

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bungin, Burhan. (2006). *Sosiologi Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group
- Cresswell, J.W. (2009). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Los Angeles: Sage Publication
- Denzin, N.K dan Y.S Lincoln. (1998). *Handbook of Qualitative Research*. London: Sage Publications
- Devito, Joseph A. (2011). *Komunikasi Antar Manusia (terjemahan)*. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group
- Djamarah, Bahri Syaiful. (2004). *Pola Komunikasi Orang Tua dan Anak dalam Keluarga*. Jakarta: PT. Reneka Cipta
- Dwiyanto, Agus dkk. (2008). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Effendy, Onong Uchjana. (2009). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Guba, E.G dan Y.S Lincoln. (2005). *Competing Paradigms in Qualitative Research*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications
- Hasibuan, Malayu. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Kriyantono. Rachmat. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- Littlejohn, Stephen W dan Karen A. Foss. 2011. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Salemba Humanika
- Luxkeren. (2012). *Panduan Membuat Email Server dengan ZIMBRA*. Internet: Jasakom
- Miles, Mathew B. dan A. Michael Hubberman. (2005). *Qualitative Data Analysis (terjemahan)*. Jakarta: UI Press
- Mulyana, Deddy. (2014). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Munadi, Yuhdi. (2008). *Media Pembelajaran*. Jakarta: Gaung Persada Press
- Nurhadi, Zikri Fachrul. (2016). *Teori Komunikasi Kontemporer*. Depok: Kencana Prenadamedia Group
- Pace, F. Wayne dan Don F. Faules. (2005). *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Erlangga
- Pawito. (2008). *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: LKiS
- Romli, Khomsahrial. (2014). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT. Grasindo
- Roslan, Rosady. (2003). *Manajemen Humas dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- _____. (2005). *Manajemen Humas dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Salim, A. (2006). *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara Wacana
- Schein, Edgar H. (2010). *Organizational Culture and Leadership*. San Fransisco:

- Oxford Jossey Bass Publisher
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- _____. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mix Methode)*. Bandung: Alfabeta
- Thoha, Miftah. (2003). *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: PT. Rajawali Press

Sumber Jurnal:

- Katsara, Ourania. (2015). *The Use of The Ombudsman's Services for Alleviating International Students' Difficultied*, 5(3)
- Sudianto. (2017). *Komunikasi Ombudsman dalam Sosialisasi Aduan Publik Sebagai lembaga Pengawas Publik di Provinsi Riau*, 28(2)

Sumber Skripsi:

- Amirullah. (2018). *Proses Komunikasi Ombudsman dalam Penyelesaian Kasus Pengaduan Masyarakat*. Universitas Negeri Ar-raniry Banda Aceh
- Butar-butar, Suwarni. (2018). *Pola Komunikasi Humas PTN Terakreditasi A di Kota Padang*. Universitas Andalas
- Iqbal, Muhammad. (2018). *Teknik Komunikasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam Melayani Laporan Pengaduan Masyarakat di Kota Medan (Perspektif Etika Komunikasi islam)*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
- Mubaraq, Akhid Istain. (2016). *Pelaksanaan Komunikasi Organisasi di Dinas Pendidikan Kabupaten Klaten*. Universitas Negeri Yogyakarta

Peraturan Perundang-undang:

- Pemerintahan Indonesia. (2008). *Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia*. Lembaran Negara RI Tahun 2008. Jakarta: Sekretariat Negara
- Pemerintahan Indonesia. (2000). *Undang-undang Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Komisi Ombudsman Nasional*. Lembaran Negara RI Tahun 2000. Jakarta: Sekretariat Negara

Sumber Website:

- Anonim. (2019). Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring. Retrieved Oktober 15, 2019, from <https://www.kbbi.kemdikbud.go.id>
- Kabar Perwakilan. (2018). Tak Lulus Administrasi, Pelamar CPNS Padang Mengadu ke Ombudsman. Retrieved July 30, 2019, from <https://www.ombudsman.go.id/kabarperwakilan>
- Kabar Perwakilan. (2018). Ratusan Pelamar CPNS Gerudug Ombudsman Sumbar. Retrieved July 30, 2019, from <https://www.ombudsman.go.id/kabarperwakilan>
- Profil Ombudsman. (2019). Profil Ombudsman. Retrieved September 27, 2019, from <https://ombudsman.go.id/profiles>
- Perwakilan Ombudsman. (2019). Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat. Retrieved September 27, 2019 from <https://ombudsman.go.id/perwakilan/>