

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2019. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: RajaGrafindo Persada.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Moenek, Reydonnyzar., dan Dadang Suwanda. 2019. *Good Governance Pengelolaan Keuangan Daerah*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, Deddy., Hendrikus T. Gedeona., dan Muhammad Nur Afandi. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Sumedang: Unpad Press.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Riyanto, Yatim. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surabaya: SIC.
- Salim., dan Syahrums. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Citapustaka Media.
- Saryono., dan Anggraeni Mekar Dwi. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Bidang Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Sellang, Kamaruddin., Jamaluddin., dan Ahmad Mustanir. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Pasuruan: Qiara Media Partner.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Taufiqurokhman., dan Evi Satispi. 2018. *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ PRESS.
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.

Jurnal:

- Alam, H. S., Larasati, E., dan Nurcahyanto, H. 2014. Analisis Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kecamatan Kaliangkrik Kabupaten Magelang. *Jurnal Kebijakan Publik dan Tinjauan Manajemen*, 3(2), 358-367.
- Saputri, F. L., Larasati, E., dan Lestari, H. 2014. Analisis Kualitas Pelayanan Askes di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kudus. *Jurnal Kebijakan Publik dan Tinjauan Manajemen*, 3(3), 93-101.
- Sondakh, I., Rompas, W. Y., dan Laloma, A. 2020. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Keroit Kecamatan Motoling Barat Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(98).
- Masrin, M. 2017. Studi Tentang Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) Di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. *Jurnal Universitas Mulawarman*, 1(1), 68-81.

Dokumen:

- Departemen Dalam Negeri Tahun 2004.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Tahun 2021.
- Standar Operasional Prosedur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Tahun 2021.
- Standar Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Tahun 2021.
- Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya Periode Bulan Januari s.d Mei 2021.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Website:

- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya.
<https://dukcapil.kuburayakab.go.id>.

Skripsi:

- Anjeli, Weni. 2018. "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah". Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura.
- Wisono, Reksi. 2019. "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Rasau Jaya Tiga Kecamatan Rasau Jaya Kabupaten Kubu Raya". Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura.