

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Anatan Lina. 2008. *Service Excellence*. Bandung : Alfabeta.
- Assauri Sofjan. 2016. *Strategi Management*. edisi ke 2, h.3. Jakarta: Rajagrafindo.
- Creswell, John W. and Plano Clark, Vicki L. 2009. *Designing and Conducting: Mixed Methods Research*. California: SAGE Publication.
- Denscombe, Martyn. 2007. *The Good Research Guide: For Small-Scale Social Research Projects*. Third Edition. New York: Open University Press.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- J. Supranto. 1997. “*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*”. Jakarta: Rinekaipta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ed.1. Jakarta:SalembaEmpat.
- Miles, M.B. Hubberman, A.M. Saldana, Johny. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Souebook (3rd Edition)*. Arizona State University: Sage Publications.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta:Bumi Aksara.
- Mudrajad Kuncoro. 2006. *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*. Jakarta: Erlangga.
- Mukarom, Zaenal dan Laksana, M.W. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Osborne, David dan Plastrik. 2000. *Memangkas Birokrasi : Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*. Jakarta:PPM.
- Pasolong, Harbani. 2007.*Teori Administrasi Publik*. Bandung:Alfabeta
- Rahmayanti, N. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha.
- Salusu, J. 2003. *Pengambilan Keputusan Stratejik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*. Jakarta: PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia.

Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi Dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung : Refika Aditama.

Setiyono, Budi. 2014. *Pemerintahan dan Manajemen Sektor Publik*. Yogyakarta: CAPS.

Sinambela, LijanPoltak, Dkk. 2011.*Reformasi Pelayanan Publik*.Jakarta: BumiAksara.

Tjiptono, Fandy. 1996. *Strategi Bisnis Manajemen*. Yogyakarta:Andi.

Triguno.1997.*Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan Kondusif Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta:Golden Terayon Press.

Yeremias T. Keban. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik. Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media. Yogyakarta.

Jurnal :

Christiani Charis. 2020. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Di Kelurahan Tempelan Kecamatan Blora Kabupaten Blora)*, Volume 1 No. 21

Djamru Dayang Erawati. 2015. *Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.eJournal Ilmu Pemerintahan*, Vol3 (3) Hal: 1472 – 1486.

Furqoni Muhammad. 2014. *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo*, Vol. 2 Hal 132-136.

Hadi Krishno, AsworoListiano, SihidiIradhad Taqwa. 2020. *Inovasi Dialogis: Menuju Transformasi Pelayanan Publik yangPartisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online.,Journal of Government and Civil Society*. Vol. 4, No. 1, Hal: 115-129.

Havianto Alvin. 2013. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik)*. ISSN 2303 - 341X,

Khoirunnisa Fitri, Roifah Siti, SetiawanSoni, Maxi Ary.2020. *StrategiPengembangan Sistem Informasi PelayananKantor Kelurahan Menggunakan Analisis Swot (StudiKasus Kelurahan Sukabungah Kota Bandung.Jurnal Teknologi Dan Open Source*, E-ISSN : 2622-1659VOL. 3 No.1 Hal : 44 – 59.

Syafruddin A. Asnaldi Trisetia. 2016. *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan Di Kota Makassar*. Vol. 5, No. 1, Hal: 168-174.

Produk Hukum :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Peraturan Bupati Pasuruan Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Perbup Nomor 69 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Pasuruan.

Perpres nomor 81 tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025

Perpres Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

SE Mendagri Nomor 470/327/SJ perihal Perubahan Kebijakan dan Penyelenggaraan Administrasi Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia