

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad Zuchri. *Metode Penelitian Kualitatif*, Makasar: Syakir Media Press, 2021
- Anggara sahaya, *Ilmu Administrasi Negara (Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance)*, Bandung: CV. Pustaka Setia, 2012.
- Cahyanti, Anifah Putri. “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Sesuai Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Studi di Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2016-2017 Studi Di Dinas Kesehatan Kota Salatiga Tahun 2016-2017),” *Journal of Politic and Government Studies*, 2018.
- Fandi Tjiptono. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Penerbit Andi. Yogyakarta . 2011.
- Fred R David, *Strategic Management* Edisi 12. Jakarta, 2011.
- HARIAN HALUAN. “Bupati solok terima penghargaan dari ombudsman ri sumbar tentang kepatuhan standar pelayanan publik Tahun 2022,” diakses 24 September 2023, Pukul 15.09.
- Hayat. “Manajemen Pelayanan Publik,” Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017.
- Inu Kencana Syafie, *Ilmu Administrasi Publik*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 1999.
- Keputusan Menteri PAN RB. “Keputusan Menteri PAN RB Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik,” 2003.
- Lijan Poltak Sinambela, Dkk., *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Peraturan Ombudsman Nomor 22. “Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2006 Tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik,” 2006.
- Prasetyo. “Peran Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur dalam penyelesaian laporan atas dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik,” 2011.
- Rachmat, *Manajemen Statejgik*, Bandung: CV. Pustaka, 2014.
- REGIONAL KOMPAS. “Buntut diamuk bupati solok 3 pimpinan puskesmas dimutasi ke pelosok,” diakses 11 Jui 2023 Pukul 17.46.

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Solok Tahun 2021.

Ringkasan Eksekutif Hasil Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik Tahun 2021.

Ringkasan Eksekutif Hasil Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Dan Kompetensi Penyelenggaraan Pelayanan Sesuai Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Tahun 2022.

Robert K.Yin, *Studi Kasus (Desain dan Metode)*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002.

Rulam Ahmadi. “*Metodologi Penelitian Kualitatif*,” Yogyakarta: Ar Ruz Media, 2014.

Salusu.J, *Pengambilan Keputusan Stratejik untuk organisasi publik dan organisasi non profit*. Jakarta:Grasindo, 2005.

Sarundjang. “*Birokrasi Dalam Otonomi Daerah*.” Jakarta: Kata Hasta Pustaka, 2005.

Sugiyono, *Metode Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.

Tritin, *Marketing Strategic*, Yogyakarta: Tugu Publisher, 2008.

Undang-Undang Nomor 25. “Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik,” 2009.

Undang-Undang Nomor 37. “Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman,” 2008.

Wawancara dilakukan dengan Sri Memi Susanti selaku Kasubag Perencanaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tanggal 21 Desember 2023 pukul 14.00 di kantor capil Kabupaten Solok

Wawancara dilakukan dengan Melisa Fitri Harahap selaku Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman Sumatera Barat Tanggal 16 Januari 2024 pukul 11.05 di kantor Ombudsman Sumatera Barat

Wawancara dilakukan dengan Bujang Latif selaku sekretaris DPMPTSP Tanggal 20 Desember 2023 pukul 15.10 di kantor dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja Kabupaten Solok

Wawancara dilakukan dengan oleh Ahmad Ilham selaku sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tanggal 21 Desember 2023 pukul 13.15 di kantor Disdukcapil Kabupaten Solok

Wawancara dilakukan dengan Beni Darwata selaku Sekretaris dinas sosial Tanggal 2 Januari 2024 pukul 12.06 di kantor dinas sosial Kabupaten Solok

Wawancara dilakukan dengan Wenni J selaku Kepala sub bagian umum dan kepegawaian dinas kependudukan dan pencatatan sipil Tanggal 21 Desember 2023 pukul 13.20 di kantor capil Kabupaten Solok

Wawancara dilakukan dengan Zainal Jusmar selaku kepala Dinas Pendidikan dan Olahraga Kabupaten Solok Tanggal 19 Desember 2023 pukul 14.25 di kantor Dinas Pendidikan dan Olahraga Kabupaten Solok

Wawancara dilakukan dengan Oliza Baheram selaku kasubag perencanaan dinas kesehatan Tanggal 18 Desember 2023 pukul 14.58 di kantor dinas kesehatan Kabupaten Solok

Wawancara dilakukan dengan Supriatin selaku kepala bidang perencanaan dinas sosial Tanggal 2 Januari 2024 pukul 11.14 di kantor dinas sosial Kabupaten Solok

Wawancara dilakukan dengan Ricky Carnova selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tanggal 21 Desember 2023 pukul 14.47 di kantor capil Kabupaten Solok

Wawancara dilakukan dengan Maifendri selaku kabid perencanaan DPMPTSP Tanggal 20 Desember 2023 pukul 09.10 di kantor DPMPTSP Kabupaten Solok

Wawancara dilakukan dengan Ruspel Aiga selaku kabid perencanaan dinas pendidikan dan olahraga Tanggal 2 Januari 2024 pukul 10.15 di kantor dinas pendidikan dan olahraga Kabupaten Solok

Wawancara dilakukan dengan oleh Adriani selaku sekretaris dinas kesehatan Tanggal 18 Desember 2023 pukul 13.48 di kantor dinas kesehatan Kabupaten Solok

Wawancara dilakukan dengan oleh Hafizol Gafur inspektur pembantu V urusan pengaduan masyarakat dan investigasi Tanggal 11 Januari 2024 pukul 13.56 di kantor Inspektorat Kabupaten Solok

Wawancara dilakukan dengan Anthony Saliza selaku sekretaris Dinas Pendidikan dan Olahraga Kabupaten Solok Tanggal 19 Desember 2023 pukul 10.21 di kantor Dinas Pendidikan dan Olahraga Kabupaten Solok

Wawancara dilakukan dengan Desriyenti selaku kepala bidang umum dan kepegawaian dinas sosial Tanggal 22 Desember 2023 pukul 09.05 di kantor dinas sosial Kabupaten Solok

Wawancara dilakukan dengan Aliber Mulyadi selaku kepala dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja Tanggal 22 Desember 2023 pukul 09.30 di kantor DPMPTSP Kabupaten Solok

Wawancara dilakukan dengan Novalinda selaku kepala bagian umum dan kepegawaian dinas kesehatan Tanggal 18 Desember 2023 pukul 11.25 di kantor dinas kesehatan Kabupaten Solok

Wawancara dilakukan dengan Meri Desna kepala bagian umum dan kepegawaian Disdikpora Tanggal 19 Desember 2023 pukul 14.09 di kantor DISDIKPORA Kabupaten Solok

