

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono, 2003. *Pelayanan prima Perpajakan*. PT. Rineka Cipta: Jakarta.
- David Osborne dan Ted Gaebler, *Mewirusaha Birokrasi*, Ter. Abdul Rasyid. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 1996.
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok : PT Raja Grafindo Persada.
- Hiplunudin Agus, 2017. *Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan publik; Kajian kritis Ilmu Administrasi*. Calpulis: Yogyakarta.
- Syafiie, Kencana. Dan Welasari. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok. PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir, 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Moleong, J Lexy. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT Remaja Rosda Karya.
- Moenir, 2003. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Nurcholis, hanif. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi daerah*. Grasindo: Jakarta.
- Parasuraman. A. Zeithaml, V.A. dan Berry ,LL (1990), *Delivery Quality service : Balancing customer Perception and Expectation*, New York: The Free Press Division Of Macmillan, Inc.
- Pasolong, Harbani, 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Safroni Ladzi, 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik*. Aditya Media Publishing: Yogyakarta .
- Sinambela, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta..

.....,2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

....., 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

.....,2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

....., 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

.....,2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Surakhmad, Winarno. 1982. *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*.
Bandung: Tarsito.

Suryabrata, Sumadi. 2012. *Metode Penelitian*. Jakarta: Rajawali.

Rambat Lupiyoadi. 2001. *Manajemen pemasaran jasa: Teori dan Praktik*.
Jakart:PT. Salemba Empat

Kotler, Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran edisi 12* : Jakarta: Erlangga

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra. 2014. *Pemasaran Jasa* :. Malang,
Banyumedia Pubhlishing.

SKRIPSI

Gunawan, Lenny Shelfiani. 2015, Tentang “*Kualitas Pelayanan Publik di
Kecamatan Sanggau Ledo Kabupaten Bengkayang*” Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura.

Lukman, Sahari. 2014, tentang “*Pelayanan dalam pembuatan e-KTP di Kantor
Camat Kecamatan Selakau Kabupaten Sambas*” Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura.

Jurnal

Yudha Fernandes, Firdausi Firman, 2017. *Kualitas pelayanan publik dalam
pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)*. Universitas Tribhuwana
Tunggadewi. Vol.6. No. 2.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN DAN DAERAH.

Peraturan Daerah Kabupaten Mempawah Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah No 44 tahun 2022 tentang Penetapan standar pelayanan public pada Dinas Dukcapil Kabupaten Mempawah

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri No 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak

Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/72004 tentang Standar Pelayanan Administrasi penduduk.

Peraturan Daerah Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah