

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Bungin, Burhan. 2007. *Metode Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya* Jakarta : Kencana Prenada Media

Dye, Thomas R. 1995. *Understanding Public Policy*. Prentice Hal Inc. New Jersey

Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Gajahmada University Press

Hardiansyah, Dr. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gavamedia

Islamy, M. Irfan. 2003. *Prinsip-prinsip perumusan kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara

Kushandajani. 2001. “*Good Governance dan Otonomi Daerah*”. Dalam Teguh Yuwono (ed). *Manajemen Otonomi Daerah :Membangun Daerah berdasar Paradigma baru*. Semarang :Puskodak UNDIP

Sinambela, L. P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara

Sugiyono, DR, Prof. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung

_____. 2010 *Metode Pnelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Syafi’e, Inu Kencana. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : PT Rineka Cipta

_____. 2003. *Sistem Administrasi Negara Indonesia*. Jakarta : PT Bumi Akasara

The, Liang Gie. 1999. *Administrasi Perkantoran Modern*.

Mardiasmo. 2002. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta : ANDI

Miles, Mathew B, Michael Huberman, dan Johnny Saldana. (2014). *Qualitative Data Analysis-Third Edition*. London, sagePublication Ltd.

Moleong, J. Lexy. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosada Karya

_____. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosada Karya

Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Nugroho, Riant. 2006. *Kebijakan Publik untuk Negara-negara Berkembang*. Jakarta : PT Elex Media Kompuindo Kelompok Gramedia

Nurcholis, Hanif. 2007. *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta : Grasindo

Wijaya, HAW. 2002. *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gavamedia

Wahab, Solichin Abdul. 2008. *Analisis Kebijaksanaan : Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara

Zauhar, Soesilo. 1996. *Reformasi Administrasi : Konsep, Dimensi, Strategi*. Jakarta : Sinar Grafika

Sumber Hukum

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Adminstrasi Kependudukan

Undang-undang No.24 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 tahun 2011 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 5 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Bupati Malang Nomor 38 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil