

DAFTAR PUSTAKA

SUMBER BUKU

- Dwiyanto, Agus. Partini. Ratminto. Bambang Wicaksono. Wini Tamtiari. Bevaola Kusumasari. Mohammad Nuh. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Ismail. Immanuel Yosua. M Khoirul Anwar. Syamsud Dhuha. 2010. *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Program Sekolah Demokrasi.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: P.T. Remaja Rosdakarya.
- Napitupulu, Paimin. 2014. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: Pt. Alumni.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rosidi, Utang. 2010. *Otonomi Daerah dan Desentralisasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sinambela LP. Sigit Rochadi. Rusman Ghazali. Akhmad Muksin. Didit Setiabudi. Djohan Bima. Syaifudin. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandrumidi. 2012. *Metedologi Penelitian: Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Suyanto, Bagong dan Sutinah. 2007. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana

SUMBER E-BOOK

Modul LAN&BPKP. 2000. *Akuntabilitas dan Good Governance*.

Rina martini. 2012. *Birokrasi dan Politik*. UPT UNDIP Press. Semarang.

SUMBER PERUNDANG-UNDANGAN

Pemendagri Nomor 81 Tahun 2015 Tentang Evaluasi Perkembangan Desa dan Kelurahan

UU RI Nomor 25 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik

SUMBER ARTIKEL/INTERNET

AI Mangindo Kayo. Pelayanan Publik di Padang Utara, Editiawarman: Keluhan Warga mesti Direspon Cepat. Diakses dari www.valora.co.id

Harian Haluan. Purus Jadi Kelurahan Terbaik. Diakses dari www.harianhaluan.com

Info Sumbar. Ombudsman: Pelayanan Publik Di 18 Kelurahan di Padang Bermasalah. Diakses dari www.infosumbar.net

Irwan R. 2017. Ombudsman Sorot Pelayanan Publik di Sumbar. Diakses dari news.klikpositif.com

Jawapos. Ombudsman Sindir Buruknya Layanan Disdukcapil Padang. Diakses dari www.jawapos.com

Kelurahan. Diakses dari id.wikipedia.org

Minangkabau News. Sejumlah Warga Keluhkan Pelayanan Di Kantor Capil Padang. Diakses dari m.minangkabaunews.com

Republika Padang. Ombudsman: Ada Tiga Catatan Pelayanan Disdukcapil Padang. Diakses dari www.republika.co.id



SUMBER SKRIPSI

Wedi Radian Dasril. *Penerapan Prinsip Akuntabilitas Dalam Pelayanan Publik Di Pemerintahan Air Haji Kabupaten Pesisir Selatan*. Skripsi S1 Ilmu Politik Universitas Andalas. 2015

SUMBER JURNAL

Adejuwon, Kehinde David. 2012. The Dilemma of Accountability and Good Governance for Improved Public Service Delivery in Nigeria. *Africa's public service delivery and performance review: cape town* 1 (2):25-45. Diakses dari e-resource.perpunas.go.id

Adejuwon dan Kehinde David. 2014. Enhancing Public Accountability and Performance in Nigeria: Periscoping the Impediments and Exploring Imperative Measures. *Africa's Public Service Delivery and Performance Review: Cape Town* 2(2): 102-123. Diakses dari e-resource.perpunas.go.id

Derick W. Brinkerhoff, Anna Wetterberg. 2015. Gauging the Effects of Social Accountability on Services, Governance, and Citizen Empowerment. *Public Administration Review* 76(2): 274-286. Diakses dari e-resource.perpunas.go.id

Femi Omotoso. 2014. Public-Service Ethics and Accountability for Effective Service Delivery in Nigeria. *Afrika today: Bloomington* 60(3): 118-139. Diakses dari e-resource.perpunas.go.id

Hamirul. 2017. Patologi Birokrasi yang Dimanifestasikan dalam Perilaku Birokrasi yang Bersifat Disfungsional. *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 7(1):14-18. Diakses dari journal.unismuh.ac.id

Kisno Hadi. 2010. Korupsi Birokrasi Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah. *Jurnal Penelitian Politik* 7(1):51-70. Diakses dari ejournal.politik.lipi.go.id

Kodar Udoyono. 2012. E-Procurement dalam Pengadaan Barang dan Jasa Untuk Mewujudkan Akuntabilitas di Kota Yogyakarta. *Jurnal Studi Pemerintahan* 3(1):135-171

Nurhidayat, Muhammadiyah, Jaelan Usman. 2017. Patologi Birokrasi dalam Kualitas Pelayanan Uji Berkala Kendaraan di Dinas Perhubungan Kabupaten Takalar. *Jurnal Administrasi Publik* 2(1):78-90. Diakses dari journal.unismuh.ac.id

- Nuriyanto. 2014. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”?. *Jurnal Konstitusi* 11(3):429-453. Diakses dari media.neliti.com
- Muhammad Fauzan, Bahtaruddin dan Hikmah Nurani. 2012. Implementasi Pemerintahan Yang Bersih dalam Kerangka Rencana Aksi Daerah Pemberantasan Korupsi (RAD-PK) (Studi di Kabupaten Pemasang). *Jurnal dinamika hukum* 12(3):448-463. Diakses dari dinamikahukum.fhunsoed.ac.id
- Restu Dedis Ahdhan. 2014. Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser. *Ilmu Pemerintahan* 2(2):2185-2199. Diakses dari perpustakaan.unmul.ac.id
- Rina Martini, Nunik Retno dan Dwi Purwandari. 2013. Patologi Birokrasi di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Semarang. *Jurnal ilmu pemerintahan* 2(2). Diakses dari ejournal3.undip.ac.id
- Sjahrudin Rasul. 2009. Penerapan Good Governance di Indonesia dalam Upaya Pencegahan Tindak Pidana Korupsi. *Mimbar hukum* 21(3): 539-553. Diakses dari media.neliti.com
- Tyas Dian Anggraini. 2014. Menciptakan Sistem Pelayanan Publik Yang Baik: Strategi Reformasi Birokrasi Dalam Pemberantasan Korupsi. *Media Pembinaan Hukum Nasional* 3(3):417-432. Diakses dari rechtsvinding.bphn.go.id
- Yulius Sumianto, Sugeng Rusmiwari, Dody Setyawan. 2013. Implementasi Asas Pelayanan Publik di Kelurahan Tunjungsekar Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 2(1): 2088-7469. Diakses dari media.neliti.com

