

DAFTAR PUSTAKA

BUKU DAN JURNAL

- Fardhani dkk. 2014. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang*. Diss. UNIVERSITAS DIPONEGORO. Vol.21, NO. 30.
- Espine, Sheila. 2008. *Developing advocacy for children and young people*. United Kingdom. Jessica kingsley publisher
- Jimly Asshiddiqie. 2006. *Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara Jilid II*. Jakarta: Konstitusi Press.
- John Alder. 1989. *Constitutional and Administrative Law*. London. The Macmillan Press LTD.
- Lexy Moleong. J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosda.
- Makinuddin & Sasongko 2006. *Analisis sosial bersaksi dalam advokasi irigasi*. Bandung. Akatiga
- Moleong, Lexi J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif* . Bandung. Remaja Rosda Karya.
- Moh. Nazir. 2003. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT.Ghalia.
- Miriam Budiardjo. 2013. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta. PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Nasution. 1964. *Azas-azas Kurikulum*, Bandung. Penerbit Terate.
- Nugroho, Arif Julianto Sri. 2013. *KONFIRMASI MASYARAKAT TERHADAP MUTU PELAYANAN LEMBAGA OMBUDSMAN*. PRESTASI 11.01.
- Rohmah, Usisa. *Analisis Pelaksanaan Kewenangan Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) Dalam Menangani Laporan/Keluhan Masyarakat Di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)*. "POLITIKA: Jurnal Ilmu Politik Vol.4, No.2.
- Ratna Mustika Sari. 2009. *Pelayanan Berkualitas Hak Warga Negara, dalam Jurnal Ombudsman Daerah, Lembaga Ombudsman Daerah DIY, Yogyakarta, Edisi 5/Tahun III/Januari*.
- Pandji Santosa. 2009. *Administrasi Publik, Teori dan Aplikasi Good Governanccce*. Bandung. Refika Aditama..
- Titik Triwulan Tutik. 2010. *Konstruksi Hukum Tata Negara Indonesia Pasca Amandemen UUD 1945*. Jakarta. Kencana.
- Yves Meny dan Andrew Knapp. 1998. *Government and Politics in Western Europe*. Oxford: Oxford University Press.
- Zulyadi, Teuku. 2014. *ADVOKASI SOSIAL* Jurnal Al Bayan Vol.20 No.30.

REGULASI

Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 21 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Daerah di Provinsi Daerah Istimewah Yogyakarta, Pasal (7).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

WEB

http://acitya-fisip11.web.unair.ac.id/artikel_detail-74972-ArtikelAN-Pengertian%20Lembaga.html (15 Oktober 2016, pukul 15.30 WIB)

<http://eprints.uny.ac.id/30676/1/SKRIPSI%2011417141021.swf> (18 Oktober 2016, pukul 00.00 WIB)

<http://www.harianjogja.com/baca/2013/01/01/pelayanan-publik-jateng-diy-masih-buruk-363747> (18 Oktober 2016, pukul 00.10 WIB)

<http://www.seputarilmu.com/2015/12/10-pengertian-lembaga-sosial-menurut.html> (18 Oktober 2016, pukul 01.00 WIB)

<http://www.seputarpendidikan.com/2016/03/19-pengertian-metodologi-penelitian-menurut-para-ahli.html> (21 Oktober 2016, pukul 11.41 WIB)

<http://www.artikelsiana.com/2015/10/pengertian-penelitian-tujuan-sikap-cara.html#> (21 Oktober 2016, pukul 1157 WIB)

http://www.kompasiana.com/arihandayani/lembaga-ombudsman-daerah-istimewa-yogyakarta_55547ee2b67e616914ba54ca (21 Oktober 2016, pukul 12.00 WIB)

<http://www.definisi-pengertian.com/2015/07/definisi-pengertian-pelayanan.html> (21 Oktober 2016, pukul 12.20 WIB)