

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku :

- Arief. 2007. Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan. Malang: Bayu Media Publishing
- Boediono, B. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Rineka Cipta: Jakarta.
- Djaenuri, H.M. Aries, 1997: Manajemen Pelayanan Umum, Jakarta, IIP Press
- Harold D. Laswell, Abraham Kaplan. 1970. Power and Societ. New Haven: Yale University Press.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Levine Norman D. 1991. Pelayanan Jasa. Edisi Kedua. Yogyakarta. Gajah Mada. University Press
- Lukman, Sampara. 1999. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA LAN Press
- Lupiyoadi, A. Hamdani. 2008. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta, Salemba Empat
- Moenir, H.A.S., 1997, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bina Aksara, Jakarta.
- Mahmudi. 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi Kedua. UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Norman. R.O.C. 1991. Karakteristik Pelayanan Publik. Yogyakarta : Kunci Ilmu
- Ndraha, Taliziduhu, 1997. Metodologi Ilmu Pemerintahan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pamudji, 1994. Profesional Aparatur Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan dan Prilaku Politik Publik. Jakarta: Widya Praja. Rachmadi
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan *R & B*, Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2009. Service Quality and Satisfaction. Edisi Kedua. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, F, Suwardi. 2011. Menuju Kepuasan Kelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. Ahli Madya Politeknik Semarang. Semarang.
- Tjiptono, F. 1997. Prinsip-prinsip Total Quality Service. Yogyakarta : PT. Andi
- Tjiptono, F. Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.

Zeithaml, Parasuraman, Berry. 1985. Pelayanan Pelanggan yang sempurna. Yogyakarta : Kunci Ilmu. Zeithaml, Parasuraman, Berry. 1990. Delivering Quality Service. Yogyakarta: Kunci Ilmu

Jurnal :

Karniwati. N. 2017. Aspek Transparansi dalam Kualitas Pelayanan pada penyedia Aksesibilitas Trotoan Bagi Penyandang Disabilitas Tunanetra Di Kota Bandung. *JIPAGS, Volume 01*

Kurniati. PS. 2013. Policy Implementation Of Electronic Identity Card (e-ID) In Cimahi City. Provinsi Jawa Barat. *Internasional Jurnal of Science and Research*

Masrin, M. 2017. Studi Tentang Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) Di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. *JURNAL UNIVERSITAS MULAWARMAN, 1(1), 68-81.*

Haq, S., & Suharsono, A. 2014. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Pada Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo. *JURNAL UNIVERSITAS JEMBER,*

Sinaga, 2018, Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun, Universitas Sumatra Utara

Wijaya, 2017, Kualitas Pelayanan KTP-el di Kecamatan Rajabasa (studi pustaka rajabasa jaya, kecamatan rajabasa, bandar lampung), Universitas Lampung.

Samudri, 2017, Kualitas Pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa, Universitas Hassanudin Makassar

Dokumen-Dokumen :

Peraturan Presiden pasal 6 No. 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional No. 35 Tahun 2010 Tentang Perubahan atas Perpes No. 26 Tahun 2009.

Kementrian Dalam Negri (Kemendagri) mengeluarkan Permendagri Pasal 3 ayat (2) No. 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan.

Tugas, Fungsi, dan Kinerja Kecamatan Solokan Jeruk tahun 2018

Rujukan Elektronik :

https://id.wikipedia.org/wiki/Daftar_kabupaten_di_Indonesia [10/04/19]

<https://tirto.id/pembuatan-e-ktp-cukup-satu-jam-bagaimana-fakta-di-lapangan-cHyw> [10/04/19]

https://www.academia.edu/3674952/Makalah_kebijakan_e-ktp [10/04/19]

<http://setabasri01.blogspot.com/2011/04/service-quality-akronimnya-servqual.html> [11/04/19]

<http://wartakota.tribunnews.com/2018/09/17/sampai-31-desember-2018-tak-rekam-ktp-elektronik-kemendagri-bakal-blokir-data-penduduk> [11/04/19]

<http://analisiskebijakane-ktp.blogspot.com/> [11/04/19]