

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Series, O. (n.d.). *Memahami maladministrasi*.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.

Raminto & Atik Septi Winarsi. 2007. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Albrow, Martin, alih bahasa M. Rusli Karim & Totok Daryanto Birokrasi, Tiara Wacana, Yogyakarta, 2001

Tjiptono Fandy, 2002. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta, Hal 101.

Agung Kurniawan 2005. Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model koseptual, penerapan *citizen's charter* dan standar pelayanan minimum. Yogyakarta. Pusat Pelajar

Harbani, Pasolong. 2013. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung: Cv.Alfabeta. hal. 135

Moleong, Lexy J. 2007. Metodologi Kualitatif. Bandung Remaja Rosdakarya.

Skripsi dan Jurnal

Prasetyo, M. J. (2023). Pemberlakuan Prinsip Kedaulatan Wilayah Menurut

Hukum Internasional Sebagai Unsur Berdirinya Negara. *Lex Administratum*,

11(1), 2.

<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/administratum/issue/download/344>

4/85

- Rezah, F. S. (2023). *Wewenang Sebagai Instrumen Penyelenggaraan Pemerintahan Dalam Sistem Negara Hukum*. 2, 201–222.
- Husen, La Ode. 2019. *Negara Hukum, Demokrasi dan Pemisahan Kekuasaan*. Makassar: Sosial Politics Genius.
- Izzati, N. F. (2020). Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia. *Sasi*, 26(2), 176. <https://doi.org/10.47268/sasi.v26i2.235>
- Rusy, M. (2022). TATA KELOLA PEMERINTAHAN YANG BAIK (GOOD GOVERNANCE) DI TINGKAT GAMPONG Studi Analisis di Gampong Seutui Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh. *UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry*.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Mustika, F. (2018). Peran Ombudsman dalam Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Pelayanan Publik yang Baik (Kajian di Provinsi Sulawesi Utara). *Lex Et Societatis*, 6(3), 21–30.
- Abbas, A., & Lodan, K. T. (2020). Peran Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Dialektika Publik : Jurnal Administrasi Negara Universitas Putera Batam*, 5(1), 17–23. <https://doi.org/10.33884/dialektikapublik.v5i1.2414>
- Noor Sheila. Peran Perwakilan Lembaga Ombudsman Ri Wilayah Provinsi Kaltim Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2014. eJournal administrasi Negara dengan ISSN: 0000-0000 Volume 3, Nomor 2, 2014:556-571.
- Nuraeni. Efektivitas Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Pencegahan Maladadministrasi. Universitas Hasanuddin Makasar 2021
- Solechan. (2018). Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia. *Administrative Law & Governance Journal*, 1(2), 2621–2781.
- Rossietta, H., Muktiyanto, A., & Geraldina, I. (2020). Modul 2 Prinsip-Prinsip dan Penerapan Tata Kelola Entitas Sektor Publik. *Universitas Terbuka*, 1–27.
- Susila Wibawa, K. C. (2019). Urgensi Keterbukaan Informasi dalam Pelayanan Publik sebagai Upaya Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik.

Administrative Law and Governance Journal, 2(2), 218–234.
<https://doi.org/10.14710/alj.v2i2.218-234>

Febriana Sulistya Pratiwi. (2022). *Dinamika Administrasi Pelayanan Publik 8.5.2017, 2003–2005*. <https://dataindonesia.id/sektor-riil/detail/2022>

Susila Wibawa, K. C. (2019). Urgensi Keterbukaan Informasi dalam Pelayanan Publik sebagai Upaya Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(2), 218–234.
<https://doi.org/10.14710/alj.v2i2.218-234>

Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.
<https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>

Kriswahyu, H. dkk. (2017). Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI Disusun dengan semangat dedikasi. *Ombudsman Republik Indonesia*, XX(Xx), 31.

Erin Marliana. (2019). *Sistem pengendalian manajemen Kecamatan Babakancikao, Kabupaten Purwakarta*. 9–25.
[https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/3666/8/UNIKOM_ERIN_MARLIAN_7.BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.pdf](https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/3666/8/UNIKOM_ERIN_MARLIAN_7.BAB%20II%20KAJIAN%20PUSTAKA,%20KERANGKA%20PEMIKIRAN%20DAN%20HIPOTESIS.pdf)

Fish, B. (2020). *Pelayanan publik dan Good Governance Title*. 2507(February), 1–9.

Laporan Triwulan IV Ombudman NTT

Maladministrasi, K. P., & Indonesia, O. R. (2025). *Komponen Standar Pelayanan Publik*.

Form, A., & Kompetensi, P. (n.d.). *FORM A1. Penilaian Kompetensi*.

Undang-Undang

Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003. Pedoman Umum Penyelengaran Pelayanan Publik.

UU No. 37 Tahun 2008. (2018). Lembaga Ombudsman Republik Indonesia. *Tugas dan Wewenang Ombudsman RI*.

UU No. 18 Tahun 2008. (2018). Presiden Republik Indonesia Peraturan Presiden Republik Indonesia. *Demographic Research*, 1, 4–7.

UU Nomor 25 Tahun 2009. Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012.

UU No. 30 Tahun 2014 Administrasi Pemerintahan.

Peraturan Menteri Hukum dan HAM nomor 25 Tahun 2023 tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia

Keputusan Presiden Nomor. 44 Tahun 2000. Tentang Komisi Ombudsman Nasional. Bab II.

Link Google

https://en.m.wikipedia.org/wiki/Public_service

https://id.m.wikipedia.org/wiki/Tata_kelola

Febriana Sulistya Pratiwi. (2022). . <https://dataindonesia.id/sektor-riil/detail/angka-konsumsi-ikan-ri-naik-jadi-5648-kgkapita-pada-2022>



**UPT. PERPUSTAKAAN PUSAT
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG**

Nomor Pokok Perpustakaan: 5371002D2020114
Jl. Prof Dr. Herman Johanes, Penfui Timur, Kupang Tengah, Kab. Kupang.
Website: <https://perpustakaan.unwira.com/> e-mail: lib.unwira@gmail.com

SURAT KETERANGAN HASIL CEK PLAGIASI

Nomor: 0953/WMLH16/SK.CP/2025

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Fransiskus Demon Koda Lamanele
NIM : 41121030
Fakultas/Prodi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Ilmu Pemerintahan
Dosen Pembimbing : 1. Drs. Frans Bapa Tokan, MA
2. Yohana Fransiska Medho, S.IP., M.I.P
Judul Skripsi : **TATA KELOLA LEMBAGA OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN NUSA
TENGGERA TIMUR DALAM MENCEGAH
PELANGGARAN PELAYANAN PUBLIK DI
KOTA KUPANG**

Skripsi yang bersangkutan di atas telah melalui proses cek plagiasi menggunakan Turnitin dengan hasil kemiripan (*similarity*) sebesar **10 (Sepuluh)%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 12 Agustus 2025

Kepala UPT Perpustakaan,



Silvester Suhendra, S.Ptk