

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Asmara, Galang, 2005, *Ombudsman Nasional dalam Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia*, Laksbang pressindo Yogyakarta.
- Bachtiar, 2018, *Metode Penelitian Hukum*, UNPAM Press, Tangerang Selatan.
- Budiarjo Mariam, 1998, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Boediono B, 2003, *Dasar-Dasar Ilmu Politik*, Pelayanan Prima Perpajakan, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Fitri, Muhammad, Arin Tentrem Mawati, Nurhayati Siagian, Mori Agustina Perangin-angin, John Refelino, Moch Yusuf Tojiri, Valentine Siagian, Nur Arif Nugraha, Sardjana Orba Manullang, Marto Silalahi, Devi Yendrianof, Anggri Puspita Sari, Made Nopen Supriadi, Marlynda Happy Nurmali Sari, Syamsul Bahri 2020, *Pelayanan Publik*, Yayasan Kita Menulis, Medan.
- Isharyanto, Johan Erwin dan Bagus Sanarwa, 2010, *Etika Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Laboratorium Ilmu Hukum”, Yogyakarta.
- Ishaq, H., 2017, *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi*, Alfabeta, Bandung.
- Ridwan, Juniarso 2009, *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Nuasa Cendikia, Bandung.
- Sirajudin, Didik Sukriono, dan Winardi, 2011, *Hukum Pelayanan Publik*, Setara Press, Malang.
- Sinambela, Lijan Poltak, Sigit Rochadi, Rusman, Achmad Muksin, Didit Bima, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.

B. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587)
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 144 Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, Dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia

Tahun 2011 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5207)

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 Tentang Pendidikan dan pelatihan jabatan pegawai negeri sipil, (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 419).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 229, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5942)

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191)

Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/220/M.PAN/7/2008 tentang Jabatan Fungsional Auditor Dan Angka Kreditnya

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.010.07/Menkes/382/2020 tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat Ditempat dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan Pengendalian *corona virus disease* 2019 (COVID-19)

Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Peraturan Internal Rumah Sakit (Hospital by Laws) Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari (Berita Daerah Kabupaten Gunungkidul Tahun 2018 Nomor 2)

C. Tugas Akhir

Asmawati, Dhenok Panuntun Trisuci, 2015, *Kedudukan Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Pasca Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah*, Tesis, Program Magister (S2) Ilmu Hukum Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Syahwal, Ardi, 2020, *Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY dalam Pelayanan Publik Terhadap Penyelesaian Dugaan Kasus Pelecehan Seksual Mahasiswa KKN-PPM UGM*, Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

Wibawa Herry, 2010, *Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Negara dan Pemerintahan*, Tesis, Program Studi Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Diponegoro, Semarang.

Wulan, Ade, 2019, *Peran Ombudsman Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Penyelenggaraan Pengawasan Pelayanan Publik (Studi Kasus Maladministratif Pelayanan Publik di RSUD Wonosari)*, Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

D. Jurnal/Makalah

- Kharisma, Bayu, “Good Governance Sebagai Suatu Konsep dan Mengapa Penting Dalam Sektor Publik Dan Swasta: Suatu Pendekatan Ekonomi Kelembagaan”, *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*, Vol. 19, No. 1, Februari 2014.
- Kadarsih, Setiajeng, “Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia dalam Pelayanan Publik Menurut UU Nomor 37 Tahun 2008”, *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 10, No. 2, Mei, 2010.
- Ramadhan, Mohammad Irsza dan Budi Puspo Priyadi, “Dimensi Pelayanan Publik Dalam Pengaduan Masyarakat Laporan di Kota Semarang”, *Makalah*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, Semarang.
- Sodik, Achmad, “Konsep Dan Mekanisme Pengawasan Terhadap Peraturan Daerah Dihubungkan Dengan Hakikat Otonomi Daerah”, *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 7, No. 3, September, 2010.
- Suriani, Ade dan Nolanda Adythyia, “Kualitas Pelayanan Publik”, *Makalah*, Fakultas Ilmu Administrasi Program Administrasi Publik Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, 14 Maret 2020.
- Siti, Neneng Maryam, “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik”, *Jurnal Ilmu Politik*, Vol. 6, No.1, Juni 2016.
- Wijayanti, Septi Nur, “Eksistensi dan Efektifitas Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) dalam Rangka Tercapainya Good Governance di Provinsi DIY”, *Jurnal Media Hukum*, Vol. 15, No. 1, 2022.
- Sabeni, Hiasinta, Emei Dwinanarhati, “Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”, *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol. 9, No. 1, 2020.

F. Internet

- Administrasi Rumah Sakit, “Badan Layanan Umum (BLU) Rumah Sakit”, <https://administrasirumahsakit.com/makalah-badan-layanan-umum-blu-rumah-sakit/#:~:text=Dengan%20terbitnya%20PP%20No.%202023,daerah%20mengalami%20perubahan%20menjadi%20BLU., diakses pada tanggal 30 November 2022>.
- Arifah, Ruli “Observasi Ombudsman DIY: Kesiapsiagaan RS Dalam Menghadapi Covid-19”, <https://Ombudsman.go.id/pengumuman/r/artikel--observasi-Ombudsman-diy-kesiapsiagaan-rs-rujukan-dalam-menghadapi-covid-19, diakses pada tanggal 26 September 2022>.
- Direktorat Jendral Pelayanan Kesehatan, “Pedoman Pelayanan kesehatan Rumah Sakit Pada Masa Pandemi Covid-19”, <https://www.kemkes.go.id/downloads/resources/download/info-terkini/COVID-19/Pedoman-Pelayanan-Rumah-Sakit-Pada-Masa->

[Pandemi-COVID-19 edisi-revisi-1.pdf](#), diakses pada tanggal 15 Agustus 2022.

