

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

Abadulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004.

Budi Masthuri, *Mengenal Ombudsman Indonesia*. Jakarta: Pradnya Paramita, 2003

Bryan Gilling, *The Ombudsmanin New Zealand*. Wellington: Dunmore Press, 1998.

Dean M. Gotteher, *The Second Ombudsman Leadership. International Update* (p. 14). San Fransisco: Forum Conference, 2000.

Haryatmoko, *Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Pusat Jakarta, 2011.

Hendra Nurtjahjo, *Memahami Maladministrasi*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia, 2013.

Herry Wibawa, *Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggara Negara Dan Pemerintahan (Studi Perbandingan Dengan Pengawasan Peratun)*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2010.

Jeremi Pope, *Pengembangan Sistem Integritas Nasional*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti, 1999.

Moenir Has, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2001.

Munir Fuadi, *Teori-teori Besar Dalam Hukum*. Jakarta: Prenada Media, 2014.

Murtir Jeddawi, *Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta: Total Media, 2012.

Nuryanto A Daim, *Hukum Administrasi Perbandingan Penyelesaian Maladministrasi Oleh Ombudsman Dan Pengadilan Tata Usaha Negara*. Surabaya: Laksbang Justitia, 2014.

P.J.J. Sipayung, *Pejabat Sebagai Calon Tergugat Dalam Peradilan Tata Usaha Negara*. Jakarta: CV. Sri Rahayu, 1989.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.

Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009.

Sunaryati Hartono, *Panduan Investigasi untuk Ombudsman Indonesia*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, 2003.

Sunaryati Hartono, *Penelitian Hukum Di Indonesia Pada Akhir Abad Ke-20*. Bandung: PT Alumni, 2006.

Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reifika Aditama, 2012.

Tjandra Riawan, *Peradilan Tata Usaha Negara Mendorong Terwujudnya Pemerintahan Yang Bersih Dan Berwibawa*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya, 2009.

## **B. Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah

Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional

Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan

Permenpan RB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Surat Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Pemeriksaan Laporan Masyarakat di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia.

## C. Sumber Lain

### Jurnal

Abi Ma'ruf Radjab, *Kekuatan Mengikat Putusan Ajudikasi Ombudsman dalam Proses Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik*. *Journal Universitas Parahyangan*, 446, 2015.

Dyah Swastika, S. H., *Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah*. *Administrative Law & Governance Journal*. Volume 5 Issue 1, 26, 2022.

Solechan, *Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia*. *Administrative Law & Governance Journal*, 67, 2018.

SyaronBrigette Lantaeda, Florence Daicy J Lengkong, dan Joorie M Ruru, *Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan Rpjmd Kota Tomohon*. *Jurnal Administrasi Publik Vol. 4 No. 48*, 1-9, 2017.

### Website

<https://bandungraya.inews.id/read/106964/ott-di-smkn-5-bandung-ombudsman-sudah-sering-ingatkan-disdik-jabar-terkait-pengawasan-berkelanjutan>

<https://jabar.inews.id/berita/minimalisasi-kecurangan-pelaksanaan-ppdb-di-jabar-diminta-gunakan-layanan-digital>

<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--minimalkan-kecurangan-pelaksanaan-ppdb-di-jabar-diminta-gunakan-layanan-digital>

<http://www.scribd.com/doc/11319551/Pengertian-Pelayanan-Publik>