

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Dwiyanto, Agus. 2009. Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik. Gava Media; Yogyakarta
- Kumorotomo, Wahyudi. 1994. Manajemen Pelayanan Publik. Raja Grafindo Persada; Jakarta
- Oktaf, 2011. Seputar Kartu Tanda Penduduk Elektrik (KTP-el). Gunung Agung, Jakarta.
- Sinambela, Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima, Jakarta : PT Bumi Aksara
- Kencana, Syafiie Inu. 2006. Ilmu Administrasi Publik. Jakarta, Rineka Cipta
- Lewis, Carol W. & Stuart C. Gilman. 2005. The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide. Market Street, San Francisco: JosseyBass.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Saefullah, 1999. Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Sumedang: Fisip UNPAD.
- Parasuraman, Valarie A., Zeithaml, Leonard L Berry. 1990. Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations. New York: Free Press.
- Setyosari, Punaji. 2010. Metode Penelitian Penelitian dan Pengembangan. Jakarta: Kencana

Herdiansyah, Haris. 2010. Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial.

Jakarta: Salemba Humanika.

Nasution, S . 1988. Metode Penelitian Naturalistik- Kualitatif. Bandung : Tarsito.

Tjiptono, Fandy. 2002. Strategi pemasaran. Yogyakarta. Penerbit Andi

JURNAL

Reza,Fahmi,.Rumah,Siti,.Siswidiyando.(2013). “Analisis Pengaruh Pelayanan

Publik(Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk

Elektronik (EKTP) Di Kota Depok)”. Jurnal administrasi publik,Vol.1

No.5

Masrin. 2013. Studi Tentang Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (KTP-EL) di

Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. E-Journal

Pemerintahan Integratif.

Ruswati, 2005. Efektivitas Pelayanan Publik (Pengaruh Disiplin dan Iklim Kerja

Terhadap Efektivitas Pelayanan Aparat Pemerintah Kelurahan di

Kecamatan Cilacap Utara Kabupaten Cilacap). Purwokerto.

Wahyuni, N., Akib, H., & Darwis, M. (2017). Keefektifan Pelayanan Kartu Tanda

Penduduk Elektronik (KTP-EL). Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik,

7(1), 1–10.

Saggaf, S., Salam, R., Kahar, F., & Akib, H. (2014). Pelayanan Fungsi

Administrasi Perkantoran Modern. Jurnal Administrare, 1(1), 20–27.

PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

PERPRES Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan KTP Berbasis NIK Secara Nasional