

## DAFTAR PUSTAKA

### **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Indonesia, Undang-Undang Dasar 1945.

Indonesia, Undang-Undang Nomor 40 tahun 2008 tentang Penghapusan Diskriminasi Ras dan Etnis.

Indonesia, UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Indonesia, Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha.

Indonesia, Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Indonesia, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Indonesia, Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Dan Penyelesaian Laporan.

Swedia, The Parliamentary Ombudsmen Act (Lag om Riksdagens Ombudsmän).

### **BUKU**

Abdul Kadir, *Hukum dan Penelitian Hukum* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004).

Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005).

Amirudin & H. Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006).

Antonius Sujata et.al., *Ombudsman Indonesia Masa Lalu, Sekarang dan Masa Depan* (Jakarta: Komisi Ombudsman Indonesia Nasional, 2002).

- Galang Asmara, *Hukum Kelembagaan Negara* (Yogyakarta: LaksBang PRESSindo, 2016).
- Asmara, G., *Ombudsman Republik Indonesia* (Surabaya: Laksbang Justisia, 2012).
- Budi Setiyono, " *Manajemen Pelayanan Umum* (Jakarta: Universitas Terbuka).
- Bryan Gilling, *The Ombudsman in New Zealand* (Wellington: Dunmore Press, 1998).
- Dr. Dra. Prima Naomi, M.T., dkk., *Manajemen Layanan Publik Provinsi DKI Jakarta* (Jakarta: Universitas Paramadina, 2019).
- E. Utrech, *Pengantar Hukum Administrasi Negara Indonesia* (Bandung: Fakultas Hukum dan Pengetahuan Masyarakat Universitas Negeri Padjajaran, 1960).
- Esping-Andersen, G., *The Three Worlds of Welfare Capitalism* (Cambridge: Polity Press, 1990).
- Fulthoni, dkk., Memahami Diskriminasi, The Indonesian Legal Resource (ILRC).
- Gösta Eberstein, *The Swedish Ombudsman* (New York: Frederick A. Praeger, 1964).
- Gregory, R & Giddings, P., *New challenges for a successful institution: the Ombudsman and the New Managerialism* (London: Commonwealth Secretaria, 1997).
- Gunnar Broberg, *The Role of the Ombudsman in Sweden* (Stockholm: Swedish Institute, 1995).
- H. George Frederickson, *Social Equity and Public Administration: Origins, Developments, and Applications* (New York: M.E. Sharpe, Inc., 2010).
- Handri, R., *Sistem Hukum Indonesia Ketentuan–Ketentuan Hukum Indonesia Dan Hubungannya Dengan Hukum Internasional\**(Yogyakarta: Media Pressindo, 2014).
- Hartono, Sunaryati, dkk., *Panduan Investigasi untuk Ombudsman Indonesia\**(Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, 2003).

- Ikhsan Yosarie, Ismail Hasani, Noryamin Aini, *Dampak Produk Hukum Daerah Diskriminatif Terhadap Pelayanan Publik* (Jakarta: Pustaka Masyarakat Setara, 2019).
- Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)* (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019).
- Jazim Hamidi, *Hukum Lembaga Kepresidenan Indonesia* (Bandung: PT. ALUMNI, 2010).
- Jimly Asshiddiqie, *Memahami Hukum Dari Konstruksi Sampai Implementasi* (Jakarta: Rajawali Press, 2012).
- Jimly Asshiddiqie, *Perkembangan dan Konsolidasi Lembaga Negara Pasca Reformasi* (Jakarta: Sinar Grafika, 2012).
- Khoerul, Umam Muhammad, *Kedudukan Konstitusional Ombudsman Republik Indonesia Dalam Sistem Ketatanganan Indonesia Untuk Mewujudkan Clean Governance* (Salatiga: Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2020).
- Nancy Flowers, *Compassito: Manual on Human Rights Education For Children* (Budapest: Directorate of Youth and Sport of the Council of Europe, 2009).
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010).
- OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development), *Governance In Transition: Public Management Reforms In OECD Countries* (Paris: Public Management Service, 1995).
- Paulus Effendi Lotulung, *Beberapa Sistem tentang Segi Kontrol terhadap Pemerintah* (Bandung: Citra Aditya Bhakti, 1993).
- Parliamentary Ombudsman (Sweden), *\*Instruction - JO - Riksdagens Ombudsmän\** (Stockholm: Riksdag, 2023).

Parliamentary Ombudsman (Sweden), *The Ombudsman in Sweden* (Stockholm: Riksdag, 2020).

Philipus M. Hadjon, et al., *Hukum Administrasi dan Good Governance* (Jakarta: Penerbit Universitas Trisakti, 2010).

Philipus M. Hadjon, et al., *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2002).

Riawan Tjandra, *Peradilan Tata Usaha Negara Mendorong Terwujudnya Pemerintahan Yang Bersih Dan Berwibawa* (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya, 2009).

Riris Katharina, Robert Na Endi Jaweng, *Pelayanan Publik dan Pemerintahan Digital Indonesia* (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2020).

Sadjijono, *Memahami Beberapa Bab Pokok Hukum Administrasi* (Yogyakarta: Laksbang Pressindo, 2008).

Sardjono Soekanto, *Sosiologi Hukum Dalam Masyarakat* (Jakarta: CV. Rajawali, 1985).

Soerjono Soekanto dan Sri Mahmudji, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003).

Subhi Azhari, Alamsyah M. Djafar, Abi S. Nugroho, *Policy Brief: Layanan Adminduk Bagi Kelompok Minoritas* (Jakarta: The Wahid Institute & Tifa Foundation, 2014).

Sujata, A., *Ombudsman Indonesia: Masa Lalu, Sekarang, dan Masa Mendatang* (Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional, 2002).

Taliziduhu Ndraha, *Kibernetology (Ilmu Pemerintahan Baru)* (Jakarta: Rineka Cipta, 2003).

J.C.N. Raadschelders, T.A.J. Toonen, F.M. Van der Meer (eds.), *The civil service in*

*the 21st century: comparative perspectives* (Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2007).

Zainal Arifin Mochtar, *Lembaga Negara Independen: Dinamika Perkembangan dan Urgensi Penataannya Kembali Pasca Amandemen Konstitusi* (Jakarta: Rajawali Press, 2017).

## **JURNAL**

Abdul Mahsyar, "Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik," *Jurnal Otoritas*, Vol. 1, No. 2, (Oktober 2011). hal. 81-90. DOI: <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>

Sultoni Fikri and Syofyan Hadi, "Ombudsman: Studi Perbandingan Hukum antara Indonesia dengan Denmark", *DiH: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 16, Ed. 1, (2020), hal. 1- 12. DOI: <https://doi.org/10.30996/dih.v16i1.2728>.

Yeni Sri Lestari, "Ombudsman: Suatu Kajian Analisis", *Jurnal Public Policy I*, Vol.2, 2016, hal. 174-185. DOI:10.35308/jpp.v2i2.767.

Putra Amin Amatulloh dan Retnowati WD Tuti, Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management di DKI Jakarta, *Jurnal SWATANTRA*, Vol. XX No. 1 Januari 2023, hal. 85. DOI: <https://doi.org/10.24853/swatantra.21.1.83-89>.

Nuriyanto, Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"?, *Jurnal Konstitusi*, Vol. 11 No. 3, September 2014, hal. 433.

Reskiyani Nurul Rahmatia, Tinjauan Yuridis Terhadap Pelayanan Aparatur Sipil Negara Pada Instansi Daerah Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, *Jurnal Lex Administratum*, Vol.XII No.1,

September 2023, hal. 2.

Tommy A. Legowo, "Pemilihan Kepala Daerah Secara Langsung, Good Governance dan Masa Depan Otonomi Daerah", *Jurnal Desentralisasi* Vol.6 No.4, 2005, hal. 14. DOI:10.37378/jd.2005.4.1-13.

Rizali Djaelangkara, Tinjauan Kritis Konsep Dan Implementasi Pelayanan Publik di Indonesia, *Jurnal Ilmiah "Academica" Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tadulako*, Vol. 2 No. 1, 2010, hal. 281.

Burkitt, B. & Whyman, P., Public Sector Reform In Sweden: Competition Or Participation? *The Political Quarterly*, EBSCOHost Academic Search Premier, 11 Oktober 2015, hal. 278.

Levin, P.T., The Swedish Model Of Public Administration: Separation Of Powers – The Swedish Style. *Journal Of Administration And Governance*, Google Scholar, 11 Oktober 2015, hal. 38.

Rizki, A. I., Analisis Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman sebagai Instrumen Pengawas Kebijakan Publik, *Jurnal Al-Adalah*, Volume 3 Nomor 1, Tahun 2018, hal. 46-55.

Ayu Desiana, Analisis Konsep Pengawasan Ombudsman terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, *Inovatif: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 6, No. 2, 2013.

Junan Hastuty Christin Nalle, dkk., Kedudukan Ombudsman Republik Indonesia dan Implikasi Rekomendasinya dalam Penegakan Hukum di Indonesia: Perspektif Hukum Tata Negara, *Jurnal Comserva*, Volume 03 Nomor 01, Mei 2023, hal. 275.

Nurdin, Kekuatan Hukum Rekomendasi Ombudsman Sebagai Bentuk Pengawasan Terhadap Pelayanan Publik, *Jurnal Jatiswara*, Volume 36 Nomor 2, Juli 2021, hal. 207.

