

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan). Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Bungin, Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif (Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kotler, P. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan Standart Pelayanan Publik*, Jakarta : LAN.
- Miles Matthew B. dan A Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Tjetjep Rohendi Rohidi (Penterjemah). Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2006, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modek Konseptual, Penerapan citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rusli, Budiman. 2013. *Kebijakan Publik: Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif*. Bandung: hakim Publishing.
- Sedarmayanti, 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Repormasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Publik dan Kepemerintahan Yang Baik)*. Bandung: Refika Aditama.
- Supriyanto dan Sri Sugianti. 2003. *Operasionalisasi Pelayanan Prima*, Jakarta: Bahan Ajar Diklatpim tingkat IV LAN-RI.

Sripsi:

- Radiansa Yulianto, 2012. *Kualitas Pelayanan Administrasi Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.

Ni'mah Sulfiani. 2012. Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.

Dokumen-Dokumen:

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

SK MENPAN Nomor 63/Kep/Pan/7-2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

SK. MENPAN Nomor 5 Tahun 2006 Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan.

Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 19 Tahun 2009 Tentang Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil dalam Bidang Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum Akta Kelahiran.

Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2010 Tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kabupaten Melawi.