

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Cangara, H. Hafied. 2002. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- , 2014. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Effendy, Onong Uchjana. 2008. *Dinamika komunikasi* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- 2011. *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*, Cet. Ke-21 Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Elvinaro, Ardinato dkk. 2007. *Komunikasi Massa Suatu Pengantar*. Bandung: Simbiosia Rekatama Media.
- Halim, Abdul. 2007. *Teori dan Metode Pengawasan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka,
- Husni Thamrin, 2013. *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Jhon Fiske. 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kriyantono Rachmat. 2006. *Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 1997. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Liliweri, Alo. 2011. *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: Kencana.
- Muhammad, Arni. 2000. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyana, Deddy. 2004. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Moleong, Lexy J. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2001.
- Prajudi, Atmosudirdja. 1994. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rakhmat, Jalaluddin. 2012. *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Sujatmo. 1999. *Beberapa Pengertian di Bidang Pengawasan*. Balai Pustaka, Jakarta.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Wibowo. 2013. *Perilaku Dalam Organisasi*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Peraturan Perundang-Undang

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

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Jurnal dan Skripsi

Fitriyah, Neka. *Model komunikasi dalam mensosialisasikan E-KTP di kota serang*, Jurnal komunikologi, volume 10 nomor 2, September 2013

Ramadhan, Rakhmat. *Model Komunikasi Bhabinkamtibmas dalam menjalin kemitraan kepada masyarakat*, Jurnal Ilmu komunikasi UHO, Volume 2 No 1 2017

Internet

Ombudsman.go.id diakses pada hari Senin, tanggal 8 Januari 2018, pukul 20.10 WIB