

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- De Vri. 1994. *Measuring Managerial Satisfaction: A Manual for the MJSQ*. Technical Report II (Center for Creative Leadership).
- Vincent, Gaspesz. 2007. *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*. Bogor: Vinchristo Publication
- Harbani, Pasolong. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Alfabeta
- Instruksi Presiden nomor 1/1995 Tentang Peningkatan Kualitas Aparatur Pemerintah
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 81/1995
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mc. Kinsey & Company. 2002. *Valuation; University Edition*. New Jersey: JohnWiley and Son Inc
- Observasi Peneliti Tahun 2019 pada Pelayanan E-KTP di Kecamatan Dayeuhluhur
- Observasi Peneliti Tahun 2020 pada Pelayanan E-KTP di Kecamatan Dayeuhluhur
- Radar Banyumas Online. 2019. Buruknya Pelayanan Pembuatan e-KTP menjadi Peroslan Nasional. Akses dari <http://radarbanyumas.co.id/buruknya-pelayanan-pembuatan-e-KTP-menjadi-persoalan-nasional/> diakses pada tanggal 3 September 2019 pukul 14.00 WIB
- Satelit Post. 2019. Jalur Vital bagi Warga di Desa Bingkeng. Posting 23 Januari 2019
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Offset.Viva Digital. 2019. Enam Masalah Pelayanan KTP Elektronik. Akses dari <https://www.viva.co.id/berita/nasional/844652-enam-masalah-pelayanan-ktp-elektronik-di-indonesia> diakses pada tanggal 3 September 2019 pukul 12.10 WIB
- Wijaya, Tony. 2013. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu

Wikipedia. 2019. Dayeuhluhur, Cilacap. Unduh 20 Januari 2020 dari [https://id.wikipedia.org/wiki/Dayeuhluhur,\\_Cilacap](https://id.wikipedia.org/wiki/Dayeuhluhur,_Cilacap)

Yamit, Zulian. 2010. Manajemen Kualitas Produk & Jasa, Vol. Edisi Pertama, EKONISIA, Yogyakarta.

