

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Agus Wibowo, dkk. 2007. *Implementasi Mekanisme Komplain*. Jakarta: Pattiro dan Access.
- Asikin, Amiruddin dan Zainal. 2012. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Asmara, Galang. 2012. *Ombudsman Republik Indonesia dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia*. Surabaya: Laksbang Yustisia.
- Fanar, Syukri Agus. 2009. *Standar Pelayanan Publik Pemd*. Bantul: Kreasi Wacana.
- HR, Ridwan. 2014. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Lewis, C. W., & Gilman, S. C. 2005. "The Ethics Challenge in Public Service."
- P, Santoso. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.
- Marzuki, Peter Mahmud. 2005. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Mertokusumo, Sudikno, 2008, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Liberty
- Mochtar, Zainal Arifin. 2022. *Lembaga Negara Independen : Dinamika Perkembangan dan Urgensi Penataannya Kembali Pasca-Amandemen Konstitusi*. Depok: Rajawali Pers.
- Nugraha, Safira. 2007. *Hukum Administrasi Negara (Edisi Revisi)*. Depok: Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- Putra, Teddy Minahasa. 2019. *Pelayanan Publik, Good Governance, dan Ketahanan Nasional*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Pope, Jeremy. 2000. *Strategi Pemberantasan Korupsi*. Jakarta: Yayasan Obor.
- Rahardjo, Satjipto. 1986. *Hukum dan Masyarakat*. Bandung: Angkasa.
- Taylor. 2006. *Psikologi Sosial, Terjemahan Triwibowo*. Jakarta: Erlangga.
- Santoso, Priyo Budi. 1997. *Birokrasi Pemerintahan Orde Baru: Perspektif Kultural dan Struktural*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Sears, David O., Freedman, Jonathan L. & L. Anne Peplau. 1985. *Psikologi Sosial*. (Alih bahasa: Michael Adryanto). Jakarta: Erlangga.
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Bagian Kedua*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P. 1989. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Gunung Agung.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soekanto, Soerjono. 1977. *Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum*. Jakarta: Fakultas Hukum UI.
- . 1982. *Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers.
- . 1986. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.
- . 1989. *Suatu Tinjauan Sosiologi Hukum Terhadap Masalah-Masalah Sosial*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Sudrajat, Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Sujata, Antonius. 2002. "Ombudsman Indonesia Masa Lalu, Sekarang dan Masa Mendatang, Komisi Ombudsman Nasional."
- Sulistiyani, A. T. 2011. *Memahami Good Governance dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Sumardjono, Maria SW. 2014. *Metodologi Penelitian Ilmu Hukum*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- . 2019. *Bahan Kuliah Metodologi Penelitian Ilmu Hukum*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Syahrur, Muhammad. 2022. *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum: Kajian Penelitian Normatif, Empiris, Penulisan Proposal, Laporan Skripsi dan Tesis*. CV. DOTPLUS Publisher.
- Thoha, Miftah. 1991. *Beberapa Aspek Kebijaksanaan Birokrasi*. Yogyakarta: Widya Mandala.
- Tyler, Tom R. 2006. *Why People Obey the Law*. Princeton University Press.

TESIS

Bramantya, Cornelius. 2022. *Perluasan Kewenangan Ombudsman RI dan Implikasinya terhadap PTUN dalam Sengketa Ganti Kerugian Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM.

Cahyana, Asep. 2022. *Analisis Multiple Streams Approach Terhadap Penghambat Agenda Kebijakan Ganti Rugi Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

Purwati, Dewi. 2023. *Pengawasan Ombudsman RI Terhadap Pelayanan Publik Pada Proses Peradilan Pidana*. Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

Titania, Madeleine Yeza. 2022. *Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Baik (Good Governance) oleh Pemerintah Daerah Melalui Pelayanan Publik*. Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

JURNAL

Asmara, Galang *Peranan Ombudsman Dalam Mewujudkan Good Governance di Indonesia*, Jurnal Perspektif , Volume VII, Nomor. 2

Asshiddiqie, Jimly. 2013. *Putih Hitam Pengadilan Khusus*. Jakarta: Pusat Analisis dan Layanan Informasi Sekretariat Jenderal Komisi Yudisial.

Cardenas, Sonia. 2003. "Emerging global actors: The United Nations and national human rights institutions." *Global Governance* 23–42.

Dassiou. 2014. "Public Service Markets: Their Economics, Oversight and Regulation." *SSRN Electronic Journal*.

Elpanso, Dina Mellita & Efan. 2020. "Model Lewin Dalam Manajemen Perubahan Teori Klasik Menghadapi Disrupsi Dalam Lingkungan Bisnis." *MBIA* 142-152.

Rahmat, Marlian Arif Nasution & Paisal. 2022. "Telaah Filosofis Makna Kepatuhan dalam Perspektif Filsafat Hukum." *El-Ahli: Jurnal Hukum Keluarga Islam* 15-30.

Rofieq, Ainur . 2011. "Pelayanan Publik dan Welfare State." *Governance*, 2.

