

## DAFTAR PUSTAKA

- Antarane.com. 2022. "Lima Daerah Di Sumbar Raih Predikat A Standar Pelayanan Publik". Selengkapnya di <https://m.antaranews.com/amp/berita/3319287/lima-daerah-di-sumbar-raih-predikat-a-standar-pelayanan-publik>. Diakses pada tanggal 15 Maret 2023 pada pukul 21:36 WIB.
- Afrizal. 2014. "*Metode Penelitian Kualitatif*". Jakarta: Rajawali Pers.
- Bungin, Burhan. 2004. "*Metode Penelitian Kualitatif*". Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Bugin, Burhan. 2001. "*Metode Penelitian Sosial*". Surabaya: Airlangga University Press.
- Bukittinggi.go.id. 2018. "Ombudsman RI Perwakilan Sumbar Gelar Sosialisasi Penilaian Kepatuhan Tentang Standar Pelayanan Publik". Selengkapnya di <https://www.bukittinggikota.go.id/berita/ombudsman-ri-perwakilan-sumbar-gelar-sosialisasi-penilaian-kepatuhan-tentang-standar-pelayanan-publik>. Diakses pada tanggal 15 Maret 2023 pada pukul 21:02 WIB.
- Deepublishstore.com. "Prinsip Pelayanan Publik: Pengertian, Jenis dan Contoh." Selengkapnya di <https://deepublishstore.com/blog/pelayanan-publik/>. Diakses pada tanggal 15 Agustus 2023 pada pukul 23:40 WIB.
- Lisa Hildayanti. 2019. " Analisis Kualitas Pelayanan Pubik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Enrekang". *Skripsi*. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar
- Siti Neneng Maryam. 2016. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*. Bandung. Vol VI No. 1
- Ombudsman.go.id. 2022. "Rapor Kepatuhan Standar Pelayanan Publik (Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik) Sumatera Barat Tahun 2022". Selengkapnya di <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwksiaran--rapor-kepatuhan-standar-pelayanan-publik-opini-pengawasan-penyelenggaraan-pelayanan-publik-sumatera-barat-tahun-2022p>. Diakses pada tanggal 14 Maret 2023 pada pukul 18:16 WIB.
- Ombudsman.go.id. 2023. "Tugas dan fungsi". Selengkapnya di <https://ombudsman.go.id/profiles/index/pfft>. Diakses pada tanggal 17 Maret 2023 pada pukul 20:21 WIB.

- Padang.tribunnews.com. 2023. “ Pemko Bukittinggi Dapat Nilai ‘C’ dari Ombudsman RI, Terkait Kepatuhan Standar Pelayanan Publik”. Selengkapnya di <https://padang.tribunnews.com/2023/01/02/pemko-bukittinggi-dapat-nilai-c-dari-ombudsman-ri-terkait-kepatuhan-standar-pelayanan-publik>. Diakses Pada tanggal 19 Januari 2023 pada pukul 00:43 WIB.
- Rof'atul Jamil. 2020. “Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung”. *Skripsi*. Bandung. Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati.
- Subhan Suaib. 2021. “Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan (Studi di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram)”. Mataram: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram. Hlm 10-11
- Sefely Novia. 2018. “Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pasaman Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)”. *Skripsi*. Padang: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Andalas.
- Sedermayanti. 2013. Reformasi Administrasi Publik. *Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT Refika Aditama
- Suandi. 2019. “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur”. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan*. Vol 1 no (2). Hlm 8
- Satori, Djam'an dan Komariah. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

