

DAFTAR PUSTAKA

- abdurahman, s. a. (2011). *dasar-dasar metode stastika untuk penelitian*. bandung: CV. Pustaka setia.
- Garvin. (2011, mei 2). *blogspot.com*. Retrieved february 3, 2008, from ibnublog: <http://ibnublog.blogspot.com/2008/02/kualitas-pelayanan.html>
- Hardiansyah. (2011). *kualitas pelayanan publik, dimensi, indikator, dan implementasinya*. yogyakarta: gaya media.
- hardiansyah. (2012). *kualitas pelayanan publik, konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. yogyakarta: gaya media.
- Kustiorini, F. (2018). *peneltihan terdahulu*. Retrieved from responsitory.untag-sby.ac.id: <http://responsitory.untag-sby.ac.id>
- miles, M. (2014). *qualitative data analysis, a methods sourcebook*. USA:sage publication: tjetep rohindi : UI-Press.
- moleong, L. (2009). *metodologi penelitian kualitatif*. bandung: remaja rosdakarya.
- Negara, K. M. (2003). *tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan*. Nomor 63.
- PERDA. (2012). *penyelenggaraan administrasi kependudukan dan retribusi pengganti biaya cetak KTP dan Akta Cacatan Sipi*. nomor 5.
- Presiden, P. (2018). *persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil*. nomor 96: pasal 10-13.
- ratminto. (2005). *manajemen pelayanan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's chanter dan standart pelayanan minimal*. yogyakarta: putaka belajar.
- safroni, i. (2012). *manajemen dan informasi pelayanan publik dalam konteks birokrasi indonesia*. malang: aditiya publising.
- sugiono. (2014). *stastika untuk penelitian*. bandung: alfabeta.

Sujatmiko. (2021, juli Kamis). analisis kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di desa tambaksari kecamatan purwodadi kabupaten pasuruan. (I. n. F, Interviewer)

thoha, m. (2008). *ilmu admistrasi kontemporer*. jakarta: media grafika77.

Trilestari, E. (2004). *model kinerja pelayanan publik dengan pendekatan system thinkins and system dinamic*. depok: FISIP.

undang-undang. (2006). *administrasi kependudukan*. Nomor 24.

undang-undang. (2009). *pelayanan publik*. Nomor 25: pasal 1.

undang-undang. (2009). *standar pelayanan*. No 25: pasal 21.