UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Multiple Streams Approach Terhadap Penghambat Agenda Kebijakan Ganti Rugi Pelayanan Publik di Indonesia
ASEP CAHYANA, Dr. Nurhadi Susanto, SH., M.Hum.
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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

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

UNIVERSITAS GADJAH MADA
Analisis Multiple Streams Approach Terhadap Penghambat Agenda Kebijakan Ganti Rugi Pelayanan Publik di Indonesia
ASEP CAHYANA, Dr. Nurhadi Susanto, SH., M.Hum.
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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/elicensing/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 Peratun*, *2*(2), 213–234. https://doi.org/https://doi.org//10.25216/peratun.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

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Multiple Streams Approach Terhadap Penghambat Agenda Kebijakan Ganti Rugi Pelayanan Publik
di Indonesia**
ASEP CAHYANA, Dr. Nurhadi Susanto, SH., M.Hum.
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

(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

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Multiple Streams Approach Terhadap Penghambat Agenda Kebijakan Ganti Rugi Pelayanan Publik
di Indonesia**
ASEP CAHYANA, Dr. Nurhadi Susanto, SH., M.Hum.
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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*

UNIVERSITAS GADJAH MADA
Analisis Multiple Streams Approach Terhadap Penghambat Agenda Kebijakan Ganti Rugi Pelayanan Publik di Indonesia
ASEP CAHYANA, Dr. Nurhadi Susanto, SH., M.Hum.
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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 Taiylor & 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),

UNIVERSITAS GADJAH MADA
Analisis Multiple Streams Approach Terhadap Penghambat Agenda Kebijakan Ganti Rugi Pelayanan Publik di Indonesia
ASEP CAHYANA, Dr. Nurhadi Susanto, SH., M.Hum.
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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

UNIVERSITAS GADJAH MADA
Analisis Multiple Streams Approach Terhadap Penghambat Agenda Kebijakan Ganti Rugi Pelayanan Publik di Indonesia
ASEP CAHYANA, Dr. Nurhadi Susanto, SH., M.Hum.
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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

Keasistenan Utama Resolusi dan Monitoring. (2018). *Rekap Total Kegiatan Mediasi/Konsiliasi Pusat dan Perwakilan 2013 s.d. 2018*.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Multiple Streams Approach Terhadap Penghambat Agenda Kebijakan Ganti Rugi Pelayanan Publik
di Indonesia**
ASEP CAHYANA, Dr. Nurhadi Susanto, SH., M.Hum.
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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

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://jdihn.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.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Multiple Streams Approach Terhadap Penghambat Agenda Kebijakan Ganti Rugi Pelayanan Publik
di Indonesia**
ASEP CAHYANA, Dr. Nurhadi Susanto, SH., M.Hum.
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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

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). lntergovernmental Relations and Decentralization in Indonesia: New Arrangements and Their lmpacts on Local Welfare. *Economics and Finance in Indonesia*, *58*(2), 149–172. https://doi.org/10.7454/efi.v58i2.46

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Multiple Streams Approach Terhadap Penghambat Agenda Kebijakan Ganti Rugi Pelayanan Publik
di Indonesia**
ASEP CAHYANA, Dr. Nurhadi Susanto, SH., M.Hum.
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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

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 Sekretarit 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 Webter 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 "Pemerintan Melangggar 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.

UNIVERSITAS GADJAH MADA
Analisis Multiple Streams Approach Terhadap Penghambat Agenda Kebijakan Ganti Rugi Pelayanan Publik di Indonesia
ASEP CAHYANA, Dr. Nurhadi Susanto, SH., M.Hum.
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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*.

Analisis Multiple Streams Approach Terhadap Penghambat Agenda Kebijakan Ganti Rugi Pelayanan Publik
di Indonesia
ASEP CAHYANA, Dr. Nurhadi Susanto, SH., M.Hum.
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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-

UNIVERSITAS GADJAH MADA
Analisis Multiple Streams Approach Terhadap Penghambat Agenda Kebijakan Ganti Rugi Pelayanan Publik di Indonesia
ASEP CAHYANA, Dr. Nurhadi Susanto, SH., M.Hum.
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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

Analisis Multiple Streams Approach Terhadap Penghambat Agenda Kebijakan Ganti Rugi Pelayanan Publik
di Indonesia
ASEP CAHYANA, Dr. Nurhadi Susanto, SH., M.Hum.
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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

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.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Multiple Streams Approach Terhadap Penghambat Agenda Kebijakan Ganti Rugi Pelayanan Publik
di Indonesia**
ASEP CAHYANA, Dr. Nurhadi Susanto, SH., M.Hum.
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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: 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*

UNIVERSITAS GADJAH MADA
Analisis Multiple Streams Approach Terhadap Penghambat Agenda Kebijakan Ganti Rugi Pelayanan Publik di Indonesia
ASEP CAHYANA, Dr. Nurhadi Susanto, SH., M.Hum.
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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

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.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Multiple Streams Approach Terhadap Penghambat Agenda Kebijakan Ganti Rugi Pelayanan Publik
di Indonesia**
ASEP CAHYANA, Dr. Nurhadi Susanto, SH., M.Hum.
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Multiple Streams Approach Terhadap Penghambat Agenda Kebijakan Ganti Rugi Pelayanan Publik
di Indonesia**
ASEP CAHYANA, Dr. Nurhadi Susanto, SH., M.Hum.
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Multiple Streams Approach Terhadap Penghambat Agenda Kebijakan Ganti Rugi Pelayanan Publik
di Indonesia**
ASEP CAHYANA, Dr. Nurhadi Susanto, SH., M.Hum.
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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