

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ali, Muhammad. 2014. *Metodologi dan Aplikasi Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Agustino, Leo. 2016. *Dasar- Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Boediono. 1999. *Teori Pertumbuhan Ekonomi*. Yogyakarta: BPF.
- Budiati, Lilin. 2012. *Good Governance Dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Dunn, William N. 2003. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwijowijoto, Riant Nugroho. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Gaffar, Afan. 2009. *Politik Indonesia: Transisi Menuju Demokrasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Grindle, Merilee S. 1980. *Politics and Policy Implementation in The Third World*. New Jersey: Princeton University Press.
- Harun, Rasyid A. 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- HAW, Widjaja. 2004. *Otonomi Desa*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Mulyadi. 2007. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Osborne, David & Ted Gaebler. 1992. *Reinventing Government: How The Entrepreneur Spirit is Transforming The Public Service*, Terjemahan: *Mewirusahaakan Birokrasi Mentransformasikan Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik*. Alih Bahasa Abdul Rosyid dan Ramelan. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Prasetyo, Bambang & Lina Miftahul Jannah. 2005. *Metode Penelitian. Kuantitatif. (Teori dan Aplikasi)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

- Santoso, Singgih. 2012. *Aplikasi Spss Pada Statistic Non Parametrik*. Jakarta: Eles Media Komputindo.
- Sedarmayanti. 2012. *Good governance Dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, Poltak Lijan., dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri & Sofyan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiarto., dkk. 2003. *Teknik Sampling*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung, 2006, hlm. 237.
- Sujarweni, Wiratna V. 2014. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Thoha, Miftah. 2003. *Birokrasi Pemerintah dan Kekuasaan di Indonesia*. Yogyakarta: Thafa Media.
- Thoha, Miftah. 1995. *Kepemimpinan dalam manajemen*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa edisi pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yamin, Sofyan & Heri Kurniawan. 2014. *SPSS Complete (Teknik Analisis Statistik Terlengkap dengan Software SPSS)*. Jakarta: Salemba Infotek.

Tesis/Jurnal Penelitian

- Akhir, Abdi. 2017. *Pengaruh Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimum Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Tadulako Kota Palu*. Palu: Jurnal Volume 5 Nomor 1 Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Tadulako. Dipublikasikan.
- Djauhari, Arry M. 2010. *Pengaruh Implementasi Kebijakan Perimbangan Keuangan Terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas: Studi Kasus Kota Banjar Propinsi Jawa Barat*. Banjar: Jurnal Volume 12 Nomor 1 Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Langlangbuana. Dipublikasikan.
- Hadistia, Dwi Emiy. 2016. *Pengaruh Sumber Daya Dan Disposisi Terhadap Keberhasilan Implementasi Kebijakan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak*. Pontianak: Jurnal Volume 5 Nomor 2 Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi

Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak. Dipublikasikan.

Siregar, Khalid. 2015. *Pengaruh Implementasi kebijakan Terhadap Kualitas Pelayanan Swasembada Beras Di Kabupaten Simeulue*. Aceh: Tesis Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka. Dipublikasikan.

Saefullah. 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: Fisip UNPAD. Dipublikasikan.

UU, Permen dan Kepres

Indonesia. 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Indonesia. 2017. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Indonesia. 2014. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.

Indonesia. 1998/1999. TAP MPR Nomor 11 Tahun 1998 dan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggara Negara yang Baik dan Bersih Serta Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.

Pasaman Barat. 2016. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Perubahan Atas Perda Nomor 8 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Internet

Arisman. 2013. *Mengukur Kualitas Pelayanan Publik*. Diambil dari: <https://jakarta.kemendagri.go.id/download/karya-ilmiah/pelayanan-publik/71-mengukur-kepuasan-masyarakat-dan-kualitas-pelayanan-publik/file/pdf>. (18 Desember 2016).

Deliknews. 2019. *Portal Berita*. Diambil dari: <http://www.sumbar.deliknews.com/berita/resmikan-4-kantor-pemkab-pasbar-tingkatkan-pelayanan-publik.html>. (08 Oktober 2019).

Harianhaluan. 2015. *Portal Berita*, Diambil dari: <https://www.harianhaluan.com/183678/disdukcapil-pasbar-luncurkan-aplikasi-android.html>. (07 Januari 2020).

Pasamanbaratkab. 2016. *Portal Resmi Pasbar-Profil Disdukcapil*, Diambil dari: <http://www.pasamanbaratkab.go.id>. (09 Oktober 2019).

Kbbiweb. 2019. *Pengertian Pelayanan*. Diambil dari: www.kbbi.web.id/layan.html. (10 Oktober 2019).