

Daftar Pustaka

Buku

Liber Amicorum, 2011, Cetakan ke-1, *Beberapa Pemikiran Tentang Pembangunan Sistem Hukum Nasional Indonesia* : Citra Aditya Bakti.

Mukhti Fajar ND, Yulianto Achmad, 2017, Cetakan ke-IV, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

S.F.Marbun, 2012, *Hukum Administrasi Negara I*, Yogyakarta : UII Press.

S.F.Marbun, 2013, *Hukum Administrasi Negara II*, Yogyakarta : UII Press.

Syahrizal Abbas, 2017, Cetakan III, *Mediasi Dalam Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, Depok : Kencana.

Soerjono Soekanto, 2010, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta : UI press.

Siti Roswati Handayani, dkk, 2006, *Lembaga Ombudsman Daerah Yogyakarta Dan Pemerintahan Yang Baik*, Yogyakarta : PUSHAM UII.

Sunaryati Hartono, dkk, 2003, *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia*, Jakarta : Komisi Ombudsman Nasional.

Zaenal Mukarom, dkk, 2016, Cetakan ke-1, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Government*, Bandung : Pustaka Setia.

Artikel

Ayu Desiana, 2013, Analisis Konsep Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, <https://online-journal.unja.ac.id> (19:05)

Citra Adhiningtyas, Puji Astuti, Lusia Sartika, 2015, Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Penanganan Maladministrasi Pelayanan Publik, <https://media.neliti.com/media/publications/104476-ID-peran-ombudsman-republik-indonesia-perwa.pdf>. (20:01)

Dwi Retno Wulandari, 2013, Pelaksanaan Mediasi Dalam Penyelesaian Laporan Masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia, <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/29365/pelaksanaan-mediiasi-dalam-penyelesaian-laporan-masyarakat-di-ombudsman-republik-indonesia>. (21:55)

Jurnal

Erick S. Holle, 2011, Pelayanan Publik Melalui E-Government, *jurnal Pelayanan Publik*. No.3, Vol.17.

Frisilia N. Lomban. 2013, Penyelesaian Sengketa Perdata Melalui Mediasi, *Lex Privatum*, No.4, Vol.1.

Mardalena Hanifah. 2016, Mediasi sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan, *Jurnal Hukum Acara Perdata*. No.1, Vol.2.

Mia Hadiati, Mariske Myke Tampi, 2017, Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di D.K.I Jakarta *Jurnal Hukum Prioris*.Vol 6.No.1.

Nadia Hidayati, dkk, 2008, Perbandingan Administrasi Publik antara Swedia dan Indonesia, *Jurnal Administrasi Publik*.Vol. 5, No.2.

N.Sheila, 2014, Peran Perwakilan lembaga Ombudman R.I Wilayah Provinsi Kaltim Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, *e-Journal Administrasi Negara*, Volume 3.No.2.

Riska Fitriani. 2017, Alternatif Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi dalam Masyarakat Adat Melayu Riau, *Law Journal* Vol. 1 No.2.

Solechan. 2018, Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, *Administrative Law & Governance Journal* Vol. 1, No.2.

Warokka Mikhael. 2017, Peran Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Publik yang Bebas Dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, *Lex Privatum* Vol.5.No.1.

Yayat Rukayat, 2017, Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu, *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)* No.2.

Yusnani Hajimzoem, 2014, Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol.8, No.2.

Peraturan perundang-undangan

RI., Undang Undang Dasar 1945.

RI., Undang Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

RI., Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

RI., Undang Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

RI., Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- RI., Undang Undang Nomor 27 Tahun 2017 tentang Sistem Pelaporan dan Penanganan Laporan Internal (*Whistleblowing System*) di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia.
- RI., Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional.
- RI., Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah.
- RI., Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- RI., Peraturan Gubernur DIY Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.
- RI., Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan.
- RI., Surat Keputusan Ketua Ombudsman RI No.024/KON-SK/X/2004, 28 Oktober 2004 tentang Pembentukan Kantor Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan DIY.