



DAFTAR PUSTAKA

- Abbasi, M. (2020). The effect of complete versus partial observations on service evaluations: Role of need for cognitive closure and compensation type. *European Journal of Marketing*, 54(4), 935–954. <https://doi.org/10.1108/EJM-12-2017-0965>
- Abdullah, H. S., & Mustapha, R. M. R. (2009). *The Creation, Development and Integration of Client Charters in the Malaysian Public Sector: A Progress Report*. 1–17. https://www.anzam.org/wp-content/uploads/pdf-manager/891_ANZAM2009-500.PDF
- Adams, W. (2015). Conducting Semi-Structured Interviews. In K. E. Newcomer, H. P. Hatry, & J. S. Wholey (Eds.), *Handbook of Practical Program Evaluation* (4th ed., Issue August 2015, pp. 492–505). Jossey-Bass. <https://doi.org/10.1002/9781119171386.ch19>
- Al-Farizy, S. (2019). Pertanggungjawaban Mutlak (Strict Liability) Dalam Hukum Perdata Lingkungandi Indonesia (Kajian UU Pengelolaan Dan Perlindungan Lingkungan Hidup). *Prosiding Seminar Nasional Tanggung Jawab Bisnis Dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup*. https://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/11617/9461/13_Shalman_Alfarizi.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Albrecht, A. K., Schaefers, T., Walsh, G., & Beatty, S. E. (2019). The Effect of Compensation Size on Recovery Satisfaction After Group Service Failures: The Role of Group Versus Individual Service Recovery. *Journal of Service Research*, 22(1), 60–74. <https://doi.org/10.1177/1094670518802059>
- Anderson, J. E. (2003). *Public Policymaking An Introduction* (J. Woy, K. Meisenheimer, T. Lobato, A. Mason, & L. Frost (eds.); 5th ed.). Houghton Mifflin Company.
- Anggadwita, G., & Dhewanto, W. (2013). Service Innovation in Public Sector: A Case Study on PT . Kereta Api Indonesia. *Journal of Social and Development Sciences*, 4(7), 308–315. <https://ideas.repec.org/a/rnd/arjsds/v4y2013i7p308-315.html>
- Anggoro, T. (2020). *Monopoli & BUMN*. Komisi Pengawas Persaingan Usaha. <https://kppu.go.id/wp-content/uploads/2020/09/Materi-TeddyAnggoro-MonopoliBUMN.pdf>
- Annual Report. (2016). *PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)*, Tbk. [https://doi.org/http://annualreport.id/perusahaan/PT%20BANK%20RAKYAT%20INDONESIA%20\(PERSERO\),%20Tbk](https://doi.org/http://annualreport.id/perusahaan/PT%20BANK%20RAKYAT%20INDONESIA%20(PERSERO),%20Tbk)
- Arnold, G. (2021). Distinguishing the street-level policy entrepreneur. *Public Administration*, 99(3), 439–453. <https://doi.org/10.1111/padm.12703>
- Aviram, N. F., Cohen, N., & Beeri, I. (2020). Wind(ow) of Change: A Systematic Review of Policy Entrepreneurship Characteristics and Strategies. *Policy Studies Journal*, 48(3), 612–644. <https://doi.org/10.1111/psj.12339>
- Badan Keahlian DPR RI. (2019). *Naskah Akademik Rancangan Undang-Undang tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia*. <https://berkas.dpr.go.id/pusatpuu/naskah-akademik/public-file/naskah-akademik-public-23.pdf>



- Bae, G., Lee, S., & Kim, D. Y. (2020). Interactions between Service Recovery Efforts and Customer Characteristics: Apology, Compensation, and Empowerment. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 22(2), 218–244. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2020.1769523>
- Bambauer-Sachse, S., & Rabeson, L. (2015). Determining adequate tangible compensation in service recovery processes for developed and developing countries: The role of severity and responsibility. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 22, 117–127. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2014.08.001>
- Bank Indonesia. (2013). *Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 15/23/DASP tanggal 27 Juni 2013 perihal Penyelenggaran Transfer Dana*. Bank Indonesia. <https://www.bi.go.id/licensing/helps/SEBI 15.23.2013 - Transfer Dana.pdf>
- Baumgartner, F., & Jones, B. (2009). *Agenda and Instability in American Politics Second Edition* (2nd ed.). The University of Chicago Press.
- Baumgartner, F. R., Jones, B. D., & Wilkerson, J. (2011). Comparative studies of policy dynamics. *Comparative Political Studies*, 44(8), 947–972. <https://doi.org/10.1177/0010414011405160>
- Bazeley, P., & Jackson, K. (2013). *Qualitative data analysis with NVivo* (J. Seaman, A. Horvai, & I. Antcliff (eds.); 2nd ed.). SAGE Publications Ltd.
- Beeson, M., & Stone, D. (2013). The Changing Fortunes of a Policy Entrepreneur: The Case of Ross Garnaut. *Australian Journal of Political Science*, 48(1), 1–14. <https://doi.org/10.1080/10361146.2012.760526>
- Berwick, E., & Christia, F. (2018). State Capacity Redux: Integrating Classical and Experimental Contributions to an Enduring Debate. *Annual Review of Political Science*, 21(December 2017), 71–91. <https://doi.org/10.1146/annurev-polisci-072215-012907>
- Bhakti, I. N. (2004). Transition to Democracy in Indonesia: Some Outstanding Problems. In J. Rofle (Ed.), *The Asia-Pasific: A Region in Transition* (pp. 195–206). Asia-Pasific Center for Security Studies. <https://apcss.org/Publications/Edited Volumes/RegionalFinal chapters/BOOKforwebsite.pdf>
- Bilyastuti, M. P., Juli, A., Gani, A., & Domai, T. (2012). Adopsi Citizen 's Charter (Kontrak Pelayanan) Untuk Optimalisasi Pelayanan Publik (Studi Pada Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSU Dr . Saiful Anwar Malang. *Wacana*, 15(3), 51–61. <https://wacana.ub.ac.id/index.php/wacana/article/view/245>
- Bimasakti, M. A. (2019). Penyelesaian Sengketa di Ombudsman dan di Pengadilan Mengenai Ganti Kerugian Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Hukum Peraturan*, 2(2), 213–234. <https://doi.org/https://doi.org/10.25216/peraturan.222019.213-234 214>
- Blomkamp, E., Sholikin, M. N., Nursyamsi, F., Lewis, J. M., & Toumbourou, T. (2017). Understanding Policymaking in Indonesia: In Search of a Policy Cycle. *KSI Working Paper*, 26, 1–45. <https://www.ksi-indonesia.org/en/news/detail/understanding-policy-making-in-indonesia-in-search-of-a-policy-cycle>
- Boushey, G. (2013). The punctuated equilibrium theory of agenda-setting and policy change. In E. Araral, S. Fritzen, M. Howlett, M. Ramesh, & X. Wu



