

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Ali Wakhid. 2017. "Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia". Jurnal TAPIs : No 14 Vol 01 Halaman 53-59
- Agus, Erwan Dkk. 2017. "Modul Pelatihan Dasar Calon PNS Pelayanan Publik". Jakarta : Lembaga Administrasi Negara. Halaman 1-108
- Al Banna, Shofwan C. 2014. Asean Di Persimpangan Sejarah. Yayasan Pustaka Obor Indonesia : Jakarta
- Ahmad Daim, Nuriyanto. 2019. "Urgency of Regulation of Special State Institutions in 1945 Constitution". Universitas Wijaya Putra Surabaya. Jurnal Konstitusi, Vol 16, Nomor 1, Maret 2019. Hal 119. DOI : <https://doi.org/10.31078/jk1616>
- Anukwonke, Charles. 2015. Concept of Tragedy of the Commons ; Issues and Applications. Department of Environmental Management Chukwuemeka Odumegwu Ojukwu University Formerly Anambra State University
- Asshiddiqie, Jimly. 2010. *Perkembangan dan Konsolidasi Lembaga Negara Pasca Reformasi*. Jakarta Timur : Sinar Grafika
- Chimere, Diaw Mariteuw. 2007. The Ombudsman Story : A case study in public oversight, natural justice and state transformation. Website : https://www.researchgate.net/publication/312341186_The_Ombudsman

[story A case study in public oversight natural justice and State transformation](#)

- Dahlana. 2016. “*Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia terhadap Pelaksanaan Putusan Pengadilan Tata Usaha Negara*”. Jurnal : Lex Renaissance Nomor 1 VOL 1 Halaman 58-75
- Davis, Ashley. 2015. A Conceptual Framework for Understanding Path Dependency and Technology Option Evaluation when Valuing IT Opportunities. San Jose State University. International Journal of Business and Social Science. Vol. 6 No. 1 ; January 2015.
- Hall, P. A., & Taylor, R. C. R. (1996). *Political Science and the Three New Institutionalisms*. *Political Studies*, 44(5), 936–957. doi:10.1111/j.1467-9248.1996.tb00343.x
- Hasnih, dkk. 2016. “*Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng*”. Jurnal Mirai Management : Volume 1 Nomor 2 Halaman 432
- Hidayati, Nadia dkk. 2008 . Perbandingan Administrasi Publik antara Swedia dan Indonesia. halaman 179-192 Jurnal Administrasi Publik.
- Hidayat, Syarif. 2016. "Menimbang ulang konsep Good Governance Diskursus Teoritis". LIPI : Halaman 151

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. <https://www.bphn.go.id/data/documents/95ip001.pdf>

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1984 Tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perizinan di Bidang Usaha. <http://ditjenpp.kemenkumham.go.id/arsip/ln/1984/inp5-1984.pdf>

Kamaluddin, Santrio. "Tata Kelola Pemerintahan yang baik (Good Governance) pada kantro distrik Okhika Kabupaten Pegunungan Bintang". Halaman 223

Kantor Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. 1993. *Keputusan MENPAN No. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*. https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/userfiles/batang/MENPAN_81_1993.pdf

Kirkham, R., & Martin, J. (2014). *Designing an English Public Services Ombudsman*. *Journal of Social Welfare and Family Law*, 36(3), 330–348. doi:10.1080/09649069.2014.933595

Kosandi, Meidi. 2015. Kontestasi Politik dan Perimbangan Kekuasaan dalam Perumusan dan Implementasi UU MD3 2014. Departemen Politik Universitas Indonesia : Jurnal Politik, Vol. 1, No. 1, Agustus 2015 Halaman 126-153.

Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia. 2019. Untuk Pelayanan Publik yang lebih adil dan pasti. Ombudsman Republik Indonesia : Halaman 40

Laili, Nurul Fadhilah. 2015. “*Urgensitas Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Publik*”. Jurnal Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan : Universitas Jember. Nomor 2 Halaman 133

LIPI. 2015. “*Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia*”. Halaman 13

Mahsyar, Abdul. 2011. “*Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam perspektif Administrasi Publik*”. Otoritas : Universitas Muhammadiyah Makassar Vol. 1, No 2, Halaman 84

Mangu, Ola K. 2020. Website resmi Ombudsman RI “*Dua Dekade Ombudsman RI sebagai Magistrature of influence* ”. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--dua-dekade-ombudsman-ri-sebagai-magistrature-of-influence>

Maulidiah, Sri. “*Dinamika Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia*”. Universitas Islam Riau. Halaman 220-228

Mikhael, Warokka. 2017. “*Peran Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan Publik yang Bebas dari Korupsi, Korupsi dan Nepotisme*”. Jurnal : Lex Privatum Vol. V/No. 1

Mollah, M. A. H., & Uddin, M. N. (2004). *Ombudsman for Bangladesh: Theory and Reality*. *International Journal of Public Administration*, 27(11-12), 979–1002. doi:10.1081/pad-200037365

Nur Fuad Ahmad. Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah Terhadap Maladministrasi Pungutan Liar Program Nasional Agraria Di Kabupaten Kudus Tahun 2017. Volume 13 Nomor 1 : Jurnal Penelitian Halaman 173-196. DOI : <http://dx.doi.org/10.21043/jp.v13i1>
Jurnal Universitas Diponegoro

Nurdin, Ismail. 2019. “*Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*”. Surabaya : Media Sahabat Cendekia. Halaman 27

Nurul Laili Fadhilah. *Urgensitas Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan Publik*. Volume 28 No. 2 Tahun 2015. Halaman 130-136.
<http://dx.doi.org/10.17977/jppkn.v28i2.5454>

Parasuraman A, Zeithaml, dan Berry. 1985. “*A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*”. *Journal of Marketing* : Vol 49, Page 41-50

Parasuraman A, Zeithaml, dan Berry. 1988. “*SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”. *Journal of Retailing* : Volume 64 Number 1 Page 17

Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2018 Tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus.

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

Puruhito, Ghozali. *Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Peningkatan dan Perbaikan Pelayanan Publik*. Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro.

Powell, Walter W. 2007. The New Institutionalism To appear in the International Encyclopedia of Organization Studies

Rinaldi, Rudi. 2012. "analisis kualitas pelayanan publik". Jurnal Administrasi Publik : Hlm 22-23, Vol.1, No. 1, Juni 2012

Sayuti. *KONSEP RECHTSSTAAT DALAM NEGARA HUKUM INDONESIA (Kajian Terhadap Pendapat Azhari)*. Jurnal Kajian Ekonomi Islam dan Kemasyarakatan. Halaman 81-105.
<https://media.neliti.com/media/publications/220458-konsep-rechtsstaat-dalam-negara-hukum-in.pdf>

Scott, John. 2007. Rational Choice Theory. Diakses pada <http://privatewww.essex.ac.uk/~scottj/socscot7.htm> : halaman 1-15

Sih, Jawoto S dan Muktiali, M. 2009. "Analisis Pengembangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sesuai Dengan Karakteristik Perkembangan Kota Semarang". Riptek Vol.3 Nomor 1. Halaman 19

Sulemen Sukur, Marno Wance. 2020. "The Role of the Ombudsman as a Control and Public Service as a in South Halmahera Regency, North Maluku

Province". Jurnal Arisco (Social, Politic, Humaniora) Vol. 08, No. 2 Page 343 – 368

[Sumarwanto, Antonius. 2010. Analisis Pengembangan Nilai-nilai Budaya Organisasi pada Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian. Focus Group Discussion. FISIP Universitas Indonesia.](#)

Sururi, Ahmad. 2019. "Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik pada Organisasi Sektor Publik Kelurahan". Universitas Serang Raya. Artikel Natapraja. DOI : 10.21831/jnp.v7i1.24769
Halaman 118

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. <https://pelayanan.jakarta.go.id/download/regulasi/undang-undang-nomor-25-tahun-2009-tentang-pelayanan-publik.pdf>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Disahkan pada 7 Oktober 2008 di Jakarta

Wulandari, Cundra. 2010. *Kedudukan Lembaga Ombudsman dalam sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia*. Universitas Andalas Fakultas Hukum Padang

Yeni Sri Lestari. 2019. *OMBUDSMAN : SUATU KAJIAN ANALISIS*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar . Halaman 174-185 .
DOI: 10.35308/jpp.v2i2.767

<https://www.britannica.com/topic/path-dependence>

Website :

<https://ombudsman.go.id/profiles/index/pfpp>

<https://setkab.go.id/presiden-jokowi-lantik-ketua-dan-anggota-ombudsman-republik-indonesia/>

<https://ahmadsuaedy.files>