

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Addi, IR. 2001. Pemberdayaan, Pengembangan Masyarakat dan Intervensi Pengantar Pada Pemikiran dan Pendekatan Praktis. Jakarta (Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia Jakarta)
- Arikunto, Suharsimi. 2002. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan dan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta
- Bungin, Burhan H. M. 2007. Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial. Jakarta: Kencana Prenama Media Group.
- Denhardt, Janet V and Denhardt, Robert B. 2003. The New Public Service: Serving, not Steering. New York: M.E. Sharpe, Inc.
- Drucker, P.F. 1978. Manajemen Tugas dan Tanggung Jawab. Jakarta: Gramedia.
- Gaspersz, Vincent. 1991. Metode Perancangan Percobaan. Bandung: CV. Armico,
- _____. 1997. Manajemen kualitas, Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Global. Jakarta: Gramedia.
- Gibson, J.L., Ivan Cevich and Donnelly. 1997. Organization. Jakarta: Binapura Aksara
- Gunawan, Imam. 2015. Metode Penelitian kualitatif Teori dan Praktek. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Irawan, Handi. 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Kaloh, J. 2002. Mencari bentuk otonomi daerah: Suatu solusi dalam menjawab kebutuhan lokal dan tantangan global. Jakarta: Rineka Cipta
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2011. Standar Akreditasi Rumah Sakit, Kerjasama Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dengan Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS). Jakarta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- _____. Nomor 81 Tahun 1993 tentang Peningkatan Kualitas Aparatur Pemerintah
- Komaruddin. 2011. Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik. Jurnal Sekretariat Negara Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2011.
- Kotler, Phillip; Gary Amstrong. 2001. Prinsip-Prinsip Pemasaran, jilid 2, edisi ke-8. Jakarta. Erlangga
- Kybernan, Jurnal Bidang Kajian Utama Ilmu Pemerintahan. 2001. Nomor 4. Program Magister Ilmu-Ilmu Sosial Bidang Kajian Utama Ilmu Pemerintahan Kerjasama, Cetakan II- IIP-UNPAD

- LeBoeuf, Michael. 1992. Memenangkan dan Memelihara Pelanggan. Jakarta: PT. PustakaTangga.
- Lidenthal. 2004. Tantangan Perlindungan Sosial untuk Semua: Pilihan Kebijakan untuk Indonesia. Jakarta: Working Paper bersama UNSFIR-ILO
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. 2014. Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Moenir. 1998. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Morgan, Colin dan Stephen, Murgatroyd. 1994. Total Quality Management in the Public Sector: An Interactive Perspective. Buckingham. Open University Press.
- Peraturan Daerah Kota Payakumbuh Nomor 7 tahun 2013 tentang Penggabungan Kelurahan
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 31 Tahun 2006 tentang Pembentukan, Penghapusan dan Penggabungan Kelurahan
- _____ 8 tahun 1970 tentang Pelaksanaan Pemerintahan Kotamadya Solok dan Payakumbuh
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 129 Tahun 2000 tentang Persyaratan Pembentukan Dan Kriteria Pemekaran, Penghapusan dan Penggabungan Daerah
- _____ 78 Tahun 2007 tentang Tata Cara Pembentukan, Penghapusan dan Penggabungan Daerah
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 tahun 2005 tentang Pemerintahan Kelurahan
- Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 69 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok Fungsi dan Uraian Tugas Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Payakumbuh
- Poerwadarminta. 1998. Kamus Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.
- Prawirohardjo, Sarwono. 1999. Ilmu Kandungan. Jakarta: Yayasan Bina Pustaka.
- Rahayu. 1997. Hubungan Antara Tingkat Religiusitas dengan Perilaku *Coping Stres*. Jurnal Psikologika 2, hal 49-50
- Rasyid, M. Ryaas. 1997. Makna Pemerintahan: Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan. Jakarta: Yarsif Watampoe.
- Rumellia. 2007. [Akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pangkalan Koto Baru Kabupaten Lima Puluh Kota](#). [Skripsi]. Padang: Universitas Andalas.

- Sampara, Lukman. 1999. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA LAN Press
- Simbolon, A. 2010. Pengaruh Karakteristik dan Lingkungan sosial budaya terhadap Pemberian Imunisasi Hepatitis B pada Bayi 0-7 hari di Kelurahan Aek Muara Pinang Kecamatan Sibolga Selatan Kota Sibolga. [Skripsi]. Medan. Universitas Sumatera Utara.
- Sinamarta, Rumella., Sylvia L., dan Hasmadini S. 2007. Isolasi Mikroba Endofilitik dari Tanaman Obat Sambung Nyawa (*Gynura Procumbens*) dan Analisis Potensinya sebagai Antimikroba. Berk. Penel Hayati: 13 (85-90)
- Singarimbun, Masri dan Sofyan, Effendi. 1995. Metode Penelitian Survei. Edisi Revisi, Jakarta: Pustaka LP3ES
- Soetopo. 1999. Pelayanan Prima. Jakarta: LAN RI
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: ALFABETA
- Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Cetakan Keempat. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Thoha, Miftah. 1995. Kepemimpinan dalam Manajemen Suatu Pendekatan Perilaku. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Tjiptono, F. 2002. Manajemen Jasa. Cetakan Ketiga. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Triguno. 1997. Budaya Kerja, Meningkatkan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktifitas Kerja. Jakarta: Golden Terayon Press.
- Undang-Undang Nomor 5 tahun 1975 Wilayah Kota Payakumbuh
- _____ 8 tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Kecil dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- _____ 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Wahyuningsih, Anis. 2002. Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karang Anyer. [Skripsi]. Jakarta. Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen UMS.
- Walgito, Bimo. 1981. Pengantar Psikologi Umum, diterbitkan oleh Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM. Yogyakarta.
- Warella, Y. 1997. Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik Pidato Pengukuhan jabatan Guru Besar Madya ilmu Administrasi Negara. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Wasistiono, Jadu. 2002. Evaluasi Pelaksanaan Otonomi Daerah Sebagai Upaya Awal Merevisi Undang-Undang Nomor 22 dan Undang-Undang 25 Tahun 1999. Bandung: Alqaprint.
- Zeithmal, dkk. 1990. Delivering Quality Service. New York: The Free Press