- (Eds.), *Routledge Handbook of Public Policy* (1st ed., pp. 138–152). Routledge.
- Brata, R. A. (2021, February 15). Tanggung Jawab Negara dalam Pelayanan Kesehatan. *Harian Kompas*. <https://www.feb.ui.ac.id/blog/2021/02/15/roby-arya-brata-tanggung-jawab-negara-dalam-pelayanan-kesehatan/>
- Brewer, B. (2007). Citizen or customer? Complaints handling in the public sector. *International Review of Administrative Sciences*, 73(4), 549–556. <https://doi.org/10.1177/0020852307083457>
- Budiardjo, M. (2008). *Dasar-Dasar Ilmu Politik* (Ed. Revisi). Gramedia Pustaka Utama.
- Buehler, M. (2011). Indonesia's law on public services: Changing state-society relations or continuing politics as usual? *Bulletin of Indonesian Economic Studies*, 47(1), 65–86. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/00074918.2011.556057>
- Cahyadi, M. (2017). Tinjauan Hukum Terhadap Tuntutan Ganti Kerugian Karena Salah Tangkap dan Menahan Orang. *Legal Opinion*, 5(5), 1–15. <https://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/690867>
- Cahyana, A. (2020, September 1). Ganti Rugi Pelayanan Publik , Pandemi, dan Ombudsman Baru. *DetikNews*. <https://news.detik.com/kolom/d-5154934/ganti-rugi-pelayanan-publik-pandemi-dan-ombudsman-baru>
- Cairney, P. (2018). Three habits of successful policy entrepreneurs. *Policy and Politics*, 46(2), 199–215. <https://doi.org/10.1332/030557318X15230056771696>
- Cairney, P., & Jones, M. D. (2016). Kingdon's Multiple Streams Approach: What Is the Empirical Impact of this Universal Theory? *Policy Studies Journal*, 44(1), 37–58. <https://doi.org/10.1111/psj.12111>
- Chaerul, A. A. (2020). Penerapan Ajudikasi Khusus Oleh Ombudsman Republik Indonesia Terhadap Penyelenggara Negara Yang Maladministrasi. *Jurisprudentie*, 7(1), 144–171. <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/Jurisprudentie/article/viewFile/14601/8936>
- Chusna, A. (2021, July 28). La Nyalla rinci poin penting di RUU Pelayanan Publik. *Antara News*. <https://www.antaranews.com/berita/2294178/lanyalla-rinci-poin-penting-di-ruu-pelayanan-publik%0A>
- CNN Indonesia. (2019). *Kemajuan Perkeretaapian RI Buah Konsistensi Inovasi*. <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20190927111517-293-434563/kemajuan-perkeretaapian-ri-buah-konsistensi-inovasi>
- CNN Indonesia. (2021, September 27). 4 Jenis Ganti Rugi Telkom Buat Pelanggan Indihome CNN Indonesia. *CNN Indonesia*. <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20210927142518-213-700003/4-jenis-ganti-rugi-telkom-buat-pelanggan-indihome>
- Cobb, R. W., & Elder, C. D. (1971). The Politics of Agenda-Building: An Alternative Perspective For Modern Democratic Theory. *The Journal of Politics*, 33(4), 892–915. <https://doi.org/10.2307/2128415>



- Cohen, M. D., March, J. G., & Olsen, J. P. (1972). A Garbage Can Model of Organizational Choice. *Administrative Science Quarterly*, 17(1), 1. <https://doi.org/10.2307/2392088>
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Creswell, J. W. (2019). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* (4th ed.). Pustaka Pelajar.
- Dalu, D. (2018). *Ajudikasi Khusus Ombudsman VS Komitmen Pelayanan Publik*. Website Ombudsman RI. <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--ajudikasi-khusus-ombudsman-vs-komitmen-pelayanan-publik>
- Dassiou, X., Langham, P., Nancarrow, C., Scharaschkin, A., & Ward, D. (2014). Public Service Markets: Their Economics, Oversight and Regulation. In *SSRN Electronic Journal* (Vol. 28, Issue 28). <https://doi.org/10.2139/ssrn.2538532>
- Davies, S. E., & True, J. (2017). Norm entrepreneurship in foreign policy: William Hague and the prevention of sexual violence in conflict. *Foreign Policy Analysis*, 13(3), 701–721. <https://doi.org/10.1093/fpa/orw065>
- Dawson, C. (2020). *A – Z of Digital Research Methods* (1st ed.). Routledge Taylor & Francis Group.
- Denhart, R. B., Denhart, J. V., & Blanc, T. A. (2014). *Public Administration An Action Orientation* (C. Merrill (ed.); 7th ed.). Wadsworth.
- Denhart, J. V., & Denhart, R. B. (2007). *The New Public Service Serving Not Steering* (expanded). M. E. Sharpe.
- Departemen of Administrative Reform and Public Grievance - India. (2017). *Citizen's Charter Handbook*. Official Website Departemen of Administrative Reform and Public Grievance. <https://darpg.gov.in/citizens-charters-handbook>
- Deputi Pelayanan Publik. (2011). *Konsep Rancangan Peraturan Presiden tentang Mekanisme dan Ketentuan Pembayaran Ganti Rugi Pelayanan Publik* (Issue 27 Februari, pp. 1–16). Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. <https://www.menpan.go.id/site/download/file/2025-20110521-yanlikkonsep-rancangan-perpres>
- Dewi, R. S., Widyawati, S., Hidayat, I., Cahyana, A., & Satyawadaa, P. A. (2021). *Modul Pelatihan Mediasi/Konsiliasi* (S. D. Dalu (ed.)). Ombudsman Republik Indonesia. https://ombudsman.go.id/produk/lihat/577/SUB_BL_5a25a712a8fc9_file_20210511_095306.pdf
- Direktur Jenderal Anggaran. (2020). *Penyampaian Penjelasan Pengaturan pada Beberapa Pasal dalam Rancangan Peraturan Presiden tentang Mekanisme dan Ketentuan Ganti Rugi dalam Pelayanan Publik*. Direktorat Jenderal Anggaran Kementerian Keuangan.
- Donnelly, D. A. R. and K. P. (2013). Agenda-setting and political discourse: major analytical frameworks and their application. In E. Araral, S. Fritzen, M. Howlett, M. Ramesh, & X. Wu (Eds.), *Routledge Handbook of Public Policy* (1st ed., pp. 189–203). Routledge.
- Down, A. (1972). Up and down with ecology - the issue-attention cycle. *The Public*



