

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

Achmad Nurmandi, Muhammad Khozin, Salahudin. (2018) *Pelayanan Sektor Publik. Perpustakaan Nasional RI : Katalog Dalam Terbitan (KDT) Pelayanan Sektor Publik*. Achmad Nurmandi, 16,5 x24 cm, 186 hlm Jalan Linkar Selatan Bantul Yogyakarta.

Rohman, D. F. (2013). *Implementasi pelayanan administrasi kependudukan terpadu* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).

Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.

Muri, YA. 2017. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitaitaf, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.

Moleong, LJ. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

Nazir, Moh. 2005. *Metode penelitian*. Bogor Selatan: Gralia Indonesia.

Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Ratminto & Atik Sepri Wnarsih. 2015. *Manajamene Pelayanan*. Jakarta : Pustaka Pelajar.

Siagian, Sondang P. 2004. *Manajemen Abad 21*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sinambela L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.

Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Publik*. Jakarta: Elex Media Komputindo

Hardiansyah. 2010. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta. Penerbit Gava Media.

Kasmir. 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Lukman, Sampara. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan Publik. Jakarta: STIA LAN Press.

Suwartono. 2014. Dasar-Dasar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: CV Andi Offset.

**Peraturan-Peraturan Pemerintah :**

1. Peraturan Bupati Brebes No 51 tahun 2015 Pemerintah Kabupaten Brebes.
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 19 tahun 2008 tentang Kecamatan.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006.
4. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
6. Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI No 5 Tahun 2023 Tentang Mekanisme Dan Instrumen Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

**Jurnal :**

Octiwi, V. (2021). IMPLEMENTASI PROGRAM KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MELAWI. *GOVERNANCE, Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 10(2).

Saraan, M. I. K., Suwitri, S., & Yuniningsih, A. T. (2019). Analisis Faktor Penghambat Implementasi Alokasi Dana Desa di Desa Perumnas

Simalingkar, Pancur Batu, Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 9(2), 151-157.

Riantsani, N. H. (2024). IMPLEMENTASI PROGRAM KALIMASADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA:(Studi di Wilayah Kecamatan Tegalsari Kota Surabaya). *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 4(02), 149-158.

Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13-22.

Perdana, H. (2019). Pelayanan administrasi di desa wanasari kecamatan muara wahau kabupaten kutai timur. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7(3), 1325-1336.

Golla, J., Rondonuwu, A., & Kairupan, J. (2018). Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).

Djamrut, D. E. (2015). Inovasi pelayanan publik di kecamatan sungai kunjang Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1472-1486.

Adnani, A. (2023). Implementasi Kebijakan Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Di Kecamatan Lubuk Kilangan Padang. *JAPan: Jurnal Administrasi Dan Pemerintahan*, 1(1).

Utami, Vinny Putri. (2020). *Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis*. Diss. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Efriwantie, E. (2021). *Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pulau Malan Kabupaten Katingan* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Palangkaraya).

Inan, I. M., & Mustofa, A. (2023). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana. *Soetomo Magister Ilmu Administrasi*, 333-342.

Hartono, C., Haryanto, A. T., & Purwanto, A. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Ponorogo Propinsi Jawa Timur Tahun 2022. *Jl@ P*, 12(1).

Soetarto, H., & Anwar, S. (2019). Pengelolaan Pelayanan Surat Ijin Usaha Perdagangan (Siup) Pada Usaha Kecil Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumenep Jawa Timur. *Public Corner*, 14(1), 55-78.