

## DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Khoirul Anwar, M, dkk. 2010. *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi bekerja sama dengan Averroes Press.
- Lexy j., Moeloeng. 2010. *Metode Penelitian Kulitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rusli, H Budiman. 2013. *Kebijakan Publik Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif*. Bandung: Hakim Publishing
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik : Teori dan Aplikasi GoodGovernance*. Bandung: Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Adminstrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subarsono, A.G. 2005. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Inplementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Sistem Administrasi Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

- Sumaryadi, I Nyoman. 2010. *Sosiologi Pemerintahan dari Perspektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi, dan Sistem Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Surjadi. 2010. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung. PT Refika Aditama.
- Syafiee, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara*. Bandung: PT Bumi Aksara.
- Syafiee, Inu Kencana. 2009. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama.
- Tohardi, Ahmad. 2012. *Diklat Kuliah Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pontianak: Universitas Tanjungpura.

#### **Sumber dari Jurnal, Laporan dan Peraturan Perundang-undangan**

- Kemenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik
- Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 tentang kecamatan
- Profil Kecamatan Nanga Tayap 2014
- Kecamatan Nanga Tayap Dalam Angka 2014
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Ketapang 2014

#### **Skripsi**

Marius Ramon Vikson (2013)  
**“Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Surat Keterangan Kelahiran Di Kantor Desa Sebar Kecamatan Parindu Kabupaten Sanggau”**. Untan Pontianak.

Andi Ni'mah Sulfiani (2012) **“Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo”**. UNHAS Makassar.