

DAFTAR PUSTAKA

Sumber buku :

Akadun, 2007. *Administrasi Perusahaan Negara*. Bandung : Alfabeta.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, 2010. *Standar Operasional Prosedur*. Sidoarjo : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media.

Hardjanto, Imam, 2010. *Teori Manajemen Publik*. Malang : Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Ibrahim, Amin, 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung : Mandar Maju.

Islamy, M.Irfan. 1998. *Perumusan Kebutuhan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.

Keban, Yeremias. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.

Lembaga Administrasi Negara, 2004. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI) Buku : 3*. Jakarta : LAN.

Moeleong, J. Lexy. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Moenir, H.A.S, 2001. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

-----, 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Narbuko, C., & Achmadi, A. 1997. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Nazir, Moh., 2002. *Metode Penelitian*. Bogor : Penerbit Ghalia Indonesia.

Pasalong, 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta

Poerwadarminta, W.J.S., 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Gramedia.

Rahmawati, Ria, 2010. *Kinerja Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil dalam Pelayanan Kependudukan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)*. Skripsi sarjana, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Malang.

Ratminto, dan Atik Septi winarsih, 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Siagian, Sondang. P. 1992. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Sinambela, L. Poltak et.al., 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

-----, 2007. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Soeprapto, Riyadi. 2002. *Materi Mata Kuliah Manajemen Pelayanan Publik*. Program Pascasarjana. Malang: Universitas Brawijaya

Sugiyono. 2008. *Metode penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: PT. Alfabeta.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.

Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik kontemporer*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Tjiptono, Fandy, 1995. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.

-----, 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, 2001. *Total Quality Management (edisi revisi)*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Tjokroamidjojo, Bintoro, 1978. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Jakarta : LP3ES

Winardi, 2000. *Kepemimpinan dan Manajemen*. Semarang : Rineka Cipta.

Zauhar, Soesilo. 2006. *Administrasi Publik*. Malang: IKIP Malang.

Peraturan perundang-undangan, Keputusan Menteri :

Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan.

Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 54 Tahun 1999 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk.

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1995

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

Keputusan Presiden No. 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo No. 1 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Sidoarjo.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Sparatur Negara Nomor PER/20.M.PAN/04/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.

UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah

UU No, 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

UU RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Internet

Kabupaten Sidoarjo, 2011. *Peta Wilayah Kabupaten Sidoarjo*. Diakses pada tanggal 22 Desember 2012 melalui www.sidoarjokab.go.id.