

DAFTAR PUSTAKA

Agus Dwiyanto, dkk. 2012. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta:

Gajah Mada University Press.

Anonim. 2013. Diakses dalam

<http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/639/jbptunikompp-gdl-kadhitaerm>

[31925-10-unikom_k-4.pdf](#) pada 26 Desember 2015 pukul 10.00 WIB.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator Dan*

Implementasinya). Yogyakarta: Gava Media.

Haro, Gunawan. 2011. *Analisis Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Akta*

Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Ogan

Ilir. Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fisipol, Universitas Sriwijaya.

Diakses dalam

http://www.academia.edu/9746445/ANALISIS_PELAKSANAAN_PELAYANAN_PEMBUATAN_AKTA_KELAHIRAN_OLEH_DINAS_KEPENDUDUKAN_DAN_CATATAN_SIPIL

[UKAN DAN CATATAN SIPIL](#)

pada 25 Desember 2015 pukul 14.25 WIB.

Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM

YKPN.

Mahsun, Mohamad. 2008. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.

Mangkunegara, Anwar Prabu AA. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*

Perusahaan. Bandung. Penerbit: PT. Remaja Rosdakarya.

- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhadjir, Noeng. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi IV*. Yogyakarta: Rake Sarasin.
- Ratminto dan Atik Septi W. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Suyatna, Hempri, dkk. 2015. *Survey Persepsi Terhadap Pelayanan Dokumen Kependudukan di Kabupaten Sleman: KTP/KTP EL, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran*. Sleman: Bagian Humas Pemerintah Kabupaten Sleman.
- Veranda, Yoke dan Bambang Kusbandrijo. 2015. *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dispenduk Capil Kota Surabaya*. Diakses dalam <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=342138&val=7941&title=EFEKTIVITAS%20PELAYANAN%20PEMBUATAN%20AKTA%20KELAHIRAN%20DI%20DISPENDUK%20CAPIL%20KOTA%20SURABAYA> pada 25 Desember 2015 pukul 14.25 WIB.
- UU No.23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Keputusan MENPAN No.63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.

<http://www.asafiril.com/2007/05/analisis-data-sekunder.html>. diakses pada

Minggu, 20 Desember 2015 pukul 16.30 WIB.

<http://www.slemankab.go.id/category/prestasi/page/2> diakses pada Minggu, 20

Desember 2015 pukul: 17.13 WIB.