

DAFTAR REFERENSI

1. Buku

- Bagoes Ida Mantra. (2004). *Filsafat Penelitian dan Metode Penelitian Sosial*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bungin Burhan. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Dwiyanto, Agus. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Jumroh and M. Yoga Jusri Pratama, (2021), *Implementasi Pelayanan Publik Teori dan Praktik*, Sumatra: Insan Cendekia Mandiri.
- Kotler, (1995), *Strategi Pemasaran Untuk Organisasi Nirlaba* Edisi Ketiga. Penerbit Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Subarsono, A. G. (2011). *Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Pustaka Pelajar.
- Handayaniingrat, Soewarno.(2000). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Cetakan Sepuluh. Jakarta: PT Gunung Agung.
- Handayaniingrat, Suwarno. (2010). *Pengantar Ilmu Studi dan Manajemen* Cetakan Sebelas. Jakarta:CV Haji Masagung.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMPYKPN.
- Moeheriono (2012), *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moleong Lexy J, (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong Lexy J, (2006), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Miles, M.B., & Huberman, A.M.(1992). *Analisis Data Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Milles dan Huberman. (1982). *Quality data Analysis*, California: Sage Publication Inc.

Pasolong, (2011), *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Sugiono, (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung: Alfabeta.

S. Nasution, (2003). *Metode Research Penelitian Ilmiah*, Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono, (2009), *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta

Sulaiman. (1998). *Public Policy. Kebijakan pemerintah*. Bandung: UNPAD-IIP.

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

Taufiqurokhman & Satispi, (2018), *Manajemen strategik* cetakan 1, Jakarta: Salemba.

2. Jurnal

Agus, **Dwiyanto**. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. Vol. VI No. 2.

Triningsih, Ayu (2018). *Implementasi Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Blitar (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar)*. Undergraduate (S1) Thesis, University Of Muhammadiyah Malang.

Rachmadi, *Jurnal Manajmen dan Administrasi Publik, Pengaruh Kompetensi Komunikasi, Kecerdasan emosional dan Budaya organisasi terhadap kinerja personil polsek kedungdung kabupaten Sampang*. Vol 4 tahun 2015 hal 157.

Ria, Ratna, S. P. (2018). *Implementasi Kebijakan Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 8 (1), 158-162.

Edi, Ashari (2019). *Implementasi Kebijakan Pemerintah Kabupaten Bintan Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Kecamatan Tambelan Tahun 2018*. Skripsi. Tidak Diterbitkan.

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Maritim Raja Ali Haji: Tanjungpinang.

Eko Budi Santoso (2021), *Pelayanan Drive Thru KTP-el Kabupaten Blitar*, Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja Volume 47, No. 1, Juni 2021: 91-113 p-ISSN: 0216-4019 e-ISSN: 2614-025X.

Rachmadi, Muhhamad & Muslim. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam*. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. UIN Sultan Syarif Kasim Riau. Vol 14 No 2. Hlm 155.

Nurtin. (2014). *Kinerja Organisasi Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kantor Kecamatan Dolo Kabupaten Sigi*. e-Jurnal Katalogis. Vol 2 No 7. Hlm 188.

Iqbal, Aidar, I., & Komang, Jaka, F. (2019). *Implementasi Pelayanan Publik Pada Program Sidukun 3 In 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan Di DKI Jakarta*. November. Vol 1 No 2. Hlm 193-204.

John Stewart dan Michael Clarke dalam Federik (2008:34) *Paradigma Baru Sistem Penyelenggaraan Administrasi Pemerintahan Menurut UU No 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan*, Jurnal Direktorat Kemertian dan hukum dan Ham, Jakarta.

Mote, Frederik. 2008. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Pukesmas Ngesrep di Kota Semarang*. Jurnal Ilmu Administrasi. Semarang. Vol 1. Hlm 34.

Rachmadi, Muhhamad dan Muslim. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam*. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. UIN Sultan Syarif Kasim Riau. Vol 14 No.2. Hlm 155.

Mahyar, Abdul. 2011. *Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik*. Universitas Muhammadiyah Makasar. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Vol 1 No 2. Hlm 83.

Rezha, Fahmi dkk. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat*. jurnal administrasi publik. Vol 1. Hlm 81.

Van Meter, Donald S and Carl, E Van Horn, (1975), *The Policy Implementation Proceess A Conceptual Fromework in Administration and Society*, Volume 6 No. 4, Sage, Beverly Hills.

3. Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Daerah. (2020). *Peraturan Bupati Blitar Nomor 40 Tahun 2020 tentang Pedoman Tata-tatan Baru Dalam Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019.*

Peraturan Daerah kabupaten Blitar Nomor 3 Tahun 2017 *tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Pemerintah Kabupaten Blitar.* Pasal 1.

Peraturan Pemerintah RI. (2009). *Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.* Pasal 1.

Peraturan Pemerintah RI. (2013). *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.* Pasal 1.

Peraturan Pemerintah RI. (2012). *Permendagri nomor 69 tahun 2012 tentang Target Pelaksanaan SPM (Standar Pelayanan Minimal).* Pasal 3.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 *tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

Instruksi Presiden Nomor: 5 Tahun 2004 *Tentang percepatan pemberantasan korupsi.*

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006