

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Agung, Kurniawan 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Agus Dwiyanto dkk, 2007. *Kinerja Tata Pemerintahan Daerah di Indonesia*, Yogyakarta: PSKK UGM berkerjasama dengan kemitraan.
- Ammirudin, 2010, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : Rajawali Pers.
- Antonius Sujata & RM. Surachman, 2002. *Ombudsman Indonesia di Tengah Ombudsman Internasional : Sebuah Ontologi*, Jakarta:KON.
- Bambang Sunggono, 2016 , *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : Raja Grafindo.
- Budhi Masthuri, 2005. *Mengenal Ombudsman Indonesia*, Jakarta : Pradnya Paramita.
- Didik, Sukrionon dkk. 2012. *Hukum Pelayanan Publik*. Malang: Setara Press.
- Hendra, Nurtjahjo. *Memahami Maladministrasi*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia. 2013.
- Juniarso, Ridwan. 2010. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: NUANSA.
- Kencana Syafiie, Inu, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Jakarta: Refika Aditama, 2010.
- Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : Pitra Utama.
- Prajudi Atmosudirjo. 1981. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ryaas Rasjid, M, 1998. *Desentralisasi dalam Menunjang Pembangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, Jakarta: Pustaka LP3ES.

Setya, Retnami. *Makalah Sistem Pemerintahan Daerah di Indonesia*, Jakarta : Kantor Menteri Negara Otonomi Daerah Republik Indonesia, 2001.

Sinambela, LijanPoltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. BumiAksara.

Sirajuddin, 2012. *Hukum Pelayanan Publik*, Malang: Setara Press.

Zainuddin, Ali, 2013, *Metode Penelitian Hukum*, Cet. 4, Jakarta: Sinar Grafika.

B. PERUNDANG – UNDANGAN

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

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

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

C. LAIN-LAIN

<http://journal.unhas.ac.id/index.php/jakpp/article/download/4068/2330>., diakses pada Sabtu tanggal 1 februari 2020 pukul 18.34 WIB.

<http://www.psychologymania.com/2013/01/pengertian-pendelegasian-wewenang.html>, diakses pada hari Sabtu tanggal 1 Februari 2020 pukul 20.17 WIB.

Wawancara dengan Bapak Sidik Nugroho selaku staf Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur bidang pertanahan, Senin 17 Februari 2020 pukul 11.00 WIB.

Wawancara dengan Bapak Fikri Mustofa selaku staf Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur bidang pertanahan, Sabtu 20 Juni 2020 pukul 13.00 WIB.