

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Arikunto, Suharmisi. Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal Kuantitatifl. Jakarta: Rineka Cipta.
- Duwi Priyatno. 2008. Mandiri Bellajar SPSS. Yokyakarta: MediaKom.
- Dwiyanto. 2005. Mewujudkan Good Governance Dalam Pelayanan Publik. Yokyakarta: Gajah Mada University Press.2019.
- Hardani,dkk. 2020. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yokyakarta: CV Pustaka Ilmu Group.
- Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik. Yokyakarta: Gava Media.
- Iman Ghozali. 2009. Aplikasi Analisiss Multivariat dengan Program SPSS. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Kasmir. 2006. Manajemen Jasa Edisi Pertama. Yokyakarta: PT Andi.
- Metha Jaya, I Made Laut. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.Yokyakarta: Quadrant.
- Nalendra, Aloysius Rangga Aditya.2021. Stastistika Seri Dasar dengan SPSS.Bandung: Media Sains Indonesia.
- Nandan. 2017. Manajemen Pemasaran (Teori dan Aplikasi dalam Bisnis di Indonesia).Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Pasolog, Harbani. 2014. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Litjan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasinya. Jakarta: Bumi Aksara.

Singarimbun, Masri. 1995. Metode Penelitian Survei. Jakarta: LPSE.

Siregar, Sofyan. 2015. Stastitik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif. Jakarta : Bumi Aksara.

Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kauntitatif Kualitatif dan R&D , Cetakan ke- 1. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Cetakan ke 7. Bandung: Alfabeta.

Sulistiyowati, Wiwil. 2018. Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya. Sidoarjo: Umsida Press.

Tjiptono, Fandi. 2011. Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima. Jakarta: Andi.

Tjiptono,dkk. 2012. Service Management Meningkatkan Layanan Prima,Jakarta: Andi.

Zeithml,dkk. 2017. Delivering Quality Service, New York: The Free Press.

#### **Artikel/Jurnal**

Bazarah, Jamil. 2021. Konsep Pelayanan Publik di Indonesia. Jurnal Dedikasi , Vol. 22, No.2)

Chayani, Tiara, dkk. 2020. Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon. Jurnal Publik, Vol7, No.1)

Fardhani, Harentama. 2010. Analisis Faktor- Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang. Jurnal Unimma. Vol.8, No.2)

Mardiatmoko, Gun. 2020. Pentingnya Uji Asumsi Klasik pada Analisis Regresi Linear Berganda (Studi Kasus Penyusunan Persamaan Alometrik Kenari Muda (*Canarium Indicum*)). *Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan*. Vol.14, No.3)

Nujannah, Rahmah,dkk. Manajemen Pelayanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Syech yusuf Kabupaten Gowa, *JurnalAdministrasi Publik*. Vol.3, No 1)

Putera, Dhion Gama. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. Vol. 3, No.12.

Riani, Ni Ketut.2021. Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol.1, No, 11)

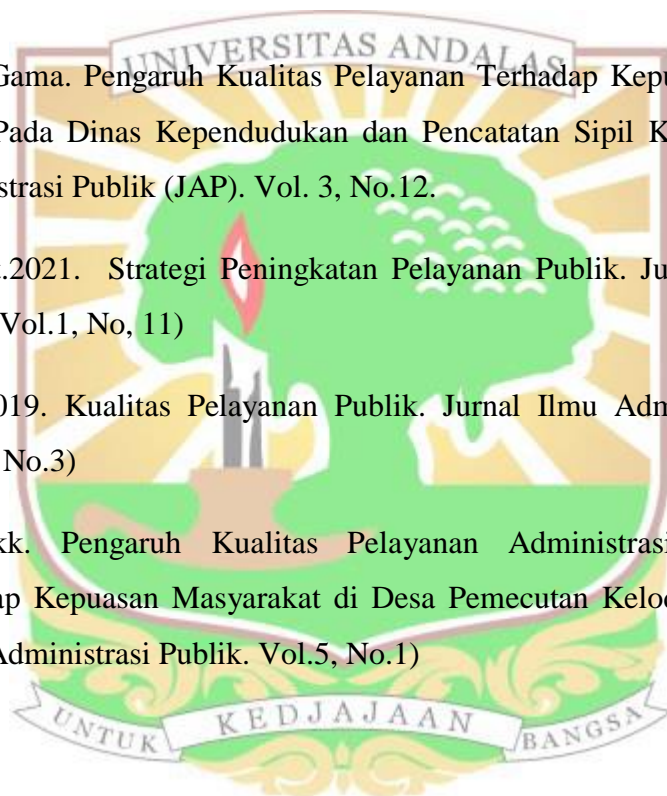
Rianti,et. al. 2019. Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol.15, No.3)

Sitanggang, dkk. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Pemecutan Kelod Kota Denpasar. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol.5, No.1)

### Website

Admin,” Doris Fitria, A. Md juara Pertama Lomba Pustakawan Berprestasi se – Sumatera Barat Tahun 2021”. <https://dap.sumbarprov.go.id/details/news/277> . Diakses 5 Januari 2023 Pukul 21.00.

Maswandi. “Lima Daerah di Sumbar Raih Predikat A Standar Pelayanan Publik”. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkmedia--lima-daerah-di-sumbar-raih-predikat-a-standar-pelayanan-publik> . Diakses 24 Januari 2023, Pukul 20.40.



Ocky, “Pemko Klaim Warga Padang Makin Gemar Membaca,ini Alasannya”.  
[https://katasumbar.com/pemko-klaim-warga-padang-makin-gemar-membaca-  
 ini-alasannya/](https://katasumbar.com/pemko-klaim-warga-padang-makin-gemar-membaca-<br/>
  ini-alasannya/). Diakses 5 Januari 2023 Pukul 20.25.

### Skripsi

Fauziah, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar: Manajemen.

Haldi, Athira Yasmin. 2016. Pengaruh Kualtas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa di Kota Surabaya. Skripsi. Universitas Negeri Surabaya: Fakultas Ekonomi.

Lestari, Diah. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Riau. Skripsi. Universitas Islam Riau: Manajemen.

Nelva. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. Skripsi. Institut Agama Islam Riau

Septiani, Sonia. 2021. Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Skripsi. Universitas Andalas: Administrasi Publik.

Sofyan, Albania. 2022. Tinjauan Kualitas Pelayanan Samsat Drive Thru Dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kota Padang. Skripsi.Universitas Negeri Padang: Manajemen Pajak.

### Dokumen

Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang Tahun 2020- 2024

**Peraturan/Undang –Undang**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara dan Reformasi Birokrasi  
Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Penyusunan Survey  
Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Undang –Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang –Undang No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan

