

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Budhi Matshuri, 2005, *Mengenal Ombudsman Indonesia*, Jakarta: Prandya Paramita.
- Husni Thamrin, 2013, *Hukum Pelayanan Publik Di Indonesia*, Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Inu Kencana, 1999, *Pengantar Ilmu Pemerintah*, Jakarta: PT. Eresco.
- John Salinderho, 1998, *Tata Laksana Dalam Manajemen*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Ljian Poltak Sinambela, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- M. Makhfudz, 2013, *Hukum Administrasi Negara*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ombudsman Republik Indonesia, *Laporan Tahunan 2009*.
- Ombudsman Republik Indonesia, *Laporan Tahunan 2012*.
- Ombudsman Republik Indonesia, *Laporan Tahunan 2016*.
- Ombudsman Republik Indonesia, *Laporan Tahunan 2017*.
- Ombudsman Republik Indonesia, *Laporan Tahunan 2018*.
- Ombudsman Republik Indonesia, *Laporan Tahunan 2019*.
- Prayudi, 1981, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ratminto dan Atik Septiwinarsih, 2006, *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pusaka.
- Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Nomor :  
010/REK/0001.2013/PBP.02/IX/2013.
- Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Nomor :  
0004/REK/0461.2016/VII/2016.
- Saiful Anwar, 2004, *Sendi-sendi Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: Glora Mandani Press.

Sampara Lukman, 2000, *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*, Jakarta: LAN.

W. Friedman, 1971, *The State and The Rule of Law in Mixed Economy*, London: Steven & Son.

## **B. Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara

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

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Didaerah

## **C. Jurnal dan website**

Amir Syamsuadi, "Memahami Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan", ResearchGate, Juli 2017

<https://www.eduspensa.id/pengertian-sentralisasi-desentralisasi-dekonsentrasi/> (diakses pada tanggal 20 September 2018.)

The Columbia Encyclopedia, Sixth Edition, Columbia University Press, 2001., diakses melalui [www.definisiOmbudsman.com](http://www.definisiOmbudsman.com), (diakses pada 23 May 2018)

[https://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan\\_publik](https://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik) (diakses pada 5 Juni 2018)

Damang, dalam <https://www.negarahukum.com/hukum/teori-pengawasan.html>, (diakses pada 25 May 2018)

<https://materihukumlengkap.blogspot.com/2017/09/pengertian-dan-dasar-hukum-serta-bagian>. (Diakses pada tanggal 5 July 2018)