

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-Buku

- Anwar Hadi, 2000. *Sistem Manajemen Mutu*, Gramedia, Jakarta.
- Jimly Asshiddiqie, 2015. *Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kaelan, 2016. *Pendidikan Kewarganegaraan*, Paradigma, Yogyakarta.
- Maiyestati, 2022. *Metode Penelitian Hukum*, LPPM Universitas Bung Hatta, Padang.
- Maulidiah, 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*, CV. Indra Prahasta, Bandung.
- Moh, Nasir, 2005. *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Suharismi Arikunto, 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Tachjan, 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*, AIPI Bandung.
- Yoyok Ucok Suyono, 2014. *Hukum Kepolisian Kedudukan Polri Dalam Sistem Ketatanegaraan Indonesia Setelah Perubahan UUD 1945*, Laksbang Grafika, Yogyakarta.
- Zainudin Ali, 2009. *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.

### B. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2009 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintahan.

Peraturan Menteri PAN-RB RI Nomor 24 tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional

Keputusan Menteri PAN Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Peraturan Walikota Padang Nomor 86 Tahun 2022 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Padang Gerak Cepat

### **C. Sumber Lain**

Rima Kurniati. 2023. <https://padang.tribunnews.com/2023/01/27/aplikasi-padang-kiniko-tempat-curhat-keluhan-hingga-pengaduan-soal-layanan-pemerintah>, diakses pada tanggal 28 Mei 2023, pukul, 21:30 WIB

[https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/Pemerintah\\_Kota\\_Padang](https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/Pemerintah_Kota_Padang) , diakses pada tanggal 27 Mei 2023, pukul, 20:05 WIB.

<https://anri.go.id/layanan-publik/layanan-pengaduan-masyarakat> , diakses pada tanggal 26 Mei 2023, pukul, 16.30 WIB

<https://www.merdeka.com/jabar/pengertian-implementasi-menurut-para-ahli-berikut-contoh-rencananya-kln.html>, diakses pada tanggal 27 Mei 2023, Pukul 23:10 WIB