

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Abdullah. 2008. *Prestasi Belajar*. Jakarta : Gramedia
- Albrow, Martin. *Birokrasi*. 1989. Yogyakarta: Tiara Wacana, cetakan ke-2.
- Al Muchtar, Suwarma, dkk. 2006. *Strategi Pembelajaran PKn. Modul*. Jakarta : Universitas Terbuka
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi revisi VI. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Asmara, Galang. 2016. *Hukum Kelembagaan Negara (Kedudukan Ombudsman dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia)*. Yogyakarta: Laksbang
- Assidiqie, Jimly. 2016. *Perkembangan dan Konsolidasi Lembaga -Lembaga Negara Pasca Reformasi*. Jakarta : Konstitusi Press
- Bronson, M.S. 1999. *Belajar "Civic Education" dari Amerika (eds Terjemahan)* Yogyakarta : Lembaga Kajian Islam dan Sosial (Lkis) dan The Asian Fondation (TAF)
- Budimansyah. D. 2010. *Penguatan Pendidikan Kewarganegaraan untuk Membangun Karakter Bangsa*. Bandung : Widya Aksara Press.
- Damsar. 2011. *Pengantar Sosiologi Politik*. Lampung: Kencana Prenada.
- Djarmiko, Y. 2004. *Perilaku Organisasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press
- Grindle, M. 1997. *Getting good government: capacity building the public sector of de- veloping countries*. Boston: Harvard Insti- tute for International Development.
- Hardiyansyah. 2002. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, Implementasi)*. Gava Media: Yogyakarta
- Hassoubah, Zaleha Izhah. 2002. *Cara Berpikir Kreatif dan Kreatif dan Kritis*. Bandung :Nuansa
- Hendra, Nurtjahjo, dkk. 2003. *Memaknai Maladministrasi*. Jakarta : Ombudsman Republik Indonesia
- Komarudin. *Ensiklopedia Manajemen*. 1994. Jakarta: Bumi Aksara.

_____. *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Ganesindo:2014

Imawan Riswandha, dkk. 2003. *Menjadi Pemilih yang Baik dalam Pemilu 2004*. Program Studi Ilmu Politik, PPs Universitas Gajah Mada.

Loina, Lalolo Krina P. 2003. *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi & Partisipasi*. Sekretariat Good Public Governance. Badan Perencanaan Pembangunan Nasional Jakarta.

Lijan, Poltak Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Thoha, Miftah. 2003. *Pembinaan Organisasi*. Jakarta : Rajawali Pers.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2007. *Evaluasi Kinerja SDM*, cetakan kedua. Bandung. Refika Adita-ma.

Milen, A. 2006. *What Do We Know About Capacity Building?, An Overview of Existing Knowledge and Good Practice, World Health Organization*. Geneva: De- partement of Health Service Provision.

Miles, Mattew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif, buku sumber tentang metode-metode baru*. Jakarta: Universitas Indonesia Press

Moleong, Lexy J. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Monier, A. S, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. PT.Bumi Aksara : Jakarta

Mulyasa. 2003. *Manajemen Berbasis Sekolah*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Nurtjahjo, H., Maturbongs, Y., & Rachmitasari, D.I. 2013. *Memahami Maladministrasi*. Jakarta : Ombudsman Republik Indonesia

Ndraha, Taliziduhu. 1993. *Partisipasi Masyarakat*. Jakarta : Yayasan Karya Dharma, IIP Jakarta.

_____. 2005. *Teori Budaya Organisasi*. Jakarta : Rineka Cipta

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Penerbit Alfabeta.

Pope, Jeremy. 2003. *Strategi Memberantas Korupsi: Elemen Sistem Integritas Nasional*, terj. Masri Maris, edisi 1, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.

- Prastowo, Andi. 2011. *Metode Penelitian dalam Perspektif rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Philip Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta
- Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Rosenbloom, David H., dan Robert S. Kravchuk. 2002. *Public Administration: Under standing Management, Politics, and Law in the Public Sector*, New York: Mc. Graw-Hill.
- Rivai, Veithzal. 2006. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta : RajaGrafind
- Santosa, P. 2009. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung : Refika Aditama
- Sedarmayanti. 2007. *Good Governance*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik* . Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sirajuddin dan Winardi. 2015. *Dasar-Dasar Hukum Tata Negara*. Malang: Setara Press
- Soekanto, Soerjono. 2002. *Teori Peranan*. Jakarta : Bumi Aksara
- Steers, Richard M. 2003. *Efektivitas Organisasi*, Terjemahan Magdalena Jamin, Jakarta:Erlangga.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto dan Lia Yuliana. 2008. *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: FIP Universitas Negeri Yogyakarta
- Sujata, Antonius dan R.M. Surachamn. 2002. *Ombudsman Indonesia di tengah Ombudsman Internasional*. Sebuah Ontologi. Jakarta : Komisi Ombudsman Nasional
- Sujata,Antonius. 2006. *Peranan Ombudsman Dalam Pemberantasan dan Pencegahan Korupsi Serta Pelaksanaan Pemerintahan Yang Baik*. Jakarta : Komisi Ombudsman Nasional
- Suwatno. 2002. *Manajemen Modern: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Zafira.
- Sulistiyani dan Keban. 2004. *Memahami Good Governance dalam Perpektif SDM*. Bandung:Gava Media

