

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdul Wahab, Sholichin. *Analisis Kebijakan, Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*, Bumi Aksara, Jakarta, 2008
- Agus Sutiono dan Ambar TS, "Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur Pemerintah Dalam Birokrasi Publik Di Indonesia," dalam Ambar Teguh Sulistiyani (ed.), *Memahami Good Governance Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*, Penerbit Gava Media, Yogyakarta. 2011.
- Ali, Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2013.
- Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, 2003.
- _____, *Ombudsman Republik Indonesia, Laporan Tahunan 2012*, Jakarta.
- Gaspersz, Vincent. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. PT.Gramedia Pustaka Utama. 1997.
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Nuansa, Bandung, 2010.
- Kotler, Philip. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. PT. Gramedia, 1994.
- Mardiasmo, *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*, Andi Offset, Yogyakarta, 2002
- Marzali, Amri. *Antropologi dan Kebijakan Publik*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2012.
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*, Kharisma Putra Utama, Jakarta, 2010.
- Masruhan. *Metode Penelitian Hukum*, Hilal Pustaka, Surabaya, 2013.
- Pasolong, Harbani. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung, 2010.
- Sujata, Antonius. *Efektifitas Komisi Ombudsman Nasional*, Cetakan Komisi Ombudsman Nasional, Jakarta, 2002.
- Sunaryati Hartono dkk, *Panduan Investigasi untuk Ombudsman Indonesia*, Cetakan Komisi Ombudsman Nasional, Jakarta, 2003.
- Sutedi, Adrian. *Hukum Perizinan dalam sektor Pelayanan Publik*, Sinar Grafika, Jakarta, 2015.

- Tahir, Arifin. *Kebijakan Publik Dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, Pustaka Indonesia Press, Jakarta Pusat, 2011
- Thoha, Miftah. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta. 2003
- Tjiptono, Fandy. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. PT. Andi Yogyakarta. 1996.
- Triguno. *Budaya Kerja*. PT. Golden Terayon Press. 1997.
- Utomo, Warsito. *Administrasi Publik Baru Indonesia; Perubahan Paradigma dari Administrasi Negara ke Administrasi Publik*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2006
- Waluyo, Bambang. *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002.

Peraturan Perundang – Undangan

- Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan
- Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional.