

## DAFTAR PUSTAKA

- Abd Rachman Syah Yusuf, 2017, Efektivitas Tugas Pegawai dalam pelayanan publik (Pada Kantor Kelurahan Kadia Kecamatan Kadia Kota Kendari), Dipublikasikan, Universitas Halu Oleo, diakses dari [http://sitedi.uho.ac.id/uploads\\_skripsi.abdrachmansyahyusuf.pdf](http://sitedi.uho.ac.id/uploads_skripsi.abdrachmansyahyusuf.pdf) pada tanggal 13 maret 2018
- Azuar Juliandi, 2014, Cronbach Alpha Manual, diakses dari [http://azuarjuliandi.com/openarticles/cronbachalpha\(manual\)](http://azuarjuliandi.com/openarticles/cronbachalpha(manual)), pdf diakses pada tanggal 03 Maret 2018
- <http://bappeda.padang.go.id/up/download/27092015214523renstradisdukcapil-2014-2019.pdf> diakses tanggal 2 oktober 2017
- <http://digilib.unila.ac.id/13957/16/bab20II.pdf> diakses pada tanggal 12 maret 2018
- <http://digilib.unila.ac.id/294/58/BAB%20II.pdf> diakses pada tanggal 12 agustus 2018
- <http://download.portalgaruda.evaluasiefektivitaspelayananpublikdikecamatankalowunguselatandiakses> tanggal 20 september 2017
- [http://eprints.ums.ac.id/19940/2/3.\\_BAB\\_I.pdf](http://eprints.ums.ac.id/19940/2/3._BAB_I.pdf) diakses tanggal 20 september 2017
- <http://harianhaluan.com/mobile/detailberita/59677/warga-padang-ramairamai-perkarakan-disdukcapil-ada-apa/2> diakses pada tanggal 29 september 2017
- <https://kotaku.pu.go.id/wartaarsipdetil.asp?mid=8434&catid=2> diakses pada 7 agustus 2018 padapukul 12.30 WIB
- <https://www.gentaandalas.com/ombudsman-ri-sumbar-sudah-bagus-dalam-hal-pelayanan-publik> pada tanggal 14 juli 2018 padapukul 16.00 WIB
- <https://www.republika.co.id/berita/nasional/daerahpccclmt430-ombudsman-ada-tiga-catatan-pelayanan-disdukcapil-padang> pada tanggal 23 juli 2019 pukul 14.30 WIB
- Imelda Febliany, NurFitriyah, EnosPaselle, 2014, Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Penyerapan Investasi Di Kalimantan Timur (Studi Pada Badan Perijinan Dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Kalimantan Timur) , jurnal Vol 2 No. 3, diakses di <https://scholar.google.co.id>
- Irwansyah, 2006, Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan, Dipublikasikan, Universitas Mulawarman, diakses dari <http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id>

Jessica Luas, Marthen Kimbal, Frans Singkoh, 2017, Efektivitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Kakaskasen Dua Kecamatan Tomohon Utara Kota Tomohon, jurnal, Vol 2 No 2, diakses di <https://scholar.google.co.id>

Katrina, 2017, *Efektivitas Pelayanan Pembuatan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja*, Skripsi, Dipublikasikan. Universitas Hasanuddin, diakses dari <http://repository.unhas.ac.id> pada tanggal 13 maret 2018

Lexy J Moleong. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja

M. Harun Alrasyid, Reformasi birokrasi, diakses di <http://download.portalgaruda.pada> tanggal 18 juli 2018 pada pukul 22.15 WIB

Neneng Siti Maryam, mewujudkan good governance dalam pelayanan publik, jurnal vol 6 (1). 2016 diakses di <https://search.unikom.ac.id>

Poltak Sinambela, Lijan, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Riski Putra, 2017, efektivitas kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik pada kantor camat Molawe Kabupaten Konawe Utara, diakses di [sitedi.uho.ac.id/uploads\\_sitedi\\_skripsi.pdf](https://sitedi.uho.ac.id/uploads_sitedi_skripsi.pdf)

Rosdakarya.

Sampara Lukman, 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Press.

Sanapiah Faisal. 1990. *Penelitian Kualitatif, Dasar-Dasar dan Aplikasi*, Malang: IKP.

Shinta Bonita Moningka, 2014, Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kolongan Kecamatan Tomohon Tengah Kota Tomohon, diakses di <https://scholar.google.co.id>

Sonia Rahmadhani, 2017, efektivitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Padang Pariaman diakses di [repository.usu.ac.id](http://repository.usu.ac.id)

Sugiono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: CV. Alfabeta.

UU RI Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Wawancara dengan Dasrankabid pelayanan pencatatan sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Barat, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Barat, pada tanggal 19 juni 2019 pukul 14.00 WIB

Wawancara dengan Dedyansah di  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang pada tanggal 25 oktober 2018  
pada pukul 12.30 WIB

Wawancara dengan Haryetti kabid pelayanan pencatatan sipil Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Barat, di  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Barat, pada tanggal 19  
juni 2019 pukul 14.00 WIB

Wawancara dengan Indasari di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi  
Sumatera Barat pada tanggal 26 juni 2019 pada pukul 15.00 WIB

Wawancara dengan Izmi Maylendra Kasi Identitas Penduduk Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Padang, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota  
Padang, pada 22 oktober 2018 pukul 10.46 WIB

Wawancara dengan Kurniawansalah seorang masyarakat, di  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang pada tanggal 25  
november 2018 pada pukul 13.30 WIB

Wawancara dengan Putrisalah seorang masyarakat, di  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang pada tanggal 12 desember 2018 pukul  
11.25 WIB

Wawancara dengan Syamsurizal selaku Tim  
penilai inovasi layanan Dukcapil kab/kota se Sumatera Barat  
di kampus Unand lima manusia pada tanggal 27 juni 2019 pada pukul 15.00 WIB

