

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Dwiyanto Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Effendi, Taufiq. 2008. *Jati Diri Bangsa Menuju Indonesia Jaya*. Jakarta: PT Exatama Mediasindo.
- Suryokusumo Ferry Anggoro. 2008. *Pelayanan Publik dan Pengelolaan infrastruktur Kota*. Yogyakarta, UGM
- Hadi, Sutrisno. 1992. *Metodologi Research 2*. Yogyakarta: Yayasan Fakultas Psikologi UGM
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju
- Syafiie Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gaya Media
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium, Jilid 2. Jakarta. PT Prenhallindo.
- Ratminto, Winarsih dan Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. 2002. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit ADI.

Peraturan

Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggara Administrasi Kependudukan

Peraturan Walikota Semarang 1B Tahun 2010

Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 pasal 14 Ayat 1

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2010 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) berbasis Nomor Induk Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang

Jurnal diakses secara *online* melalui :

<http://digilib.undip.ac.id>;

<http://eprints.uny.ac.id>;

www.googlebooks.com;

<http://eprints.undip.ac.id>;

<http://digilib.unila.ac.id>;

Selama kurun waktu 30 September 2019 – 29 November 2019

Lain – lain :

Perubahan Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang 2016 – 2021

Badan Pusat Statistik Kota Semarang 2019

LKJIP 2018 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Website

<http://www.semarang.go.id>

dispendukcapil.semarangkota.go.id/2019

<https://www.google.com/maps/@-6.9826527,110.3759475,12z?hl=en-US>

semarangkota.bps.go.id