

## DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Lembaga Administrasi Negara.2004.*System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan system administrasi negara*
- Syahdan,2018,*Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Kali Kecamatan Biau Kabupateen Boul*,jurnal ilmiah Magister Administrasi Publik Volume 6 No 6:155-164
- Rukayat, Yayat, 2017, *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu*, Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) No.2
- Sinambela, Lijan P. Rochadi, Sigit. Ghazali, Rusman. Muksin, Akhmad. Setiabudi, Didit. Bima, Djohan. dan Syaifudin,2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara: Jakarta
- Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, Leonard L Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press.
- Aniyatum Masfiah, Yaqub Cikusin, Afifudin. 2019. *Efektifitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo*.  
Jurnal Respon Publik, Vol.XIII, No.1, Hal 6-1

### **Peraturan-Peraturan**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik*

*-Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004  
Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit  
Pelayanan Instansi Pemerintah*

*-Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi  
Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2004 tentang Komponen Standar Pelayanan*

*Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*

## **2 Internet**

<http://www.merdeka.com/peristiwa/laporan-pengaduan-pelayanan-publik-ke-ombudsmanmeningkat-350.html>)

<https://www.materibelajar.id/2016/02/materi-pelayanan-publik-indikator.html>

<https://www.kajianpustaka.com/2019/10/kualitas-pelayanan-publik.html>

<http://etheses.iainkediri.ac.id/1306/3/931308415%20BAB%20II.pdf>

[http://eprints.undip.ac.id/61136/5/bab\\_4.pdf](http://eprints.undip.ac.id/61136/5/bab_4.pdf)