

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-Buku

- Arikunto, Suharsimi 2010. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Creswell, J. W. (2010). *Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. (A. Fawaid, S.Z. Qudsy, H.E. Jaid & B.B. Atijah). Yogyakarta: Pustaka Pelajar. (Original Work Published 2009).
- Gaspersz, Vincent, (eds. Indonesia), 1997, *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta- Gava Media.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Akademi Manajemen Perusahaan, YKPN).
- Moenir, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Riduwan. 2005. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta
- Rahmawati, Dian Eka. 2010. *Diktat Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Labotorium IP UMY
- Satori, Djam'an, Komaria Aan. 2009. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Alfabeta. Bandung
- Sedarmayanti. 2000. *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja (Suatu Tinjauan dari Aspek Ergonom atau Kaitan antar manusia Dengan Lingkungan Kerja)*. CV.Mandur Maju.Bandung
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara. Jakarta
- Salim, Agus. 2006. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Taira Wacana
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung : CV Alfabeta.
- Tjiptono Fandy, 1997, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, penerbit Andi Yogyakarta.

Thoah, Miftah. 2001. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: Rineka Cipta.

Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisia, Yogyakarta

### **Jurnal - Jurnal**

Q. Alcindhi Defra, dkk. 2013. *Analisis Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan*. *Journal Of Public Policy and Management Review*, Volume 2, Nomor 1.

Reza Fahmi, dkk. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap kepuasan masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)*. *Jurnal Administrasi Publik*. Volume 1, Nomor 5.

Rahayu Puji Ika, dkk. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang*. *Journal Of Public Policy and Management Review*, Volume 3, Nomor 2.

Kusmarini Wulan Ratna, dkk. 2013. *Kualitas Pelayanan Perekaman Data \_KTP di Kantor Kecamatan Purwonegoro Kabupaten Banjar Negara*. *Journal Of Public Policy and Management Review*, Volume 2, Nomor 1.

### **Tesis**

Yandry. 2014. *Kualitas Pelayanan KTP Gratis di Kantor kecamatan Padang selatan Kota Padang*. Tesis Program Studi Magister Administrasi Publik. Universitas Gadjah Mada.

### **Undang-undang dan Peraturan**

KEMENPAN Nomor 63 tahun 2003 *tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 25 Tahun 2004 *tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 *tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional*

Peraturan Daerah Kota Pagar Alam Nomor 6 Tahun 2011 *tentang perubahan Peraturan Daerah Kota Pagar Alam Nomor 07 Tahun 2003 tentang Pembentukan organisasi Kecamatan dalam Kota Pagar Alam*

Peraturan Daerah Kota Pagar Alam Nomor 7 Tahun 2003 *tentang Pembentukan organisasi Kecamatan dalam Kota Pagar Alam.*

Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 *tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil*

Undang-Undang Nomor 8 tahun 2001 *tentang Pembentukan Kota Pagar Alam.*

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 *tentang Administrasi Kependudukan.*

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 *tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*

Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 *tentang Pemerintahan Daerah*

### **Internet**

<http://pagaralamkota.bps.go.id/Subjek/view/id/12#subjekViewTab3|accordion-daf-tar-subjek1> di download tgl 16 januari 2016 pukul 02:15 WIB

[http://humas.pagaralamkota.go.id/humas\\_pagaralam/index.php/home/statis/halaman/4/visi\\_dan\\_misi.php](http://humas.pagaralamkota.go.id/humas_pagaralam/index.php/home/statis/halaman/4/visi_dan_misi.php) di download tgl 16 januari 2016 pukul :02:48 WIB

<http://pagaralamkota.bps.go.id/data/publikasi/2014KDADS/publikasi/files/search/searchtext.xml> didownload tgl 21 Januari 2015 Pukul 06:00

<http://disdukcapil.pagaralamkota.go.id/> didownload senin 2-1-2016 pukul 9.03 WIB

<http://disdukcapil.kemendagri.go.id> didownload senin 2-1-2016 pukul 10.00 WIB

[http://pagaralamkota.bps.go.id/data/publikasi/publikasi\\_4/publikasi/files/search/searchtext.xml](http://pagaralamkota.bps.go.id/data/publikasi/publikasi_4/publikasi/files/search/searchtext.xml) (didownload hari selasa tgl 26 april 2016)

