

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

Abdussamad, Juriko.2019."Kualitas Pelayanan Publik Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo" dalam Jurnal Sumber Daya Manusia Vol VI, Nomor 01 ( halaman 73-82). Gorontalo: Universitas Negeri Gorontalo.

Daraba, Dahyar, 2019, **Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik**, Leisyah, Hardiyansyah, 2018, **Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)**, Gava Media, Yogyakarta.

Dawud,dkk.2020."Implementasi Kebijakan *Online Single Submission* pada Pelayanan Perizinan Usaha( Studi Kasus di DPMTSP Kota Bandung & Kabupaten Bandung)" dalam Jurnal Pemikiran Administrasi Negara Vol 12,Nomor 2 (halaman 83-92).Bandung: Politeknik STIA LAN Bandung.

Harahap,dkk.2019."Aplikasi Layanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka" dalam E-Proceeding of Applied Science Vol 5, Nomor 2 ( halaman 1-6) .Bandung:Telkom University

Irwantoro.2018."Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya" dalam Matra Pembaruan Vol 2, Nomor 2 (halaman 49—58)..Surabaya: Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Jawa Timur.

Jatmikotwati, Sri Hartini, **Manajemen Pelayanan Publik Menuju Good Governace**, UM Press, Malang.

### JURNAL

Mulyawan, Rahman, 2016, **Birokrasi dan Pelayanan Publik**, UNPAD Press, Bandung.

- Patmasari, Eka.2020."Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi pada Dinas Sosial Kabupaten Wajo" dalam Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Bisnis Vol 2, Nomor 1(halaman 92-101).Sengkang:Universitas Puangrimaggalatung.
- Putri, Kurnia Eka, Pambudi Argo.2018."Inovasi Pelayanan Akat Kelahiran Melalui E- Government Di Dinad Kependudukan Dan Pencattan Sipil Kota Yogyakarta" dalam Jurnal Natapraja Vol 6, Nomor 2 (halaman 69-84).Yogyakarta:Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rendo, Fitriani Regina, Purwaningsih Annisa.2019."Kualitas Pelayanan Penebitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang" dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Vol 8, Nomor 3 (halaman 22-28), Malang: Universitas Tribhuwana Tungadewi.
- Sadhana, Kridawati, 2010, **Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik**, Percetakan CV, Malang,
- Sadhana, Kridawati, 2011, **Realitas Kebijakan Publik**, UM Press, Malang.
- Santosa, Panji, 2017, **Adminitrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance**, PT.Refika Aditama, Bandung.
- Setyawan, Dody, 2017, **Pengantar Kebijakan Publik**, Inteligensia Media, Malang.
- Silalahi,dkk.2019."Kualitas Pelayanan Publik dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu *Quality of Public Service in Granting Building Permit at Integrated Licensing Service Agencies*" dalam perspektif Vol 8,Nomor 1 (halaman 6-14).Medan:Universitas Medan Area.
- Sinambela, Lijan, Poltak, 2006, **Reformasi Kebijakan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi**, PT.Bumi Aksara, Jakarta.

Suaedy,Ahmad,dkk, 2018, **Desa Kontra Urbanisasi Pendidikan, Kesehatahn, Administrasi Pertahahan, Administrasi Kependudukan**, Ombudsman Republik Indonesia, Jakarta.

Sugiyono, 2017. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**, Alfabeta, Bandung.

Tarigan,Susanti Manurung, Agustriani.2018, ”Implementasi Pelayanan Kebijakan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi” dalam Jurnal Ilmu Administrasi Vol 6, Nomor 1( halaman 47-57).Medan: Pascasarjana Universitas Medan Area.

Wahab, Solichin Abdul, 1997, **Analisis Kebijakan dari Reformasi ke Implementasi Kebijakan Negara**, Bumi Aksara, Jakarta.

Wahyono,dkk.2019.” Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Malang” dalam Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan Vol 11, Nomor 2(halam 1-20).Malang: Universitas Tribhuwana Tungadewi.

Widodo, Joko, 2007, **Analisis Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik**, Bayumedia, Malang.

Zaenal, Muhibudin, 2016, **Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Goog Governance**, CV.Pustaka Setia, Bandung.

Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

Keputusan PAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Standar Pelayanan Publik

