

DAFTAR PUSTAKA

a. Buku-buku

- A.W.Widjaja. 2004. *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta: Rajawali.
- AR. Mustopadidjaya, 1999, *Manajemen Proses Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kinerja*, Jakarta:LA
- Alwis, 2002, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JIANA)*, Volume 2 Nomor 1, Pekanbaru.
- Amsyah, Zulkifli, 2005, *Manajemen Sistem Informasi*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Cushway B - Lodge D. , 2002. *Organizational Behaviour and Design, Prilaku dan desain Organisasi, cetakan ketiga, terjemahan Tjiptowardoyo S*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Dessler, Gary. 1985. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alih bahasa: Eli Tanya. Penyunting Bahasa: Budi Supriyanto. Jakarta: Indeks.
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Edy Soekarno, 2006. *Sistem Pengendalian Manajemen: Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Edwin B. Flippo, 2004. *Personel Management (Manajemen Personalia)*, Edisi VII Jilid II, Terjemahan Alponso S, Erlangga, Jakarta
- Gibson, James,L. 1996. *Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses*. Edisi ke-5. Cetakan ke-3. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Handoko T. Hani, 2001, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2001. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Radja Grafindo Persada: Jakarta.
- Manullang, 2004, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Purwodarminto, WJS. 2006, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Lembaga Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, Balai Pustaka Jakarta.

Ratminto & Atik Septi W, 2009. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka. Pelajar

Salam, Dharma Setyawan. 2007. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : Penerbit Djambatan.

Siagian, P, Sondang. 2006. *Fungsi-fungsi Manajerial*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2011. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Stephen P. Robin, 1994, *Perilaku Organisasi*, Prenhlindo, Jakarta

Syafiie, Inu Kencana, 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Mandar Maju, Bandung.

Syarifudin, Ateng, 1999. *Pengantar Koordinasi Pemerintahan di Daerah*, Tarsito, Bandung

Terry, George R. dan Rue, Leslie W., 2001. *Dasar-dasar Manajemen*, PT. Bumi Aksara. Jakarta.

Thoha, Miftah. 2002. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers.

Tjiptono, Fandi. 1996. *Service, Quality & Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

B. Dokumentasi :

UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Presiden Nomor 26 tahun 2009 tentang penerapan E-KTP berbasis NIK secara nasional dan Peraturan Presiden Nomor 35 tahun 2010 Tentang perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 26 tahun 2009 tentang Penerapan E-KTP berbasis NIK secara nasional

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15/KEP/M.PAN/2014 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik