

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Wahab Solichin. 2008. *Analisis Kebijakan, Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Badudu J.S., Sultan Muhammad Zain. 2001. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
- Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby. 1997. *Manajemen Pelayanan Pengembangan mode Konseptual, penerapan citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*.
- Klitgaard Robert, 2012. *Corruption and Government : Causes, Consequences and Reform* . Cambridge University Press. Cambridge
- Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar .
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. P.T Bumi Aksara, Jakarta.
- Siagian , Sondang P. 1998. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara. Jakarta
- Subarsono, AG. 2006. *Analisis Kebijakan Publik*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Suharsismi Arikunto, 2002. *Prosedur Penelitian*. cet. XII., PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta

Winarno Surakhmad. 1998.*Pengantar Penelitian Ilmiah*.Tarsito.
Bandung

Eko Widodo S., 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta

Dwiyanto Agus dkk, 2012 Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, UGM Press, Yogyakarta

Peraturan Perundang-undangan

UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/7/M.PAN/2003

Website

Ombudsman.go.id

Kurniawan, Teguh. 2006. *Hambatan dan tantangan dalam mewujudkan Good Government di Indonesia*. <http://publications-tk.blogspot.com/>

Asik.ombudsman.go.id

Simpel.ombudsman.go.id

Kupasbengkulu.com/Ombudsman-luncurkan-sistem-asik/