

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

A.A Navis. 1984. *Alam Takambang Jadi Guru: Adat Dan Kebudayaan Minangkabau*. Jakarta: Grafiti Pers.

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta. Cet.xii.

Creswell, J. W. 2018. *Research Design*. California: Sage Publications.

Dwiyanto, Agus. 2018. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* . Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, quality & satisfaction*. ANDI. Yogyakarta

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.

LKAAM. 2000. *Bunga Rampai Pengetahuan Adat Minangkabau*. Padang: Yayasan Sako Batuah.

Mardalis. 2010. *Metode Penelitian, Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Moleong, L. J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sellang, Kamaruddin, Jamaluddin, Ahmad Mustanir. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. Pasuruan: Qiara Media.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. Cetakan Kesembilan.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.

JURNAL

Banju, Danial Ndilu Hamba. 2019. Pelayanan Pemerintah Desa Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan (Studi Penelitian Deskriptif Kualitatif Pelayanan Desa Ponjong Kecamatan Ponjong Kabupaten Gunungkidul). *Skripsi*. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa"APMD". E-Skripsi.

Bella, Nansi, dkk. 2017. Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Eksekutif*. Vol 1, No 1.

Efriandini, Farah Fadhilla. 2020. Pelayanan Administratif Pada Nagari Persiapan Tanjung Beringin Utara Kecamatan Lubuk Sikaping Kabupaten Pasaman. *Skripsi*. Padang : Universitas Andalas. E-Skripsi.

Herawati, Puri. 2018. Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Tentang Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Pemerintah Kecamatan Kutorejo Kabupaten Mojokerto. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. Vol. 4, No. 1.

Mohi, Widya Kurniati dan Mahmud, Irmanovika. 2018. Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. Vol. 6 No. 2.

Musdalipa, dkk. 2017. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 3 No. 1.

Nafisah, Atik Atiatun, dkk. 2018. Survei Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Pemerintahan Desa di Lingkungan Kabupaten Pandeglang Tahun 2017. *Garuda: Jurnal Administrasi Publik* Vol. 9, No. 1.

Rhee, S.-K., & Rha, J.-Y. 2009. Public Service Quality And Customer Satisfaction: Exploring The Attributes Of Service Quality In The Public Sector. *The Service Industries Journal*, 29(11), 1491–1512. doi:10.1080/02642060902793441.

Suwarno, Joni. 2012. Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan KTP dan KK di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu. *Garuda: Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Lokal*. Vol. I Edisi 2.

DOKUMEN

Badan Pusat Statistik Kabupaten Pasaman. 2019. *Kecamatan Panti Dalam Angka*.

Pasaman: Paresso.

Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2019, (Diakses pada 13

Maret 2021 di laman

https://ombudsman.go.id/produk/?c=19&s=SUB_LT_5a1ea951d55c4)

Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2020 : Mengawasi

Pelayanan Publik di masa Pandemi COVID-19. (Diakses pada 13 Maret

2021 di laman

https://ombudsman.go.id/produk/?c=19&s=SUB_LT_5a1ea951d55c4)

Peraturan Daerah Kabupaten Pasaman Nomor 5 Tahun 2015

Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 7 Tahun 2018 tentang Nagari

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi

Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar

Pelayanan.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2017 tentang Desa

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Wali Nagari Panti Timur Nomor : 10 /Kpts/Wn-Pt/Vi-2018 tentang

Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintahan Nagari Panti

Timur

WEBSITE INTERNET

Kunjana, Gora. 2020. "Ombudsman RI Sadari Pelayanan Publik Masih Kurang",

Investor Daily. (Diakses pada 03 Agustus 2020 di laman

<https://investor.id/national/ombudsman-ri-sadari-pelayanan-publik-masih-kurang>)

