

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- _____.2008, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Lembaga Administrasi Negara. 2009, *Standar Pelayanan Publik Langkah-langkah Penyusunan*, Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Deputy II Bidang Kajian Kebijakan dan Pelayanan, Jakarta.
- Hardiyansyah. 2011, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta.
- Iqbal, Muhammad. 2007, *Pelayanan Yang Memuaskan*, PT Elek Media Komputindo, Jakarta.
- Jasfar, Farida. 2005, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Kotler, Philip. 1994, *Manajemen Pemasaran*, PT Macanan Jaya Cemerlang, Jakarta.
- Milles, Huberman, dan Saldana. 2014, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, Sage Publications, Arizona.
- Moenir, H.A.S. 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2005, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nasution, M.N. 2004, *Manajemen Jasa Terpadu*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Ombudsman Republik Indonesia. 2013, *Monitoring Kepatuhan Kementerian dalam Pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*, Bidang Pencegahan, Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2007, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Purnama, Nursya'bani. 2006, *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*, Ekonisia, Yogyakarta.
- Rahmayanty, Nina. 2010, *Manajemen Pelayanan Prima*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Jakarta.

- Sianipar, 1998. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, LAN, Jakarta.
- Sinambela, L. Poltak. 2000, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, CV Alfabeta, Bandung.
- . 2005, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.
- Sutrisno, Edy. 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2002, *Pemasaran Jasa*, Bayu Media Publishing, Malang.
- . 2005, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Yamit, Yulian. 2001, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Ekonosia, Jakarta.
- Zaithaml, Vallerie A., A. Passuraman and Leonard L. Berry. 1990, *Delivering Quality Service: balancing Customer Perception and Expectation*, The Free Press, New York.
- Pustaka Lain:
- Afrial, J. Rozy. 2009, Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat sebagai Perangkat Daerah, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara dan Organisasi*, Vol. 16 No. 2, Hal. 88.
- Akbaba, Atilla. 2006, Measuring Service Quality In The Hotel Industry: A Study In A Business Hotel in Turkey. *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 25 No. 2, Hal 170-192.
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. 2010, Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara dan Organisasi*, Vol.17 No. 2 Hal 114-126.
- Currie, Marion dan Nila M. Ipson. 2002, Perceptions of Quality Service in Community Recreation, *Papers Presented at the Tenth Canadian Congress on Leisure Research*, Canadian Association, Alberta.
- Febrianto, M. Riza dan Herlina Siwi Widiana. 2013, Efek Senyum, Salam, Sapa Petugas Kasir Terhadap Kepuasan Konsumen Supermarket, *Jurnal Psikologi Undip* Vol.12 No.1 Hal 25.
- Ihsanuddin. 2014, Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*, Vol. 1 No. 2, Hal 92-99.
- Khafid, Ikhbal. 2014, Ruang Pelayanan Memberi Kenyamanan Pelanggan, Badan Diklat Provinsi Jawa Tengah, Semarang.

Manjunatha K., dan Shivalingaiah D. 2004, Customer's Perception of Service Quality In Libraries, *Annals of Library and Information Studies*, Vol. 51 No. 4 Hal. 145-151.

Munhurrun, P. Ramseook, Perunjodi Naidoo dan Soolakshna Desai. 2010, Measuring Service Quality: Perceptions Of Employes, *Global Journal Of Business Research*, Vol. 4 No. 1, Hal. 47-56.

_____. 2010, Service Quality In The Public Service, *International Journal Of Management and Marketing Research*, Vol. 3 No. 1, Hal 37-47.

Prasetyawan, Adi. 2011, Analisis Kinerja Pelayanan Dengan Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Perpanjangan KTP Smart Office Royalplaza Surabaya, Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN Jawa Timur.

Pambudi, Arif dkk. 2016, Optimalisasi Sumberdaya Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Bidang Pertanahan Di Kantor Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang, *Jurnal Administrative Reform*, Vol.4.No.1.Hal. 39-54.

Rezha, Fahmi, Siti Rochmah dan Siswidiyanto. 2013, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok), *Jurnal Administrasi Publik*, Vol 1. No.5, Hal. 981-990.

Sumantri, Ambar. 2010, Kualitas Pelayanan Publik (Studi tentang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Fasilitas Publik Di IRJA dan IRNA RSUD Prof. DR. Margono Soekanto Purwokerto, Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jenderal Soedirman.

Sumber Lain:

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Pasal 13 Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Banyumas

<http://www.e-ktp.com/2011/06/hello-world>, diakses Kamis 16 Oktober 2015

www.bps.go.id, diakses Jumat 8 Januari 2016

<http://www.banyumaskab.go.id/>, diakses Jumat 8 Januari 2016