

Daftar Pustaka

- Afrial, R. (2009) Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Sebuah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah. *Jurnal Administrasi Dan Organisasi*.
- Ahmad Ainur Rohman, dkk. (2010). Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Program Sekolah Demokrasi.
- Alexei Barabashev and Jeffrey D. Straussman. Public Service Reform in Russia, (1991-2006). *Public Administration Review*, Vol. 67, No. 3 May - Jun., (2007), pp. 373-382. <https://www.jstor.org/stable/4624580>
_____. Semua referensi untuk undang-undang, keputusan presiden, dan sumber-sumber Rusia lainnya telah diterjemahkan ke dalam bahasa Inggris oleh penulis pertama. Lihat "Tentang Sistem Layanan Negara Federasi Rusia, "dipilih oleh negara Duma dan dikeluarkan oleh presiden Rusia, 27 Mei 2003 (No. 58-FZ menurut Daftar Undang-undang Federal)
- Arini. (2013). Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo.
- Azis, Sanapiah. (2000). Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat *jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1*.
- Bowen, E. D., & Lawler, E. E., III. (1992, Spring). Total quality human resources management. *Organizational Dynamics*, pp. 29-41
- Chase, R. R., & Bowen, D. E. (1991). Service quality and the service delivery system: A diagnostic framework. In S. W. Brown, E. Gummesson, B. Edvardsson, & B. Gustavsson (Eds.), *Service quality: Multidisciplinary and multinational perspective* (pp. 157-176). Lexington, MA: Lexington Books.
- David J. Houston and Katherine E. Cartwright. *Public Administration Review*, Vol. 67, No. 1 (Jan. - Feb., 2007), pp. 88-102. <https://www.jstor.org/stable/4624543>
- Doh C. Shin. The Quality of Municipal Service: Concept, Measure and Results. *Social Indicators Research*, Vol. 4, No. 2 (May, 1977), pp. 207-229. <https://www.jstor.org/stable/27521821>.
- Everett E. Adam, Jr. Quality and Productivity in Delivering and Administering Public Services. *Public Productivity Review*, Vol. 3, No. 4 (Spring - Summer, 1979), pp. 26-40. <https://www.jstor.org/stable/3380096>
- Fahmi Rezha, Siti Rochmah dan Siswidiyanto Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok).
- Furqoni, Muhammad. S1 Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Surabaya. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan

- Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ponorogo.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gaya Media.
- Ibrahim, Amin. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Ida Hayu Dwimawanti, Januari (2004). *Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah)*
- Ika Puji Rahayu, Hardi Warsono, Ida Hayu Dwimawanti. Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. *Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang*.
- Imam, Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: BPFU Universitas Diponegoro.
- James A. Christenson and Gregory S. Taylor. The socially constructed and situational context for assessment of public services. *Social Science Quarterly*, Vol. 64, No. 2 (June 1983), pp. 264-274. <https://www.jstor.org/stable/42874031>
- John W. Creswell, *Research Design; Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014, hlm. 5.
- Josef kurniawan Kairupan. *Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara*.
- Kasmir. (2005). *Etika customer service*. Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo Persada
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik.
- KEPMENPAN 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lisa D. McNary. Quality Management In The Publik Sector: Applying Lean Concepts To Customer Service In A Consolidated Government Office. *Public Administration Quarterly*, Vol. 32, No. 2 (SUMMER 2008), pp. 282-301. <https://www.jstor.org/stable/41288316>

- Lucky Kawahe, Femmy M.G.dan Tulus Burhanuddin Kiyai. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Organisasi (Studi: Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara).
- Mansur T. Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara Medan. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe.
- Moenir, HAS. (2010). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. (2013). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Osborne P. Stephen. The Quality Dimension. Evaluating Quality of Service and Quality of Life in Human Services. The British Journal of Social Work, Vol. 22, No. 4 (August 1992), pp. 437-453. <https://www.jstor.org/stable/23709510>
- Rakhmah, Arlita. S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) Surabaya.
- Ratminto & Winarsih. (2012). Manajemen Pelayanan, (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal). Penerbit Pustaka Pelajar Yogyakarta: Cet- ke Sembilan.
- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, achmad. (2009). Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung: Nuansa.
- Rinaldi, Rudi (2012) Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara).
- Rohmad, Zaini. Staff Pengajar Program Studi Pendidikan Sosiologi-Antropologi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sebelas Maret Surakarta. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magetan.
- Rukayat, Yayat. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) No.2 Tahun XI Juni (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu.
- Samosir, Z. Z. (2005) Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi.
- Samsudin. Dosen STISIP Nurdin Hamzah Jambi (2014). Kinerja Pelayanan Publik Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi.

- Saputro, Harius Eko. (2015). Dosen Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial UNIVED Bengkulu. Kualitas Pelayanan Publik.
- Sedarmayanti. (2004). Good Governance. Bandung: Mandar Maju.
- Setiawan, Refly. Mahasiswa Magister Ilmu Adminitrasi Program Pascasarjana Universitas Bandar Lampung (2016) Peran Etika Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bandar Lampung.
- Sinambela, Lijan Poltak,dkk. (2006). Reformasi Pelayanan Publik. Bumi Aksara, Jakarta.
- Siregar, Agus Mulia Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik 2014. Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.
- Sofyan, Agus. Pengajar Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas YAPIS Papua. Kinerja Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat.
- Sugiyono (2013). Statistik untuk Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfa Beta, (2012), hlm. 7.
- Sutopo dan Suryanto, A. (2006). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Adminitrasi Negara Republik Indonesia.
- Suwarno, Joni. Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi: Pelayanan KTP dan KK di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Bumbu).
- Tangkilisan, Hesar Nogi S. (2005). Manajemen Publik, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.
- Thaib M. (2011). Studi Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Cacatan Sipil Kabupaten Aceh Timur (Studi kasus Penertiban KK dan KTP).
- Thoha, M. (2014). Ilmu Administrasi Publik Kontemporer. Jakarta: Kencana Prenanda Media Group.
- Tjiptono, Fandy. (2005). Service, Quality and Saticfaction. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Watson, David. A Critical Perspective on Quality within the Personal Social Services: Prospects and Concerns. The British Journal of Social Work, Vol. 32, No. 7 (OCTOBER 2002), pp. 877-891.
<https://www.jstor.org/stable/23716560>

- Wijayanto, Anjar. (2007). Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Malang: Univ. Merdeka.
- Zaenal, Mukarom. (2015). Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: Pustaka Setia.
- Zhenming Chen, Deguo Li and Jing Wang. Citizens. Attitudes Toward Local Government Publik Services: A Comparative Analysis Between the City of Xiamen and the City of Phoenix. *Public Performance & Management Review*, Vol. 34, No. 2 (December 2010), pp. 221-235. <https://www.jstor.org/stable/41104058>