

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, R. D., & Subardjo, A. (2017). Konsep Value For Money dalam Mengukur Kinerja Pelayanan Sektor Publik. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 6(6). 186-193
- Andre Setyawan. (2016). *Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Kuranji Kota Padang*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andal.
- Antara News.com. (2014). *Pelayanan Terpadu Kota Padang diluncurkan*. Diakses pada tanggal 6 April 2020 melalui <https://www.antaraneews.com/berita/469740/pelayanan-terpadu-kota-padang-diluncurkan>
- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1978. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Dwiyanto, Agus. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press.
- Febiyanti, H. (2021). *Implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kelurahan Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru Tahun 2021 (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB)*.
- Gosumbar.com, (2016). *Manjakan Warga, Kecamatan Kuranji Padang Luncurkan Pelayanan Publik Plus*. Diakses pada tanggal 27 Maret 2021 melalui <https://www.gosumbar.com/berita/baca/2016/04/16/manjakan-warga-kecamatan-kuranji-padang-luncurkan-pelayanan-publik-plus>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta; Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

- Marchelina, Wina DKARTU KELUARGA. (2017). *Evaluasi Terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Tanjung Pinang Timur Kota Tanjungpinang Tahun 2017*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Moleong, Lexy J. (2004). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif, Ed. Rev.* Jakarta:PT.Remaja Rosdakarya.
- Muhaimin, Dkartu keluarga. (2009). *Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Kencana.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nugroho, A. (2019). *Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Layanan Pengelolaan Pengaduan Berbasis Sambat Online (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Malang)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Malang).
- Ombudsman Republik Indonesia, (2020). Ombudsman Sumbar Terima 196 Pengaduan Saat Pandemi. Diakses di (<https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ombudsman-sumbar-terima-196-pengaduan-saat-pandemi>) pada tanggal 6 April 2021
- Peraturan Pemerintahan Daerah Sumatera Barat No 06 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Publik
- Putra, Fadhilla. (2012). *New Publik Governance*. Malang: UB Press.
- Putri, D. P., & Al Hafis, R. I. (2018). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak (Studi Pengurusan e-KTP). *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 134-153.
- Ridwan, Z. (2014). Urgensi BUMDes dalam Pembangunan Perekonomian Desa. *Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung*, 8(3), 424-440.
- Rijali, Ahmad. (2018). Analisis Data Kualitatif UIN Antasari Banjarmasin, . *Banjarmasin: Jurnal Alhadharah*. 17(33). 364-370
- Safithry, Esty Aryani. (2018). *Asesmen Teknik Tes dan Non Tes*. Malang: CV IRDH.

- Santoso, Rudi, Dkartu keluarga. (2013). Evaluasi Pelaksanaan Program Gerdu Kempling Di Kecamatan Semarang Barat. *Journal of Politic and Government Studies*, 2 (3). 1-11.
- Savas, E. S. (1987). *Privatization: The key to better government*. Chatham House Pub.
- Sigit, Indrawijaya dan Nasution, Arbet Irawan. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Pauh Kabupaten Sarolangun. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 3(2). 509-522.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. (2002). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reifika Aditama.
- Surya, Willy Herdianto. (2012). *Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis* (studi kasus pelayanan penerbitan KARTU KELUARGA/KTP) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Susantri, A. E. (2018). Efektivitas Pelaksanaan Program Pelayanan Publik Plus Di Kecamatan Kuranji Kota Padang. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 2(1), 1-11.
- Undang Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang Undang Nomor 25. tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Walangitan, Olivia F. (2014). Analisis Kinerja Pemerintah Kecamatan dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Bone Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo. *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 2(002), 1212.
- Yustisia, T. V. (2015). Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa dan Peraturan Terkait. Visimedia.
- Yusuf, A. Muri. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenada Media.