

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Dwiyanto, Agus. (2008). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Ibrahim, Amin, 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Mandar Maju, Jakarta.
- Kasmir. (2006). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Lembaga Administrasi Negara. (2004). *System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI) ; Dalam Landasan Dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan Dan Pengembangan System Administrasi Negara*.
- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik*, Andi: yog yakarta
- Moenir, H.A.S. (2008). *A. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Pasolong, Harbani. (2008). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- . (2013). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Siagian, Sondang P. (2004). *Manajemen abad 21*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sinambela, dkk. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Silalahi, Ulber. (2010). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Administrasi, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Peraturan Peraturan Pemerintah :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112)
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 tahun 2004 tentang Pelayanan Publik.
3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475)
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 126 Tahun 2012 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk secara Nasional.

Referensi Lainnya :

Crystalia, Ones Gita. (2015). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta

Hartopo, Agus. (2011). *Pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) dalam konfigurasi sistem administrasi Kependudukan di Kota Jayapura*. Jurnal Bina Praja: Jurnak Pemerintahan Dalam Negeri.

Muliati, Erni. (2013). *Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar*, Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Re Putra. *Implementasi Program KTP Elektronik (e-KTP) di Daerah Percontohan*. Universitas Islam Bandung. 2012

Susanti, Sri. (2014). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta

Utomo, Handi, dkk. 2012. *Penerapan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan KTP Elektronik (e-KTP) di Indonesia*. Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia:Jakarta.

eJournal.undip.ac.id-Defra Alchindi Q, Endang Larasati, Rihandoyo.

eJournal.undip.ac.id-Ika Puji Rahayu, Hardi Warsono, Ida Hayu Dwimawanta.

eJournal.unsrat.ac.id-Yustinus Sapari.

eJournal.unsrat.ac.id-Indra Jaya la Udi

eJornal.unri.ac.id-Hafzana bedasari dan Zaili Rusli:2014