 7/No.4 (2021).
- Mohammad Hafidz Al Hikam. “Proses Pealayanan Akta Kealhiran Di Kelurahan Baratajaya.” *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 2 No. 02 (2022).
- Monang Sitorus. “Pengaruh Dimensi-Dimensi Pengawasan Terhadap Perilaku Aparatur Dalam Pelayanan Perijinan Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Medan.” *Majalah Ilmiah Unikom* 7, No. 1 (2011).
- Muhammad Hendri Yanova, Parman Komarudin, Dan Hendra Hadi. “Metode Penelitian Hukum: Analisis Problematika Hukum Dengan Metode Penelitian Normatif Dan Empiris.” *Badamai Law Journal Magister Hukum Universitas Lambung Mangkurat* 8, No 2 (2023).
- Nurdin, Nurdin. “Kekuatan Hukum Rekomendasi Ombudsman Sebagai Bentuk Pengawasan Terhadap Pelayanan Publik.” *Jatiswara* 36, No. 2 (2021): 205–18. <https://doi.org/10.29303/Jtsw.V36i2.314>.
- Nurfaika Ishak. “Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia.” *Mulawarman Law Review* 7 Nomor 1 (2022).

Rahayu, I. "Implementasi Prinsip Total Quality Service Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Pemerintah Daerah." *Jurnal Birokrasi Dan Kebijakan Publik* 8, No. 2 (2023).

Rahayu, I. "Implementasi Prinsip Total Quality Service Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Pemerintah Daerah." *Jurnal Birokrasi Dan Kebijakan Publik* 8, No. 2 (2023).

Rahimallah, Muhammad. *Azas Umum Pemerintahan Yang Baik (Aaupb) Dan Good Governance*. 3 November 2022. <https://doi.org/10.31219/osf.io/pw9fh>.

Yahya M Dan Setiyono B. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digital." *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* 20, No. 1 (2022).

Yangyang Fan. "Accountability In Public Organization: A Systematic Literature Review And Future Research Agenda." *Public Organiz Rev* 25 (2025).

Yuswarni, Diemyati Soedja, Silvia Balqis, Dan Arizal. "Ombudsman Dalam Peningkatan Transparansi Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (Asian)* 12 Nomor 1 (2024).

Skripsi

Ainaiya, Nur. "Fungsi Pengawasan Ombudsman Ri Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Sosial Di Era Pandemi Covid-19." Syariah, 25 Januari 2021. <https://idr.uin-antasari.ac.id/15200/>.

Fauzi Al-Harits Pamungkas. "Peran Ombudsman Republik Indonesia Daerah Perwakilan Yogyakarta Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Di Pemerintahan Kota Yogyakarta Berdasarkan Uu No 37 Tahun 2008." Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2025.

Muhammad Rizky Aldianoor. "Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan Dalam Pelayanan Eksekusi Putusan Pengadilan." Universitas Islam Negeri Antasari, 2021.

Nuraeni. "Efektivitas Pengawasan Ombudsman Ri Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Pencegahan Maladministrasi." Universitas Hasanuddin, 2021.

Internet

7 *Prinsip Manajemen Mutu (Quality Management Principles)*. Diakses 29 Desember 2025. <https://qmc.binus.ac.id/2015/12/07/7-Prinsip-Manajemen-Mutu-Quality-Management-Principles/>.

- “Arti Kata Fungsi - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online.” Diakses 16 Agustus 2025. <https://Kbbi.Web.Id/Fungsi>.
- “Arti Kata Mutu - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online.” Diakses 19 Agustus 2025. <https://Kbbi.Web.Id/Mutu>.
- “Berita - Ombudsman RI.” Diakses 19 Agustus 2025. <https://Ombudsman.Go.Id/Artikel/R/Artikel--Mengenai-Pelayanan-Publik>.
- “Hasil Pencarian - KBBI VI Daring.” Diakses 11 Maret 2025. <https://Kbbi.Kemdikbud.Go.Id/Entri/Meningkatkan>.
- “Jenis - Jenis Pelayanan Publik.” *Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area | Prodi Magister Ilmu Administrasi Publik Terbaik Di Sumut*, 6 Januari 2024. <http://Map.Uma.Ac.Id/2024/01/Jenis-Jenis-Pelayanan-Publik-2/>.
- “Ombudsman Republik Indonesia.” Diakses 6 Januari 2025. <https://Ombudsman.Go.Id/>.
- P, Sandy. “Bentuk-Bentuk Maladministrasi Dalam Pemerintahan.” *SIP Law Firm*, 26 September 2025. <https://Siplawfirm.Id/Maladministrasi-Dalam-Pemerintahan/?Lang=Id>.
- Putra, Miftah. “Menyelami Lebih Dalam Mengenai Total Quality Management.” *ToffeeDev | Amplify Your Online Impact*, 21 Mei 2024. <https://ToffeeDev.Com/Blog/Business-And-Marketing/Total-Quality-Management/>.
- “Qur’an Kemenag.” Diakses 2 Januari 2025. <https://Quran.Kemenag.Go.Id/Quran/Per-Ayat/Surah/4?From=58&To=176>.
- RI, Ombudsman. “Jumlah Laporan Masyarakat Ke Ombudsman RI Meningkat.” Diakses 21 Januari 2026. <https://ombudsman.go.id:443/pers/r/jumlah-laporan-masyarakat-ke-ombudsman-ri-meningkat>.
- RI, Ombudsman. “Membangun Budaya Hukum Di Indonesia: Peran Penting Ombudsman RI Dalam Pengawasan Pelayanan Publik.” Diakses 24 Juli 2025. <https://Ombudsman.Go.Id:443/Artikel/R/Artikel--Membangun-Budaya-Hukum-Di-Indonesia-Peran-Penting-Ombudsman-Ri-Dalam-Pengawasan-Pelayanan-Publik>.
- RI, Ombudsman. “Yuk Kenali Bentuk-Bentuk Maladministrasi.” Diakses 19 Agustus 2025. <https://Ombudsman.Go.Id:443/Artikel/R/Artikel--Yuk-Kenali-Bentuk-Bentuk-Maladministrasi>.

“Total Quality Management (TQM): Kualitas Terbaik Organisasi.” Diakses 9 Januari 2026. <https://P3mpi.Uma.Ac.Id/2024/07/11/Total-Quality-Management-Tqm-Mewujudkan-Kualitas-Terbaik-Dalam-Organisasi/>.

“Total Quality Management (TQM): What Is TQM? | ASQ.” Diakses 29 Desember 2025. <https://Asq.Org/Quality-Resources/Total-Quality-Management/>.

“Website DJKN.” Diakses 6 Januari 2025. <https://Www.Djkn.Kemenkeu.Go.Id/Artikel/Baca/16062/5-Lima-Prinsip-Good-Governance-Dalam-Pengurusan-Piutang-Negara.Html>.