

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Agus Dwiyanto. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. (Yogyakarta: Gadjah Mada University, 2018).
- Birokrasi, M. R. (2016). Pelayanan Publik. Jakarta: Nimas Ultima.
- Hardani, H., Andriani, H., Ustiawaty, J., & Utami, E. F. (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif . Pustaka Ilmu.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Penerbit Gava Media.
- Hasan, M., Harahap, T. K., Hasibuan, S., Rodliyah, I., Thalbah, S. Z., Rakhman, C. U., ... & Arisah, N. (2023). Metode penelitian kualitatif. Penerbit Tahta Media.
- Irfadat, T. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Jakad Media Publishing.
- Lijan Poltak Sinambela dkk. Reformasi Pelayanan Publik. (Jakarta: Bumi Aksara, 2011).
- Moleong, L. J. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif . Remaja Rosdakarya.
- Subagyo, P. J. (1991). Metode Penelitian: dalam teori dan praktek. Rineka cipta.
- Sugiyono, S. (2010). Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D. Alfabeta Bandung.
- Sugiyono, S. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta. Procrastination And Task Avoidance: Theory, Research and Treatment.
- Tjiptono, F. Chandra, & Gregorius.(2005). Pelayanan, kualitas, dan kepuasan. Yogyakarta: Andi.

JURNAL/ARTIKEL

- Firmansyah, D. (2022). Teknik pengambilan sampel umum dalam metodologi penelitian: Literature review. Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH).
- Khilmiah, A. N., Cikusin, Y., & Abidin, A. Z. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi (Studi Tentang Pelayanan Dokumen Kependudukan di Kantor Desa Slamet Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang). Respon Publik.
- Kurniadi, D., Seran, G. G., & Ramdani, F. T. (2023). Kualitas pelayanan pendidikan bintanga kepolisian negara republik Indonesia di Sekolah Polisi Negara (SPN) Lido Polda Metro Jaya. Karimah Tauhid.

- Mayasari, B., & Budiantara, M. (2023). Penerapan Standar Pelayanan Publik di Desa Gesikan. *Sejahtera: Jurnal Inspirasi Mengabdikan Untuk Negeri*.
- Mulawarman, A., Priyatna, S., & Sahroni, S. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*.
- Nina, N., Indriasari, N., & Febliansa, M.R.(2023). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Publik pada Kelurahan Lubuk Lintang Kecamatan Seluma. *EKOMBIS REVIEW : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*.
- Rustanto, A.E., & Syah, D.O. (2022). Kualitas Pelayanan Perizinan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelaku Usaha UMKM Di Pulo Gadung Jakarta Timur. *Jurnal Sosial Ekonomi dan Humaniora*.
- Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*.
- Salsabila, W. F. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengajuan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan*.
- Sari, N., & Syahbudi, M. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Pengunjung Perpustakaan Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang. *SIBATIK JOURNAL : Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan*.
- Setiawan, F. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara*.
- Wantu, S. M., Kamuli, S., Wantu, A., & Paulus, I. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. *Jambura Journal Civic Education*.
- Wardani, R., Aminah, S., & Hariyadi, J. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pendidikan Dasar Di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember.

PERATURAN PERUNDANG - UNDANGAN

- Peraturan Bupati Tanah Datar Nomor 61 Tahun 2021 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

WEBSITE

Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2024,
<https://data.ombudsman.go.id/dataset>.

Ombudsman RI. “Nilai Pelayanan Publik Kabupaten Kota di Sumbar Tahun 2024”,
<https://rri.co.id/padang/daerah/1129486/ini-nilai-pelayanan-publik-kabupaten-kota-di-sumbar>.

Tanahdatarkab.bps. 2024. Kabupaten Tanah Datar Dalam Angka 2024.

Tidak Ada Rapor Merah Layanan Publik di Sumbar Tahun 2024,
<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--tidak-ada-rapor-merah-layanan-publik-di-sumbar>.

