

DAFTAR PUSTAKA

- **Buku**

Bungin, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.

Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: kencana prenatal media group.

Gasperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Maleong Lexy. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan SPM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Singarimbun, Masri & Sofyan Efendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta : LP3S.

Sugiarto. 2003. *Teknik Sampling*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: CV Alfabet.

Siswandi, Edi. 2012. *Birokrasi Masa Depan*. Bandung: Mutiara Press.

Sutopo dan Suryanto. 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN



- **Jurnal/artikel**

Data statistik Laporan/Pengaduan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2016, <http://ombudsman.go.id/index.php/laporan/laporan-statistik.html>. Di akses pada tanggal 22 januari 2017

Firdasari, Implementasi Pemandagri Nomor 4 Tahun 2010 *Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Bintan tahun 2014*, http://jurnal.umrah.ac.id/wp-content/uploads/gravity_forms/1-ec61c9cb232a03a96d0947c6478e525e/2015/09/JURNAL-FIRDA.pdf, di akses pada tanggal 03 september 2016, pukul 14.07,

HM Ismail MH, dkk., 2010. *Menuju pelayanan prima*. Averroespress. http://hukum.unsrat.ac.id/men/permendagri2010_4.pdf, di akses pada tanggal 28 agustus 2016, pukul 13.46

[http://azuarjuliandi.com/openarticles/cronbachalpha\(manual\)](http://azuarjuliandi.com/openarticles/cronbachalpha(manual)), pdf diakses pada tanggal 25 April 2017.

Widyaiswara Joeliono, *Tinjauan Kasus Optimalisasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Paten Menuju Good Local Government*, <http://www.banyumaskab.go.id/read/15227/tinjauan-kasus-optimalisasi-pelayanan-administrasi-terpadu-kecamatan-paten--menuju-good-local-government> di akses pada tanggal 28 agustus 2016, pukul 14.02

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Rapat koordinasi pemerintah provinsi dan kabupaten/ kota se sumatera barat, 2015, http://sumbarprov.go.id/images/Biro_Pemerintahan/Pidato%20Gubernur%20Pada%20Rakor%20Sekda%20Juni%202015.docx. Diakses pada tanggal 16 januari 2017, pukul 22.26

Wawancara dengan kasi pemerintahan ir.maidarnisah, senin/29agustus2016,waktu 09.30

- **Internet**

Adi Sukrial Hijrah, *Terobosan Kantor Camat Kuranji dalam Pelayanan*, (online), Padang ekspres, <http://www.koran.padek.co/read/detail/58702>, Di akses pada tanggal 7 juni 2016, pukul 13.05

Charlie. 2016. Ombudsman Sumbar : Telepon Seluler Pejabat Harus Aktif 24 Jam, (online), <http://minangkabaunews.com/artikel-8007-ombudsman-sumbar--telepon-seluler-pejabat-harus-aktif-24-jam.html>, di akses pada tanggal 10 februari 2017

Mona Helisa, 2015. Payakumbuh timur belajar ke Kuranji padang, (online), <http://payakumbuhkota.go.id/2015/04/24/timba-paten-payakumbuh-timur-belajar-ke-kuranji>, di akses pada tanggal 10 februari 2017 pukul 21.55

