

## DAFTAR PUSTAKA

- J, Supranto. 1987. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- J. Moleong, Lexy. *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Reaja Rosda Karya, Bandung, 1993
- Koenjtaraningrat, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta : PT Gramedia, 1991
- Meonir, A.S 1995. "*Manajemen Penelitian Umum*". Bumi Aksara: Jakarta
- Nuh, Muhammad *Mewujudkan Pelayanan Publik yang Demokrasi*, dalam Faturachman, Wicaksana, Setiada, & Latief (2004), *Dinamikan Kependudukan dan Kebijakan*, Pusat Study Kependudukan dan Kebijakan UGM, Yogyakarta.
- Nasution, S. *Metodologi Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung : Tarso 1988
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sinambela L.P, *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006. Hal 4
- Supriatna, Jaya. 1996. *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Nimas Multitima
- Teguh Suliswatiyani, Ambar. (ED), *Memahami Good Governance Dalam Prespektif Sumber Daya Manusia*, 2004, Yogyakarta ; Gaya Media
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

### Internet:

- <http://www.harianjogja.com/baca/2010/05/19/dua-kecamatan-jadi-percontohan-e-ktp-139945>
- <http://www.sragenpos.com/2013/petugas-jemput-bola-rekam-data-e-ktp-warga-432056>