

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Press.
- Burhan Bungin. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Mardalis. 2006. *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, cet. 2, Bogor : Ghalia Indonesia.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modal Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*, cet. 2, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono,.2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pasar*. Cetakan Keempat. PT. Rineka Cipta. Jakarta : 2007. hal 51
- Syaukani, H.R. 2004, *Otonomi Daerah Demi Kesejahteraan Rakyat*, Jakarta : Nuansa Madani.
- Waldi dan Santosa. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Gava Media. Yogyakarta: 2011. hal 141

B. Jurnal Penelitian

Dwi Fitriana Santy. 2011. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Sonya Mahanani. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Pembayaran Rekening Listrik* (Studi Pada Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Firmanda Al-Iman. *Akuntabilitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik* (Studi di Kecamatan Turen Kabupaten Malang). Fakultas Ilmu Sosial Politik Universitas Brawijaya. (2006)

Amat Jaedun. *Survei Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pendidikan Di Daerah Istimewa Yogyakarta* Fakultas Teknik, Universitas Negeri Yogyakarta. (2012)

Febri Yadi. *Pengaruh Pelayanan terhadap Persepsi Masyarakat Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tanjungpinang*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang Tahun 2012.

Yunita Kundiman, *Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan dalam Pelayanan E-KTP* (Suatu Studi Di Kecamatan Malalayang Kota Manado). FISIP Universitas Purwakarta. (2013)

Aidinil Zetra dkk, *Indeks Kepuasan Masyarakat Sepuluh Kesatuan Kerja Perangkat Daerah di Kota Padang*, FISP Universitas Andalas Tahun 2014.

C. Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 74 Tahun 2009, tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Daerah Propinsi Sumatera Barat. Tahun 2009, hal 121.

Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003) tentang Asas-Asas Pelayanan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

D . Website Internet

<http://www.setdaprovkaltim.info/organisasi/peningkatan-kualitas-pelayanan-publik-dengan-partisipasi-masyarakat/>, di akses pada tanggal 1 juni 2015

E . Koran

Bayu, Krisna. 2013. *Pelayanan Publik Padang Terburuk* (<http://www.koran.padek.co/read/detail/15030>) Padang Ekspres, 7 Desember 2013.

F . Wawancara

Wawancara dengan beberapa orang masyarakat Kecamatan Pauh, tanggal 8 juni 2015