

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Arikunto, S. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, S. (2005). *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Dharma, A. (2004). *Manajemen Supervisi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Hamka. (2002). *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ilyas, Y. (2005). *Kinerja Teori, Penilaian dan Penelitian*. Jakarta: Pusat Kajian
- Koenjaraningrat. (1994). *Kebudayaan Mentalitas dan Pembangunan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall Intl, Inc
- Mangkunegara, A.A.P. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Martono, Nanang. (2015). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Rajawali Pers
- Masthuri, Budhi. (2005). *Mengenal Ombudsman Indonesia*. Jakarta: Pradnya Paramita
- Rakhmad, J. (2004). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Rahmat, J. (2006). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Rivai, V. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Robbins, S. (2006). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Simamora, H. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN
- Sobur, A. (2003). *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia
- Soekanto, Soerjono. (2009). *Sosiologi Keluarga*. Jakarta: Rineka Cipta

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sunaryo. (2004). *Psikologi untuk Pendidikan*. Jakarta: EGC

Walgito, Bimo. (2004). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset

Jurnal:

Anshori Yuli T dan Jasrial. (2016). Peran Onbudman dalam Penyelesaian Kasus Pengaduan Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, Vol. 4, No.2, 87-156

Sudianto. (2017). Komunikasi Ombudsman dalam Sosialisasi Aduan Publik sebagai Lembaga Pengawasan Publik di Provinsi Riau. *Jurnal RISALAH*, Vol. 28, No. 2, 104-114

Sujata, A dan Surachman, RM. (2002). *Ombudsman Indonesia di Tengah Ombudsman Internasional*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional

Enny Agustina. (2018). Peran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Penyelesaian Maladministrasi Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 1, No. 2

Solechan. (2018). Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia. *Administrative Law & Governance Journal*, Vol. 1, edisi 2

Ikhsanudin Muchlis dan F. Winarni, M. Si. (2017). Strategi Public Relations Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Untuk Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Melakukan Pengawasan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Nur Dila Alfi Isnidya dan Dra. Tri uningsih, M. Si. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Menyelesaikan Laporan Pengaduan Masyarakat*. Semarang: Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah.

Skripsi:

Ardhiansyah, M. (2017). Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Publik oleh Aparatur Desa (Studi Kasus di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus). *Skripsi*. Bandar Lampung: Universitas Lampung

Dany S. 2006. Eksistensi Lembaga Ombudsman Daerah Di Daerah Istimewa Yogyakarta. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Elevan Y. 2012. Peran Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (Lod Diy) Dalam Mewujudkan Akuntabilitas Publik. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Muhammad N. 2017. Peran Lembaga Ombudsman (Lo) Diy Dalam Penanganan Pengaduan Pungutan Liar Di DIY. Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

Vemi O. 2016. Strategi Lembaga Ombudsman Dalam Menjalankan Fungsi Pengawasan Dan Fungsi Mediasi Di Kota Yogyakarta. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Berita di internet:

<https://www.maxmanroe.com/vid/organisasi/arti-ombudsman-adalah.html>
<http://repository.uin-suska.ac.id/8713/4/BAB%20III.pdf>

<https://www.materibelajar.id/2016/04/teori-kinerja-pengertian-pengukuran.html>

https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/35629301/bukusakumala_dministrasiombudsmanri.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DMEMAHAMI_MALADMINISTRASI.pdf

http://jurnalpendidikanprofesional.com/index.php/JPP/article/view/72/pdf_6

<http://digilib.unila.ac.id/8730/15/BAB%20II.pdf>

<https://www.ayoksinau.com/pengertian-kinerja-menurut-para-ahli-lengkap-dengan-penjelasan-nya-ayoksinau-com/>

<http://repository.uin-suska.ac.id/8713/4/BAB%20III.pdf>

http://theses.uin-malang.ac.id/1838/5/09410034_Bab_2.pdf

<https://www.coursehero.com/file/p5rl3tv/Menurut-Gibson-1987-ada-3-faktor-yang-berpengaruh-terhadap-kinerja-1-Faktor/>

<http://thesis.umy.ac.id/temp/1907245d69694ee875f14ffe4e8a950a75994e7.pdf>

<http://thesis.umy.ac.id/datapublik/t42792.pdf>

<https://www.jogjakota.go.id/pages/sejarah-kota>

<https://www.jogjakota.go.id/pages/geografis>

<https://www.jogjakota.go.id/pages/visi-dan-misi>

<https://www.jogjakota.go.id/pages/lambang-dan-identitas>

<http://lo-diy.or.id/sejarah-lod-diy/>

<http://lo-diy.or.id/tentang-ombudsman/>

<http://lo-diy.or.id/tugas-dan-fungsi/>

<http://lo-diy.or.id/bidang/>