

DAFTAR REFERENSI

BUKU :

Alfisyahrin, Muhammad. 2017. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. edited by M. Alfisyahrin. Jakarta.

Kirom, Bahrul. Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen. Bandung:Pustaka Reka Cipta, 2015

SKRIPSI & JURNAL :

Anisa Fatmawati. 2020. “Inovasi Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Kartu Identitas Anak Pada Dukcapil Kota Mataram).” MUHAMMADIYAH MATARAM.

Anon. 2017. “Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul.”

Gaspersz. 2001. “BAB II LANDASAN TEORI 2.1. Pengertian Kualitas.” *Pengertian Kualitas* 6–26.

Subhan Suaib. 2021. “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan.” Universitas Muhammadiyah Matara.

Sukarmin. 2020. “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas (Admuduk Inklusif) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba.” MUHAMMADIYAH MAKASSAR.

Susanti, Sri. 2014. “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping.” 116.

Wardhani, Ayu Kusuma. 2018. “Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa (Perspektif Hukum Tata

Negara Islam).” ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR.

Zulfitri. 2021. “Kajian Pemberdayaan Masyarakat Nelayan (Studi Kasus Pelaksana Program Bantuan Nelayan Di Kelurahan Buru Kecamatan Buru Kabupaten Karimun Tahun 2019).” Universitas Maritim Raja Ali Haji.

DALAM PERUNDANG-UNDANGAN :

Undang-Undang Pasal 1 No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Undang-Undang tentang pendayagunaan aparatur Negara nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