- Interest, 28 (Summer), 38–50.
http://www.unc.edu/~fbaum/teaching/articles/Downs_Public_Interest_1972.pdf
- DPD RI. (2021). *Permohonan Masukan Draf RUU*. DPD RI.
- DPR RI. (2022). *Program Legislasi Nasional*. Website DPR RI.
<https://www.dpr.go.id/uu/prolegnas-long-list>
- Dunn, W. N. (2018). *Public Policy Analysis: An Integrated Approach* (6th ed.). Routledge Taiyolar & Francis.
- Dwiyanto, A. (2014). Mengapa Pelayanan Publik? In A. Dwiyanto (Ed.), *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (Keempat, pp. 17–42). Gadjah Mada University Press.
- Effendi, M. (2010). Tuntutan Ganti Rugi Pada Peradilan Administrasi. *Perspektif*, 15(4), 412–440. <https://doi.org/10.30742/perspektif.v15i4.62>
- Eising, R. (2013). *Theories of Policy Formulation* (No. 7; WAI-ZEI Paper, Issue 7). <https://www.researchgate.net>
- Ekayani, M., Nurrochmat, D. R., & Darusman, D. (2016). The role of scientists in forest fire media discourse and its potential influence for policy-agenda setting in Indonesia. *Forest Policy and Economics*, 68(2), 22–29. <https://doi.org/10.1016/j.forpol.2015.01.001>
- Estelami, H., & de Maeyer, P. (2002). Customer Reactions to Service Provider Overgenerosity. *Journal of Service Research*, 4(3), 205–216. <https://doi.org/10.1177/1094670502004003004>
- Falaakh, M. F. (2014). *Pertumbuhan dan Model Konstitusi Serta Perubahan UUD 1945 oleh Presiden, DPR dan Mahkamah Konstitusi* (1st ed.). Gadjah Mada University Press.
- Feiock, R. C. (2001). Handbook of Public Management. In K. T. Liou (Ed.), *Handbook of Public Management Practice and Reform* (10th ed., pp. 561–572). Marcel Dekker Inc.
- Financial Conduct Authority. (2021). *Consumer Redress Schemes sourcebook* (Release 5.). Financial Conduct Authority. <https://www.handbook.fca.org.uk/handbook/CONRED.pdf>
- Frahm, M. (2013). *Australasia and Pacific Ombudsman Institutions* (International Ombudsman Institute (ed.); Vol. 53, Issue 9). Springer Berlin Heidelberg. <https://doi.org/10.1007/978-3-642-33896-0>
- Fu, H., Wu, D. C., Huang, S. S., Song, H., & Gong, J. (2015). Monetary or nonmonetary compensation for service failure? A study of customer preferences under various loci of causality. *International Journal of Hospitality Management*, 46, 55–64. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2015.01.006>
- Gelbrich, K. (2016). How a firm's best versus normal customers react to compensation after a service failure. *Journal of Business Research*, 69(10), 4331–4339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.04.010>
- Gelbrich, Katja, Gähke, J., & Grégoire, Y. (2015). How Much Compensation Should a Firm Offer for a Flawed Service? An Examination of the Nonlinear Effects of Compensation on Satisfaction. *Journal of Service Research*, 18(1),



- 1–17. <https://doi.org/10.1177/1094670514543149>
- Gelbrich, Katja, & Roschk, H. (2011). Do complainants appreciate overcompensation? A meta-analysis on the effect of simple compensation vs. overcompensation on post-complaint satisfaction. *Marketing Letters*, 22(1), 31–47. <https://doi.org/10.1007/s11002-010-9101-6>
- Goyal, N., Howlett, M., & Chindarkar, N. (2020). Who coupled which stream(s)? Policy entrepreneurship and innovation in the energy–water nexus in Gujarat, India. *Public Administration and Development*, 40(1), 49–64. <https://doi.org/10.1002/pad.1855>
- Green-Pedersen, C., & Mortensen, P. B. (2013). Policy agenda-setting studies: attention, politics and the public. In E. Araral, S. Fritzen, M. Howlett, M. Ramesh, & X. Wu (Eds.), *Routledge Handbook of Public Policy* (1st ed., pp. 167–174). Routledge.
- Gupta, A. K., & Shrestha, G. L. (2021). Citizen Charter in Nepali Public Sector Organizations : Does it Really Work? *Policy & Governance Review*, 5(1), 18–32. [https://doi.org/https://doi.org/10.30589/pgv.v5i1.368](https://doi.org/10.30589/pgv.v5i1.368)
- Hadna, A. H. (2021). Policy Formulation During Pandemic COVID-19: A New Evidence of Multiple Streams Theory from Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Public Administration and Governance*, 11(3), 36–55. <https://doi.org/10.5296/jpag.v11i3.18741>
- Hall, P. A. (1993). *Policy Paradigms, Social Learning, and the State The Case of Economic Policymaking in Britain*. 25(3), 275–296. <http://www.jstor.org/stable/422246>.
- Hamdani, T. (2020). *Jawab Tudingan Monopoli BUMN, Kementerian: Susah Mengharapkan Swasta*. DetikFinance. <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-5187840/jawab-tudingan-monopoli-bumn-kementerian-susah-mengharapkan-swasta>
- Hartono, C. F. G. S. (n.d.). *Ombudsman Republik Indonesia Sebagai Lembaga Negara dan Profesi yang baru*.
- Hartono, C. F. G. S., Masthuri, B., Rochmaeni, E., & Winarso. (2003). *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia*. Komisi Ombudsman Nasional.
- Heo, I. (2018). The Paradox of Administrative Decentralization Reform in Young Asian Democracies: South Korea and Indonesia. *World Affairs*, 181(4), 372–402. <https://doi.org/10.1177/0043820018813474>
- Hill, P., & Hupe, A. (2002). *Implementing Public Policy* (I. Holliday (ed.); 1st ed.). Sage Publications.
- Hirschman, A. O. (1970). *Exit, Voice, and Loyalty: Responses to Decline in Firms Organizations and States*. Harvard University Press.
- Hirschman, A. O. (1978). Exit, Voice and The State. *World Politics*, 31(1), 90–107. <http://www.jstor.org/stable/2009376>
- Hogan, J., & Feeney, S. (2012). Crisis and Policy Change: The Role of Political Entrepreneur. *Risk, Hazards & Crisis in Public Policy*, 3(2). <https://doi.org/10.1515/1944-4079.1108>
- Hopkins, V. (2016). Institutions, Incentives, and Policy Entrepreneurship. *Policy Studies Journal*, 44(3), 332–348. <https://doi.org/10.1111/psj.12132>



