

DAFTAR PUSTAKA

- Ardhy Dinata Setipu. 2015. *Program e-KTP Tidak Jadi Dihentikan*. Sindonews. 23 Februari 2015.
- Badan Diklat Provinsi Jawa Timur. 2003. *Perwujudan Kopetensi Aparatur dan Good Governance Dalam Rangka Peningkatan Efektivitas Pelayanan Publik di Kota Medan*. Surabaya. Diklat.
- Barata, A.A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta. PT Elex Media Komputindo.
- BPS. 2014. *Kecamatan Rambang Dangku dalam Angka 2014*. Kabupaten Muara Enim. Badan Pusat Statistik
- Bungin, Burhan. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta. Kencana Predana Media Group.
- Chairil. 2004. *Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik di Kecamatan Jorong Kabupaten Tanah Laut*. Tesis, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Creswell, J.H. 2010. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Devrizon. (2008). “Kinerja pelayanan publik dalam penerbitan KK dan KTP Siak Online di Kota Pekanbaru”. Tesis, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- DUKCAPIL Muara Enim. 2014. *Perkembangan Kependudukan Kabupaten Muara Enim Tahun 2014*. Buku Profil.
- DUKCAPIL. 2014. *E-KTP Tak Dihentikan Total*. Dukcapil. 23 November 2014.
- DUKCAPIL. 2014. *Mendagri : Percetakan KTP-el Dilanjutkan*. Dukcapil. 01 Desember 2014.
- DUKCAPIL. 2015. *Proyek E-KTP: Mulai Januari Dilanjut. Mendagri Usul Penambahan Anggaran*. Dukcapil. 13 Januari 2015.
- Dwiyanto, Agus. dan Kusumasari, Bevaola. 2001. *Policy Brief : Kinerja Pelayanan Publik, Edisi 1,2,3, & 4/PB/2001*. Yogyakarta. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan.

- Dwiyanto, Agus. 2003. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gadjah Mada Universiti Press.
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Reformasi Biroktasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta. Gadjah Mada Universiti Press.
- Efendi, Sofian dan Tukiran. 2012. *Metode Penelitian Survei – Edisi Revisi*. Jakarta. LP3ES.
- Elwin, Tinambunan. (2008). “Kinerja Kecamatan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik : Studi di kantor camat Siempat Nempu Hulu Kabupaten Dairi Propinsi Sumatera Utara”. *Tesis*, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Febria Astuti. 2013. *52.000 E-KTP Bermasalah*. Sindo. November 2013.
- Hadeli, Rangkuti, dan Sembiring. 2005. Pelaksanaan Pelayanan Publik Bidang Pemerintahan Di Kecamatan Pada Pemerintah Kota Medan. *Jurnal Studi Pembangunan. Vol 1. No 1*.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik ; Konsep Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta. Gava Media.
- Hartono, D.N. 2012. “Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan KTP di Unit Pelayanan Satu Pintu Kecamatan Bambanglipuro”. *Tesis*, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Hasan, Iqbal. 2008. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Hsiao, Chih-Tung, dan Lin, Jie-Shin. 2008. “A Study Of Service Quality In Public Sector”. *International Journal of Electronik Business Management, Vol.6, No. 1*.
- Hope, K.R. 2012. Managing the Public Sector in Kenya: Reform and Transformation for Improved Performance. *International Journal of Public Administration and Governance. Vol 2 No 4*.
- Idewati, I.A. 1998. “Hubungan Antara Kinerja Puskesmas dengan Kepuasan Pasien, Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Pengobatan di Puskesmas Denpasar Barat IV”. *Tesis*, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

