

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Aksa, Rahadian , 2014, *Diskriminasi Pelayanan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Utara* (Tesis).
Magister Administrasi Publik UGM
- Aritonang, Dinoroy Marganda. 2017. *The Impact of E-Government System on Public Service Quality in Indonesia*. European Scientific Journal
December 2017 edition Vol.13, No.35 ISSN: 1857 – 7881
- Batinggi, A., Ahmad, Badu. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta :
Andi Offset
- Deni, Saiful. 2004. *Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik : Studi Tentang pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Ternate*
(Tesis). Magister Administrasi Publik UGM
- Dwiyanto, Agus. 2002, *Membangun Sistem Pelayanan Publik Yang Memihak Rakyat*, POPULASI Vol 13 (1), Hal 1-18.
- Dwiyanto, Agus. dkk. 2008. *Mewujudkan Good Governace Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Dwiyanto, Agus. dkk. 2012. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta
: Gadjah Mada University Press
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif (Edisi Kedua)*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Reformasi Birokrasi Kontekstual*. Yogyakarta : Gadjah
Mada University Press

- Effendi, Sofian. 1991. *Sistem Administrasi Untuk Pembangunan Berkelanjutan, dalam Wibawa, Samodra (Ed), Pembangunan Berkelanjutan : Konsep dan Kasus*. Yogyakarta : Tiara Wacana
- Hartono, C.F.G. Sunaryati ., dkk. 2003. *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman Indonesia*, Jakarta: The Asian Foundation Indonesia
- Hasan, Kadir. 2007. *Praktek KKN dalam Pelayanan Akta Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kota Jayapura* (Tesis). Magister Administrasi Publik UGM
- Khasnawati, Kharisma. 2017. *Social Discrimination Against Minority Reflected In Okky Madasari's Novel The Outcast (2014): A Marxist Analysis* (Naskah Publikasi). Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Kolimo, Inansih HR . 2013. *Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Waropen* (Tesis). Magister Administrasi Publik UGM
- Kumorotomo, Wahyudi. 1996. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta : Rajawali Press
- Kuncoro, Joko. 2007. *Prasangka dan Diskriminasi*. Jurnal Psikologi Proyeksi Vol. 2 No. 2 Oktober 2007. Unissula Semarang
- Kusumaningrum, S., Bennouna, C., Siagian, C., & Agastya, N.L.P.M. (2016). *Menemukan, Mencatat, Melayani: Kelahiran dan Kematian di Indonesia (Studi dan Rencana Pelembagaan Identitas Hukum dan Sistem Pencatatan Sipil dan Statistik Hayati (CRVS) pada Layanan Dasar)*. Jakarta, Indonesia: Pusat Kajian Perlindungan Anak Universitas Indonesia (PUSKAPA). bekerja sama dengan Badan Perencanaan

Pembangunan Nasional (BAPPENAS) dan Kolaborasi Masyarakat dan Pelayanan untuk Kesejahteraan (KOMPAK).

Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.

Mana, Frederikus Antonius. 2016. *Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo* (Tesis). Magister Administrasi Publik UGM

Masrial. 2005. *Kinerja Organisasi Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kota Batam dan Pengendalian Pendatang di Kota Batam* (Tesis). Magister Administrasi Publik FISIP UGM.

Messi, M. Nawi., M. Ikhsan, Santoso. 1999. *Birokrasi, Korupsi dan Reformasi : Kasus Pelayanan KTP*. Jakarta : INDEF

Moenir, H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara

Moleong, Lexy J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung : Rosda

Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Sinergi Visi Utama

Partini., Wicaksono, Bambang. 2004. *Citizens' Charter: Terobosan Baru Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Makalah Seminar Bulanan Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM

- Pincus, Fred L. 2000. *Discrimination Comes in Many Forms: Individual, Institutional, and Structural*. The American Behavioral Scientist; Nov/Dec 1996; 40, 2; ABI/INFORM Global.
- Purbokusumo, Yuyun. 2005. *Desentralisasi dan Perbaikan Pelayanan Publik dalam Erwan Agus Purwanto & Wahyudi Kumorotomo, Birokrasi Publik Dalam Sistem Politik Semi-Parlementer*. Yogyakarta : Gava Media
- Purwanto, Erwan Agus. 2009. *Strategi Penerapan Standar Pelayanan untuk Reformasi Birokrasi. Dalam Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik*. (Agus Pramusinto & Erwan Agus Purwanto Editor). Yogyakarta : Gava Media
- Rabani, Ahmad . 2005. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banjar* (Tesis). Magister Administrasi Publik FISIP UGM.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Ratminto, dkk. 2017. *Pelayanan Prima : Pedoman Penerapan momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Rohman, Ahmad Ainur., dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Public Policy Analysis and Community Development Studies (PLACIDS) Averrous dan Komunitas Indonesia untuk Demokrasi (KID). Malang : Acerroes Press.
- Said, M. Mas'ud. 2007. *Birokrasi Di Negara Birokratis*. Malang : UMM Press

- Sarmento, Antonio. 2010. *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Proses Pelayanan Akta (Kelahiran, Perkawinan dan Kematian) Studi Kasus di Departemen Pencatatan Sipil Kabupaten Dili Timor Leste* (Tesis). Magister Administrasi Publik FISIP UGM.
- Satori, Djam'an., Komariah, Aan. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Savas, E.S. 1978. *On Equity In Providing Public Services*. Management Science Vol. 24, No.8, April 1978. U.S.A : The Institute of Management Sciences
- Siagian, Sondang P. 1994. *Patologi Birokrasi : Analisis, Identifikasi Dan Terapannya*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Sinambela, Lijan Poltak.,dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan, Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Spicker, Paul. 2009. *The Nature of a Public Service*. International Journal of Public Administration 32(11):190-692 September 2009, pp. 970-991. United Kingdom : Robert Gordon University
- Sudana, I Wayan. 2004. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Denpasar)* (Tesis). Magister Administrasi Publik FISIP UGM.
- Suryadi. 2010. *Analisis Motivasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 10, Nomor 2, Juli 2010: 181 – 191. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
- Thoha, Miftah. 2012. *Birokrasi Pemerintah dan Kekuasaan di Indonesia*. Yogyakarta: Thafa Media.

Utama, Gede Ari. 2004. *Perilaku Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik : Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Denpasar* (Tesis). Magister Administrasi Publik UGM

Venugopalan, O. 2007. *Maslow's theory of motivation its relevance and application among non-managerial employees of selected public and private sector undertakings in Kerala*. Department of Commerce & Management Studies, University of Calicut (Thesis)

Wahyudi, Hadrianus. 2007. *Memadukan Motif Sosial Dalam Kehidupan Sehari-hari*. Jurnal Arah Reformasi Indonesia No.37 November 2007. Yogyakarta : Universitas Sanata Dharma.

Wardhani, Ratna., Rossieta, Hilda. 2017. *Good governance and the impact of government spending on performance of local government in Indonesia*. International Journal of Public Sector Performance Management Vol. 3, No. 1, 2017: University of Indonesia.

Yusrialis. 2012. *Budaya Birokrasi Pemerintahan (Keperihatinan dan Harapan)*. Jurnal Sosial Budaya Vol. 9 No. 1 Januari-Juli 2012. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

B. Peraturan-Peraturan

Undang-Undang Nomor 39 tahun 1998 tentang Hak Asasi Manusia.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2000 Tentang Pembentukan Propinsi Banten.

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-undang Nomor 26 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Menteri PAN No 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 tahun 2011 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Di Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Daerah Kabupaten Pandeglang Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tipe A.

Peraturan Bupati Pandeglang Nomor 45 tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.