- Howlett, M. (2019). *Designing Public Policies: Principles and Instruments* (2nd ed.). Routledge.
- Humas KemenPANRB. (2009). *PP dan Perpres Pelayanan Publik Segera Terbit*. <https://www.menpan.go.id/site/sdm-aparatur/profil-pns-menurut-kelompok-umur>
- Humas KemenPANRB. (2014). *Kementerian PANRB -UKP4 Kelola LAPOR!* <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/kementerian-panrb-ukp4-kelola-lapor>
- Humas KemenPANRB. (2020a). *Mal Pelayanan Publik Akan Diperkuat dengan Peraturan Presiden*. Website KemenPANRB. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/mal-pelayanan-publik-akan-diperkuat-dengan-peraturan-presiden>
- Humas KemenPANRB. (2020b). *Tiga Perbaikan Untuk Wujudkan Pelayanan Prima*. Website Resmi Kementerian PANRB. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/tiga-perbaikan-untuk-wujudkan-pelayanan-prima>
- Hutahaean, M. (2017). The Implication of A Divided or Unified Government for Public Policy Making: Indonesia During the Democracy Transition. *Jurnal Ilmiah Peuradeun*, 5(3), 387–400. <https://doi.org/https://doi.org/10.26811/peuradeun.v5i3.180>
- Hwang, K. (2019). Understanding complexity of administrative reform. *International Journal of Organizational Analysis*, 27(3), 630–643. <https://doi.org/10.1108/IJOA-02-2018-1356>
- Idris, M. (2018). *Ini Prosedur Klaim Ganti Rugi Kecelakaan karena Jalan Rusak ke Pemerintah*. DetikOto. <https://oto.detik.com/berita/d-3841505/ini-prosedur-klaim-ganti-rugi-kecelakaan-karena-jalan-rusak-ke-pemerintah>
- Ilman, G. M., & Fitrie, R. A. (2021). Agenda Setting Kebijakan Pilkada Serentak Tahun 2020 Dengan Menggunakan Multiple Streams Framework. *Jurnal Transformative*, 7(1), 81–111. <https://doi.org/10.21776/ub.transformative.2021.007.01.4>
- Innovative Public Services Group (IPSG). (2008). *Seven Steps to a Citizen Charter with Service Standards: Implementation Plan for Governmental Organizations*. https://www.eupan.eu/wp-content/uploads/2019/05/2008_2_FR_Seven_Steps_to_a_Citizen_Charter_with_Service_Standards.pdf
- Jones, M. D., Peterson, H. L., Pierce, J. J., Herweg, N., Bernal, A., Lamberta Raney, H., & Zahariadis, N. (2016). A River Runs Through It: A Multiple Streams Meta-Review. *Policy Studies Journal*, 44(1), 13–36. <https://doi.org/10.1111/psj.12115>
- Kamstra, J., & Schulpen, L. (2015). Worlds Apart But Much Alike: Donor Funding and the Homogenization of NGOs in Ghana and Indonesia. *Studies in Comparative International Development*, 50(3), 331–357. <https://doi.org/10.1007/s12116-014-9169-8>
- Keasistennan Utama Resolusi dan Monitoring. (2018). *Rekap Total Kegiatan Mediasi/Konsiliasi Pusat dan Perwakilan 2013 s.d. 2018*.



- Keasistenaan Utama Resolusi dan Monitoring. (2021). *Buku Agenda Monitoring Rekomendasi Oktober 2021*.
- Kejari Purbalingga. (2020). *Kebijakan Kompensasi Pelayanan Publik*. <http://kejari-purbalingga.kejaksaan.go.id/kebijakan-kompensasi-pelayanan-publik/>
- Kementerian BUMN. (2020). *Gambaran*. <https://bumn.go.id/portfolio/overview>
- Kementerian BUMN. (2021). *Klaster Industri*. Kementerian BUMN. <https://bumn.go.id/portfolio/cluster>
- Kementerian Dalam Negeri. (2014). *Badan Usaha Milik Daerah*. <https://keuda.kemendagri.go.id/datin/index/2/2014>
- Kementerian Dalam Negeri. (2020). *Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 146.1-4717 Tahun 2020 - Kemendagri*. <http://binapemdes.kemendagri.go.id/produkhusukum/detil/keputusan-menteri-dalam-negeri-nomor-1461-4717-tahun-2020>
- Kementerian Kominfo. (2013). *BRTI Paksa Operator Berikan Ganti Rugi Pada Konsumen*. Kementerian Kominfo. https://www.kominfo.go.id/content/detail/1443/brti-paksa-operator-berikan-ganti-rugi-pada-konsumen/0/berita_satker
- Kementerian PANRB. (2010). *Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2014*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Kementerian PANRB. (2012). *Perubahan Kedua Rencana Strategis Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Tahun 2010-2014*. <https://doi.org/https://www.menpan.go.id/site/download/category/209-renstra-kementerian-panrb-2010-2014>
- Kementerian PANRB. (2015). *Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Kementerian PANRB. (2020a). *Rencana Strategis Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 2020-2024*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Kementerian PANRB. (2020b). *Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Kementerian PANRB. (2020c). *Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. https://jdihm.go.id/files/519/Permen_PAN_46_Tahun_2020.pdf
- Kementerian PANRB. (2021a). *Laporan Kinerja Kementerian PANRB 2020*. <https://www.menpan.go.id/site/publikasi/unduh-dokumen-2/akuntabilitas-kinerja/laporan-kinerja/file/6489-laporan-kinerja-lakip-2020>
- Kementerian PANRB. (2021b). *Lembaga Pemerintah Pusat*. <https://www.menpan.go.id/site/kelembagaan/lembaga-pemerintah-pusat>
- Ketiyasa, I. K., & Pujawan, I. M. (2018). Pengaturan Ganti Rugi Bagi Konsumen Berkaitan dengan Vaksin Palsu. *Kertha Semaya*, 6(11), 1–15. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/42335>
- Kingdon, J. W. (2014). *Agendas, Alternatives, and Public Policies* (2nd ed.). Pearson.



