

DAFTAR PUSTAKA

- Akdon. 2011. *Manajemen Strategik untuk Manajemen Pendidikan*. Bandung : Alfabeta
- Handayani, Soewarno. 1982. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta : Gunung Agung
- Hasibuan, Malayu. 2005. *Organisasi dan Motivasi (Dasar Peningkatan Produktivitas)*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. 1986. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Gunung Agung.
- Heene, Aime dkk. 2010. *Manajemen Strategik Keorganisasian Publik*. Bandung : PT Refika Aditama
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Roesda Karya
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Adiministrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Pearce, John dan Ricard Robinson. 2011. *Manajemen Strategik Jilid 1*. Tangerang. Binapura Kasara Publisher
- Reksohadiprodjo, Sukanto. 2000. *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta : BPFYogyakarta
- Salusu. 2006. *Pengambilan Keputusan Stratejik*. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Silalahi, Ulber. 2011. *Asas-Asas Manajemen*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujamto. 1983. *Beberapa Pengertian di Bidang Pengawasan*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Syamsudin, Aziz. 2009. *Ombudsman Republik Indonesia Merengkuh Keluhan Rakyat, 'Menjewer' Sang Pejabat*. Jakarta

Jurnal dan Skripsi

- Fauzan, Muhammad. 2010. *Eksistensi Komisi Negara Dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia (Studi Terhadap Komisi*

Perlindungan Anak Indonesia (Jurnal). Universitas Jenderal Soedirman. Purwokerto. Volume 17 Desember 2010. Nomor 2, 298-312

Prihantoro, Angga Martandy. 2010. *Eksistensi State Auxiliary Organs dalam Rangka Mewujudkan Good Governance di Indonesia (Studi Kelembagaan Terhadap Komisi Pemberantasan Korupsi)*. (Skripsi). Universitas Sebelas Maret. Surakarta

Su'ada. 2010. *Penyelenggaraan Fungsi Pengawasan Peredaran Kosmetik Illegal Pada Balai Pengawasan Obat dan Makanan Kota Bandar Lampung tahun 2008*. (Skripsi). Universitas Lampung. Bandar Lampung.

Dokumentasi :

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Surat Edaran Ombudsman RI No. 66/ORI-INT/IV/2013

Hasil Pengawasan/Pemantauan PPDB Tahun Ajaran 2013-2014 Ombudsman RI Perwakilan Lampung

Saran Perbaikan Terkait Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Tahun 2013 oleh Ombudsman kepada Walikota Bandar Lampung

Laporan Pelaksanaan Saran Ombudsman RI Perwakilan Lampung oleh Pemerintah Kota Bandar Lampung

Kliping Koran PPDB Provinsi Lampung oleh Ombudsman RI Perwakilan Lampung tahun 2013

Pedoman Jumlah Laporan Masyarakat dan Penyelesaian Laporan Terkait Pelayanan Publik di Provinsi Lampung

Website :

<http://www.tempo.co/read/news/2007/02/27/05594352/Mencermati-RUU-Pelayanan-Publik> (diakses pada 20 Desember 2013)

<http://www.kupastuntas.co.id/?page=berita &no=7478> (diakses pada 14 Januari 2014)

<http://www.bandarlampungnews.com/index.php?k=politik&i=15840> (diakses pada 5 Februari 2014)