

DAFTAR PUSTAKA

- Ahaditya, ZulfiA.N. (2015). *Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang*. Skripsi tidak diterbitkan. Universitas Negeri Yogyakarta
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- inu kencana,Sistem Pemerintahan Indonesia,Edisi Revisi (CV. Mandar ... Aksara:Yogyakarta, 2001).
- Kasmir.(2005). *Etika Costumer Service*. Jakarta. PT Raja grafindo Persada. Kencana, Inu. 2001. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung. Refika Aditama.
- Kotler 1996 dalam Suharto DERIVATIVE Vol. 5 No. 1 April 2011 pengertian Kepuasan pelanggan*
- Mahmudi, 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Penerbit UUP STIM YKPN,. Yogyakarta. Sedarmayani, 2011
- Mahmudi.2007. *Manajemen Kinerja Sektor publik*.Yogyakarta: UPP STIM YKPN Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung. Potu, Aurelia
- Sinambela, Lijian Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Vincent, Gaspesz. 2011. *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*. Bogor: Vinchristo Publication.
- Yulfadiana, Reza. 2017. *Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan E-KTP Pada Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Di kota Tanjung pinang tahun 2017*. Skripsi tidak diterbitkan. Universitas Maritim Raja Ali Haji
- Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia;
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Online (2020)

Keputusan Menteri PEMBERDAYAAN Aparatur Pemerintah No 63 tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur. Negara Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/2003 tentang. Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan. Publik

Menpan Nomor 20/M .PAN/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar pelayanan Publik (SP)

Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman penerbitan kartu tanda penduduk berbasis Nomor Induk kependudukan secara Nosional dalam pasal 2 ayat (1).