

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- 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.
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas pelayanan publik konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media. Yogyakarta.
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu* (2nd ed.). Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Buku Kedua. PT. Indeks. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ed.1. Jakarta: Salemba Empat.
- McNabb, David E. 2002. *Research Methods in Public Administration and Non-Profit Management: Quantitative and Qualitative Approaches*. New York: M.E. Sharpe, Inc.
- Miles, M.B. Hubberman, A.M. Saldana, Johnny. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd Edition)*. Arizona State University: Sage Publications.
- Moenir, H.A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. CV Alfabeta. Bandung.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih A. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Gajah Mada University Press
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Suryokusumo, R. Ferry Anggoro. (2008). *Pelayanan Publik dan Pengelolaan Infrastruktur Perkotaan*. Yogyakarta: Sinergi Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Strategi Bisnis Manajemen*. Yogyakarta: Andi.

Jurnal :

Nora Sembadra Mahardhika, Endang Larasati. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Vol. 5, No. 4.*

Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto. 2015. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok).* Vol 1, No.5, Hal. 981-990.

Zamroni, Afifuddin, Roni P. Widodo. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyokecamatan Lowokwaru Kota Malang).* ISSN 2302-8432 Volume 13, No. 2.

Sendy Dwi Saputra, Afifuddin, Roni Pindahanto. W.2019. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Kepanjen Kidul,* Jurnal Respon Publik ISSN 2302-8432 Volume 13, No. 2.

Produk Hukum :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Perbup Nomor 54 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan

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

UU No 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah

Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public

UU Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

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