

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ali, Muhammad. 2014. *Metodologi dan Aplikasi Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Fandy, Tjiptono. 2001. *Manajemen Jasa edisi pertama*. Yogyakarta: Andi Offset
- Harun, Rasyid A. 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press
- Moenir, H.A.S. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak., dkk. 2006. *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sedarmayanti. 2012. *Good governance dalam rangka otonomi daerah*. Bandung: Mandar Maju
- Singarimbun, Masri & Sofyan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiarto., dkk. 2003. *Teknik Sampling*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Santoso, Singgih. 2012. *Aplikasi Spss Pada Statistic Non Parametrik*. Jakarta: Eles Media Komputindo
- Thoha, Miftah. 1995. *Kepemimpinan dalam manajemen*. Jakarta: Grafindo Persada
- Thoha, Miftah. 2015. *Birokrasi Pemerintah dan Kekuasaan di Indonesia*. Yogyakarta: Thafa Media
- Prasetyo, Bambang & Lina Miftahul Jannah. 2005. *Metode Penelitian. Kuantitatif (Teori dan Aplikasi)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Skripsi/Jurnal Penelitian

Asih, Puji. 2012. *Kualitas Pelayanan Publik Di Nagari Gadut Kecamatan Tilatang Kamang Kabupaten Agam*. Padang: Skripsi FISIP UNAND. Tidak dipublikasikan

Bandu, Yunus M. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat*. Makasar: Skripsi Universitas Hasanuddin. Dipublikasikan

Muliaty. 2016. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Politeknik Negeri Media Kreatif Makassar*. Makasar: Skripsi Politeknik Negeri Makassar. Dipublikasikan

Widya, Alissa. 2012. *Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Sebagai Perangkat Daerah (Studi Pada Kantor Kecamatan Lubuk Begalung Kota Padang Dan Kantor Kecamatan Lubuk Sikarah Kota Solok)*. Padang: Skripsi FISIP UNAND. Tidak dipublikasikan

UU, Permen dan Kepres

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

Dokumen-Dokumen

BPS Kabupaten Pasaman Barat. 2016. *Statistik Daerah Kabupaten Pasaman Barat*. Kabupaten Pasaman Barat

Internet

Antarasumbar. 2016. *Portal Berita*. Diambil dari: http://www.antarasumbar.com/berita/185701/pelayanan-buruk-mahasiswa-demo-kantor-disdukcapil-pasaman-barat.html?fb_comment_id=893367047434545_893380574099859. (22 Desember 2016)

Arisman. 2013. *Mengukur Kualitas Pelayanan Publik*. Diambil dari: <https://jakarta.kemenumham.go.id/download/karya-ilmiah/pelayanan-publik/71-mengukur-kepuasan-masyarakat-dan-kualitas-pelayanan-publik/file/pdf>. (18 Desember 2016)

Harianhaluan. 2016. *Portal Berita*. Diambil dari: <http://harianhaluan.com/news/detail/53473/warga-keluhkan-lambannya-layanan-petugas-capil-pasaman-barat>. (22 Desember 2016)

Pasaman Barat. 2016. *Profil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*. Diambil dari: <http://www.pasamanbaratkab.go.id/profil/135/profil-dinas-kependudukan-dan-pencatatan-sipil>. (19 Desember 2016)

Sysadmin. 2014. *Pemerintah Dalam Pelayanan Publik*. Diambil dari: <http://www.bandung.go.id/posts/2014/09/01/qprZ/undefined>. (17 Desember 2016)

Stifler, Rudi. 2010. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi Birokrasi*. Diambil dari: <http://www.scribd.com/doc/29392346/MAKALAH-Faktor-Faktor-Yang-Mempengaruhi-Kinerja-Organisasi-Birokrasi.html>. (18 Desember 2016)

Sutjiatmi, Sri. 2010. *Reformasi Birokrasi di Era Otonomi Daerah*. Diambil dari: <http://www.portalgaruda.org/article.php?article=116953&val=5330.html>. (18 Desember 2016)

Sam, Hisam. 2016. *Birokrasi Menurut Ahli*. Diambil dari: <http://www.dosenpendidikan.com/11-pengertian-birokrasi-menurut-para-ahli-terlengkap/html>. (17 Desember 2016)

Valora. 2016. *Portal Berita*. Diambil dari: <http://www.valora.co.id/berita/4034/layanan-disdukcapil-pasbar-mengecewakan.html>. (24 Desember 2016)