- Syamsuddin. 2009. *Ombudsman Republik Indonesia Merengkuh Keluhan Rakyat, 'Menjewer' Sang Pejabat*. Jakarta
- Tatang M. Amirin, dkk. 2010. *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Jurusan AP-FIP Universitas Negeri Yo
- Thoha, M. 2014. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta : Kencana Prenanda Media Group
- Wahab dan Sapriya. 2011. *Teori dan Landasan Pendidikan Kewarganegaraan*. Bandung: Alfabeta
- Wagner& Berg. 2012. *Legal Focus Governance Principles For Public Service Media*. Commite of Minister of the Council of Europe
- Winarno. 2012. *Pembelajaran Pendidikan Kewarganegaran (Isi, Strategi, dan Penilaian)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Winataputra dan Budimansyah. 2007. *Civic Education: Konteks, Landasan, Bahan ajar, dan kultur Kelas*. Bandung: Program Studi SPs UPI.
- Wuryan, Sri dan Syaifullah. 2008. *Ilmu Kewarganegaraan (Civics)*. Bandung: Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan UPI.

Sumber Jurnal

- Abdullah, M. (2018). Manajemen Mutu Pendidikan Di Sekolah Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah, Profesionalisme Guru, Dan Partisipasi Masyarakat Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan DI Sekolah. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 17(3), 190-198.
- Abedin, N. (2015). Human Rights Ombudsman: An Overview. *Indian Journal of Public Administration*, 61(1), 68-82.
- Adhiningtyas, C., Astuti, P., & Astrika, L. (2015). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Penanganan Maladministrasi Pelayanan Publik. *Journal of Politic and Government Studies*, 5(4), 271-280.
- Afegbua, S. I., & Adejuwon, K. D. (2015). Ombudsman and Ethical Dilemma in Nigerian Public Administration: From Rising Expectations to Dashed Hopes. *Review of Public Administration and Management*, 400(3616), 1-17.
- Asmara, G. (2017). Strengthening Ombudsman Institutions of the Republic of Indonesia to Increase Protection of Citizens' Rights in Public Services. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 8(5), 51-57)

- Batubara, B. M. (2017). Hubungan Komunikasi Badan Perwakilan Desa terhadap Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik Universitas Medan Area*, 1(1), 65-76.
- Creutzfeldt, N. (2016). What do we expect from an ombudsman? Narratives of everyday engagement with the informal justice system in Germany and the UK. *International Journal of Law in Context*, 12(4), 437-452.
- Desiana, A. (2014). Reformasi Birokrasi Pemerintahan Daerah Menuju *Good Governance*. *Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 1.
- Dewi, D. A. S. (2016). Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Maladministrasi Oleh Ombudsman. *Jurnal Untag Semarang*
- . Analisis Yuridis Publik yang Baik Sebagai Sarana Mewujudkan Good Governance dalam Konsep Wel Fare State. *Jurnal Negara Hukum*, 5 (2)
- Fadillah, A. (2018). Strategi Meningkatkan Kepatuhan Standar Pelayanan Publik (Studi Kasus Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau). *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 5(1), 1-12.
- Fatimah, S., & Cangara, H. (2017). Pemanfaatan Saluran Komunikasi dalam Penyerapan Aspirasi Masyarakat Oleh Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Pemerintah Kabupaten Pinrang Kareba: *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(1), 79-91.
- Franzén, F., Hammer, M., & Balfors, B. (2015). Institutional development for stakeholder participation in local water management—An analysis of two Swedish catchments. *Land Use Policy*, 43, 217-227.
- Ginting, S. S. M., Akbar, F., Tarigan, P., & Sikumbang, J. (2016). Menuju Good Governance dalam Pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia (Studi Kasus Dwelling Time di Empat Pelabuhan Indonesia). *USU Law Journal*, 4 (3), 99-110.
- Hartono, D. (2014). Pengaruh Sarana Prasarana dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru. *Jurnal Kindai*, 10, 142-155.
- Hasan, N. (2018). Corak Budaya Birokrasi pada Masa Kerajaan, Kolonial Belanda Hingga di Era Desentralisasi dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Hukum*, 28(2), 1073-1087
- Izzati, N. F. (2018). Pengawasan Ombudsman Perwakilan Lampung Terhadap

