

# **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Badudu, J.S dan Zain, Sultan Muhammad, *Kamus Bahasa Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 2001.
- E.St. Harahap, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta 2007.
- Huijbers, Theo, *Filsafat Hukum Dalam Lintas Sejarah*, Yayasan Kanisius, 1982, Yogyakarta.
- Komarudin, *Ensiklopedia Manajemen*, Bumi Aksara, Jakarta, 1994.
- Lukman, Sampara, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN Press, Jakarta, 2000.
- Marzuki, Peter Mahmud, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Group, Jakarta, 2005.
- Muhammad, Abdulkadir, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004.
- Ridwan, Juniarso dan Sudrajat, Ahmad Sodik, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Nuansa, Bandung, 2012.
- Sadhana, Kridawati, *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, CV. Citra Malang, 2010.
- Sinambela, Lijian Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Bumi Aksara, Bandung, 2006.
- Sinamo, Nomensen, *Hukum Administrasi Negara*, Jala Permata Aksara, Jakarta, 2014.
- Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Press, Jakarta, 1986.

Sutedi, Adrian, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011.

Thamrin, Husni, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*, Aswaja Pressindo, Yogyakarta, 2013.

### **Peraturan 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 Pemerintah Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal.

Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman RI di daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2013 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

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

### **Sumber Lainnya**

*Tribun Lampung*, 23 April 2014.

[www.obudsman.go.id](http://www.obudsman.go.id)

<http://www.padangekspres.co.id/?news=berita&id=48989>, diakses tanggal 05 juli 2014.

<http://www.sindoweekly-magz.com/artikel/19/i/12-18-juli-2012/qanda/29/pelayanan-publik-masih-buruk>, diakses tanggal 1 Juli 2014.

[digilib.unila.ac.id/317/10/BAB%20I.pdf](http://digilib.unila.ac.id/317/10/BAB%20I.pdf), diakses tanggal 5 September 2014.

<http://www.reform.kemenkeu.go.id/mainmenu.php?module=persepsi>, diakses tanggal 5 September 2014.

<http://birokrasi.kompasiana.com/2014/04/29/soal-pungli-ganjar-marah-masyarakat-tidak-melapor-dan-dimana-ombudsman-ri-jateng-652274.html>, diakses tanggal 5 September 2014.

<http://www.reform.kemenkeu.go.id/mainmenu.php?module=persepsi>, diakses tanggal 5 September 2014, diakses tanggal 5 September 2014.