

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Agama RI, Departemen. 1995. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Jakarta: CV. Darus Sunnah.
- al-Wahab, Ibrahim. 1979 *The Swedish Institution of Ombudsman*. Liber Forlag Stockholm. Dikutip dari Galang Asmara. 2016. *Hukum Kelembagaan Negara Kedudukan Ombudsman dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia*. Yogyakarta: LaksBang Pressindo.
- Arifin Mochtar, Zainal. 2016. *Lembaga Negara Independen: Dinamika Perkembangan dan Urgensi Penataannya Kembali Pasca Amandemen Konstitusi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Arifin, Imron. 1996. *Penelitian Kualitatif*. Bandung: Kalimasahada Press.
- Arifin, Johan. 2009. *Etika Bisnis Islam*. Semarang: Walisongo Press.
- Asmara, Galang. 2016. *Hukum Kelembagaan Negara Kedudukan Ombudsman dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia*. Yogyakarta: LaksBang Pressindo.
- Azwar, Saifuddin. 1998. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Baitul Kilmah Jogjakarta, Tim. 2013. *Ensiklopedia Pengetahuan Al-Qur'an dan Hadits*. Jakarta: Kamil Pustaka.
- Bungin, Burhan. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Erlangga.
- C Reif, Linda. 2004. *The Ombudsman Good and The International Human Right System*. The Netherlands: Springer Science Business Media.
- Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin, Tim Fakultas Syariah. 2005. *Metode Penelitian Kesyariahan*. Yogyakarta: PT. LKis Printing Cemerlang.
- Fathoni, Abdurrahman. 2006. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: PT. Rineka Ciptya.
- Frederickson, George. 1987. *Administrasi Negara Baru*. Jakarta: LP3ES.

- Hartono, Sunaryati Dkk. 2003. *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional.
- Henry, Black Compbell. 1990. *Black's Law Dictionary*, Sixth Edition, St. Paul, Min West Publishing.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Erlangga.
- Johan Utama, Yos. 2016. *Hukum Administrasi Negara*. Banten: Universitas Terbuka.
- Kencana Syafie dkk, Inu. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Muhjad, Hadin. 2015. *Komentar Terhadap Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan*. Yogyakarta: Genta Publishing.
- Mulyana, Deddy. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nogi S, Hessel Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Poltak Sinambela dkk, Lijan. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Poltak Sinambela, Lijan. 1992. *Ilmu dan Budaya, Perkembangan Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rawls, John. 2006. *A Theory Of Justice Teori Keadilan Dasar-dasar Filsafat Politik untuk Mewujudkan Kesejahteraan Sosial dalam Negara*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ridwan, Juniarso Achmad Sodik Sudrajat. 2014. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Rinehart and Winston, Holt. *The Holt Intermediate Dictionary Of American English*. United States Of America: Library of Congress.
- Sadjijono. 2008. *Memahami Bab Pokok Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta: Laksbang Persindo.

- Sanjaya, Benny dkk. 2015. *Map Kuning catatan Ombudsman RI Kalimantan Selatan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Shihab, M. Quraish. 2002. *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan, dan Keserasian Al-Qur'an*. Jakarta: Lentera Hati.
- Suharto, Edi. 2005. *Analisis Kebijakan Publik, Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Sutan, Badudu Mohammad Zain. 2001. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Suwardi dan Basrowi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Thamrin, Husni. 2013. *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Usman, Rachmadi. 2013. *Pilihan Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance: Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendikia.

## **B. Kamus**

- Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, Pusat. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Pendidikan Nasional, Departemen. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa.
- Poerwadarminto. 1984. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Salim, Peter. 1989. *Advanced English Indonesian Dictionary*. Jakarta: Modern English Press.

## **C. Peraturan dan Undang-Undang**

- Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang tata cara penerimaan, pemeriksaan dan penyelesaian laporan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

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

#### **D. Skripsi dan Tesis**

Arista, Yodi. 2018. *Peran Ombudsman Perwakilan Aceh dalam Mencegah Maladministrasi di Kota Banda Aceh*. Skripsi ini tidak dibukukan oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Ranirry.

Ayu Anggun Shintiya, Nyimas. 2017. *Peran Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung dalam Melaksanakan Pengawasan Terhadap Pelayanan Publik di Kota Bandar Lampung*. Skripsi ini tidak dibukukan oleh Fakultas Ushuluddin Universitas Islam Negeri Raden Intan..

Fachri, Nur. 2018. *Peran Ombudsman Republik Indonesia Sebagai State Auxiliary Organ dalam Mengawasi Pelayanan Publik Terhadap Maladministrasi*. Skripsi ini tidak dibukukan oleh Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Hadi, Sopian. 2016. *Politik Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*. Tesis tidak dibukukan, Universitas Lambung Mangkurat Program Pascasarjana Magister Ilmu Hukum.

Mariza, Shita. 2016. *Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Bidang Pendidikan di Kota Makassar*. Skripsi tidak dibukukan. Fakultas Hukum Prodi Hukum Administrasi Negara Universitas Hasanuddin Makassar.

Rahman Faridi, Noor. 2015. *Mekanisme Pelayanan Produk Tabunganku pada Bank Kalsel Syariah Kedai IAIN Antasari Banjarmasin*. Skripsi tidak dibukukan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

### E. Wawancara

Muhammad Firhansyah, *Wawancara Pribadi*, 13 Februari 2019.

Noorhalis Majid, *Wawancara Pribadi*, 14 Februari 2019.

Sopian Hadi, *Wawancara Pribadi*, 12 Februari 2019.

Yeni Aryani, *Wawancara Pribadi*, 12 Februari 2019.

### F. Internet

Fadhilah, Anang. *Ombudsman: Wali Kota Banjarmasin Maladministrasi Pencopotan Sekdako*, m.kumparan.com, <https://kumparan.com/banjarhits/ombudsman-wali-kota-banjarmasin-maladministrasi-soal-pencopotan-sekdako>, (diakses 25 Juni 2019 pukul 19.30).

Fitri, Ahmad. *Melayani Partisipasi Publik (Catatan 17 Tahun Ombudsman Republik Indonesia)*, *Ombudsman Republik Indonesia*, <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--melayani-partisipasi-publik-catatan-17-tahun-ombudsman-republik-indonesia>, (diakses 25 Juni 2019 pukul 19.30).

[https://googleweblight.com/?lite\\_url=https://kapkidid06.wordpress.com/2011/06/20/standar-pengukuran-pelayanan-publik/&ei=...](https://googleweblight.com/?lite_url=https://kapkidid06.wordpress.com/2011/06/20/standar-pengukuran-pelayanan-publik/&ei=...) (diakses 25 Juni 2019 pukul 19.30).

Jailani. 2013. *Pelayanan Publik: Kajian Pendekatn Menurut Perspektif Islam*. *Jurnal Al-Bayan*, Vol. 19 No. 27. (diakses 25 Juni 2019 pukul 19.30).

Metode Penelitian Empiris, <https://idtesis.com/metode-penelitian-hukum-empiris-dan-normatif/>, (diakses tanggal 3 November 2019 pukul 20.00).

Muhammadong, *Implementasi Hukum Islam dalam Mewujudkan Sistem Pelayanan Publik Pada Ombudsman Kota Makassar*, *Jurnal. UIN Alauddin ac.id/index.php/al-daulah/article/download/1469 vol 3, no. 1* (2014), hlm. 36. (diakses 25 Juni 2019 pukul 19.30).