

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Bovens, M. (2007). *Analyzing and Assessing Accountability: A Conceptual Framework*. *European Law Journal*, 13(4), 447–468.
- Fung, A., & Wright, E. O. (2001). *Engaging Citizens: Is Deliberative Democracy Possible?*. In Parkinson, J. & Mansbridge, J. (Eds.), *Deliberative Systems: Deliberative Democracy at the Large Scale*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hood, C., & Heald, D. (2006). *Transparency: The Key to Better Governance?*. Oxford: Oxford University Press.
- Keohane, R. O. (2003). *After Hegemony: Cooperation and Discord in the World Political Economy*. Princeton University Press.
- Mulgan, R. (2003). *Holding Power to Account: Accountability in Modern Democracies*. New York: Palgrave Macmillan.
- North, D. C. (1990). *Institutions, Institutional Change, and Economic Performance*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Caiden, G. E. *The Ombudsman Handbook*
- Stillman, R. J. *Public Administration: Concepts and Cases*.
- Moleong, L. J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016. Panduan metodologi penelitian kualitatif.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 1994.
- Sinambela, L. P. *Reformasi Pelayanan Publik*. Menekankan pentingnya profesionalisme dalam pelayanan publik untuk mendukung *good governance*.

### Jurnal

- Caiden, G. *Understanding Maladministration*. *Public Administration Review*. Membahas jenis maladministrasi dan dampaknya pada kepercayaan publik.
- Susanti, T. *Effectiveness of Ombudsman in Public Service Supervision*. *Journal of Governance and Accountability*.

Hidayat, A. (2020). *Efektivitas Ombudsman dalam Meningkatkan Kualitas Pengelolaan Layanan Publik di Provinsi Jawa Barat*. *Jurnal Administrasi Negara*.

Arum, et al. (2019). *Evaluasi Kinerja Ombudsman dalam Menangani Pengaduan Masyarakat terkait Maladministrasi di Kabupaten Sleman*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*.

Nasution, et al. (2021). *Analisis Efektivitas Ombudsman dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kota Medan*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial dan Politik*.

Crook, J. A. (1967). *Law and Life of Rome*. London: Thames & Hudson.

Masud, Muhammad Khalid. (1977). *Islamic Legal Philosophy*. Islamabad: Islamic Research Institute.

Reif, Linda C. (2004). *The Ombudsman, Good Governance and the International Human Rights System*. Leiden: Martinus Nijhoff Publishers.

Stacey, Frank. (1971). *The British Ombudsman*. Oxford: Clarendon Press.

### **Artikel**

Nelwan, S., Tarandung, A. R., & Tulusan, F. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sario, Manado*. *Jurnal Kelola*.

Manning, N., & Kraan, D. *Good Governance: The Concept and Its Application in Public Administration*. OECD Publishing.

Wahab, S. *Evaluasi Kebijakan Publik dengan Teori Governance*. *Jurnal Administrasi Publik*.

### **Dokumen Pemerintah**

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

Laporan Tahunan Ombudsman RI, 2023. *Efektivitas Ombudsman dalam Meningkatkan Kualitas Pengawasan Pelayanan Publik*.

Badan Pembinaan Hukum Nasional. (Tanpa Tahun). *Profil dan Sejarah JDIHN*. Jakarta.

International Ombudsman Institute. (2012). *The History and Development of the Ombudsman Institution*. Vienna: IOI.

Manning, Nick, & Ringold, Dena. (2015). *The Role of Ombudsman Institutions in Open Government*. Washington D.C.: World Bank.

Ombudsman Republik Indonesia. (2019). *Profil dan Sejarah Ombudsman RI*. Jakarta.

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

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 1999 tentang Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional.

Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2012 tentang Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional.

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Standar Pengelolaan Dokumen dan Informasi Hukum.

### **Website**

Setkab RI. *Peran Ombudsman RI dalam Peningkatan Pelayanan Publik*.

Diakses dari <https://setkab.go.id/peran-ombudsman-ri-dalam-peningkatan-pelayanan-publik/>.

Hukum Online. *Tugas dan Fungsi Ombudsman RI*. Diakses dari <https://www.hukumonline.com/berita/a/tugas-dan-fungsi-ombudsman-ri-t626aca43cec1e/>.

Diskominfo Mukomuko. *Peran Teknologi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. Diakses dari <https://diskominfo.mukomukokab.go.id/artikel/peran-teknologi-dalam-meningkatkan-pelayanan-publik>.

Seputar Birokrasi. *Birokrasi di Indonesia: Tantangan dan Permasalahannya*.

Diakses dari <https://seputarbirokrasi.com/birokrasi-di-indonesia-tantangan-dan-permasalahannya/>.

Menpan RB. *Strategi Menghadapi Tantangan Reformasi Birokrasi*. Diakses dari <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/menteri-tjahjo-berbagi-strategi-hadapi-tantangan-reformasi-birokrasi>.

- Antara News. *Wapres Ungkap Tantangan Pembangunan Infrastruktur Transportasi di RI*. Diakses dari <https://www.antaranews.com/berita/4313527/wapres-ungkap-tantangan-pembangunan-infrastruktur-transportasi-di-ri>.
- Universitas Hasanuddin. *Efektivitas Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Pencegahan Maladministrasi*. Diakses dari [https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/17753/2/E21116014\\_skripsi\\_bab%201-2.pdf](https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/17753/2/E21116014_skripsi_bab%201-2.pdf).
- Jurnal Mandala Nursa. *Efektivitas Penanganan Maladministrasi oleh Ombudsman RI Kalimantan Selatan*. Diakses dari <https://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JISIP/article/viewFile/3009/2396>.
- Jurnal Administrasi. *Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah dalam Pencegahan Maladministrasi*. Diakses dari <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/viewFile/9261/8991>.
- Hukum Universitas Wahid Hasyim. *Tugas dan Fungsi Ombudsman*. Diakses dari [http://eprints.unwahas.ac.id/3587/1/Aenul%20Yaqin\\_167010055\\_Hukum\\_Ilmu%20Hukum.pdf](http://eprints.unwahas.ac.id/3587/1/Aenul%20Yaqin_167010055_Hukum_Ilmu%20Hukum.pdf).
- Kemhub. *Kolaborasi Antar Pemangku Kepentingan untuk Transportasi yang Berintegritas*. Diakses dari <https://kemenhub.go.id/post/read/menteri-perhubungan--kolaborasi-antar-pemangku-kepentingan,-wujudkan-transportasi-darat-yang-berintegritas-dan-berkeselamatan>.