Direktorat Jendral Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit, “Pedoman Pencegahan dan Pengendalian CORONA VIRUS DISEASE (COVID-19)”, https://infeksiemerging.kemkes.go.id/download/REV-04_Pedoman_P2_COVID-19_27_Maret2020_TTD1.pdf, diakses pada tanggal 4 Januari 2023.

Head Topics Indonesia, “Viral! Kades Curhat RSUD Wonosari Tolak Pasien Sesak Nafas”, <https://headtopics.com/id/viral-kades-curhat-rsud-wonosari-tolak-pasien-sesak-napas-24478833>, diakses pada tanggal 15 Juni 2022.

Humas Sekretariat Kabinet Republik Indonesia, “Peran Ombudsman RI Dalam Peningkatan Pelayanan Publik”, <https://setkab.go.id/peran-Ombudsman-ri-dalam-peningkatan-pelayanan-publik/>, diakses pada tanggal 17 Agustus 2022.

Kementrian Kesehatan RI, “Pedoman Pencegahan dan Pengendalian CORONA VIRUS DISEASE (COVID-19)”, https://covid19.go.id/storage/app/media/Protokol/2020/Juli/REV-05_Pedoman_P2_COVID-19_13_Juli_2020.pdf, diakses pada tanggal 16 Maret 2022.

Kismaya Wibowo, Erfan Elin, “Penolakan Pasien Anak Di IGD RSUD Wonosari,DIRUT:HanyaMiskomunikasi”, <https://yogya.inews.id/berita/penolakan-pasien-anak-di-igd-rsud-wonosari-dirut-hanya-miskomunikasi>, diakses pada tanggal 15 Juni 2022.

Mellyanika, Dita, “Peran Masyarakat Dalam Pelayanan Publik”, <https://Ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--peran-masyarakat-dalam-pelayanan-publik>, diakses tanggal 16 Juli 2022.

Nuriyanto, “Membangun Budaya Hukum Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Kesejahteraan Rakyat”, <https://jurnal.kpk.go.id/index.php/integritas/article/download/112/13/195>, diakses pada tanggal 30 November 2022.

Ombudsman Republik Indonesia, “Laporan Tahunan 2021”, <file:///C:/Users/Acer/Downloads/Laporan%20Tahunan%20Ombudsman%20RI%20Tahun%202021.pdf>, diakses pada tanggal 22 Agustus 2022.

Perwakilan DIY, “Kasus Dugaan Pasien Terlantar, ORI DIY Temukan Kelalaian RSUD Wonosari”, <https://Ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--kasus-dugaan-pasien-terlantar-ori-diy-temukan-kelalaian-rsud-wonosari>, diakses pada tanggal 27 Desember 2022.

Perwakilan Lampung,”Soal RSUDAM, Ombudsman Lampung Tunggu 14 Hari Hasil Evaluasi Pemprov”, <https://Ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--soal-rsudam-Ombudsman-lampung-tunggu-14-hari-hasil-evaluasi-pemprov>, diakses pada tanggal 27 Desember 2020.

- Rosariana Bernadeta. “Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dimasa Pandemi”, <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-pontianak/baca-artikel/14078/Penyelenggaraan-Pelayaan-Publik-Dimasa-Pandemi.html>, diakses pada tanggal 8 agustus 2022.
- Saubani, Andri, “Kasus Pasien Meninggal Di RSUD Abdul Moeloek Yang Viral”, <https://www.republika.co.id/berita/q514tt409/kasus-pasien-meninggal-di-rsud-abdul-moeloek-yang-viral>, diakses pada tanggal 27 Desember 2022.
- Sebastian, Ivan, “Jenis Jenis Pelayanan Kesehatan Di Indonesia”, <https://mhomecare.co.id/blog/jenis-pelayanan-kesehatan/>, diakses pada tanggal 28 Juli 2022.
- Supriyadi, “Flesibilitas Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Dalam Optimalisasi Pelayanan Publik Guna Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas dan Rumah Sakit”, <http://kesmas-id.com/fleksibilitas-badan-layanan-umum-daerah-blud-dalam-optimalisasi-pelayanan-publik-guna-meningkatkan-mutu-pelayanan-kesehatan-di-puskesmas-dan-rumah-sakit/>, diakses pada tanggal 30 November 2022.
- Supriyono, “Lembaga Ombudsman Swasta DIY”, <https://Ombudsman.jogjaprovo.go.id/category/publikasi/laporan/>, diakses pada tanggal 5 Desember 2022.
- Tim JDIH Pusat BPK, “ Wewenang dan Penyalahgunaan Wewenang Dalam Hukum Administrasi Dikaitkan Dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014”, https://ntt.bpk.go.id/wp-content/uploads/2018/01/1.-tulisan-hukum-2017_penyalahgunaan-wewenang-release.pdf, diakses pada tanggal 22 Desember 2022.