

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Amirullah, 2011, *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Anies Marsudiati Purbadiri dan Satuki, 2022, *Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Modal Strategis Perbaikan Pelayanan Publik Di Ranah Puskesmas*, Lombok Tengah; Pusat Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia.
- Askari Razak. 2013. *Hukum Pelayanan Publik*. Makassar; Arus Timur.
- Aulia Sholichah Iman Nurchotimah. 2021. *Pengawasan Pelayanan Publik*. Yogyakarta; Jejak Pustaka.
- Hans Kelsen, 2006, *Teori Umum Tentang Hukum dan Negara*, Bandung; Penerbit Nusa Media.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta; Gava Media.
- Irwansyah. 2020. *Penelitian Hukum: Pilihan Metode dan Praktik Penulisan Artikel*. Yogyakarta; Mirra Buana Media.
- Ismail Nurdin. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya; Media Sahabat Cendekia.
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat. 2020. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung; Nuansa Cendekia.
- Luthfi J. Kurniawan dan Mustafa Lutfi, 2017. *Hukum dan Kebijakan Publik*. Malang; Setara Press.
- Makhfudz, 2013, *Hukum Administrasi Negara*, Yogyakarta; Graha Ilmu.
- Ridwan HR, 2013, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sirajuddin, Didik Sukriono, dan Winardi, 2012, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi Dan Keterbukaan Informasi*, Malang; Setara Press.
- Soerjono Soekanto. 1985. *Efektivitas Hukum dan Penerapan Sanksi*. Bandung; Remadja Karya.
- _____. 2018. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Depok; Rajawali Pers.
- Sri maulida. 2014. *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. Bandung; Indra Prahasta.
- Zuchri Abdussamad. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar; Syakir Media Press.

Jurnal

- Arini Permatasari, "Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas", Jurnal Administrasi Publik, Vol. 2 No. 1 Maret 2020.

Azhar Abbas dan karol Teovani Lodan, "*Peran Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*", Jurnal Dialektika Publik, Vol. 5, No. 1, 2020.

Bambang Suryantoro dan Yan Kusdyana, "*Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya*", Jurnal Baruna Horizon, Vol. 3, No. 2, Desember 2020.

Ellya Rosana, *Kepatuhan Hukum Sebagai Wujud Kesadaran Hukum Masyarakat*, Jurnal TAPIS, Vol. 10, No. 1 Januari- Juni 2014.

Fanny Andrianto dan Calvin Edo Wahyudi, *Implementasi Program Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur*, Religion Education Social Laa Roiba Jurnal, Vol. 6, No. 3, 2024.

Hairus Eko Saputro, "*Kualitas Pelayanan Publik*", Jurnal Professional FIS UNIVED, Vol. 2 No.1 Juni 2015.

Hendrikus Deo Peso, *Fungsi Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, Jurnal juristic, Volume 03, No. 01, April 2022.

Hiasinta Sabeni dan Emei Dwinanarhati Setiamandani, *Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*, Jurnal JISIP, Vol. 9, No. 1, 2020.

Juriko Abdussamad, *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo*, Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik, Vol. VI, No. 2, Desember 2019.

Madeleine Yeza Titania, Harsanto Nursadi, "*Kualitas Dan Kepatuhan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*", Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP), Vol. 7, No. 1 Januari 2023.

Muhammad Fachry Dharmawan, Robinsar Marbun, "*Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik Dalam Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Terkait Tindakan Maladministrasi 2019*", Jurnal Humani (Hukum dan Masyarakat Madani), Vol. 11, No. 2 November 2021.

Nabila Firstia Izzati, *Ombudsman Sebagai Lembaga Pengawas Pelayanan Publik Di Indonesia*, SASI, Vol. 26, No. 2, April- Juni 2020.

Robi Cahyadi Kurniawan, *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*, Fiat Justitia Journal Of Law, Vol. 10, Issue 3, Juli-September 2016.

Solechan, *Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia*, Administrative Law & Governance Journal, Vol. 1, Edisi 2 Mei 2018.

Skripsi

Anifah Putri cahyanti, 2018, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun*

2009 Tentang Pelayanan Publik Studi Di Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2016-2017, Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang

Devi Suryani, 2019, *Pengaruh Penilaian Standar Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Terhadap Perbaikan Pelayanan Publik Di Pemerintah Kota Batam*, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Internasional Batam

Peraturan Perundang- Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik

Putusan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional

Internet/Website

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--rapor-kepatuhan-pelayanan-publik-2021> diakses tanggal 25 Mei 2023, Pukul 12.15 WITA.

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--penilaian-kepatuhan-pada-undang-undang--pelayanan-publik-era-milenial>, diakses pada tanggal 25 Mei 2023, Pukul 16.08 WITA.

https://ombudsman.go.id/produk/lihat/751/LP_file_20221223_090605.pdf, diakses tanggal 21 Mei 2023, Pukul 13.41 WITA.