

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Safroni, Drs .K.H.M.Ladzi.2012.*Manajemen dan Reformasi pelayanan publik*.
- Mulyadi, Deddy.2016 Kebijakan Publik dan Pelayanan publik. CV. Alfabeta Bandung
- Kadir Abdul. 2015. Studi Pemerintah Daerah dan Pelayanan Publik. Dharmasraya: Dharma Persada
- Mukarom Zaenal. Laksana Muhibudin Wijaya. Manajemen Pelayanan Publik. 2015. Jawa Barat: Pustaka Media
- Pasolong, Herhani. 2007. Teori Administrasi Publik. ALFABETA: Bandung
- Rahmayanty, N.2010. Manajemen Pelayanan Prima, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ratminto, Atik. 2010. Manajemen Pelayanan, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R dan D Bandung: CV. Alfabeta Bandung
- Suharsimi Arikunto. 2013. Metode Penelitian Kualitatif Kualitatif Jakarta: RinekaCipta
- Sabaruddin, A 2015. Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik Yogyakarta: Graha Ilmu
- Wirmansyafri. 2012. Studi tentang Administrasi Publik. Jakarta Erlangga

Jurnal :

- LailaSeptaria Puspitasari, Mochamad Makmur Abdul Wachid, Upaya peningkatan pelayanan akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Fakultas ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang.
- Natalia DellaUliarta, Kualitas pelayanan akte kelahiran pada Dinas Kependudukan dan catatan sipil kabupaten Landak. Fakultas ilmu social dan ilmu politik. Universitas Tanjung pura dengan pemerintahan provinsi Kalimantan barat, 2015

Yohana anggriani lumban tobing. Pelayanan pembuatan akte kelahiran pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota pematangsiantar. Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik. Universitas riau.

Purnama sari, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota perpustakaan kota meda. Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik. Universitas medan area. Administrasi Publik, Tahun 2016

Peraturanperundang-undangan

Undang-undang No 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

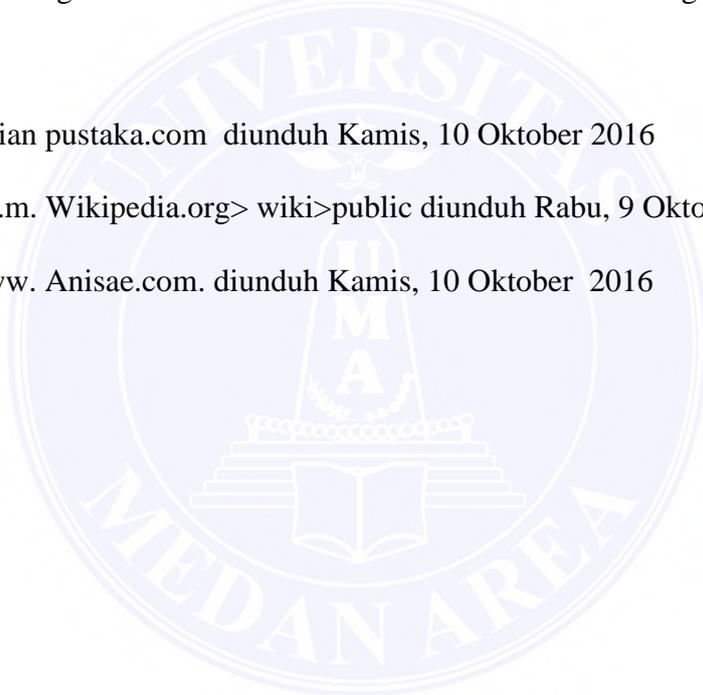
Undang-undang 3 Tahun 2003 Peraturan Daerah Kota Pematangsiantar

Internet

www. Kajian pustaka.com diunduh Kamis, 10 Oktober 2016

[https:// id.m. Wikipedia.org> wiki>public](https://id.m.wikipedia.org/wiki/public) diunduh Rabu, 9 Oktober 2016

[http :// www. Anisae.com.](http://www.anisae.com) diunduh Kamis, 10 Oktober 2016



LAMPIRAN 1

DATA INFORMAN PENELITIAN

1. Nama : Abisah SE
Jabatan : Sekretaris
Tanggal Wawancara : 06 february 2017
Tempat Wawancara : Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
2. Nama : Deli Lubis
Jabatan : Kabag. Akte Kelahiran
Tanggal Wawancara : 07 february 2017
Tempat Wawancara : Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
3. Nama : fatma
Jabatan : Pegawai Akte Kelahiran
Tanggal Wawancara : 07 february 2017
Tempat wawancara : Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
4. Nama : Saodah
Jabatan : buk RT
Tanggal Wawancara : 08 february 2017
Tempat Wawancara : Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

5. Nama : Meli
Jabatan : Ibu Rumah tangga
Tanggal Wawancara : 08 february 2107
Tempat Wawancara : Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

6. Nama : Ratna
Jabatan :Ibu Rumah Tangga
Tanggal Wawancara : 10 february 2017
Tempat Wawancara : Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

7. Nama :Indah
Jabatan : Ibu Rumah Tangga
Tanggal Wawancara : 10 february 2107
Tempat Wawancara : Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

8. Nama : Ifah
Jabatan : Ibu Rumah Tangga
Tanggal Wawancara : 09 february 2017
Tempat wawancara : Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil