

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku:

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata, Atep. 2004. *Dasar- dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media. Komputindo.
- Kasmir. 2005. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip.2002.*Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat.Jakarta
- Moenir, A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Nurcholis, Hanif. 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Gramedia Widiasarana.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Satori dan Komariah. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabet
- Sinambela, dkk. 2006. *Teori Administrasi Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- , 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatid dan R & D*. Bandung: Alfabet
- , 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabet
- , 2010. *Metode Penelitian Kombinasi (MixedMethods)*. Bandung : Alfabeta
- Sumaryadi. 2010. *Sosialisasi Pemerintahan; Dari Prespektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi, dan Sistem Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung : Refika Aditama

Tohardi, Ahmad. 2008. *Petunjuk Menulis Skripsi*. Bandung : Mandar Maju

Undang-Undang dan Perda:

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Kepmenpan Nomor 63 tahun 2003

Kepmenpan Nomor 63 tahun 2004

Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2007

Departemen Kesehatan RI (1998) Tentang Pengertian Keluarga.

Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 6 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau nomor 7 tahun 2010 tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil.

Rujukan Elektronik :

Wikipedia. Pelayanan Publik. http://en.wikipedia.org/wiki/public_service

<http://silahudin66.blogspot.com/2010/05/standard-pelayananpublik.html>