

DAFTAR PUSTAKA

- Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik." (2016).
- Dwi Mawarti, I. (2004). *Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*.
- Dwi Mawarti, Ida. "Kualitas Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik* (2004).
- Dwiyanto, Agus. *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. UGM PRESS, 2021.
- Lestari, R. Vivi Olivia Reindra, Zaili Rusli, and Febri Yuliani. "KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL." *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)* 16.1: 118-123.
- Mulyadi, Deddy. "Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan
- Rahmadana, Muhammad Fitri, et al. *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Rinaldi, Rudi. "Analisis kualitas pelayanan publik." *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal* 2.1 (2012): 22-34.
- Rukayat, Yayat. "Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan." *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi* 11.2 (2017).
- Sinambela, Lijan Poltak. "Reformasi pelayanan publik: teori, Kebijakan dan implementasi." (2019).
- UMBARA, Desi Verania. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2017.

Sumber Lain

<http://www.wawasanpendidikan.com/2016/03/pengertian-karakteristik-macam-ma7jy32cam-dan-kualitas-serta-dimensi-pelayanan.html>

<http://dispendukcapil.malangkota.go.id/2020>

Undang –Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

UU No 25.Tahun 2009 Tentang Standar Pelayanan