

## DAFTAR PUSTAKA

- Alghifary, Sapta. 2014. [Http://Isakuikikang.Blogspot.Co.Id/2014/04/Teori-Birokrasi-Menurut-Max-Weber.Html](http://Isakuikikang.Blogspot.Co.Id/2014/04/Teori-Birokrasi-Menurut-Max-Weber.Html) Diakses Pada 31 Maret 2018
- Asih, Ratnaning Dan Nedwika. 2010, “Birokrasi Indonesia Terburuk Kedua Di Asia”, Diakses Pada 1 Maret 2018, Dari [Https://Nasional.Tempo.Co/Read/252316/Birokrasi-Indonesia-Terburuk-Kedua-Di-Asia](https://Nasional.Tempo.Co/Read/252316/Birokrasi-Indonesia-Terburuk-Kedua-Di-Asia)
- Aswin, Adri. 2014. Fungsi Dan Peran Birokrasi. [Http://Darikelas.Blogspot.Com/](http://Darikelas.Blogspot.Com/) Diakses Pada 31 Maret 2018
- Arnol, M. (2013). *Ii Tinjaua Pustaka Evaluasi Kebijakan Program Jaminan Masyarakat Semesta Di Kabupaten Lampung Utara*. Retrieved From Digilib Unila: [Http://Digilib.Unila.Ac.Id/7820/16/Bab%20ii.Pdf](http://Digilib.Unila.Ac.Id/7820/16/Bab%20ii.Pdf) Diakses Pada 29 Mei 2018
- Maharani, Ieta. 2017. Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur Untuk Menumbuhkan Kesadaran Partisipasi Masyarakat Dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Diakses Dari [Http://Jurnalmahasiswa.Unesa.Ac.Id/Index.Php/Jurnal-Pendidikan-Kewarganegaraa/Article/View/19238](http://Jurnalmahasiswa.Unesa.Ac.Id/Index.Php/Jurnal-Pendidikan-Kewarganegaraa/Article/View/19238) Pada 3 April 2018
- Osborne, David, Dan Peter Plastrick. 2010. *Memangkas Birokrasi (Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha)*, Penerjemah Abdul Rasyid. Penerbit Ppm
- Nugroho, D. R. (2014). *Public Policy*. Jakarta: Pt Elex Media Komputindo.
- Nurmah Semil, Dr M.Si. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia*. Depok: Prenamedia Grup.
- Sedarmayanti.2009. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Cv Mandar Maju.
- Tempo.Co. (2010). *Birokrasi Indoneia Terburuk Kedua Di Asia*. Dipetik Maret 1, 2018, Dari

<https://Nasional.Tempo.Co/Read/252316/Birokrasi-Indonesia-Terburuk-Kedua-Di-Asia>

Wardana, Gede Angga. 2015. Evaluasi Sistem Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Corner Dalam Meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak. Tidak Di Terbitkan. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Udayana. Bali

Winarno, Kus. 2013. Evaluasi Kebijakan Pembangunan Puskesmas Pembantu Di Propinsi Kalimantan Tengah. Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat. Fakultas Kedokteran. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta

Winarno, Budi.2007 Kebijakan Publik : Teori Dan Proses Edisi Revisi, Media Presindo. Yogyakarta

Prasetya, Yudi Bowo. *Evaluasi Pelaksanaan Program Surabaya Single Window (Ssw) Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (Uptsa) Kota Surabaya.* Diakses Dari [Http://Repository.Unair.Ac.Id/Id/Eprint/67755](http://Repository.Unair.Ac.Id/Id/Eprint/67755) Pada 3 April 2018

Pribadi, Gentur Wiku, Kismartini, 2016, *Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Nanggulan Kabupaten Kulon Progo.* Diakses Dari <https://Ejournal3.Undip.Ac.Id/Index.Php/Jppmr/Article/View/10448/10147> Pada 3 April 2018

Zeithaml, Valerie A- Parasuraman A And Berry, Leonard L. 1990. *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perception And Expectations.* New York: The Free Press

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.

Undang-Undang No.37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

#### Pedoman wawancara ombudsman

Nama :

Jabatan :

1. Bagaimana mekanisme penggunaan anggaran penyelesaian laporan?
2. Bagaimana cara melapor ke ombudsman dan persyaratan apa saja yang harus dimiliki?
3. Peristiwa seperti apa yang bukan kewenangan ombudsman atau jenis laporan seperti apa?
4. Apakah semua daerah pernah melapor ke ombudsman?

#### Pedoman wawancara instansi

Nama :

Jabatan :

Instansi :

1. Apakah instansi bapak/ibu pernah dilaporkan ke ombudsman? Tindakan apa yang dilakukan terhadap laporan tersebut?
2. Bagaimana tanggapan saudara mengenai hasil saran/keputusan yang dikeluarkan oleh Ombudsman? Sudah baik atau tepatkah hal tersebut?

#### Pedoman wawancara pelapor

Nama :

Instansi terlapor:

1. Berapa lama laporan anda diproses dan diselesaikan oleh Ombudsman?
2. Bagaimana tanggapan anda mengenai ombudsman?