

## DAFTAR PUSTAKA

### Referensi Buku :

- Arifin, Zainal. 2012. *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- A.S, Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara.
- Bernardin., and Russel. 1993. *Human Resource Management*. New Jersey: International Editions Upper Saddle River, Prentice Hall.
- Daryanto., dan Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hessel, Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana.
- Intanghina. 2008. *Pengaruh Budaya Perusahaan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Manajemen. Volume 1 Nomor 1, Hal 1-12.
- Kumorotomo, Wahyudi. 1996. *Akuntabilitas Birokrasi Publik: Sketsa Pada Masa Transisi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara.
- Moehariono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosda Karya.

- Pasalong, H. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Prawirosentono, Suyadi. 1992. *Kebijakan Kinerja Karyawan : Kiat Membangun Organisasi Kompetitif Menjelang Perdagangan Bebas Dunia*. Yogyakarta: BPFPE.
- Robbins, Stephen. 2006. “*Perilaku Organisasi*” Prentice Hall edisi kesepuluh, “*Peningkatan Kinerja Melalui Perilaku Kerja Berdasarkan Kecerdasan Emosional*”. Telaah Bisnis, Vol 7, No 1.
- Salim,. dan Woodward. 1992. *Analisis Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju.
- Septi, Winarsih Atik., dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Whitmore, John. 1997. *Coaching Performance*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

**Jurnal :**

- Zeithaml., Parasuraman., dan Berry. 1990. *Delivering Quality. Service: Balancing Customer Perception and Expextation*. Jurnal of Marketing Vol. 49.

**Referensi Elektronik :**

Disdukcapil Kota Pontianak. 2020. “Pembatasan Pelayanan Disdukcapil Kota Pontianak.” Diakses dari <https://disdukcapil.pontianakkota.go.id/pembatasan-pelayanan-disdukcapil-kota-pontianak>. Pada tanggal 13 Mei 2020, jam 02:28:17 WIB.

Disdukcapil Kota Pontianak. 2020. “Pengurangan Jam Pelayanan Disdukcapil Pontianak.” Diakses dari <https://disdukcapil.pontianakkota.go.id/pengurangan-jam-pelayanan-disdukcapil-pontianak>. Pada tanggal 13 Mei 2020, jam 02:35:23 WIB.

Disdukcapil Kota Pontianak. 2020. “Daftar Online Untuk Pencetakan KTP-el.” Diakses dari <https://disdukcapil.pontianakkota.go.id/daftar-online-untuk-pencetakan-ktpel>. Pada tanggal 13 Mei 2020, jam 02:47:18 WIB.

Ombudsman. 2020. “Dampak Pandemi Covid-19 Bagi Penyelenggaraan Pelayanan Publik.” Diakses dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--dampak-pandemi-covid-19-bagi-penyelenggaraan-pelayanan-publik>. Pada tanggal 13 Mei 2020, jam 03:05:24 WIB.

Ombudsman. 2020. “Virus Corona dan Pembatasan Pelayanan Publik.” Diakses dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--virus-corona-dan-pembatasan-pelayanan-publik>. Pada tanggal 13 Mei 2020, jam 03:12:09 WIB.

### **Peraturan Perundang-Undangan :**

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

**Skripsi :**

Deviyanti Arruan Minanga Roberth. 2017. “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat.” Tesis. Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik Universitas Terbuka. Jakarta.

Muhammad Safitrah Arifin. 2012. “Efektifitas Pelayanan Publik di Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang.” Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Makassar.