

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Harrison, Lisa. 2007. *Metodologi Penelitian Politik*. Jakarta: Kencana.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Pers.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2009. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Labolo, Muhadam. 2008. *Memahami Ilmu Pemerintahan: Suatu Kajian, Teori, Konsep, dan Pengembangannya*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Lukman, Mediya. 2015. *Badan Layanan Umum: Dari Birokrasi Menuju Korporasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rohman, Ahmad Ainur, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi.
- Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Depok: Prenadamedia Group.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik: Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwitri, Sri, dkk. 2016. *Analisis Kebijakan Publik*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Jatinangor: Erlangga.
- Thoha, Miftah. 2014. *Birokrasi & Dinamika Kekuasaan*. Jakarta: Perdanamedia Group.
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.

Sumber Jurnal

- Dewanti, Diah Ayu. 2014. "Studi tentang Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu". *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 2 (2): 2140-2150.
- Marliyufitha. 2013. "Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan". *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 1 (2): 507-520.
- Masrin. 2013. "Studi tentang Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda". *eJournal Pemerintahan Integratif*, 1 (1): 68-81.
- Mokoginta, Muhammad Aldino, dkk. 2015. "Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado". *JAP*, Nomor 31, Vol.3: 1-9.
- Sarumaha, Wira Yusniawati dan Rosmala Dewi. 2016. "Peran Camat dalam Mengawasi Kinerja Pegawai di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan". *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4 (1): 52-64.
- Sitorus, Martina Gloria. 2015. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pinggir". *Jom FISIP*, 2 (2): 1-11.
- Susila, Linda Nur. 2010. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta". *Journal of Rural and Development*, 1 (1): 63-72.

Sumber Perundang-undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sumber Data Lainnya

- Crystalia, Ones Gita. 2015. "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo". *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Haq, Saiful, dkk. 2014. "Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan e-KTP pada Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo/*Public Service Quality in Making E-KTP (Electronic Citizen ID) in District of Suboh Situbondo Regency*". *Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa*. Jember: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Jember.

Hermansyah. 2013. “Kualitas Pelayanan Pegawai dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) Siak di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tanjungpinang (Studi Persepsi Masyarakat Melayu Kota Piring)”. *Naskah Publikasi*. Tanjungpinang: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Maritim Raja Haji.

Ridho, Muhammad. 2012. “Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar”. *Skripsi*. Riau: Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.

Susanti, Sri. 2014. “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping”. *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta.

(<http://waspada.co.id/medan/medan-masuk-zona-merah-ombudsman-dalam-pelayanan-publik/>)