**DAFTAR PUSTAKA**

1. Buku

Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.

Creswell, Jhon, W, 2013. *Research Desain*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Cresswell, John,W, 2014. *Penelitian Kualititif & Desain Riset*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Eny Kusdarini. 2011. *Dasar* *–* *Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas* *–* *Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta: UNY Press.

Fandy Tjiptono. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Hardiyabsyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan* *Implementasinya.* Yogyakarta: Gava Media.

H.A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Inu Kencana Syafiie. 1999. *Ilmu Administrasi Publik. Jakarta*: PT. Rineka Cipta.

Lexy J. Maleong. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif. Bandung*: PT. Remaja Rosdakarya.

Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori,* *Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan.*Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Saefullah. 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal* *Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: FISIP UNPAD.

Sanapiah Azis. 2000. *Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat* jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1.

Sondang P Siagian. 2000. *Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi,* *Stateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.

Subrata Sumadi. 2012. *Metode penelitian*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta

1. Sember Lain

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

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kab. Sleman No. 7 tahun 2009 tentang *penyelenggaraan* *Pendaftaran Penduduk dan Pencacatan Sipil dalam Kerangka Sistem Informasi Administrasi Kependudukan* (SIAK).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

<http://www.e-ktp.com/>*Apa* *dan mengapa e-KTP.*diunduh 25 Maret 2014. Jam 15.00