



DAFTAR PUSTAKA

- Boediono, B. 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*, rineka cipta, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Husaini Usman, dan Purnomo Setiady Akbar, R. 2004. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Nasution, 2004. *Manajemen jasa terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Paraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Pencatatan Sipil.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Siagian, S.P, 1990. *Filsafat Administrasi*, Gunung Agung, Jakarta.
- Sianipar, JPS, 1998. *Pelayanan Prima*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 2006, *Metode Penelitian Survei (Editor)*, LP3ES, Jakarta.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Service, Quality Satisfaction*, Jakarta : CV. Andi.
- Tjiptono, Fandy, 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Toni Wijaya. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.

Hak Cipta Diindungi 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.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UU Administrasi Kependudukan UU R.I. No. 24 tahun 2013.

UU Administrasi Kependudukan UU RI No. 23 tahun 2006, 2007, Asa Mandiri, Jakarta.

UU No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, sumber online :

http://id.wikipedia.org/wiki/undang-undang_pelayanan_publik

UU Pemerintahan daerah UU R.I. No. 32 tahun 2004, Sinar Grafika, Jakarta.

UU Perlindungan Anak UU R.I. No. 35 tahun 2014.

Yamit, Zulian. 2010, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia.

Hak Cipta Diindungi 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.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.