

Daftar Pustaka

- Agus P. dan Erwan A. P. 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik: Kajian tentang pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media, JIAN UGM, MAP UGM
- Arif, Saiful, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Paradigma Pelayanan Publik*. Malang: Placids dan Averroes Press
- David H. Folz. Journal: *Service Quality and Benchmarking the Performance of Municipal Services*. The University of Tennessee. Public Administration Review, Vol. 64, No. 2 (Mar. - Apr., 2004), pp. 209-220. Published by Wiley on behalf of the American Society for Public Administration.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Gadjah Mada University Press
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Dyne V. L. and Graham J. W. 2005. *Organizational Citizenship Behavior; Construct Redefinition Measurement and Validation*. Academy Management Journal. 37
- Habtoor, Nasser. 2016. *Influence of Humans Factors on Organisational Performance: Quality Improvement Practices as a Mediator Variable*. International journal of Productivity and Performance Management, Vol. 65 Iss:4. Emerald
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media berkerjasama dengan STIAM I
- Kasmir. 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI)*. Buku 3. Jakarta: LAN
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Malayu S.P Hasibuan. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ahdiyat, Maulana. 2017. eprints.stainkudus.ac.id
- Moleong J. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya

- Muliati, Erni. 2013. *Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar*. Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim
- M. H. S. Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- M. H. S. Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nawawi, Hadari. 2001. *Perencanaan SDM untuk Organisasi Profit yang Kompetitif*. Yogyakarta: University Press
- Packard, Thomas. *Staff Perception of Variable Affecting Performance in Human Service Organization Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly* 39 (6) 971-990. SAGE
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Payaman J. Simanjuntak. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Lembaga Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Pratikno, et.al. 2004. *Mengelola Dinamika Politik Dan Sumber Daya Daerah*. Cet. 2. Yogyakarta: PLOD
- Pree, Max De. 2001. *Creative Leadership*. pp31-38 in Hesselbein, F etc ed 2001. *Leading For Inoovation*. New York. Jossey Bass
- Rahmawati, Yenny. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo*. Universitas Negeri Yogyakarta
- Ribhan. 2008. *Hubungan Karakteristik individu Dengan Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasi sebagai variabel Mediasi (Studi Kasus oada PT Chandra Superstore Tanjung Karang Bandar Lampung)*, *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, Vol.4 No.2
- Risanto, Joko, Bahri & Zaiful. *Aplikasi Sistem Antrian berbasis Android*. *Journal Of Information System And Informatics Engineering*. Vol. 1, No.1 Juni 2017
- Rivai dan Mulyadi. 2013. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Depok: Raja Grafindo Persada
- Robbins, Stephen P. 2003. *Perilaku Organisasi*. Index. Jakarta

- Satori dan Komariah. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sofyan, Agus. *Jurnal: Kinerja Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat*. Universitas YAPIS Papua
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM: Teori Dimensi Pengukuran dan Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Supriyanto, Yudi. 2017. Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi*. Universitas Pasundan
- Sutarto. 2006. *Dasar-Dasar Organisasi*. Cet. 21 Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sutrisno, Edi. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cet.3 Jakarta: Kencana
- Tayyib, Muhammad. 2015. Skripsi: *Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar*. Universitas Hasanuddin: Makassar.
- Thoha, Miftah. 2014. *Birokrasi dan Dinamika Kekuasaan*. Jakarta: Kencana
- Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Kontemporer*. Jakarta: Kencana
- Tjiptono dan Chandra. 2007. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi offset.
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi Offset
- Widodo. 2001. *Etika Birokrasi dalam pelayanan Publik*. Malang: Citra
- Widodo J. 2007 *Analisis Kebijakan Publik, Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Yenny. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo*. UNY
- Yulindaningtyas, Devi. 2015. Jurnal ISSN. 2442-6962 Vol. 4, No. 2: *Kualitas Pelayanan Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat ; (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri)*. Universitas Brawijaya

<https://disdukcapil.bekasikab.go.id>

<https://jabar.bps.go.id>

<http://jabar.pojoksatu.id/bekasi/2017/05/27/>

<http://poskotanews.com/2018/01/18/>

<https://radarbekasi.id/2018/04/19>

<https://www.bps.go.id/>

<http://www.urbancikarang.com>