

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Arikunto, Suharsimi. 2014 *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fandy Tjiptono. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- H.A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik
- Lembaga Administrasi Negara. (2004) *System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI): Dalam Landasan dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Pengembangan System Administrasi Negara*.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong J lexy. 2012. *Penelitian Kualitatif PT Remaja Rosdakarya Bandung*.
- Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, 2001, *Metodologi Penelitian*, Cetakan Pertama, Yogyakarta; Penerbit BFEE UGM

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Rukayat, Yayat. "Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan pasirjambu." *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi* 11.2 (2017).

Shafritz, J. M., Russel, Borick, C. P., & Hyde, A. C. (2017). *Introducing Public Administrations*. New York: 2017.

Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif* . Bandung. Alfabeta.

Syaodih, Nana. (2013). *Metode penelitian pendidikan*. Bandung: Remaja Rosda Karya

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.