

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Amin, I. (2013). *Pokok-pokok Administrasi Publik dan Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Ardiyos. (2013). *Kamus Besar Akuntansi*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bintoro, & Daryanto. (2014). *Manajemen Diklat*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fandy Tjiptono. (2012). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Gaspersz, & Vincent. (2012). *All in One : Production and Inventori Management*. Bogor.
- Handoko, & T, H. (2017). *Manajemen Cetak 2017*. Yogyakarta: BPEE.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hersey, P., & Kenneth, H. B. (2013). *Manajemen Perilaku Organisasi : Pendayungan Sumber Daya Manusia, Terjemahan Agus Dharma*. Jakarta: Erlangga.
- Husein, U. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Inu, K. S. (2014). *Sistem Administrasi Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Keban, Y. (2013). *Enam Dimensi Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mahmudi. (2013). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moenir. (2013). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyadi, D. (2018). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Cetak 3*. Bandung: Alfabeta.
- Noor, M. (2015). *Birokrasi Melayani Publik*. Semarang: CV Duta Nusindo.
- Pasolong, H. (2013). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, H. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto, & Atik, S. W. (2014). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins, S. (2012). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

- S, A. (Edisi Revisi 6). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sinambela, L. (2011). *Reormasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, M., & Sofian, E. (2015). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugandi, Y. S. (2011). *Administrasi Publik (Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia)*. Bandung: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Graha Ilmu.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sunu, Retno., Hardi Warsono. (2020). *Collaborative Governance dalam Perspektif Administrasi Publik*. Semarang : DAP Press.
- Syafie, I. K. (2014). *Ilmu Admnistrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tangkilisan. (2015). *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia.
- Taniredja, T. (2012). *Model-model Pembelajaran Inovatif*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, M. (2014). *Pembinaan Organisasi, Proses Diagnosa dan Intervensi, Manajemen Kepemimpinan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Toni, W. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Wahyudin, A. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Pendidikan*. Semarang: Unnes Press.
- Warsito, H. U. (2016). *Hukum Kepolisian Indonesia*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Winardi. (2016). *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

### **Jurnal :**

- Aziiziir, N. M. (2013). Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak. *Jurnal Fisip Untan*, Vol. 1.
- Hasyim, A. B. (2015). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Karangasem Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *E-Journal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 3 No.3: 1248-1297.
- Hijriani, H. (2016). Implementasi Pelayanan Pencatatan Pernikahan di KUA Kecamatan Sangasanga. *ejournal Fisip Unmul*.
- Polim, E. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Akta Perkawinan Studi Kasus pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi DKI Jakarta. *etd respository ugm*.

- Raharjo. (Vol.2). Pengaruh Kemampuan Kerja, Pengalaman dan Pelatihan Terhadap Produktivitas Karyawan dengan Kompetensi Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus KUD PATI KOTA. *Journal of Management*, No.2.
- Ruminggu, A. V. (2016). Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta Perkawinan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Siau. *Ejournal Unsrat*.
- Sachdev, S. B., & Verma, H. V. (2014). Relative Importance of Service Quality Dimensions : a Multisectory Study. *Journal of Service Research*, 93-116.

**Undang-Undang :**

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013

Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014

**Website :**

<https://dispermadesdukcakil.jatengprov.go.id/>

<http://satudata.semarangkota.go.id/>

<https://jateng.bps.go.id/>

<https://www.dispendukcapil.semarangkota.go.id/>