- Kohar, A. (2020). *Mental Muhammadiyah*. Media Indonesia. https://mediaindonesia.com/podiums/detail_podiums/1994-mental-muhammadiyah
- Kolbinur, I., & Hutagalung, S. S. (2016). Analisis Kebijakan Pelestarian Damar di Kabupaten Pesisir Barat: Studi Terhadap Agenda Setting Damar Sebagai Usaha Perlindungan dan Peningkatan Kesejahteraan Petani Damar. *Jurnal Kolbinur Dan Hutagalung*, 7(1), 27–34. <https://osf.io/9m5vw/>
- Komisi II DPR RI. (2009). *RUU Pelayanan Publik Sampai Tahap Penyempurnaan*. Website DPR RI. <https://www.dpr.go.id/berita/detail/id/393/t/javascript;>
- Komunitas Konsumen Indonesia. (2020). *Selain Tuntut Pemerintah, Korban Jalan Rusak Bisa Minta Ganti Rugi?* Komunitas Konsumen Indonesia. <https://komunitaskonsumen.id/selain-tuntut-pemerintah-korban-jalan-rusak-bisa-minta-ganti-rugi/>
- Kontan. (2014). *Perpres ganti rugi pelayanan publik belum terbit*. Kontan. [https://nasional.kontan.co.id/news/perpres-ganti-rugi-pelayanan-publik-belum-terbit %0A](https://nasional.kontan.co.id/news/perpres-ganti-rugi-pelayanan-publik-belum-terbit-%0A)
- Kumorotomo, W. (2014). Pelayanan yang Akuntabel dan Bebas Dari KKN. In A. Dwiyanto (Ed.), *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik 2* (Keempat, pp. 95–130). Gadjah Mada University Press.
- Kurnia, T. (2019). *Simak, Ini Cara Minta Ganti Rugi Mati listrik ke PLN*. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4055367/simak-ini-cara-minta-ganti-rugi-mati-listrik-ke-pln>
- Kurniawan, D. (2021). *Kecelakaan Akibat Jalan Rusak Bisa Tuntut Ganti Rugi, Begini Aturannya*. <https://www.naikmotor.com/172145/kecelakaan-akibat-jalan-rusak-bisa-tuntut-ganti-rugi-begini-aturannya>
- Lah, T. J., & Perry, J. L. (2008). The Diffusion of the Civil Service Reform Act of 1978 in OECD Countries: A Tale of Two Parths to Reform. *Review of Public Personnel Administration*, 28(3), 282–299. <https://doi.org/10.1177/0734371X08319950>
- Lapas Sleman. (2020). *Kompensasi Pelayanan Lapas Sleman*. <http://lapassleman.kemenkumham.go.id/index.php/informasi-publik/program-pembinaan/layanan-integrasi-dan-tpp?view=article&id=455:kompensasi-pelayanan&catid=2>
- Lewis, C. W., & Gilman, S. C. (2005). *The Ethics Challenge in Public Service* (2nd ed.). Jossey-Bass.
- Liu, H. (2019). Examining the trade-off between compensation and promptness in eWOM-triggered service recovery: A restorative justice perspective. *Tourism Management*, 75, 381–392. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.05.008>
- Lowi, T. J. (1972). Four Systems of Policy, Politics, and Choice. *Public Administration Review*, 32(4), 298–310. <http://www.jstor.org/stable/974990>.
- Madani, M. (2011). Agenda Setting Pengelolaan Sampah Pasar di Kota Makassar. *Otoritas*, 1(1), 11–24. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i1.12>
- Mahi, B. R. (2010). Intergovernmental Relations and Decentralization in Indonesia: New Arrangements and Their Impacts on Local Welfare. *Economics and Finance in Indonesia*, 58(2), 149–172. <https://doi.org/10.7454/efi.v58i2.46>



- Martínez-Tur, V., Estreder, Y., Tomas, I., Ramos, J., & Luque, O. (2018). Interaction between functional and relational service quality: hierarchy vs. compensation. *The Service Industries Journal*, 1–19. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/02642069.2018.1492562>
- Masduki, T. (2005). Ombudsman dan good Governance. In C. F. G. S. Hartono (Ed.), *Ombudsman dan Upaya Memberantas KKN* (pp. 41–52). Ombudsman Republik Indonesia.
- McCombs, M. (1977). Agenda setting function of mass media. *Public Relations Review*, 3(4), 89–95. [https://doi.org/10.1016/S0363-8111\(77\)80008-8](https://doi.org/10.1016/S0363-8111(77)80008-8)
- McCombs, M. E., & Shaw, D. L. (2017). The agenda-setting function of mass media. *The Agenda Setting Journal*, 1(2), 105–116. <https://doi.org/10.1075/asj.1.2.02mcc>
- Meijerink, S., & Huitema, D. (2010). Policy entrepreneurs and change strategies: Lessons from sixteen case studies of water transitions around the globe. *Ecology and Society*, 15(2), 1–19. <https://doi.org/10.5751/ES-03509-150221>
- Mensesneg. (2020). *Penyampaian hasil rapat Rancangan Peraturan Presiden tentang Mekanisme Pembayaran Ganti Rugi Dalam Pelayanan Publik*. Kementerian Sekretariat Negara.
- Menteri PANRB. (2020). *Surat penyampaian Rancangan Peraturan Presiden tentang Mekanisme dan Ketentuan Ganti Rugi Dalam Pelayanan Publik*.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications Inc.
- Mintrom, M. (2019). So you want to be a policy entrepreneur? *Policy Design and Practice*, 2(4), 307–323. <https://doi.org/10.1080/25741292.2019.1675989>
- Mintrom, M. (2020). *Policy entrepreneurs and dynamic change* (M. Ramesh, M. Howlett, X. Wu, J. Clifton, & E. Araral (eds.)). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781108605946>
- Mintrom, M., & Norman, P. (2009). Policy entrepreneurship and policy change. *Policy Studies Journal*, 37(4), 649–667. <https://doi.org/10.1111/j.1541-0072.2009.00329.x>
- Miriam Webster Dictionary. (n.d.). *Complaint*. Retrieved July 14, 2021, from <https://www.merriam-webster.com/dictionary/complaint>
- Moleong, L. J. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- MP3. (2007). *Naskah Akademik Rancangan Undang-Undang Pelayanan Publik Versi Masyarakat Peduli Pelayanan Publik*.
- MP3. (2009). *Kertas Posisi Masyarakat Peduli Pelayanan Publik (MP3) Terhadap DIM Terakhir RUU Pelayanan Publik dan Proses Pembahasannya*.
- MP3. (2010a). *Press Release “Pemerintah Melanggar Komitmen UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.”* Masyarakat Peduli Pelayanan Publik.
- MP3. (2010b). *Resolusi Masyarakat Peduli Pelayanan Publik Menuntut Kemerdekaan Rakyat*. Masyarakat Peduli Pelayanan Publik.
- Mu, R. (2018). Coupling of problems, political attention, policies and institutional conditions: Explaining the performance of environmental targets in the national five-year plans in China. *Sustainability*, 10(5), 1–21.



