

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdussamad, Zuchri (2021). *“Metode Penelitian Kualitatif”*. Makassar: CV. Syakir Media Press.
- Deddy S.B. (2004). *Otonomi Penyelenggara Pemerintahan Daerah*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama,
- Dailiati, Surya, (2015). *Hasil Evaluasi Kebijakan Retribusi Kebersihan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat*. Surabaya: CV Jakad Publishing,
- Harahap, Nursapia (2020). *Penelitian Kualitatif*, Medan: Wal Ashri Publishing,
- Ibrahim dan Amin, (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik*. Bandung : Mandar Maju.
- Lupiyoardi dan Rambat, (2001). *Manajemen pemasaran jasa*, Jakarta: PT Salemba Empat.
- Maulidiah dan Sri, (2014). *Pelayanan Publik*. Bandung: CV Indra Prahasta.
- Mubarok & Nanang Suparman, (2019). *Pelayanan Publik Kontemporer*. Bandung: Administrasi Publik FISIP UIN Sunan Gunung Djati,
- Mukarom, Zaenal & Muhibudin W . L. (2014). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance*. Bandung: CV Pustaka Setia,
- Muslim, Larbel H, (2019). *Pelayanan Publik (konsep, Inovasi dan Semangat Anti Korupsi)*. Pekanbaru : PT Kreasi Edukasi,
- Pasolong, Harbani, (2007). *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Ratminto & Septi Atik Winarsih, (2007). *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Salim & Syahrums, (2012). *”Metodologi Penelitian Kualitatif “*. Bandung: Citapustaka Media.
- Sulistiyowati, Wiwik, (2018). *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Jawa Timur: Umsida Press,
- Tanjung, Rahman dkk . (2022),” *Manajemen Pelayanan Publik Era 4.0”*, Medan: PT Yayasan Kita Menulis,
- Triwiyanto, Teguh, 2014. *Pengantar Pendidikan*, Jakarta: PT Sinar Grafika Offset.

B. Jurnal dan Skripsi

- Andry Benefinto Christarto, (2020).” Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta”, Fakultas Hukum, Universita Atma Jaya Yogyakarta. (Skripsi)
- Febbyola Titania (2020). “Efektivitas Kebijakan Revitalisasi Pasar Terhadap Daya Jual Beli Di Pasar Raya Padang. Padang: UNES (Skripsi)
- Islami Bintang, 2022 “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Pendidikan Kepemudaan Dan Olahraga Kabupaten Kampar”, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Qasim Riau Pekanbaru. (Skripsi),
- Kalenge, Neil Argha, (2015). “ Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Baitung”, Vol. 6 No 2, 6 – 7
- Prasetyo, Reni, (2013).” Pelayanan Publik Kecamatan Margoyo Kabupaten Pati”, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Semarang. (Skripsi)
- Rukayat, Yayat, (2018). ”Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambou”. Jurnal Ilmiah Magister Administrasi, Vol. 11 No 2, 10
- Tamimi, Arif Pasaribu, (2021), “Analisis Kepuasan Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Batam”. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau”. (Skripsi)

C. Dokumen dan Peraturan Perundangan

- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 71 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Atap
- Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang -Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Rencana Strategis Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Kota Pariaman 2018-2023
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang – Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah