

## 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](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\\_ShalmanAlfarizi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/11617/9461/13_ShalmanAlfarizi.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%20RAKYA%20INDONESIA%20\(PERSERO\),%20Tbk](https://doi.org/http://annualreport.id/perusahaan/PT%20BANK%20RAKYA%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., & Beer, 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 Penyelenggaraan Transfer Dana*. Bank Indonesia. [https://www.bi.go.id/licensing/helps/SEBI 15.23.2013 - Transfer Dana.pdf](https://www.bi.go.id/licensing/helps/SEBI%2015.23.2013%20-%20Transfer%20Dana.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](https://apcss.org/Publications/Edited%20Volumes/RegionalFinal%20chapters/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) RSUD 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 Peratun*, 2(2), 213–234. <https://doi.org/https://doi.org/10.25216/peratun.222019.213-234>
- 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/robby-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.antarane.ws.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/Konsultasi* (S. D. Dalu (ed.)). Ombudsman Republik Indonesia. [https://ombudsman.go.id/produk/lihat/577/SUB\\_BL\\_5a25a712a8fc9\\_file\\_20210511\\_095306.pdf](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](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 Taylor & 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, Gäthke, 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/pgr.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>
- Iلمان, 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](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., & Schulp, 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>
- Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring. (2018). *Rekap Total Kegiatan Mediasi/Konsiliasi Pusat dan Perwakilan 2013 s.d. 2018*.

- Keasistenan 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/produkhukum/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](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://jdih.go.id/files/519/Permen PAN 46 Tahun 2020.pdf](https://jdih.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](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 Publik2* (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](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](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](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](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](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](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](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](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](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->

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/1108>
- Santoso, D., Suwitri, 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 Maladministrasi yang Dilakukan oleh Penyelenggara Negara. *Binamulia Hukum*, 8(2), 185–190. <https://fh-unkris.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](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](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: Pendelegasian 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., Ahaus, 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 Economics*. <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](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](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 Penyelenggaraan 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