<https://doi.org/10.3390/su10051477>

- Muslimin, L. O. (2020). *Formulasi Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2018 tentang Kebijakan Energi Terbarukan di DIY* [Universitas Gadjah Mada]. http://lib.ugm.ac.id/ind/?page_id=248
- Nugroho, Y. (2020). *Evidence to policy: Challenges and opportunitiea in the time of pandemic*. <https://www.povertyactionlab.org/evidence-to-policy>
- Nuraini, S., & Tuhana. (2017). Tanggung Jawab Keperdataan Dalam Penyelenggaraan Pengangkutan Udara Atas Keterlambatan Jadwal Penerbangan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. *Privat Law*, 5(1), 62–72. <https://doi.org/https://doi.org/10.20961/privat.v5i1.19360>
- Nuriyanto. (2017). *Kekuatan Hukum Rekomendasi Ombudsman Dalam Penyelesaian Maladministrasi Pelayanan Publik*. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Nuriyanto, N. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 428–453. <https://doi.org/https://doi.org/10.31078/jk%25x>
- Nurtjahjo, H. (2014a). *Aspirasi Anda: Perlunya Perpres Ganti Rugi Pelayanan Publik*. Bisnis.Com. <https://kabar24.bisnis.com/read/20140620/285/237419/aspirasi-anda-perlunya-perpres-ganti-rugi-pelayanan-publik>
- Nurtjahjo, H. (2014b). *Konsep Ajudikasi Khusus oleh Ombudsman Republik Indonesia*. Ombudsman Republik Indonesia.
- Nurtjahjo, H., Maturbongs, Y., & Rachmitasari, D. I. (2013). *Memahami Maladministrasi* (1st ed.). Ombudsman Republik Indonesia.
- Ombudsman RI. (2011a). *Grand Design Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2011-2026*. Ombudsman Republik Indonesia.
- Ombudsman RI. (2014). *Laporan Tahunan 2013*. https://ombudsman.go.id/produk/lihat/155/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20180117_161743.pdf
- Ombudsman RI. (2015a). *Rencana Strategis Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2015-2019*.
- Ombudsman RI. (2015b). *Ringkasan Hasil Penelitian Kepatuhan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah Terhadap Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- Ombudsman RI. (2017a). *Laporan Hasil Kompetensi Penyelenggara Layanan Terhadap Implementasi Komponen Standar Pelayanan Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Ombudsman RI. (2017b). *Laporan Tahunan 2016*. https://ombudsman.go.id/produk/lihat/157/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20180117_162938.pdf
- Ombudsman RI. (2018). *Laporan Tahunan 2017*. https://ombudsman.go.id/produk/lihat/210/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20180628_101913.pdf
- Ombudsman RI. (2019a). *Indeks Persepsi Maladministrasi 2019*.



- https://ombudsman.go.id/produk/lihat/329/SUB_LH_5a1e838401cbc_file_20200226_184751.pdf
- Ombudsman RI. (2019b). *Laporan Tahunan 2018.*
https://ombudsman.go.id/produk/lihat/234/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20190416_161242.pdf
- Ombudsman RI. (2019c). *Ringkasan Eksekutif Hasil Penilaian Kepatuhan Tahun 2019 Terhadap Standar Pelayanan Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.*
https://ombudsman.go.id/produk/lihat/313/LP_file_20200106_095542.pdf
- Ombudsman RI. (2020a). *Laporan Tahunan 2019.*
https://ombudsman.go.id/produk/lihat/330/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20200303_154858.pdf
- Ombudsman RI. (2020b). *Masukan/tanggapan untuk RPerpres Mekanisme dan Ketentuan Pembayaran Ganti Rugi dalam Pelayanan Publik.* Ombudsman Republik Indonesia.
- Ombudsman RI. (2021). *Laporan Tahunan 2020: Mengawal Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19.*
https://ombudsman.go.id/produk/lihat/573/SUB_LT_5a1ea951d55c4_file_20210226_140136.pdf
- Page, E. C. (2006). The Origins of Policy. In M. Moran, M. Rein, & R. E. Goodin (Eds.), *The Oxford Handbook of Public Policy* (1st ed., pp. 207–227). Oxford University Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parsons, W. (2006). *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan* (T. W. B. Santoso (ed.); 2nd ed.). Kencana Prenada Media Group.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods* (4th ed.). SAGE Publications Inc.
- Pengadilan Agama Raha. (2020). *Standar dan Maklumat Pelayanan Pengadilan.*
<https://www.pa-raha.go.id/layanan-publik/standar-maklumat>
- Pengadilan Negeri Banyumas. (2021). *Kompensasi Pelayanan.* <https://pn-banyumas.go.id/main/index.php/tentang-pengadilan/ptsp/kompensasi-pelayanan>
- Pratama, Z. Z. B. (2020). Kewenangan Ajudikasi Oleh Ombudsman Republik Indonesia Dalam Proses Penyelesaian Sengketa. *Equitable*, 5(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.37859/jeq.v5i1.2467>
- Purwanto, E. A. (2014). Pelayanan yang Partisipatif. In *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik2* (4th ed.). Gadjah Mada University Press.
- Pusvetma. (2021). *Visi Misi Pusvetma.*
<http://pusvetma.ditjenpkh.pertanian.go.id/visi-misi>
- Rachmawati, I. N. (2007). Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 11(1), 35–40. <https://media.neliti.com/media/publications/105145-ID-pengumpulan-data-wawancara.pdf>



dalam-penelitian-kualit.pdf

- Rahayu, R. I. (2011). *Langkah Kecil Mewujudkan Jaminan Hak Warga Atas Pelayanan Publik: Pengalaman Masyarakat Peduli Pelayanan Publik Dalam Advokasi RUU Pelayanan Publik* (F. Fitri (ed.); 1st ed.). YAPPIKA.
- Rahmi, H. (2018). Analisis Agenda Setting Terhadap Kebijakan Pembentukan Daerah Otonom Baru (DOB): Studi Kasus Perencanaan Pemekaran di Kabupaten Bungo. *Jurnal Tata Sejuta*, 4(2), 121–182. <http://www.ejurnalstiamataram.ac.id/index.php/tatasejuta/article/download/36/30>
- Ratminto. (2004). Telaah Kritis Pelayanan Umum di Perkotaan. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 8(1), 16. <https://doi.org/https://doi.org/10.22146/jkap.8408>
- Rizkiyana, H. R., Piliang, I. J., Wirahadi, A., Zulkarnaen, A., & Ramdani, D. (2002). *Naskah Akademik RUU tentang Pelayanan Publik*. Lembaga Penelitian Universitas Indonesia.
- Roberts, N. C., & King, P. J. (1991). Policy entrepreneurs: Their activity structure and function in the policy process. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 1(2), 147–175. <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.jpart.a037081>
- Rogers, E. M., & Dearing, J. W. (1988). Agenda-Setting Research: Where Has It Been, Where Is It Going? *Annals of the International Communication Association*, 11(1), 555–594. <https://doi.org/10.1080/23808985.1988.11678708>
- Roschk, H. (2017). Compensation Revisited: A Social Resource Theory Perspective on Offering a Monetary Resource After a Service Failure. *Journal of Service Research*, 20(4), 393–408. <https://doi.org/10.1177/1094670517716333>
- Rosdinar, H., Dahlan, A., Samosir, D., Arifianti, E. D., Nurhidayat, Y., Munawir, R., Sularsi, Ningrum, R., Zulkipli, Nange, Y. A., Rahman, M. A., Pattipawae, J., & Kurniawati, T. N. (2016). *Hasil Studi Evaluasi Kinerja Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Periode 2011-2016*. <http://pattiro.org/wp-content/uploads/2016/03/Buku-Hasil-Studi-Evaluasi-Kinerja-ORI-2011-2016.pdf>
- Sabatier, P. A. (1986). Top-down and Bottom-up Approaches to Implementation Research: A Critical Analysis and Suggested Synthesis. *Journal of Public Policy*, 6(1), 21–48.
- Sabatier, P. A. (1988). An advocacy coalition framework of policy change and the role of policy-oriented learning therein. *Policy Sciences*, 21(2), 129–168. <http://www.jstor.org/stable/4532139>
- Samsul, I. (2004). *Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Universitas Indonesia Press.
- Samuelson, P. A., & Nordhaus, W. D. (2010). *Economics 19e* (19th ed.). McGraw-Hill Irwin.
- Santoso, A. D., Noor, I., & Ulum, M. C. (2013). Disabilitas dan Bencana (Studi tentang Agenda Setting Kebijakan Pengurangan Risiko Bencana Inklusif Bagi