- Imelda, B.I. (2011). “Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta”. *Tesis*, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Keban, T. Yeremias. 1995. *Indikator Kinerja Pemerintah Daerah : Pendekatan Manajemen Dan Kebijakan, Seminar Sehari Kinerja Organisasi Sektor Publik, Kebijakan Penerapan, 20 Mei 1995*. Yogyakarta. MAP-UGM.
- Lembaga Administrasi Negara, (2003). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta. UPP AMP YKPN.
- Martono, Nanang. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta. Rajawali Press.
- Mawardi. 2010. “Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kota Banjarmasin”. *Tesis*, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara. 2003. *Keputusan Menteri Negara Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara. 2004. *Keputusan Menteri Negara Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 1992. *Manajemen Pelayan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Morissan, M.A. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta. Kencana.
- Mosahap, R., Mahamad, O., dan Ramayah, T. 2010. Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation. *Internasional Journal of Bussiness Research*. Vol 3. No 4.
- Mulyanto, Rakhmat. 2012. Hubungan Kinerja Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Manuddin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah. *Tesis*: Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Munhurrun, P.R., Bhiwajee, S.D.L., dan Naidoo, P. 2010. “Service Quality in The Public Service”. *International Journal of Manajement and Marketing Research*, Vol.3, No. 1.

- Muta'ali, Luthfi. 2014. *Pengembangan Wilayah Tertinggal*. Yogyakarta. BPFM Universitas Gadjah Mada
- Nurinsan, Fuji. 2004. "Kinerja Birokrasi Pemerintah Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kecamatan Mempawah Hilir Kabupaten Pontianak". *Tesis*, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Phatak, R.D., Naz, R., Singh, G., dan Smith, R.F.I. 2010. ICT for Improved Public Service Delivery in Papua New Guinea. *JOAAG. Vol 5. No 1*.
- Peraturan Daerah. 2008. Peraturan Daerah Kabupaten Muara Enim Nomor 16 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dalam Kabupaten Muara Enim.
- Peraturan Presiden. 2009. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri. 2011. Permendagri Nomor 9 tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional
- PKP2A III LAN Samarinda. 2013. *Inovasi pelayanan Publik di Kalimantan*. Samarinda. LP2A III LAN.
- Prawirasentono, Suryadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta. BBFE.
- Rafia, NAZ. 2009. E-Governance for Improved Public Service Delivery in Fiji. *Journal Service Science and Manajement. Vol 3*.
- Ratminto dan Winarsih, A.S. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Ratminto dan Winarsih, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Republik Indonesia. 2013. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- _____. 2013. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- _____. 2004. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pengaturan Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan.

- Rokhman, A. 2011. E-Government Adaptation in Developing Countries; the case of Indonesia. *Journal of Emergng Trends in Computing and Information Sciences*. Vol 2. No 5.
- Sabrina Asril. 2014. *Server Ada di Indonesia, Fadli Zon Minta Mendagri Teruskan E-KTP*. Kompas 25 November 2014.
- Saleh. 2013. *E-KTP Belum Selesai*. Sarana Pengaduan dan Aspirasi Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.
- Santoso, Singgih. 2004. *Buku Latihan SPSS Statistik Non Parametrik*. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2006) *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2007. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. Bandung. Alfabeta.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Supranto, J. 2008. *Statistik: Teori dan Aplikasi Edisi ke Tujuh*. Jakarta. Erlangga.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan kinerja pelayanan publik*. Bandung. Rafika Aditama.
- Tjiptono, Fandy. 1997, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta. Andi Press.
- Tjiptono, F dan Chandra, G. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Andi Press.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Jakarta. Insan Cendikia.
- Winda, A.H. (2012). “Analisis Kinerja Pelayanan Keimigrasian Studi Pada Kantor Imigrasi kelas I khusus Jakarta Barat”. *Tesis*, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

Wisnu Widianoro. 2014. *E-KTP Dievaluasi Total*. Kompas. 18 November 2014.

Yohanes, Yable (2012). “Kualitas Pelayanan Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sorong”. *Tesis*, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

Yunus, H.S. 2010. *Metodelogi Penelitian Wilayah Kontemporer*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.

Zeithaml, Valerie A., Parasunan, A., and Berry, Leonardo D. 1990. *Delivering Quality service ; Balancing Customer Perseption and Expectations*. New York. The Free Pers.