

DAFTAR PUSTAKA

- Atmadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini. Cetakan 1.* Yogyakarta: CV Budi Utama
- Bappenas. 2007. “*Pedoman Penguatan Pengamanan Program Pembangunan Daerah*”. Bappenas.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima.* Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Daryanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima. Cetakan 1.* Yogyakarta: Gava Media
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gava Media.
- Hutahaean, Jeperson. 2015. *Konsep Sistem Informasi. Cetakan 1.* Yogyakarta: Deepublish CV Budi Utama.
- Irawan, Handi. 2003. *Indonesian Customer Satisfaction.* Jakarta: Gramedia.
- Kamus, 2022. Pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring. Diambil Juni 2022, dari kbbi.web.id
- Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia. 2021. “Indek Keterbukaan Informasi Publik 2021 berdasarkan Provinsi”. komisiinformasi.go.id. Pemerintah Republik Indonesia, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2000. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen.* Jakarta: Prenhalindo
- Kotler, Phipip. 2007. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: PT.Indeks.
- Miles, Matthew. B., & Huberman, Michael. (1994). *Qualitative Data Analysis. Second Edition.* India: SAGE Publications.

- Mukarom, Zaenal. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Government. Cetakan 1*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mulyadi, Deddy. 2018. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Edisi Revisi*. Bandung: CV Alfabeta
- Mustofa, Syahrul. 2020. *Hukum Keterbukaan Informasi Publik di Indonesia*. Depok: Guepedia.
- Moenir. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Oktabela, ME. (2019). *Pelaksanaan Actuating*. (Universitas Atma Jaya Yogyakarta) Diakses dari <http://e-journal.uajy.ac.id/18456/3/HK121422.pdf>
- Rahmansyah, Angga. (2021). *Analisis Pelaksanaan Program Pengalaman Lapangan Mahasiswa*. (Universitas Islam Riau) Diakses dari <https://repository.uir.ac.id/7506/1/ANGGA&20RAHMANSYAH.pdf>
- Rangkuti, Freddy. 2016. *Customer Care Excellence*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Sangadji, Etta Mamang. 2010. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sawir, Muhammad. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik Cetakan 1*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat. dprd.sumbarprov.go.id. Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, Padang.

Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI).
dpr.go.id. Pemerintah Republik Indonesia, Jakarta.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB).
2021. “*Indeks Pelayanan Publik Nasional tahun 2021*”. menpan.go.id.
Pemerintah Republik Indonesia, Jakarta.

Subadri, Eko. 2019. *Pelayanan Prima bagi Pelanggan dan Kolega*. Surakarta: Saka
Mitra Kompetensi.

Sugiarto. 2022. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.

Sujarweni, Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian. Cetakan 1*. Yogyakarta: PT.
Pustaka Baru.

Sukandarrumidi. 2012. *Metodologi Penelitian. Cetakan 4*. Yogyakarta: Gadjah Mada
University Press.

Surdayana, Bambang. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish.

Suryabrata, Sumadi. 2014. *Metodologi Penelitian. Cetakan ke 25*. Jakarta: PT
Rajagrafindo Persada.

Umar, Husein. 2014. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Malang: PT
Rajagrafindo Persada.

Utama, Yogaswara Putra. 2021. *Keterbukaan Sistem Informasi*. Surabaya: Scopindo
Media Pustaka

Yana. 2014. *Jenis Metode Penelitian Menurut berbagai Ahli*.

Zeithamal. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: Free Press United States of
America

Peraturan Perundang-Undangan

Negara Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang
Keterbukaan Informasi Publik.

Negara Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang
Pelayanan Publik.

Negara Republik Indonesia, 2003. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan
Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum
Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

Negara Republik Indonesia, 2010. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010
Pasal 12-15 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

Buku Dokumentasi Pemerintah

Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat.
2015. *Laporan Kinerja DPRD Provinsi Sumatera Barat Tahun 2009-2014.*
Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, Padang.

Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat.
2020. *Buku Memori Terbaru Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Barat
Tahun 2019.* Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, Padang.

Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat.
2020. *Buku Perjalanan Pengabdian Kepada Masyarakat Sumatera Barat
Tahun 2014 - 2019.* Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, Padang.

Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat.
2020. *Laporan Layanan Informasi Publik PPID Pembantu Sekretariat*

DPRD Provinsi Sumatera Barat Tahun 2019. Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, Padang.

Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat.
2022. Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Barat Tahun 2021. Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, Padang.

Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat.
2022. Laporan Pelayanan Informasi Publik Tahun 2019 PPID Pelaksana Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Barat. Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, Padang.

