

DAFTAR PUSTAKA

BUKU RUJUKAN

- Afifuddin, dkk. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PustakaSetia.
- Afrizal. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif: sebagai Upaya Mendukung penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: PT. Gravindo Perseda.
- Asmara, Galang. (Ed). 2012. "Ombudsman Republik Indonesia Dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia". Surabaya: LBJ.
- Budiardjo, Miriam. 2008. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi kependudukan dan kebijakan Publik.
- . 2014. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kasim, Muslim (Ed). 2012. *Reformasi Birokrasi dan Otonomi Daerah Mewujudkan Good Governance di Ranah Minang*. Sumatera Barat: Pemerintah Provinsi Sumatera Barat Bekerja Sama dengan Meilfa Media Publishing.
- Prasojo, Eko, As'ad Nugroho, Erry Riyana Hardjapamekas dkk. (Ed). 2006. *Mengurai Benang Kusut Birokrasi Upaya Memperbaiki Centang-perenang Rekrutmen PNS*. Jakarta: Piramedia.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sarwono, Jonathan. 2011. *Mixed Method Cara Menggabung Riset Kuantitatif dan Riset Kualitatif Secara Benar*. Jakarta. PT Elex Media Komputindo
- Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Syafiie, InuKencana. 2012. *Pengantar Ilmu Politik*. Bandung: Pustaka Reka Citra.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendikia.

UNDANG-UNDANG

Republik Indonesia. 2008. *Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia*. Lembaran Negara RI Tahun 2008. No. 139. Jakarta. Sekretariat Negara. (Online/Dipublikasikan)

Republik Indonesia. 2009. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara RI Tahun 2009. No. 112. Jakarta. Sekretariat Negara. (Online/Dipublikasikan)

Presiden Republik Indonesia. 2011. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah*. Jakarta. Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. (Online/Dipublikasikan).

Ketua Ombudsman Republik Indonesia. 2009. *Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 002 Tahun 2009 Tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan*. Ombudsman Republik Indonesia. Jakarta. (Online/Dipublikasikan).

Ketua Ombudsman Republik Indonesia. *Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan*. Ombudsman Republik Indonesia. Jakarta. (Online/Dipublikasikan)

SKRIPSI/JURNAL PENELITIAN

Asmara, Galang. 2002. "Peranan Ombudsman dalam Mewujudkan Good Governance di Indonesia". *PERSPEKTIF* Volume VII No. 2 Tahun 2002 Edisi April.

Faisal, Muhammad. 2016. "Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dalam Mengawasi Pendidikan di Kota Padang". *Skripsi Online*. Padang: Fakultas Hukum, Universitas Andalas.

Indashwari, Debbie. 2014. "Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat oleh Ombudsman Terhadap Pelayanan Akte Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang". *Skripsi Online*. Padang: Fakultas Hukum, Universitas Andalas.

Marbun, Fibrisio H. 2016. "Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau dalam Penanganan Laporan Masyarakat Kota Pekanbaru". *JOM FISIL* Vol. 3 No. 2 – Oktober 2016

Nuriyanto dan Auradian Marta. 2016. "Kinerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Riau Tahun 2012-2014". Vol. 3, Nomor 1.

- Prasetyo, Heru. 2011. "Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Mal-Administrasi Penyelenggara Pelayanan Publik", *Skripsi Online*. Surabaya: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Yayasan Kesejahteraan Pendidikan dan Perumahan.
- S, Hidayat. 2016. "Pelaksanaan Tupoksi Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman Perwakilan Riau". *JOM FISIP Volume III No. 2 Tahun 2016 Edisi Oktober*.
- Safruddin. 2009. "Pilkada dan Partisipasi Politik Masyarakat (studi tentang Partisipasi Politik Masyarakat dalam Menggunakan Hak Pilihnya pada Pilkada Kabupaten Dharmasraya tahun 2005)". Tidak di Publikasikan. Padang: Pasca Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas.
- Samsu, Abu Hanifa. 2019. "Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Dokumen Pertanahan di Kantor Kecamatan Tatanga Kota Pulau". *Jurnal Online.. E-Journal Katalogis, Volume 3 Nomor 1, Januari 2015*. ISSN: 2302-2019. Magister Administrasi Publik, Universitas Tadulako
- Syofriatma, Hady. 2015. "Peran dan Fungsi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam Melakukan Pengawasan Pelayanan Publik". *Skripsi Online*. Padang: Fakultas Hukum, Universitas Andalas.
- Wahyuni, Huria. 2014. "Eksistensi Lembaga Ombudsman dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik". *Skripsi Online*. Padang: Fakultas Hukum, Universitas Andalas.
- Wicaksono, M. Arif. 2014. "Optimalisasi Kinerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Penyadaran Hak Masyarakat atas Pelayanan Publik". Vol. 1, Nomor 1.

INTERNET

- Harian Haluan. 2017. *Ombudsman Sumbar : Ada 350 Laporan Pengaduan yang Didominasi di Bidang Pendidikan*. (Online). (<http://www.harianhaluan.com/news/detail/63427/ombudsman-sumbar--ada-350-laporan-pengaduan-yang-didominasi-di-bidang-pendidikan>). Diakses tanggal 8 September 2017. Pukul 23:37 WIB.

Indonesia Productivity and Quality Institute. 2018. *Pemberdayaan Karyawan, Strategi Peningkatan Kualitas SDM*. (Online). <https://ipqi.org/pemberdayaan-karyawan-strategi-peningkatan-kualitas-sdm-bag-1/>. Diakses tanggal 4 Agustus 2018, pukul 22:58 WIB

Mangkuprawira, Sjafri. *Mengelola Rapat Secara Efektif*. <https://www.scribd.com/doc/265026883/Mengelola-rapat-secara-efektif>. Diakses pada tanggal 3 Agustus 2018 jam 11:01 WIB

Pamungkas, Aridian Adityo. Literatur Review, *Manajemen Rapat Efektif Bagi Perusahaan, Administrasi Bisnis*, Departemen Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung, 2015; <https://www.scribd.com/doc/252106416/Jurnal-Manajemen-Rapat-Efektif-Bagi-Perusahaan>. Diakses tanggal 5 Agustus 2018, pukul 23:55 WIB

Klik Positif Com. 2017. *Ombudsman Sorot Pelayanan Publik di Sumbar*. (Online). (<http://news.klikpositif.com/baca/13628/ombudsman-sorot-pelayanan-publik-di-sumbar>). Diakses tanggal 9 September 2017, pukul 11:23 WIB

Sitompul, Abellio Nathanael. 2017. *Materi Tentang Rapat*. <https://www.scribd.com/document/349696297/Materi-tentang-rapat>. Diakses pada tanggal 3 Agustus 2018 jam 10:43 WIB

Spoc Study Park Of Confucius. 2015. *Sejarah Pembentukan dan Perkembangan Ombudsman di Indonesia*. (Online). (<http://www.spocjournal.com/ekonomi/manajemen/504-sejarah-pembentukan-dan-perkembangan-ombudsman-di-indonesia.html>). Diakses tanggal 9 September 2017, pukul 16:38 WIB

