

## DAFTAR PUSTAKA

- Bachtiar, B. (2010). Meyakinkan Validitas data Melalui Triagulasi Pada Penelitian Kualitatif. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 46.
- Barata. (2004). *dasar-Dasar pelayanan Prima, cetakan 2*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Brahmasari, I. d. (2009). Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Serta Dampaknya Pada Kinerja Perusahaan (Studi Kasus pada PT. Pei Hai Internasional Wratama Indonesia). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*.
- Budiani, N. W. (2007). Efektifitas Program Penanggulanganpenggangguran karang taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumetra Kelod Kecamatan Denppasar Timur Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi dan Sosial*, 2.
- Djiptono, F. (2010). *service manajemen mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: C VANDI OFFSET edisi II.
- Faisal, S. (2001). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Erlangga.
- Gie, T. L. (2000). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Nur Cahaya.
- Gunawan. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haryatmoko. (2011). *Etika Publik untuk Integritas Pejabat Publik dan Politisi*. Jakarta: Gramedia Pustaka utama.
- Hasibuan, S. M. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. jakarta: PT. Rajawali Pers.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Rajawali Pars.
- Lickona, T. (2013). *Educating For Character, (New York: Batam Book diterjemahkan oleh Lita S dengan judul, pendidikan karakter: panduan lengkap mendidik menjadi pintar dan baik*. Bandung : Nusa Media.
- Masyita, s. (2016). Efektifitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat Untuk Pembuatan E-KTP . *Jurnal Ilmiah Bonggoeyah (manajemen dan akutansi)No. XIX, ISSN: 1907-5480*.
- Mirfani, A. (2016). manajemen Perubahan Pada Satuan Pendidikan Dasar. *Jurnal Administrasi Pendidikan Vol. XXIII No. 1*.

- Moenir, A. S. (2002). *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moenir, H. (2002). *manajemen pelayanan umum di Indonesia*. jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Remaja.
- Rahman, A. (2015). Efektifitas Penerapan Sistem Informasi Akademik (SIA) dalam Meningkatkan Pelayanan pada Mahasiswa FKIP Universitas Mulawarman. *ilmu pemerintahan*, 837-849.
- Ratminto, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Ridwan Juniarsa, S. S. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Rohmat Mulyana. (2004). *mengartikulasikan pendidikan nilai*. Bandung: Alfabeta.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- sarwonto. (2005). *Dasar-Dasar Organisasi dan manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabet.
- Tangkau, B. C. (2019). Efektifitas Pegawai Dalam Mendukung Kegiatan Devisi Hukum, Penindakan, Pelanggaran dan Penyelesaian Sengketa Badan Pengawas Pemilihan Umum Kota Manado. *mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP UNSRAT*, 2.
- Winardi. (2010). *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Zaenal Mukarom, M. W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pusaka Setia.

[Http://materi-skripsi.blogspot.co.id/2014/04](http://materi-skripsi.blogspot.co.id/2014/04) diakses tanggal 25 januari 2021

<http://disdukcapil.go.id/tugas-pokok-dan-fungsi> diakses pada 8 oktober 2021

<http://disdukcapil.go.id/berita/detail/tugas-pokok-dan-fungsi-bidang-catatan-sipil>