

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Bogdan, Biklen, *Pengantar studi Penelitian*, Pt Alfabeta, Bandung, (1982)
- Buku Laporan Tahun 2017 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat
- Hasibuan, M. S. 2011. *Manajemen (Dasar, Pengertian, Dan Masalah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Handyaningrat, Soewarno. (1986). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: PT Midas Surya Grafindo.
- Herujito, Yayat M. 2001. *Dasar-dasar Manajemen*. Bogor: Grasindo
- Juniarso, Ridwan dan Sudarajat Achmad. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Nuansa
- Laksana, Muhibuddin. Wijaya., & Mukarom, Z. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Moleong, Lexy. J. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. (2012). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Simbolon, Maringan Masry. 2004. *Dasar – Dasar Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Siagian, P. Sondang. 1992. *Fungsi-fungsi Manajerial*. Jakarta: Bumi Aksara
- Soebani. 2008. *Metode Penelitian*. Bandung: Pustaka.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Terry, George R, 2003. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Bumi Aksara. Jakarta
- Victor M. Situmorang, Jusuf Juhir, *Aspek Hukum Pengawasan Melekat*, penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 1994

Jurnal

Faizun, Atik. N. (2012). *Fungsi Lembaga Ombudsman dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Bidang Pendidikan di Kota Surabaya*. Univesritas 17 Agustus 1945.

Solechan. 2018. *Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia*. Universitas Diponegoro

Skripsi

Zakirman. (2018). *Pengawasan Dinas Perhubungan Kota Pariaman Terhadap Angkutan Penumpang Umum Pedesaan Dari Kabupaten Padang Pariaman*. Padang: Universitas Andalas.

Internet

Aminah, Andi Nur dan Sapto Andika Candra. 2017. *Mulai 2018, Padang Larang Sekolah Jual Buku LKS*. Republika. Padang. (<https://www.republika.co.id/berita/nasional/daerah/17/10/11/oxngdu384-mulai-2018-padang-larang-sekolah-jual-buku-lks>) diakses 22 Maret 2020

Sukrial, Hijrah Adi. 2018. *Ada Pungli dalam Penerimaan Peserta Didik Baru, Laporkan! Ombudsman RI Perakilan Sumbar Buka Posko Pengaduan*. kabarsumbar.com. Padang. (<https://www.kabarsumbar.com/berita/ada-pungli-dalam-penerimaan-peserta-didik-baru-laporkan/>) diakses 22 Maret 2020.

Tambun, Lenny Tristia. (26 Juli 2017). *Ombudsman Temukan Enam Potensi Penyimpangan Pelayanan Publik di Jakarta*. <https://www.beritasatu.com/megapolitan/376479/Ombudsman-temukan-enam-potensi-penyimpangan-pelayanan-publik-di-jakarta>. BeritaSatu

Wahyudi, I. (2017, Januari 11). *Bidang Pendidikan Dominasi Pengaduan Masyarakat Ke Ombudsman*. Retrieved From Antara Sumbar: <https://sumbar.AntaraneWS.Com/Berita/195620/Bidang-Pendidikan-Dominasi-Pengaduan-Masyarakat-Ke-Ombudsman>

Wahidi, Adel. 2016. *Pendanaan Pendidikan dan Pungli*. Berita Haluan. Padang. (<https://www.harianhaluan.com/news/detail/62476/pendanaan-pendidikan-dan-pungli>), diakses 22 Maret 2020

Undang-Undang dan Peraturan

UU. No. 37 tahun 2008 tentang Ombudsman.

Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan.