

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Adi, Rianto. 2010. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta : Granit
- Ali, Mohammad. 2014. *Memahami Riset Perilaku dan Sosial*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Falih & Bintoro.2010. *Revitalisasi Administrasi Negara “Reformasi Birokrasi dan e-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Haryatmoko.2011.*Etika Publik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Poltak,dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Ridwan dan Sudrajat. 2010. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa
- Rifai,dkk.2016. *Laporan Buku I: Hasil Penilaian Kepatuhan Terhadap Standart Pelayanan Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia
- Rohman,dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi
- Sangkala.2012. *Dimensi-dimensi Manajemen Publik*. Yogyakarta: Penerbit Ombak
- Setiawan, Deny. 2015. *Metodologi Penelitian*, Medan: UNIMED PRESS
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Thoha, Miftah. 2014. *Birokrasi & Dinamika Kekuasaan*. Jakarta: Prenadamedia Group

Sumber Jurnal

Fadhilah, Nurul Laili.2015. *Urgensitas Ombudsman Dalam Pengawasan Pelayanan Publik* dalam Jurnal Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Th. 28 Nomor 2

Fitriyani, Dewi.2014. *Balanced Scorecard: Alternatif Pengukuran Kinerja Organisasi Sektor Publik* dalam Jurnal Cakrawala Akuntansi Volume 6 Nomor 1

Hakim, Adhar.2015. *Fungsi dan Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat dalam Mendorong Kepatuhan Pemerintah Daerah Terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik* dalam Jurnal IUS Volume III Nomor 7

Hasjimzoem, Yusnani.2014.*Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia* dalam Jurnal Ilmu Hukum Volume 8 Nomor 2

Hidayati,dkk. 2008. *Perbandingan Administrasi Publik Antara Swedia dan Indonesia* dalam Jurnal Administrasi Publik Volume 5 Nomor 2

Holle, Erick S.2011. *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi dalam Meningkatkan Public Service* dalam Jurnal Sasi Volume 17 Nomor 3

Ihsanuddin. 2014. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir* dalam Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi Volume 1 Nomor 2

Kadarsih, Setiajeng.2010. *Tugas dan Wewenang Ombudsman Republik Indonesia dalam Pelayanan Publik Menurut UU No. 37 Tahun 2008* dalam Jurnal Dinamika Hukum Volume 10 Nomor 2

Kustadi.2009. *Peran Ombudsman dalam Mewujudkan Perlindungan Hukum Bagi Warga Masyarakat* dalam Jurnal Ilmu Hukum Refleksi Hukum Edisi April

Novianti, Tri Haning, dkk. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi Pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang)* dalam Jurnal Administrasi Publik (JAP), Volume 3 Nomor 5

Pratama, Hamdani. 2015. *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan*

Bermotor Tandes Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor) dalam Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Volume 3 Nomor 3

Prihantoro, Agung.2012. *Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Motivasi, Disiplin, Lingkungan Kerja, Dan Komitmen (Studi Kasus Madrasah di Lingkungan Yayasan Salafiyah, Kajen, Margoyoso, Pati)* dalam Jurnal Value Added Volume 8 Nomor 2

Rahman, Said Abd. 2013. *Efektivitas Organisasi Kecamatan Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (Studi di Kecamatan Pulau Laut Utara Kabupaten Kotabaru)* dalam Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Lokal, Volume II Edisi 1

Rezha,dkk. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Di Kota Depok)* dalam Jurnal Administrasi Publik (JAP) Volume 1 Nomor 5

Rohmah, Usisa.2013. *Analisis Pelaksanaan Kewenangan Lembaga Ombudsman Daerah (Lod) Dalam Menangani Laporan/Keluhan Masyarakat Di Daerah Istimewa Yogyakarta (Diy)* dalam Jurnal Politika Volume 4 Nomor 1

Sancoko,Bambang.2010. *Pengaruh Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik* dalam Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi Volume 17 Nomor 1

Sartika, Dewi.2015. *Inovasi Organisasi Dan Kinerja Organisasi : Studi Kasus Pada Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur III Lembaga Administrasi Negara* dalam Jurnal Borneo Administrator Volume 11 Nomor 2

Sukesi. 2011. *Analisis Konsekuensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Kajian pada Pengguna Pelayanan Publik Dinas Perhubungan & LLAJ Provinsi Jawa Timur)* dalam Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, Volume 13 Nomor 1

Sundari, Sri. 2017. *Pengukuran Kinerja Organisasi Dengan Wawasan Tujuan Organisasi* dalam *Proceeding National Conference on Applied Business*

Suoth,Novelya,dkk. 2016. *Pengukuran Efisiensi dan Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah Pada Dinas Pengelola Keuangan, Pendapatan dan Aset (DPKPA) Kabupaten Minahasa Selatan* dalam Jurnal EMBA Volume 4 Nomor 1

Syarifudin Amir,dkk.2015. *Analisis Kebijakan dan Efektivitas Organisasi* dalam Jurnal Kebijakan & Administrasi Publik Volume 19 Nomor 1

Tampi, Bryan Johannes.2014. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Negara Indonesia,Tbk (Regional Sales Manado)* dalam Jurnal Acta Diurna Volume III Nomor 4

Peraturan Perundang-Undangan

Permendikbud No. 45 Tahun 2014 Tentang Pakaian Seragam Sekolah Bagi Peserta Didik Jenjang Pendidikan Dasar dan Menengah

PP No. 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Website

www.gosumut.com

www.kompas.com

www.Ombudsman.go.id

www.medan.tribunnews.com

Character Building
UNIVERSITY