- Penerimaan Peserta Didik Baru Program Bina Lingkungan di Kota Bandar Lampung. *Jurnal HIMA HAN*, 4(3)
- Kurnia, T. S., Rauta, U., & Siswanto, A. (2018). E-government dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di Indonesia. *Masalah-Masalah Hukum*, 46(2), 170-181.
- Juliani, H.(2017). Aktualisasi Asas PelayananYang Baik dalam Sistem Hukum Administrasi Pemrintahandi Pemerintah Kota Semarang. *Diponegoro Administrative Law Journal*, 1(1), 25-34.
- Luthfiana, I. I., & Kania, D. (2017). Pengaruh Komunikasi Pemasaran Sosial terhadap Brand Awareness Ombudsman Republik Indonesia. *Journal Communication Spectrum*, 4(1), 24-42.
- Mirnasari, R. M., & Suaedi, F. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 1.
- Muchlis, I. (2017). Strategi Public Relations Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Untuk Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam Melakukan Pengawasan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Adinegara*, 6(6), 650-663.
- Nuriyanto, N. (2018). Apakah Rekomendasi Ombudsman Indonesia Mempunyai Kekuatan Mengikat Secara Hukum. *Jurnal Hukum Das Sollen*, 1(1).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc.” *Journal of retailing* 64.1 (1988)12.
- Pereira, S., Faria, J., & Pessôa, C. (2016). Public television and media literacy: the role of TV ombudsman programmes in Portugal and Brazil. *Comunicação e Sociedade*, 30, 245-265.
- Pratiwi, D. A., & Sari, M. E. P. (2017). An Analysis Of Good GovernanceIn Public Service Sector Of Batam. *Journal Of Techno Social*, 9 (1)
- Pratiwie, D. W. (2017). Urgensi Keberadaan Ombudsman Republik Indonesia dalam Rangka Mewujudkan *good governance* (ditinjau dari Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia). *Yuriska: Jurnal Ilmiah Hukum*, 4 (1), 63-79
- Prawitno, A., & Alam, A. S. (2015). Pengembangan Kapasitas Organisasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Bone. *GOVERNMENT: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(2), 93-104.
- Purba, I. S., & Djamin, D. 2015. *Partisipasi Masyarakat dalam Meningkatkan Good Governance di Tingkat Desa*. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik Universitas Medan Area*, 3(1), 25-36.

- Puruhito, G., Harsasto, P., & Adnan, M. (2014). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Peningkatan dan Perbaikan Pelayanan Publik. *Journal of Politic and Government Studies*, 3(4), 16-30.
- Putra, A., Usman, J., & Abdi, A. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Berbasis Home Care Di Kota Makassar. *KOLABORASI: JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 3(3), 294-309.
- Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. (2017). Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 1-12.
- Ran, B., & Qi, H. (2016). Issues and challenges of public service procurement in China: a collaborative governance perspective. *International Journal of Public Policy*, 12(3-6), 339-358
- Safrijal, S., Basyah, M. N., & Ali, H. (2016). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Oleh Aparatur Pelayanan Publik di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Kewarganegaraan*, 1(1)
- Saputra, M. N., Burhanudin, H., Si, M., Kalalinggi, R., & Si, M. (2017). Peran Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser
- Setiawan, R. (2017). Peranan Etika Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung. *E-JKPP*, 2(2), 46-57
- Setiawan, G. A. (2017). Ombudsman dan Pelayanan Publik Yang Baik: Studi Terhadap Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015. *Principium: Jurnal Hukum Mahasiswa*, 1(1), 37-54
- Suk Kim, P., & Yun, T. (2017). Strengthening Public Service Ethics in Government: The South Korean Experience. *Public Integrity*, 19(6), 607-623
- Tomuka, S. (2013). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Girian Kota Bitung (Studi Tentang Pelayanan Akte Jual Beli). *Jurnal Politico*, 1(3).
- Torres Quintão, T. (2016). Parliamentary ombudsman (ouvidoria) and its democratic potential: The Brazilian case. *Politikon*, 31.

Wibawa, I. G. A. (2018). Reformasi Kelembagaan Menuju Tata Pemerintahan dan Pelayanan Publik yang Berkualitas. *SINTESA (Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)*, 8(1), 85-96.

Widianti, R. F., Noor, H. M., Si, M., Kala, R., & Linggi, M. S. (2018). Kinerja Pegawai Puskesmas Dalam Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur.

Yusuf, I. M. (2018). Etika Dalam Wujud Akuntabilitas Penyelenggaraan Pemerintahan. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 4(4), 548-557.

Sumber Peraturan Perundang-undangan Undang-Undang

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

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah

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

Sumber Penelitian

Afifah.2013. *Partispasi Masyarakat dalam Pengawasan Pelayanan Publik (Studi Kasus: Implementasi Program Audit Sosial di Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta)*.UNY