

## DAFTAR PUSTAKA

- Boediono,B (2003) . *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Dwiyanto, Agus dkk (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada Universiti Press.
- Dwiyanto, Agus (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada Universiti Press.
- Effendi , Taufiq (2007) *Reformasi Birokrasi*. Jakarta: PT Panca Wira Karsa.
- Fandy Tjiptono (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- H.B, Sutopo (2002). *Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Koentjoroningrat (1997). *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia.
- Moelong, J Lexy (2012). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Moenir, (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Musanef (1996). *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Nawawi, Hadari (1985). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: UGM Pers.
- Nawawi, Hadari (2001). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: UGM Pers.
- Permatasari, Ane (2011). *Diktat Dinamika Politik & Pemerintahan*. Yogyakarta: UMY.
- Ramdani, Rijal ( 2010). *Skripsi Evaluasi Kemampuan Kinerja Penyelenggaraan Otonomi Daerah berdasarkan PP. no 6 th.2008*. Yogkarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2010). *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*

Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Pt Bumi Aksara.

Sugiono (2012). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.

Syafiie, Inu Kencana (2000) *Tesis Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Daerah Tingkat II Sumendang*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.

Tjokroamijoyo, Bintoro (1985). *Metode Penelitian Survei*, LP3E. Jakarta.

Widodo, Joko (2001). *Good Governance, Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.

## PERATURAN

Peraturan Bupati Kebumen Nomor 77 Tahun 2008 Tentang Rincian Tugas Pokok, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.

Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 3 Tahun 2006 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk Dan Akta Catatan Sipil.

Daftar Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen Tahun

Pertanyaan wawancara dengan pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kebumen.

1. Menurut Anda bagaimana tangibles pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Kebumen?
2. Menurut Anda bagaimana realibilitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Kebumen?
3. Menurut Anda bagaimana responsivitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Kebumen?
4. Menurut Anda bagaimana kompetensi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Kebumen?
5. Menurut Anda bagaimana kesopanan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Kebumen?
6. Menurut Anda bagaimana kreadibilitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Kebumen?
7. Menurut Anda bagaimana keamanan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Kebumen?
8. Menurut Anda bagaimana akses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Kebumen?
9. Menurut Anda bagaimana komunikasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Kebumen?
10. Menurut Anda bagaimana pengertian pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Kebumen?