

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdullah. 1986. *Ekologi administrasi negara*. Bina Aksara. Jakarta
- Arifin, M. Tatang. 1995. *Menyusun Rencana Penelitian*. PT. Raja Grafindo. Jakarta
- Bintoro. 1997. *Reformasi Administrasi dan Pembangunan Nasional*. Gramedia. Jakarta
- Bungin, Burhan. 2001. *Metode Penelitian Sosial*. Airlangga University Pres. Surabaya
- Hadi, Sutrisno. 1991. *Metodelogi Riset*. Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada. Yogyakarta
- Hasan. 2004. *Metodelogi Penelitian dan Aplikasinya*. Ghalia Indonesia. Jakarta
- Kristiadi. 1997. *Perspektif Administrasi Publik Menghadapi Abad 21*. Pasca Sarjana, UNPAD. Bandung
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Refika Aditama. Bandung
- Moestopadidjaja. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Munir. 1993. *Pendekatan Manusia dan Organisasi, Terhadap Pembinaan Pegawai*. Sumber Agung. Jakarta

- Obsorn, David. 1992. *Memangkas birokrasi: Lima Strategi Menuju Perusahaan Wirausaha*, terjemahan Abdullah Rosyid. Rineka Cipta.
Jakarta
- Pramusinto Agus, dkk. 2009. *Governance Reform di Indonesia*. Gaya Media.
Yogyakarta
- Prasetyo, Bambang. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Rasyid. 1998. *Pelayanan Publik di Era Reformasi*. Raja Grafindo Persada.
Jakarta.
- Ruky, S. Achmad. 2006. *Sistem Manajemen Kinerja*. PT Gramedia pustaka
Utama. Jakarta
- Siagian, Sondang P. 1994. *Patologi Birokrasi dan terapinya*. Ghalia
Indonesia. Jakarta
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survey*.
LP3ES. Jakarta
- Sugiono, 1999. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta.
Jakarta
- Thoha, Miftah. 2003. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Gajah Mada Press.
Yogyakarta.
- Tjokroamidjojo. 1988. *Ilmu dan Budaya, Perkembangan Ilmu Administrasi
Negara*. Gunung Agung. Jakarta.
- Widodo, Djoko. 2001. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Bayu Media.
Malang

B. Dokumen

Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 1983 Tentang Penataan dan Peningkatan Pembinaan Penyelenggaraan Catatan Sipil

Peraturan Bupati Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan Akta Catatan Sipil di Kabupaten Pesawaran.

Peraturan Bupati Nomor 35 Tahun 2009 Tentang Uraian Tugas Jabatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran.

Surat Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63

Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.