

DAFTAR PUSTAKA

Buku Referensi :

- Atep Adya Brata. 2003. *Dasar Pelayanan Prima* . jakarta: Yudhistira
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media .
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Lembaga Administrasi Negara. 2008. *Operasional Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN.
- Moleong . 2013. *Metode penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution, MN. *Manajemen pelayanan Terpadu edisi kedua*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Raminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rohman, Ahmad Ainur, Sa'Id, M.Mas'Ud, Arif, Saiful, Purnomo. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.
- Sugiyono. 2012. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Tohardi. 2008. *Petunjuk Praktis Menulis Skripsi*. Bandung: Mandar Maju.
- Zeithaml, Valeri A, A.parasuraman & Leonard L.Berry. 1990. *Dilevery Quality Ser*

Peraturan-Peraturan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2014 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Admintrasi Kependudukan
Undang-Undang No. 25Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Skripsi :

Lukman Sahari (2014) berjudul “pelayanan dalam Pembuatan e-KTP Di Kantor Camat Kecamatan Selakau Sambas” pontianak : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

Adrianus. 2015. Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Melawi.