

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku-Buku

- Andi Nova, Delfina Gusman dan Arfiani. 2015. *Ilmu Negara*. Padang: Andalas University Press.
- Bambang Sunggono. 2012. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Budhi Masturi. 2005. *Mengenal Ombudsman Republik Indonesia*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Burhan Ashshofa. 2010. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hayat. 2019. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Prajudi Atmosudirjo. 1994. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- R. Soepomo. 2018. *Pengantar Manajemen*. Bandung: Yrama Widya.
- Ridwan HR. 2017. *Hukum Administasi Negara*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Soerjono Soekanto. 2007. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI-Press.
- Titik Triwulan dan Ismu Gunadi Widodo. 2011. *Hukum Tata Usaha Negara dan Hukum Acara Peradilan Tata Usaha Negara*. Jakarta: Kencana.
- Victor Situmorang dan Jusuf Jahir. 1998. *Aspek Hukum Pengawasan Melekat Dalam Lingkungan Aparatur Pemerintah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Yudhi Setiawan, Boedi Djatmiko Hadiatmodjo, Imam Ropli. 2017. *Hukum Administrasi Pemerintahan: Teori Dan Praktik*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Zainuddin Ali, 2014. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers.

2. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pedoman *Mystery Shopping* Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan.

Peraturan Ombudsman Nomor 43 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja pada Keasistenan Ombudsman Republik Indonesia.

Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat jenderal Ombudsman Republik Indonesia.

3. Jurnal, Skripsi, dan Thesis

Ayu Desiana. 2013. *Analisis Konsep Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jambi: Univesitas Jambi.

Herry Wibawa. 2010. Tesis: *Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggara Negara dan Pemerintahan*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Nurul Laili Fadhilah. 2015. *Urgensitas Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan Publik*, Jember: Universitas Jember. Jurnal Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan. No.2.

Setiajeng Kadarsih. 2010. *Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008*. Purwokerto: Universitas Jenderal Soedirman. Jurnal Dinamika Hukum Vol.10.

Dian Ahmad Fauzi. 2020. *Pengawasan Pelayanan Publik di Kawasan Wisata Kota Padang Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat*. Padang: Universitas Andalas.

A. Internet

<http://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--sejumlah-standar-layanan-di-samsat-padang-belum-terpenuhi-ombudsman-segera-benahi> Diakses pada Kamis 26 Maret 2020.

<http://www.ombudsman.go.id/artikel--kedudukan-ombudsman-perwakilan> Diakses pada Rabu 31 maret 2020.

<http://padang.tribunnews.com/2020/12/16/ombudsman-sumbar-temukan-maladministrasi-di-samsat-padang-temukan-calo> Diakses pada Rabu 13 Januari 2021.

