

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J. (2019). *Kualitas pelayanan publik di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Gorontalo*. Publik, 6(2), 73-82.
- Afrial, R. (2009) Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Sebuah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah. Jurnal Administrasi Dan Organisasi, [internet] 16(2). 87-95. available from: <http://journal.ui.ac.id/jbb/article/viewFile/609/594> [accessed by 6 Oktober 2012].
- Albrecht, K. (1988). *At America's service: How your company can join the service revolution*. Dow Jones-Irwin.
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta.
- Bachtiar, Sundawa. 2011. “*Analisis Dampak Koordinasi dan Kemampuan Aparatur terhadap Efektivitas Organisasi Dinas Daerah di Kota Bandung*”. Program Doktor Ilmu Sosial Pasca Sarjana, Universitas Pasundan, Bandung.
- Bunga, T. T. (2009) *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan: Survei pada Pelanggan*. Universitas Brawijaya. Malang, Tesis yang tidak dipublikasikan.
- Barata, A. A. (2003) *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta, PT Elex Media Komputindo.
- Fandy Tjiptono. 2009. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Harahap, Sofyan Syafri. (2018). *Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Keban, Yermias. (2014). *Birokrasi dan Administrasi Publik: Tinjauan Teori, Praktik, dan Isu-isu Kontemporer*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo*. Publik (Jurnal Ilmu Administrasi), 6(2), 102-110.
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Rahman, Nurhayati. (2019). *Transparansi dalam Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Penerbit Buku Kompas.
- Ratminto dan Winarsih Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar
- Rukayat, Y. (2017). *Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu*. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2).
- Sahib, M.I. (2012) *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pada Masyarakat Air Traffic Service Center MATSC PT (Persero) Angkasa Pura I Makassar*. Universitas Hasanuddin. Makassar, Skripsi yang dipublikasikan.
- Samosir, Z. Z. (2005) *Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*. *Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi*, [internet] 1(1). 28 36, Available from: [http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/15727/1/pus-apr2005-%20\(5\).pdf](http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/15727/1/pus-apr2005-%20(5).pdf) [accessed by 8 Oktober 2012].
- Satibi, Iwan. 2011. *Teknik Penulisan Skripsi, Tesis & Disertasi*. Bandung: CEPLAS
- Siagian, Sondang, P. 1992. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Gunung Agung.
- Silalahi, Ulbert. 2016. *Studi tentang Ilmu Administrasi*, Bandung: Sinar Baru Algesindo
- Singarimbun, M dan Effendi, S. (2006) *Metode Penelitian Survey*. Cetakaan Keenam belas. Jakarta, LP3ES
- Suryadi, Soleh. 2007. *Administrasi Publik dan Otonomi Daerah Bandung*: Unpas Press
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga
- Syafie, Inu Kencana. DKK. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta

Dokumen

Pasal 27 Ayat (2) UUD NRI Tahun 1945 tentang pelayanan publik

Pasal 6 dan Pasal 7 UUD NRI Tahun 1945 Tentang Kualitas Pelayanan

Undang – Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.