

## DAFTAR PUSTAKA

- Amirzan Amzar, 2016, *Penerapan Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak* JOM FISIP VOLUME 3 No. 1 FEBRUARI 2016.
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira
- Burhan Bungin. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta:Kencana Prenamedia Group.
- Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto, th, *Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap Kepuasan masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)*, Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 1, No.5, Hal. 981-990.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Lexy J. Moleong. 2012. *Metodelogi Penelitian Kualitatif edisi revisi*. Bandung:PT Remaja Rosdakarya.
- Masadib Akmal Vyandri, Abdul Hakim, Stefanus Panirengu, th, *Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Pembuatan E-KTP (Suatu Studi di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)* Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 2, No. 2, Hal. 189-194.
- Masyhuri dan Zainudin, M. (2008) *Metodelogi Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikatif*. Bandung, PT.Refika Aditama
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung:Alfabeta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sefti Pravita Sari Ime, th, *Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan kartu Tanda penduduk (e-KTP).(Suatu Studi Di Kantor Kecamatan Passi Barat Kab. olaang Mongondow)*, Jurnal adminitrasi publik.

Slamet Riyadi1, Aji Hermawan, Ujang Sumarwan, th, *Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor pertanahan Kabupaten Indramayu*, Jur. Ilm. Kel. & Kons., Januari 2015, p : 49-58 SSN : 1907 – 6037.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Surya Fermana.2016. *Kebijakan Publik Sebuah Tinjauan Filosofis*, Jogjakarta:AR-RUZZ MEDIA.