- Solechan. 2019. "Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik." *Administrative Law and Governance Journal*.
- Tauratiya. 2018. "Faktor Penyebab Timbulnya Kepatuhan Masyarakat terhadap Hukum (Legal Obedience)." *Asy Syar'iyah: Jurnal Ilmu Syariah dan Perbankan Islam* 63-81.
- Handoyo, Bambang Teguh. 2021. "Suatu Kajian Sosiologi Hukum Terhadap Kepatuhan Hukum Di Dalam Masyarakat." *Justicia Sains: Jurnal Ilmu Hukum Vol. 6* 88-104.
- Hartono, Novianto M. 2016. "Klasifikasi Jabatan dalam Kelembagaan Negara: Permasalahan Kategori Pejabat Negara (Classification Of Occupied Positions In The State Officials). Negara Hukum: Membangun Hukum untuk Keadilan dan Kesejahteraan." *Jurnal Negara Hukum* 145-166.
- Rahman, Arilia Safitri dan Tamil. 2013. "Tingkat Kepatuhan Hukum Siswa Sma Kartika Iv-3 Surabaya Terhadap Etika Berlalu Lintas Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan." *Kajian Moral dan Kewarganegaraan Nomor 1* 489.
- Ratminto. 2004. "Telaah Kritis Pelayanan Umum di Perkotaan." *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik* 16.
- Solechan. 2019. "Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik." *Administrative Law and Governance Journal*.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 No. 139.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 No. 112.

Peraturan Ombudsman RI No. 26 tahun 2017 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan

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

Peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan.

INTERNET

Bedner, Adriaan. 2018. *Ombudspersons in developing countries: the case of Indonesia*, Universiteit Leiden. Diakses September 2024. <https://www.elgaronline.com/>.

BPS. 2014. "Penghitungan dan Analisis Kemiskinan Makro Indonesia Tahun 2014."

BPS. 2023. "Profil Kemiskinan Sumatera Utara, Maret 2023 ."

Kompas. 2022. *Tindakan Korektif Tak Kunjung Dilaksanakan Ombudsman Justru Digugat ke PTUN*. Diakses November 2023, 25. <https://www.kompas.id/baca/polhuk/2022/08/28/tindakan-korektif-tak-kunjung-dilaksanakan-ombudsman-justru-digugat-ke-ptun>.

Mariani. 2021. *Kekuatan LAHP Ombudsman*. Diakses November 2023. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--kekuatan-lahp-ombudsman>.

Ngadisah, 2024, *Modul 1 Pengertian dan Teori-Teori Klasik Birokrasi*, Universitas Terbuka, Accessed Oktober 3, 2024. <https://repository.ut.ac.id/4223/1/IPEM4317-M1.pdf>.

Purba, Jonris. 2024. *Jadi Pengawas Layanan Publik, Ombudsman RI Tak Boleh Tersandera Kepentingan Politis*. Oktober 3. Accessed Oktober 2024, 2024. <https://rmol.id/politik/read/2024/10/03/639444/jadi-pengawas-layanan-publik-ombudsman-ri-tak-boleh-tersandera-kepentingan-politis>.

Rahimallah, M. T. A. 2022. "Hukum Dan Relasi Pemerintahan (Pemerintah Dan Yang Diperintah)." <https://doi.org/DOI 10.17605/OSF.IO/BW5D2>

RI, BKN. 2021. *Tanggapan BKN Atas Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan Ombudsman RI*. Diakses November 24, 2023. <https://www.bkn.go.id/wp-content/uploads/2021/08/Tanggapan-BKN-atas-Laporan-Akhir-Hasil-Pemeriksaan-LAHP-Ombudsman-RI.pdf>.

RI, Ombudsman. 2020. *Survei: 65,38 Persen Responden Tak Tahu Arti Ombudsman*. Maret 12. Accessed Agustus 29, 2024. <https://ombudsman.go.id/news/r/survei-6538-persen-responden-tak-tahu-arti-ombudsman>.

- . 2021. *Bupati Bungo Lakukan Maladministrasi*. Diakses November 25, 2023. <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--bupati-bungo-lakukan-maladministrasi>.
- . 2021. *Propartif: Sarana Membangun Hubungan Menyenangkan dalam Pelayanan Publik*. November 11. Accessed Juli 29, 2024. <https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--propartif-sarana-membangun-hubungan-menyenangkan-dalam-pelayanan-publik>.
- . 2022. *Mengawasi Pelayanan Publik Bagi Pemulihan Yang Lebih Kuat*. Laporan Tahunan, Jakarta: Ombudsman RI.
- . 2022. *Percepat Penanganan Laporan, Ombudsman RI Selenggarakan Pelatihan Propartif Bagi Eksternal*. Mei 30. Accessed Juli 29, 2024. <https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/percepat-penanganan-laporan-ombudsman-ri-selenggarakan-pelatihan-propartif-bagi-eksternal>.
- . 2024. *Bahas Tata Kelola Pengaduan, Ombudsman RI Kenalkan Metode Propartif*. Juli 23. Accessed Juli 29, 2024. <https://ombudsman.go.id/news/r/bahas-tata-kelola-pengaduan-ombudsman-ri-kenalkan-metode-propartif>.
- . 2024. *Tahun 2023 Ombudsman Sumut Terima 644 Orang Akses Layanan dan Terbitkan 13 LAHP Terdapat Maladministrasi*. Januari 9. Accessed Oktober 8, 2024. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--tahun-2023-ombudsman-sumut-terima-644-orang-akses-layanan-dan-terbitkan-13-lahp-terdapat-maladministrasi>.