

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, J. E. (2011). *Public policymaking: An introduction*. Boston, MA: Cengage Learning.
- Bungin, B. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Depok: RajaGrafindo Persada
- Cangara, H. (2013). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. California : SAGE Publications.
- Dunn, W. N. (2018). *Public policy analysis: An integrated approach*. New York, NY: Routledge.
- Effendy, O. U. (2003). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Jafarudin. *Sepanjang Tahun 2023 LO DIY Tuntaskan 203 Kasus Terkait Penyelenggaraan Layanan Publik, Apa Sajakah yang Paling Fenomenal?*. Diakses dari Portal Berita Jogja <https://www.beritajogja.com/news/183636106/> pada 28 November 2024.
- Galang, A. (2005). *Ombudsman Nasional*. Yogyakarta : Laksbang.
- Handayani, R. Imran. & Riyadi, E.(2006). *Lembaga Ombudsman Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta. PUSHAM UII.
- Kuswarno, Engkus. (2009). *Fenomenologi: Konsep, Prinsip, dan Contoh Penelitiannya*. Bandung: Widya Padjajaran

- Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta. 2024. *Laporan Kinerja Kelembagaan 2021–2024*. Yogyakarta: Lembaga Ombudsman DIY.
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2009). *Theories of human communication*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Mardiasmo. (2002). *Akuntansi sektor publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- McMillan, S. J., & Downes, E. J. (2015). *Community Communication: A Handbook for the Community Development Worker*. International Journal of Community Development, 2(1), 21-29.
- Miller, K. (2006). *Organizational communication: Approaches and processes*. Belmont, CA: Wadsworth Publishing.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mumby, D. K. (2013). *Organizational communication: A critical approach*. Los Angeles, CA: Sage.
- Nugroho, R. (2014). *Public Policy: Teori, Manajemen, Dinamika, Analisis, Konvergensi, dan Paradoks*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Pemerintah Indonesia. *Undang-Undang (UU) Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139. Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. *Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta.

- Pemerintah Indonesia. *Undang-Undang (UU) Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170. Jakarta
- Roberts, A. (2006). *Blacked out: Government secrecy in the information age*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Smith, Ronald D. (2020) *Strategic Planning for Public Relations*. 5th ed. New York: Routledge.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono & Lestari, P. (2021). *Metode Penelitian Komunikasi (Kuantitatif, Kualitatif, dan Cara Mudah Menulis Artikel pada Jurnal Internasional)*. Bandung: Alfabeta.
- Sujata, A. & Surahman, RM. (2002). *Ombudsman Indonesia Ditengah Ombudsman Internasional*. Jakarta: KON.
- Surbakti, R. (2010). *Memahami Ilmu Politik*. Jakarta : PT Grasindo.
- Suwanda, Dadang. (2021) *MAL Pelayanan Publik: Percepatan Peningkatan Kualitas dan Inovasi Layanan Masyarakat*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Wahab, S. A. (2014). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wilkins, K. G., & Mullen, L. J. (2008). "Community Communication in the Twenty-First Century." In *The Handbook of Communication Science*, edited by Barbara R. Williams and Eric D. W. C. Stroud. New York: Routledge.
- Yogyakarta, Daerah Istimewa. *Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga*

Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta. Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022 Nomor 72. Yogyakarta.

Sumber Wawancara

Wawancara yang dilakukan dengan Bapak Abdullah Abidin selaku Komisioner LO DIY 2024-2028 yang dilakukan pada tanggal 19 Februari 2025.

Wawancara yang dilakukan dengan Bapak Arif Hartono selaku Komisioner LO DIY 2024-2028 yang dilakukan pada tanggal 20 Februari 2025.

Wawancara yang dilakukan dengan Bapak Muhamad Sidiq Fathoni selaku Ketua LO DIY 2024-2028 yang dilakukan pada tanggal 4 Maret 2025.

Wawancara yang dilakukan dengan Bapak Restu Gustama selaku Asisten Bidang Monitoring dan Evaluasi LO DIY 2024-2028 yang dilakukan pada tanggal 20 Februari 2025.

Wawancara yang dilakukan dengan Ibu Dhelina Putri Nurahmawati selaku Asisten Bidang Badan Usaha LO DIY 2024-2028 yang dilakukan pada tanggal 20 Februari 2025.

Wawancara yang dilakukan dengan Ibu Lina Rohani selaku Asisten Bidang Pemerintahan LO DIY 2024-2028 yang dilakukan pada tanggal 20 Februari 2025.

Wawancara yang dilakukan dengan Ibu Yusticia Eka Noor Ida selaku Komisioner LO DIY 2024-2028 yang dilakukan pada tanggal 19 Februari 2025.

Sumber Website

Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.(2023). _Laporan Kinerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) Periode _2021-2024__ .<https://ombudsman.jogjaprov.go.id/laporan-kinerja-lembaga-ombudsman-daerah-istimewa-yogyakarta-lo-diyperiode-2021-2024/>Diakses pada 25 Mei 2025.

Jafarudin.(2023). _Sepanjang Tahun2023 LO DIY Tuntaskan 203 Kasus Terkait Penyelenggaraan Layanan Publik, Apa Sajakah yang Paling Fenomenal?._<https://www.beritajogja.com/news/183636106/sepanjang-tahun-2023-lo-diy-tuntaskan-203-kasus-terkait-penyelenggaraan-layanan-publik-apa-sajakah-yang-paling-fenomenal?page=2> Diakses pada 25 Mei 2025.

Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta.(2025). _Budaya Kerja Pemerintah Daerah DIY._https://bpka.jogjaprov.go.id/tentang_kami. Diakses pada 25 Mei 2025.

Portal Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta. (2025). _SATRIYA_<https://jogjaprov.go.id/profil/7-satriya-sebagai-budaya-pemerintahan-di-diy>. Diakses pada 25 Mei 2025.