

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Banga, Wempy. 2018 .*Kajian Administrasi Publik Kontemporer*. (Cet1). Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Feriyanto, Andri dan Endang Shyta Triana. 2015. *Pengantar Manajemen (3 in 1)*. (Cet1). Kebumen: Mediaterra.
- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen*. (Edisi 2). Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. (Cet1). Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. (Cet.1). Bandung: CV. Mandar Maju.
- Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. (Cet1). Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Priansa, Juni Donni. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima “Fokus pada Organisasi Bisnis dan Peningkatan Kualitas Aparatur”*. (Cet1). Bandung: Alfabeta.
- Priyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publishing.
- Sutrisno, Edy. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Edisi 1. Cet 9). Jakarta: Kencana.
- Syafiie, Inu Kencana. 2010. *Ilmu Administrasi Publik*. (Cet2). Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Cet.8). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Cet.17). Bandung: Alfabeta.

## **Jurnal dan Skripsi**

- Afifah, Nur. 2014. "Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai, Etos Kerja, dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Sale Kabupaten Rembang". *Economic Education Analysis Journal* Volume 3.
- Cristanto, Yoes. 2016. "Hubungan Disiplin Kerja Dengan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Lengkong Bandung". Thesis Universitas Pasundan.
- Hutapea, Natalia Pesta. 2018. "Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan". Repositori Institusi Universitas Sumatera Utara.
- Itang. 2015. "*Work Discipline and Work Competence with Quality of Service in the Office of Religious Affairs (KUA) District of Mount Kencana Lebak Regency of Banten*". *Journal of Management and Sustainability* Volume 5 No.3.
- Mahardiana, Lina. 2017. "Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada KPKNL Palu". *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako* Volume 3 No.3 (hlm. 257-266).
- Nyangun, Agustinus Luhung. 2017. "Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kutai Barat". *eJournal Pemerintahan Integratif* volume 5 No. 3 (hlm.390-399).
- Rahma, Ira Wulan, Mattalatta dan Rasyidin Abdullah. 2017. "Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Kabupaten Soppeng". *Jurnal Mirai Management* Volume 2 No.2.
- Sabaria. 2015. "Pengaruh Kemampuan Kerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah". *PubliKA, Jurnal S-1 Administrasi Publik*.
- T. Mansur. 2008. "Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik Pada Baian Bina Sosial Setdako Lhokseumwe. USU e-Repository.
- Trianto, Oni. 2017. "Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pusat Pemberdayaan Pemuda Dan Olahraga Nasional (PP-PON) Kementerian Pemuda Dan Olahraga Tahun 2015". *Journal Universitas Nasional Jakarta* Volume 2, No.1.

- Yudiarso, Agus Wahyu. 2015. “Anlisis Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat Pada RSM Ahmad Dahlan Kediri”. Jurnal Revitalisasi, Jurnal Ilmu Manajemen Volume 04, No.01.
- Woosnam, Jeremy. 2018. “Pengaruh Prosedur Pelayanan dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang”. Jurnal Artikel Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

### **Sumber lain**

<https://disdukcapil.tegalkab.go.id/>

<http://ppid.tegalkab.go.id/open/file/47/7e30b3008f947e1ba471e22906ecf213>

Gumilang, Akhtur. 2019. “Bupati Tegal Sebut Keluhan Layanan di Disdukcapil Terbanyak Kedua”, <https://jateng.tribunnews.com/2019/07/10/bupati-tegal-sebut-keluhan-layanan-di-disdukcapil-terbanyak-kedua>, diakses pada 7 November 2019 Pukul 16.00.

<https://kumparan.com/panturapost/daftar-tunggu-cetak-e-ktp-di-kabupaten-tegal-sebanyak-136-757-orang-1su4rXaGs0w/full>, diakses pada 25 Mei 2020 Pukul 17.00.

Irwan. 2019. “Bupati Tegal Soroti Kinerja Disdukcapil”, <https://duasisinews.com/bupati-tegal-soroti-kinerja-disdukcapil/>, diakses pada 7 November 2019 Pukul 15.00.