

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. CV Syakir Media Press.
- Aidinil Zetra & Alfian Miko, 2023. “Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman Barat”, *Kerjasama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman Barat: Laporan Akhir Survei Indeks Kepuasan Masyarakat*.
- Batinggi, A dan Badu Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Christina W Utami., 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi 1. Bandung: Alfabeta.
- Crystalia, Ones Gita. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. Jurusan Pendidikan Administrasi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta. <https://eprints.uny.ac.id/28594/1/Skripsi%20Ones>. Diakses pada tanggal 24 Juli 2024
- Erik Dwi Septian, Siti Marwiyah, dan Ach. Noor, 2023. ”Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Probolinggo Tahun 2021-2024: Studi Kasus Pada Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik”, *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jambi*, Volume 7 Nomor 1:70-81.
- Fadli, M. R. 2021. Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21 :1.
- Hidayani, Afreni. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kuranji Kota Padang*. Padang. Universitas Andalas. *Skripsi*.
- Hildawati, 2023. “Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus: Pelayanan Tera/Tera Ulang Di Kota Dumai)”, *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, Vol 3 No 1. STIA Lancang Kuning, Dumai.
- Ismail, dkk. 2010. *Menuju Pelayanan Prima*. Averroespress
- Kartikawati, Yuliana. 2013. *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta*. Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta. *Skripsi*.
- Kementerian Dalam Negeri., 2023, *Visualisasi Data Kependudukan* www.dukcapil.kemendagri.go.id. Diakses tanggal 30 Januari 2024.
- Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Medan Area. “*Purposiv Sampling- Definisi Keuntungan Dan Cara Melakukannya*.” LP2M. 2022. <https://lp2m.uma.ac.id/2022/05/31/purposive-sampling-definisi-keuntungan-dan-cara-melakukannya/>. Diakses pada 2 Desember 2023.

- Mardiasmo, 2002. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta, hlm.78.
- Muh Yunus, Bandu 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat. Makassar. Universitas Hassanuddin. *Skripsi*.
- Osborne, David dan Ted Gaebler, 1996. *Reiventing Government (Mewirausahakan Birokrasi: Mentransformasi Semangat Wirausaha Ke Dalam Sektor Publik)*. Jakarta: Pustaka Binaan Pressindo, hlm. 283-284.
- Ripley, Randall B & Grace A. Franklin. 1982. *Bureaucracy and Policy Implementation*. Homewood Illinois: The Dorsey Press.
- Riris Retno Wulan dan Mochammad Mustam, 2017. "Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Rangka Reformasi Birokrasi di Kantor Pertanahan Kota Semarang", *Journal Of Public Policy and Management Universitas Diponegoro*. Volume 6 Nomor 3.
- Rondinelli, D. A., & Cheema, S. (1983). *Implementing decentralization policies: An introduction in decentralization and development*. London: Sage Publication, hlm. 14-16.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama
- Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Utomo, Sad Dian. 2008. Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Volume 15. Nomor 3 Sept-Des 2008. Hlm. 161-167.
- Wawancara Bersama Ade Handayani, Kepala Bidang Pelayanan Informasi dan Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat, 22 April 2024, Di Kantor DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat.
- Wawancara Bersama Desi Yusnita, Analis Kebijakan Ahli Muda DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat, 22 April 2024, Di Kantor DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat.
- Wawancara Bersama LRIF, Pengguna Layanan DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2023, 02 April 2024, Di Kantor DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat.
- Wawancara Bersama N, Pengguna Layanan DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat, Di Klinik Kinali Kabupaten Pasaman Barat
- Wawancara Bersama S, Pengguna Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2023, 18 Maret 2024, Via Telfon.

Wawancara Bersama Sepri Wenti, Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat, 22 April 2024, Di Kantor DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat.

Wawancara Bersama SW, Pengguna Layanan DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2023, 18 Maret 2024, Di Rumah Makan Lingsuang Aua Simpang Empat.

Wawancara Bersama Widya Riza Lubis, Kepala Bidang Pengawasan dan Pengendalia DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat, 22 April 2024, Di Kantor DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat.

Wawancara bersama Yefri Heriani, Kepala Perwakilan Ombudsman Sumatera Barat, 12 Agustus 2024, Di Kantor Ombudsman, Padang.

Wawancara Bersama Yesra Media, Petugas Pelaksana Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat, 22 April 2024, Di Kantor DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat.

Wawancara dengan MD, Pengguna Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2023, 18 Maret 2024, Di Warung Kopi Jambak Lingsuang Aua.

Website DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat, "*LKPM Pasaman Barat*," [https://dpmptsp.pasamanbaratkab.go.id/page/Layanan Perizinan](https://dpmptsp.pasamanbaratkab.go.id/page/Layanan%20Perizinan). Diakses pada Selasa 14 Mei 2024 pukul 23.41.

Website DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat, "*Online Single Submission DPMPTSP Pasaman Barat*," [https://dpmptsp.pasamanbaratkab.go.id/page/Visi & Misi](https://dpmptsp.pasamanbaratkab.go.id/page/Visi%20&%20Misi). Diakses pada Selasa 14 Mei 2024 pukul 23.20.

Website DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat, "*SiCantik Cloud DPMPTSP Pasaman Barat*," [https://dpmptsp.pasamanbaratkab.go.id/page/Layanan Perizinan](https://dpmptsp.pasamanbaratkab.go.id/page/Layanan%20Perizinan). Diakses pada Selasa 14 Mei 2024 pukul 23.30.

Website DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat, "*Struktur Organisasi DPMPTSP Pasaman Barat*," [https://dpmptsp.pasamanbaratkab.go.id/page/Visi & Misi](https://dpmptsp.pasamanbaratkab.go.id/page/Visi%20&%20Misi). Diakses pada Selasa 14 Mei 2024 pukul 23.19.

Website DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat, "*Visi Misi DPMPTSP Pasaman Barat*," [https://dpmptsp.pasamanbaratkab.go.id/page/Visi & Misi](https://dpmptsp.pasamanbaratkab.go.id/page/Visi%20&%20Misi). Diakses pada tanggal 23 November 2023 pukul 20.40.

Website DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat, Sejarah DPMPTSP Kabupaten Pasaman Barat. *Diakses* pada Kamis 09 Mei 2024 pukul 16.53.

Zeithaml, A. Valarie, Parasuraman, Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations Business*. New York: Free Press.