Fitri Kartika Sari, Agustin C Karay, Kewenangan Ombudsman Sebagai Lembaga Independen Dalam Pelaksanaan Laporan Masyarakat, Adil : Jurnal Hukum STIH YPM, Vol 2, No 1, November 2020, hal. 22.

Kustadi, Peran Ombudsman Dalam Mewujudkan Perlindungan Hukum Bagi Warga Masyarakat, Jurnal Ilmu Hukum REFLEKSI HUKUM, Edisi April 2009, hal. 48.

Amir Santoso, Faktor-faktor Politik, Administrasi dan Budaya dalam masalah korupsi di Indonesia, Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik, Volume 11 Nomor 1 Tahun 2007, hal. 91-92.

Henni Muchtar, "Analisis Yuridis Normatif Sinkronisasi Peraturan Daerah dengan Hak Asasi Manusia," Humanus Volume 14, Nomor. 1 (2015), hal. 84-85.

#### **INTERNET**

Siswono Yudo Husodo, Indonesia: "Welfare State" yang Belum Sejahtera, dalam <http://www.kompas.co.id/kompas-cetak/0604/25/opini/2605736.htm>, diunduh 15 Juni 2024.

Humas MenpanRB, "12 Kabupaten dan Kota Kini Resmi Miliki MPP," <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/12-kabupaten-dan-kota-kini-resmi-miliki-mpp>, diakses pada 16 Juni 2024.

Sekretariat Kabinet RI, 'Peran Ombudsman RI Dalam Peningkatan Pelayanan Publik', <https://setkab.go.id/peran-ombudsman-ri-dalam-peningkatan-pelayanan-publik/>, diakses pada 17 Juni 2024.

Andrew Altman, "Discrimination", The Stanford Encyclopedia of Philosophy (Winter 2020 Edition), Edward N. Zalta (ed.), URL <https://plato.stanford.edu/archives/win2020/entries/discrimination/>.

WIPO, Global Innovation Index 2022,

[https://www.wipo.int/global\\_innovation\\_index/en/2022/index.html](https://www.wipo.int/global_innovation_index/en/2022/index.html).

Ady Thea DA, "2 Guru Besar FHUI Beri Masukan Revisi UU Ombudsman,"

<https://www.hukumonline.com/berita/a/2-guru-besar-fhui-beri-masukan-revisi-uu-ombudsman-lt642d40b08956a/>, diakses pada 17 Juni 2024.

Anugrah Dwi, "[Pengertian dan Prinsip-Prinsip pada Manajemen Pelayanan Publik](#)",

diakses pada 17 Juni 2024.

Ratna Sari Dewi Asisten Ombudsman RI Pusat, "19 Tahun Ombudsman, Menuju

Pelayanan Publik Prima", <https://news.detik.com/kolom/d-4463476/19-tahun-ombudsman-menuju-pelayanan-publik-prima>, diakses pada 14 April 2024.

Parliament of Sweden, The Instrument of Government (Regeringsformen), Chapter

13, Article 6. <https://www.riksdagen.se/en/How-the-Riksdag-works/Democracy/The-Constitution/>, diakses pada 3 Juni 2024.

Swedish Parliament (Riksdag), The Parliamentary Ombudsmen Act (Lag om

riksdagens ombudsmän). Chapter 3, Article 3. <https://www.jo.se/en/About-JO/The-Ombudsman-in-the-Constitution/>, diakses pada 3 Juni 2024.

Ombudsman Republik Indonesia. "Laporan Triwulan I Ombudsman RI 2023",

<https://www.ombudsman.go.id>, diakses pada 3 Juni 2024.

Ombudsman Republik Indonesia. "Laporan Tahunan Ombudsman RI 2021",

<https://www.ombudsman.go.id>, diakses pada 3 Juni 2024.

European Commission. "European Commission Report", <https://eur-lex.europa.eu>,

diakses pada 3 Juni 2024.

OECD iLibrary. "Public Governance Monitor of Sweden", [https://www.oecd-](https://www.oecd-ilibrary.org)

[ilibrary.org](https://www.oecd-ilibrary.org), diakses pada 3 Juni 2024.



National Conference of State Legislatures (NCSL). "Children's Ombudsman Offices: Office of the Child Advocate", <https://www.ncsl.org>, diakses pada 3 Juni 2024.

## **MAKALAH**

Ahmad Suaedy, "Mainstreaming Diskriminasi sebagai Bentuk Maladministrasi dan Peran Ombudsman RI sebagai Pengawas Pelayanan Publik," disampaikan dalam Seminar Virtual Internasional Ombudsman RI, di Jakarta, 23 September 2020.

Aidan Horn, The Swedish Civil Service, POL2042S essay – Department of Political Studies, University of Cape Town, 17 November 2015.

