DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi III*, Yogyakarta: Andi

J. Salusu, Pengambilan Keputusan Stratejik Untuk Organisasi Publik Dan Organisasi Nonprofit (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 1996)

Wahjono, Imam, Sentot. 2004. *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Andi

Wijayanto, Dian. 2012. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Gramedia pustaka utama.

Rachmat.2014. *Manajemen Strategik. Bandung*: CV.Pustaka Setia.hlm 60-65

Amirullah,2016. *Manajemen Strategi,teori-konsep-kinerja*. Rajawali Press: Jakarta

JURNAL

Athahara, H. (2018). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government: studi kasus aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, *3*(1), 66-66.

Fred David.2011. *Strategic Management*,1. Edisi 12 Jakarta.Hal 18-19 Hariani, Dyah. 2008. *Manajemen Komplain dan Penanganan Keluhan dalam Pelayanan Publik*.Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik.Vol.5, No.2, Hal 151,245

Jakaria, J., Rispawati, R., & Jahiban, M. (2020). Pelayanan publik perangkat desa terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan kk (studi deskriptif desa jerowaru, kecamatan jerowaru, kabupaten lombok timur). *Jurnal Pendidikan Sosial Keberagaman*, *7*(2).

Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal*

Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi, *15*(1), 1-17.

Nawawi, Hadari. 2005. *Manajemen Strategi untuk Organisasi Public dan Organisasi Non Profit dibidang Pemerintahan dengan Administrasi Pendidikan.*University press: Yogyakarta.

Rahmawati, L., Ati, N. U., & Suyeno, S. (2021). Efektivitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di masa pandemi covid-19 (Studi Kasus Pada Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang). *Respon Publik*, *15*(9), 14-21.

Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, *11*(2).

Salusu J.2004. *pengambilan keputusan stratejik untuk organisasi publik dan organisasi non profit*, grasindo. Jakarta.

Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIP-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, *6*.

Bachri, B. S. (2010). Meyakinkan validitas data melalui triangulasi pada penelitian kualitatif. *Jurnal teknologi pendidikan*, *10*(1), 46-62.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Walikota Padang Panjang Nomor 45 Tahun Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Layanan Lapor Wali di Lingkungan Kota Padang Panjang

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA