

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Standardisasi Nasional. 2013. *Standar Pelayanan Publik: Pusat Informasi Dan Dokumentasi Standardisasi Badan Standardisasi Nasional*
- Cynthia Su'udi, Bambang Supriono, Irwan Noor. 2015. Pengawasan Ombudsman dan Komisi Pelayanan Publik Dalam Rangka Mengurangi Maladministrasi. *Jurnal Pendidikan Profesional, Volume 4, No. 2, Agustus 2015*
- Data Penyelesaian Laporan Masyarakat Triwulan III Tahun 2017 (Periode 1 Juli – September 2017): Ombudsman Republik Indonesia
- Desiana, Ayu. 2014. Reformasi Birokrasi Pemerintahan Daerah Menuju Good Governance. *JMP, Volume 1 Nomor 1 Juni 2014*
- Fahrian Saleh. 2017. Efektifitas Kinerja Lembaga Ombudsman Dalam Mengawasi Pelayanan Publik (Suatu Studi di Kantor Lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Gorontalo). *Jurnal Eksekutif, Univ. Sam Ratulangi, Sulut, Vol 1, No 7 (2016)*
- Hartono, Masthuri, Rochmaeni dan Winaro. 2003. *Panduan Investigasi untuk Ombudsman Indonesia*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional
- Hamrun dan Taufik. 2012. *Peran Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Di Kota Makassar*. Makasar: Fakultas Sosial Universitas Muhammadiyah
- Hendrik, dkk. 2016. *Hasil Studi Evaluasi Kinerja Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Periode 2011-2016*. Jakarta Timur: YAPPIKA
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Asas-Asas Pelayanan
- Laporan Tahunan 2015. Jakarta Selatan: Ombudsman Republik Indonesia.
- Laporan Tahunan 2016. Jakarta Selatan: Ombudsman Republik Indonesia.
- Marbun, Fibrisio. 2016. Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau Dalam Penanganan Laporan Masyarakat Kota Pekanbaru. *JOM FISIP Vol. 3 No. 2 – Oktober 2016*
- Mardiasmo. 2009. *Otonomi & Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya
- Muhammad, Noh. 2015. Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelaksanaan Administrasi Desa Dan Pelayanan Masyarakat Di Kampung Long Iram Seberang Kecamatan Long Iram Kabupaten Kutai Barat. *eJournal Pemerintahan Integratif, 2015, 3 (1): 226-236 ISSN 2337-8670*

- Mukarom dan Laksana. 2016. *Membangaun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good overnance*. Bandung: Pustaka Setia
- Mukarom dkk. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Mukarom, dkk. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Nurchasanah, Anisa. 2015. Implementasi Peran Dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Penegakan Hukum Di Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Kinerja Pelayanan Publik, THN XXVII/50/Pebruari - Juli 2015*
- Nuryanto dan Marta. 2016. Kinerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau Tahun 2012-2014. *JOM FISIP Vol. 3 No. 1 Februari 2016*
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Raymond, dkk. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Mencapai Keunggulan Bersaing*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rochmatun. 2016. Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur Sebagai Lembaga Pengawas Eksternal Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik, Univ. Brawijaya, Malang. Vol 4, No 9*
- Solekhan. 2014. *Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Berbasis Partisipasi Masyarakat*. Malang: Setara Press
- Suhartono. 2015. Peranan Ombudsman sebagai Moderator Kelembagaan Pemberdaya Modal Sosial Masyarakat. *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM) Vol 13 No 1, 2015*
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Sujata, Antonius. 2002. *Ombudsman Indonesia: Masa Lalu, Sekadang dan Masa Mendatang*. Jakarta Selatan: Komisi Ombudsman Nasional
- Sujata, Antonius. 2005. *Peran Ombudsman dalam Pemberantasan dan Pencegahan Korupsi Serta Pelaksanaan Pemerintahan yang Baik*. Jakarta Selatan: Komisi Ombudsman Nasional
- Sujata dan Surachman. 2003. *Efetivitas Ombudsman Indonesia: Kajian Tindak Lanjut Kasus-Kasus Tertentu*. Jakarta Selatan: Mitra Ombudsman Grafika pt.
- Undang-Undang Nomor 004 Tahun 2010 Tentang Organisasi dan Tata Kerja di Lingkungan Ombudsman Republik Indonesia
- Undang-Undang Nomor 25 Pasal 1 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 32 Pasal 1 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Rakyat Indonesia Nomor 37 Pasal 1 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Undang-Undang Rakyat Indonesia Nomor 37 Pasal 2 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press.

Wicaksono, Arif. 2014. Optimalisasi Kinerja Lembaga Ombudsman DIY dalam Penysadaran Hak Masyarakat Atas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan & Kebijakan Publik Vol. 1 No. 1 Februari 2014*