

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Al-Arif, M. Nur Rianto. 2010. Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah. Bandung: Alfabeta.
- Bungin, Burhan. 2003. Analisis Data Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2006. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Emzir. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2011. Etika Costumer Service. Jakarta: Raja Wali Press.
- Mardalis. 2010. Metode Penelitian; Suatu Pendekatan Proposal. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mahsun, Mohamad. 2006. Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: BPFPE.
- Moloeng, Lexy J. 2005. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Nazir, M. 2011. Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2000. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian P., Sondang. 1981. Bunga Rampai Manajemen Modern. Jakarta: Gunung Agung.
- Singarimbun, Masri. 2015. Metode Penelitian Survei. Jakarta: LP3ES.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Supriyanto, dan Sugiyanti. 2001. *Operasional Layanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Syafiie, Inu Kencana. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa Edisi Pertama*. Yogyakarta: PT. Andi.

Zeithaml, Valarie A, dkk. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

JURNAL DAN SKRIPSI

Ariany, Ria dan Roni Ekha Putera. 2013. Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman. *MIMBAR Juni 2013 Volume 29 Nomor 1*.

Astuti, Sri Juni Woro dan Supriyanto. 2011. Revitalisasi Sistem Responsibilitas Dan Akuntabilitas Birokrasi. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara dan Manajemen Publik Volume 1 Nomor 2*.

Hafizhah. 2019. Kinerja Organisasi Pengelola Tingkat Masyarakat Dalam Pemanfaatan dan Pemeliharaan Hasil Program SANIMAS di Kelurahan Kapalo Koto Kota Padang. Skripsi. Padang : Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas.

Hartati, Sri, dkk. 2013. Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang. *Jurnal Tesis PMIS-UNTAN-PSIAN-2013*.

Nujannah, Rahmah, dkk. 2017. Manajemen Pelayanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan Di RSUD Yusuf Kabupaten Gowa. *Jurnal Administrasi Publik* April 2017 Volume 3 Nomor 1.

Ritonga, Adelina Permata Sari. 2018. Kinerja Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Skripsi. Medan : Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara.

WEBSITE INTERNET

Tanjung, Hanny. 2019. *Payakumbuh Terima Evaluasi Dan Penghargaan Pelayanan Publik Dengan Nilai Sangat Baik*. Topsumbar.co.id. Diakses dari <https://www.topsumbar.co.id/payakumbuh-terima-evaluasi-dan-penghargaan-pelayanan-publik-dengan-nilai-sangat-baik/> pada 6 April 2021.

DOKUMEN

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan pelayanan publik.

Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJiP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh Tahun 2020.



Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 36 Tahun 2018 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Uraian Tugas serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Rencana Kerja (Renja) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh Tahun 2019.

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Payakumbuh Tahun 2017-2022.

Rencana Strategis (Renstra) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh Tahun 2017-2022.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

