

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Agustinova, Danu Eko. (2015). *Memahami Metode Penelitian Kualitatif : Teori & Praktis*. Yogyakarta : Calpulis.
- Effendi, Taufiq. (2008). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dalam Rangka Mewujudkan Indonesia yang Maju dan Sejahtera*. Semarang: Hoboken
- Handoko, Hani. (2014). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hariani, Dyah. (2013). *Azas-Azas Manajemen*. Semarang: CV Majuno.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Rajagrafindo Persada
- Ibrahim, Amin. (2009). *Pokok-pokok Administrasi Publik dan Implementasinya*. Bandung: PT Refika Aditama
- Keban, T. Yeremias. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media. Yogyakarta.
- Moleong, Lexy J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H.A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. (2008). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2012). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sangdji, Etta Mamang, Sopiah. (2010). *Metodologi Penelitian, Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Santosa, Pandji. (2009). *Administrasi Publik, Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT Refika Aditama.

Siagian, Sondang P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, Lijan Poltak. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Syafiee, Inu Kencana. (2010). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : PT. Asdi Mahasatya

### **Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Walikota No 73 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Peraturan Walikota Semarang Nomor 11 tahun 2016 tentang Pedoman Pakaian Dinas Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang

Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang NOMOR 470/ 799 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan

### **Jurnal**

Agustina, Enny. (2019). *Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat*. Jurnal. Universitas Tidar Magelang. Vol 3 No 2

Anindita, Fania. (2012). *Analisis Kualitas Pelayanan Di Unit Pelaksanaan Teknis Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta*. Jurnal. Jurusan Administrasi Publik: Universitas Diponegoro

Kopec Krzysztof. (2019). *Monitoring the Quality of Public Services at the Local Level—Polish Experience*

Kuswati, Ratna Esa. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul*. Jurnal. Jurusan Pendidikan Administrasi: Universitas Negeri Yogyakarta.

Rukayat, Yayat. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan PasirJambu*. Jurnal. Magister Ilmu Administrasi. Universitas Nurtanio Bandung. Vol 11 No 2

Syaprudin. (2020). *Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu*. Jurnal. Ilmu Administrasi Publik: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin.

#### **Sumber Lain**

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

<https://www.lapor.go.id/>