

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Bagir Manan, 2005, *Menyongsong Fajar Otonomi Daerah*, Yogyakarta, PSH FH UII.
- Antonius Sujata, 2002, *Ombudsman Masa Lalu, Sekarang, dan Masa Mendatang*, Komisi Nasional Indonesia, Jakarta.
- Atep Barata, 2004, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta, Elex Media Komputindo.
- David Osborn, Peter Plasterik , terjemahan Abdul Rosyid dan Ramelan, 2004, *Memangkas Birokrasi Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*, Jakarta, PPM .
- Juniarso Ridwan, Ahchmad Sodik Sudrajat, 2014, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik*, Bandung, Nuansa Cendekia.
- J.S.Badudu, Sultan Muhammad Zain, 2001, *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan.
- Lawrence M. Friedmen, 2001, *American Law Introduction*, Jakarta, Tatanusa.
- Lijan Poltak Sinambela *et al.*, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta, Bumi Aksara.
- M. Thalbah, Sobirin Malian, 2011, *Perkembangan Lemabaga Lembaga Negara di Indonesia*, Yogyakarta, Total Media, hlm. 113.
- Makmur, 2011, *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*, Bandung, PT. Refika Aditama.
- Muchsan, 2007, *Sistem Pengawasan Terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah dan Peradilan Tata Usaha Negara di Indonesia*, Yogyakarta, Liberty.
- Mukti Fajar ND, 2015, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*, Yogyakarta, Pustaka Belajar.

Ratminto, Atik Septi Winarsih, 2006, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta, Pustaka Pelajar.

Sampara Lukman, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta, STIA LAN Press.

Soerjono Soekanto, 2005, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Jakarta, Grafindo.

Ulbert Silalahi, 2002, *Studi tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori, dan Dimensi*, Sinar Baru, Bandung.

Peraturan Perundang Undangan

Undang Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah.

Ketetapan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional.

Jurnal

Fitri Rahayu, “*Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan Dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik*”, Thesis (April, 2016).

Internet

Fakhrudin, “*Keluhan Pelayanan Publik Pemerintahan Daerah Yogyakarta*”,
<http://ombudsman.go.id/index.php/pwk/daerah-istimewa-yogyakarta.html>,
www.lo-diy.or.id, diakses pada Minggu, 20 November, 2016, pukul 13.23 WIB.

www.ombudsman.go.id

Keterangan Lisan

Amin, dalam wawancara tentang Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta, 30 Januari 2017.

Jaka Susila, dalam wawancara tentang Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta, 11 Januari 2017.