- Penyandang Disabilitas di Kabupaten Klaten, Jawa Tengah, Indonesia). *Adiministrasi Publik*, 3(12), 2033–2039. <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/108>
- Santoso, D., Suwitra, S., Setyoko, P. I., & Zauhar, S. (2017). The Mitigation of Transient Poverty: Agenda-Setting Discourse in the Formulation Process of the Policy of Poverty Alleviation in Indonesia. *Journal of Social Science Studies*, 4(1), 189–206. <https://doi.org/10.5296/jsss.v4i1.10352>
- Sapitri, D. (2021). Agenda Setting dalam Proses Kebijakan Pengembangan Desa Kota Kapur Sebagai Destinasi Wisata Sejarah. *Jurnal Sosial Teknologi*, 1(2), 50–56. <https://doi.org/10.36418/jurnalsostech.v1i2.13>
- Satria, H. S. (2020). Kebijakan Kriminal Pencegahan Korupsi Pelayanan Publik. *Integritas: Jurnal Antikorupsi*, 6(2), 169–186. <https://doi.org/10.32697/integritas.v6i2.660>
- Scott, I. (2010). *The Public Sector in Hongkong*. Hong Kong University Press. <https://doi.org/10.5790/hongkong/9789622091726.003.0051>
- Setiani, B. (2016). Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Sebagai Penyedia Jasa Penerbangan Kepada Penumpang Akibat Keterlambatan Penerbangan. *Jurnal Hukum Novelty*, 7(3), 1–11. <https://doi.org/10.26555/novelty.v7i3.a3930>
- Shambaugh, G. (2021). Exercising Congressional Influence on U . S . Foreign Policy in Yemen : Lessons from a Policy Entrepreneur. *International Studies Association Annual Conference*, 1–45. <http://web.isanet.org/Web/Conferences/ISA2021/Archive/df503200-3936-4f1f-a525-ca37c41cc864.pdf>
- Sharma, A., & Agnihotri, V. K. (2001). New developments in Public Administration the Citizen's Charter: The Indian Experience. *International Review of Administrative Sciences*, 67(4), 733–739. <https://doi.org/10.1177/0020852301674010>
- Sharon, G., & Hutama, B. A. (2019). Tanggung Jawab Ganti Rugi Terhadap Tindakan Maladministrazione yang Dilakukan oleh Penyelenggara Negara. *Binamulia Hukum*, 8(2), 185–190. <https://fh-unkritis.com/journal/index.php/binamulia/article/download/83/74>
- Sihombing, R. H. (2019). *Dinamika Politik Agenda Setting: Studi Kasus Kebijakan Pengembangan Bandara Baru di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta* [Universitas Gadjah Mada]. http://lib.ugm.ac.id/ind/?page_id=248
- Simanjuntak, E. (2018, August 27). *Potensi Persinggungan Kewenangan Ombudsman dengan Badan Peradilan*. Hukum Online. <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5b83a09e9f6e0/potensi-persinggungan-kewenangan-ombudsman-dengan-badan-peradilan?page=3>
- Simanjuntak, E. (2019). Tantangan dan Peluang Kompensasi Ganti Rugi di Peradilan Tata Usaha Negara. *Jurnal Hukum Peratun*, 2(1), 1–20. <https://jurnalhukumperatun.mahkamahagung.go.id/index.php/peratun/article/view/131>
- Sinambela, L. P., Rochadmi, S., Ghazali, R., Muksin, A., Setiabudi, D., Bima, D., & Syaifudin. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi* (L. P. Sinambela (ed.)). Bumi Aksara.



- Sopra Steria. (n.d.). *Developing the Right Customer Experience Strategy for Redress*. Sopra Steria White Paper. Retrieved July 8, 2021, from https://www.soprasteria.co.uk/docs/librariesprovider2/sopra-steria-uk-documents/thought-leadership/redress-customer-experience.pdf?sfvrsn=2582bdc_2
- SP4N-LAPOR! (2021). *Apa Itu Lapor?* <https://www.lapor.go.id/tentang>
- Stiglitz, J. O. (2000). *Economics of the Public Sector* (3rd ed.). W.W. Norton & Company.
- Subarsono, A. (2014). Pelayanan Publik yang Efisien, Efektif, dan Non-Partisan. In A. Dwiyanto (Ed.), *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (Keempat, pp. 135–174). Gadjah Mada University Press.
- Subekti. (2003). *Pokok-Pokok Hukum Perdata*. Intermasa.
- Sueur, A. Le. (2012). Designing redress: Who does it, how and why? *Asia Pacific Law Review*, 20(1), 17–44. <https://doi.org/10.1080/10192557.2012.11788253>
- Sujata, A., Masturi, B., Winarso, Fernandes, D. D., & Widyawati, S. (2002). *Ombudsman Indonesia: Masa Lalu, Sekarang dan Masa Mendatang* (A. Sujata (ed.)). Komisi Ombudsman Nasional.
- Sulthani, A. F. (2019). Proses Agenda Setting Kebijakan Hutan Adat di Kabupaten Mentawai. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, IV(April), 67–73. <https://doi.org/https://doi.org/10.25077/jakp.4.1.67-73.2019>
- Surachman, R. M. (2005). Ombudsman dan Upaya Memberantas KKN. In C. F. G. S. Hartono (Ed.), *Peranan Ombudsman Dalam Rangka Pemberantasan dan Pencegahan Korupsi Serta Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih* (pp. 53–68). Komisi Ombudsman Nasional.
- Sutedi, A. (2015). *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik* (3rd ed.). Sinar Grafika.
- Sutoyo. (2011). Pengaturan Tanggung Jawab Mutlak (Strick Liability) Dalam Hukum Lingkungan. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Pamcasila Dan Kewarganegaraan*, 4(11), 58–66. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17977/jppkn.v24i1.5486>
- Tang, X. (2018). Timing and compensation strategies in service recovery. *Journal of Services Marketing*, 32(6), 755–766. <https://doi.org/10.1108/JSM-04-2017-0126>
- Taufiqurokhman. (2014). *Kebijakan Publik: Pendeklasian Tanggungjawab Negara kepada Presiden selaku Penyelenggara Pemerintahan* (1st ed.). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama Pers.
- The World Bank. (2001). *Indonesia Development Policy Review: The Imperative for Reform* (Issue Desember).
- Thoha, M. (2015). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer* (6th ed.). Kencana Prenanda Media Group.
- Thomassen, J. P., Leliveld, M. C., Ahau, K., & Van de Walle, S. (2020). Prosocial Compensation Following a Service Failure: Fulfilling an Organization's Ethical and Philanthropic Responsibilities. *Journal of Business Ethics*, 162(1), 123–147. <https://doi.org/10.1007/s10551-018-3992-1>
- Tim Pelaksana SP4N-LAPOR. (2020). *Laporan Tahunan Pengelolaan Sistem*



Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - LAPOR! Tahun 2020.

- Tongco, M. D. C. (2007). Purposive Sampling as a Tool for Informant Selection. *Ethnobotany Research & Applications*, 5, 147–158. <https://core.ac.uk/download/pdf/5093226.pdf>
- Transparency Internasional Indonesia. (2021). *Peluncuran Hasil Indeks Persepsi Korupsi 2020: Korupsi dan Covid-19 Memperburuk Kemunduran Demokrasi*. <https://ti.or.id/wp-content/uploads/2021/01/CPI2020INDOTII-web.pdf>
- Wad, S., & Raizada, S. (2016). Tracing the Locus of Public in Policy Design: A Study of the Grievance Redress System in Rajasthan. In I. A. of S. Science (Ed.), *Emerging Interfaces of Social Science and Public Policy in India*. Indian Academy of Social Science. <https://www.researchgate.net>
- Weible, C. M., & Schlager, E. (2016). The Multiple Streams Approach at the Theoretical and Empirical Crossroads: An Introduction to a Special Issue. *Policy Studies Journal*, 44(1), 5–12. <https://doi.org/10.1111/psj.12143>
- Whelan, C. J. (1988). Litigation and complaints procedures: objectives, effectiveness and alternatives. *Journal of Medical Ethics*, 14(2), 70–76. <https://doi.org/10.1136/jme.14.2.70>
- Wicaksono, A. (2020). Academics in public office as policy entrepreneurs : their important role in Indonesia ' s administrative reform important role in Indonesia ' s administrative reform. *Journal of Asian Public Policy*, 13(1), 94–112. <https://doi.org/10.1080/17516234.2019.1663338>
- World Bank Group. (2020). *Doing Business 2020: Comparing Business Regulation in 190 Economies*. <https://doi.org/10.7256/1812-8688.2014.6.12196>
- World Economic Forum. (2019). The Global Competitiveness Report 2019. In *World Economic Forum*. http://www3.weforum.org/docs/WEF_TheGlobalCompetitivenessReport2019.pdf
- Yappika. (2010). *Meluasnya Dukungan Publik: Laporan Tahunan 2009*. https://yappika-actionaid.or.id/uploads/downloads/laporan_tahunan_2009.pdf
- Yappika. (2011a). *Masukan MP3 untuk RanPerpres Ganti Rugi Dalam Pelayanan Publik*. <https://yappika-actionaid.or.id/Masukan-MP3-untuk-Ranperpres-Ganti-Rugi-dalam-Pelayanan-Publik/>
- Yappika. (2011b). *Masukan MP3 Untuk Ranperpres Ganti Rugi Dalam Pelayanan Publik*. Website Yappika-ActionAid. <https://yappika-actionaid.or.id/Masukan-MP3-untuk-Ranperpres-Ganti-Rugi-dalam-Pelayanan-Publik/>
- Yin, R. K. (2012). *Applications of Case Study Research* (S. Robinson (ed.); 2nd ed.). Sage Publications.
- Yu, W. H., Chiu, S. K., & Tung, C. M. (2019). The study of evolution among logistic service quality, service compensation and long-term cooperation commitment. *Procedia Manufacturing*, 39, 1493–1500. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2020.01.299>
- Zahariadis, N. (2008). Ambiguity and choice in European public policy. *Journal of European Public Policy*, 15(4), 514–530.



<https://doi.org/10.1080/13501760801996717>

- Zahariadis, N. (2016). Setting the agenda on agenda setting: Definitions, concepts, and controversies. In N. Zahariadis (Ed.), *Handbook of Public Policy Agenda Setting* (pp. 1–22). Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781784715922.00007>
- Zohlnhöfer, R. (2016). Putting Together the Pieces of the Puzzle: Explaining German Labor Market Reforms with a Modified Multiple-Streams Approach. *Policy Studies Journal*, 44(1), 83–107. <https://doi.org/10.1111/psj.12135>

Perundang-undangan:

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Kitab-Undang-Undang Hukum Perdata Republik Indonesia
- Kitab-Undang-Undang Hukum Pidana Republik Indonesia
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas) Tahun 2000-2004
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2002 tentang Ketenagalistrikan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2004 tentang Jabatan Notaris
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan



- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan
Peraturan Perundang-undangan
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi
Pemerintahan
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga
Kesehatan
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja
Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1991 tentang Ganti
Rugi dan Tata Cara Pelaksanaannya dalam Pengadilan Tata Usaha Negara
Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2000 tentang
Penyelenggaraan Telekomunikasi
Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang
Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan
Informasi Publik
Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang
Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan
Publik
Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2015 tentang
Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 1983 tentang
Pelaksanaan Kitab Undang-undang Hukum Acara Pidana
Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tata Cara
Pengenaan Sanksi Administratif Kepada Pejabat Pemerintahan
Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand
Design Reformasi Birokrasi 2010-2025*
Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan
Pengaduan Pelayanan Publik
Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan
Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan
Peraturan Perundang-undangan
Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang
Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik
Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018 tentang
Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus
Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan
Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan,
Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan
Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi
Ombudsman Nasional
Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 tentang Program
Penyusunan Peraturan Presiden Tahun 2020
Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan
Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat



Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Terjadwal di Indonesia

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Pelayanan Orang Dengan Kereta Api

Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 27 Tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang Terkait dengan Penyaluran Biaya Listrik oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero

Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/23/PBI/2012 tentang Transfer Dana

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/1993 tentang Pedoman dan Tata Laksana Pelayanan Umum

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Keuangan Nomor 1129/KM.01/1991 tentang Tata Cara Pembayaran Ganti Rugi Pelaksanaan Putusan PTUN

Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 15/23/DASP tanggal 27 Juni 2013 perihal Penyelenggaran Transfer Dana

Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 4 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Nusa Tenggara Timur

Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 15 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Tangerang

Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 2 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 2 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik Kota Pontianak