

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ahmad Mustanir, S. I. P. (2022). *Pelayanan publik*. Penerbit Qiara Media. 6 (2), 31–37.
- Batubara, H. H. (2020). Media pembelajaran efektif. *Semarang: Fatawa Publishing*, 3. (3), 45–66.
- Gunarso et al. (2024). *Buku Ajar Teori Komunikasi*. 1. (1), 15–26.
- Kristianten. (2006). *Transparansi Anggaran Pemerintah*. Jakarta: Rineka Cipta. 2. (2), 65–86
- Manzilati, A. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif: Paradigma, metode, dan aplikasi*. Universitas Brawijaya Press. 3. (4), 55–77
- Nugrahani, F. (2014). *Metode penelitian kualitatif dalam penelitian pendidikan bahasa*. Publisher.
- Putra et al. (2025). *Ombudsman dan Pelayanan Publik Asia*. 2. (2), 34–67
- Sabarini, Sri Santoso. 2021b. Persepsi Dan Pengalaman Akademik Dosen Keolahragaan Mengimplementasikan E-Learning Pada Masa Pandemi Covid-19. Yogyakarta: Deepublish 1. (4), 35–97
- Sugiyono, D. (2010). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*/Sugiyono. Bandung: Alfabeta, 15, 1–332.

JURNAL

- Aruperes, K. A. (2023). *Optimalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi LAPOR! Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa* [PhD Thesis, INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI]. 3(3), 124–249.
- Batubara, H. H. (2020). Media pembelajaran efektif. *Semarang: Fatawa Publishing*, 3. (3), 124–339.
- Bungin, B., & Moleong, L. J. A. (2007). Jenis dan Pendekatan Penelitian. *Proses Kerja Kbl Dalam Menjalankan Program Corporate Social Responsibility Di PT. Pelindo*, 1. <https://repository.uin-suska.ac.id/50469/1/SKRIPSI%20GABUNGAN.pdf#page=47>
- Cahyani, I. (2025). User Experience Pelayanan Publik Berbasis E-government Melalui Inovasi Identitas Kependudukan Digital Kota Ambon. *Trajectories of Public Administration*, 2(3), 234–249.
- Fa’Adillah, F. (2025). Evaluasi Kualitas Pelayanan Elektronik Dengan Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. PLN (PERSERO) ULP Sorong Kota. *Journal of State and Public Administration*, 1(2), 68–78.
- Fitri, R. R. (2024). Analisis Post Positivisme Hukum Pada Paradigma Guba And Lincoln Melalui Putusan Mk No. 90/PUU-XXI/2023 Terhadap Syarat Usia Capres-Cawapres. *Journal of Contemporary Law Studies*, 2(1), 39–52.

- Kennedy, A., Surya, W. H., & Wartoyo, F. X. (2024). Tantangan dan solusi penerapan e-government di Indonesia. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 4(2), 134–147.
- Nadhif, A. Z., & Niswah, F. (2018). Inovasi Layanan PLN Mobile di Pt. PLN (Persero) Area Surabaya Selatan. *Publika*, 6 (2), 31–37.
- Nisa, A. H., Hasna, H., & Yarni, L. (2023). Persepsi. *Koloni*, 2(4), 213–226.
- Nugrahani, F. (2014). *Metode penelitian kualitatif dalam penelitian pendidikan bahasa*. Publisher. <http://eprints.itn.ac.id/13583/>
- Oktaviana, P. V. P., Warsono, H., & Astuti, R. S. (2024). Proses difusi inovasi identitas kependudukan digital (IKD) di Kabupaten Boyolali. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(2), 1–19.
- Pambudi, A. S. (2023). Permasalahan pelayanan publik dan peran Ombudsman perwakilan dalam pendampingan aparatur sipil negara. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 13(2), 128–141.
- Pratama, Z. Z. B. (2020). Kewenangan Ajudikasi Oleh Ombudsman Republik Indonesia Dalam Proses Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik. *Journal Equitable*, 5(1), 89–107.
- Putra, D. H. (2025). Analisis SWOT pada Aplikasi One Door Service: Perdim Online. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 9(6), 9517–9523.
- Qomariah, S., Priyanto, D., Arief, R. W., Diptaningsari¹⁰, D., Novitasari¹¹, E., Suretno¹², N. D., Meidaliyantisyah¹³, R. M., & Erdiansyah¹⁵, M. (2024). *Persepsi dan keputusan adopsi inovasi teknologi berbasis kearifan lokal pada budidaya kopi di Lampung*.

- Sabtelasari, R., & Wahyugi, D. (2025). Pengawasan Publik Digital: Evaluasi Strategis Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan di Ombudsman Republik Indonesia Sinergi : *Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), 4864–4881.
- Sandroto, W., Waruwu, S., Waruwu, E., & Zebua, E. (2024). Evaluasi dampak penerapan sistem aplikasi Eraterang dalam peningkatan pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli. *Tuhenori: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(1), 37–46.
- Salam, A. A. (2026). Persepsi Stakeholders pada Peran Inspektorat Daerah sebagai Aparat Pengawas Intern Pemerintah dalam Mewujudkan *Good Governance* di Kabupaten Brebes (Doctoral dissertation, Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon).
- Uang, Y., & Susniwati, S. (2025). Revolusi Digital dalam Pelayanan Publik: Solusi Cepat dan Transparan untuk Masyarakat Kepulauan. *ANTASENA: Governance and Innovation Journal*, 3(1), 88–98.
- Ulya, Z., Wardiyanto, B., & Setijaningrum, E. (2025). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di DKI Jakarta melalui Aplikasi JAKI: Pendekatan New Public Service dan Inovasi Teknologi. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 7(2), 1382–1393.
- Uno, H. B. (2020). Paradigma Penelitian. *E-Prosiding Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo*, 977(1), 1–11.

Karya Ilmiah Non-Jurnal

- Bungin, B., & Moleong, L. J. A. (2007). Jenis dan Pendekatan Penelitian. *Proses Kerja Kbl Dalam Menjalankan Program Corporate Social Responsibility Di PT. Pelindo*, 1.

Qomariah, S., Priyanto, D., Arief, R. W., Diptaningsari¹⁰, D., Novitasari¹¹, E., Suretno¹², N. D., Meidaliyantisyah¹³, R. M., & Erdiansyah¹⁵, M. (2024). *Persepsi dan keputusan adopsi inovasi teknologi berbasis kearifan lokal pada budidaya kopi di Lampung*.

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang (2008), *Tentang Ombudsman Republik Indonesia*.

Undang-Undang (2009), *Tentang Pelayanan Publik*.

Peraturan Ombudsman RI Nomor 58 Tahun 2023 Tentang tata cara pemeriksaan dan penyelesaian laporan.

Website :

<https://ombudsman.go.id/produk/>