**DAFTAR PUSTAKA**

Affidudin & Beni, 2012, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : CV. Pustaka

Setia

Creswell, 2014, *Research Design Qualitative, Quantitatif, and Mixed Methods*

*Approaches*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Dwiyanto, A Pratini dkk, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*,

Yogyakarta : Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan

Handayaningrat, Soewarno, 1992, *Pengantar Studi Administrasi dan Manajemen*,

Jakarta : CV. Haji Masagung

Kencana, Inu, 2008, *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*.

Jakarta; Bumi Aksara

Kumorotomo, Wahyudi, 2005, *Akuntabilitas Birokrasi Publik Sketsa Masa*

*Transisi*. Pustaka Pelajar

Muliawaty, Lia, *Etika Birokrasi Dalam Perspektif Kebijakan Publik,* Bandung :

Program Magister dan Doktor Ilmu Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Bandung

Raminto & Atik, 2005, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model*

*Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan*

*Minimal*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Reswansyah, asmawi, 2011, *Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik*, Jakarta :

STIA-LAN

Santosa, Panji,2008 , *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance.*

Bandung : Refika Aditama

Satibi, Iwan, 2012, *Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik*.

Bandung : Unpas Press

Serdamayanti, 2004, *Good Governance ( kepemerintahan yang baik )*.

Bandung : CV. Mandar Maju

Serdamayanti, 2009, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan*

*Kepemimpinan Masa Depan*, Bandung : PT. Reflika Aditama

Silalahi, Ulbert, 1989, *Studi Tentang Ilmu Administrasi*, cetakan kesembilan 2011,

Bandung : Sinar Baru Aleginsindo Offset

Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitaif, Kualitatif & RND*. Bandung :

Alfabeta

Syarfi, Wirman, 2008, *Studi Tentang Ilmu Administrasi Publik*, PT.Gelora Aksara

Pratama

Peraturan perundangan :

Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang No 28 Tahun 1999 pasal 3 tentang Asas-Asas Umum

Penyelenggaraan Negara

Undang Undang No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

SKRIPSI :

Raja, Hotdin. 2011. Akuntabilitas dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik

(Studi Kasus : Pelayanan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga

Di Kecamatan Raya Kabupaten Simalungan). Skripsi Universitas

Sumatera Utara.http:/respository.usu.ac.id/gdl.pl 5 Januari 2017

Susanti, Sri. 2014. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan

di Kecamatan Gamping. Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta.

http://eprints.uny.ac.id/gdl.pl 10 Januari 2017