

DAFTAR PUSTAKA

- Kurniawan 2005, Transpormasi Pelayanan Publik. Yongyakarta: Pembaruan
- Labolo, Muhadam. 2006. Memahami Ilmu Pemerintahan, Jakatra, Rineka Cipta
- Ndraha, Taliziduhu. 1997. Metode Ilmu Pemerintahan, Rineka Cipta, Jakarta
- Napitupulu, Paimin, 2007. Seri Ilmu Pemerintahan – Pelayanan Public & Customer Satisfaction, Bandung, PT. Alumni.
- Normann, 1991. Service Management. Chicester, England: wiley & Son
- Sedarmayanti. 2009
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru). Jilid 1-2. Rineka Cipta. Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2010, Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung
- Ratminto dan Winaarsih, Atik Septi. 2012, Manajemen Pelayanan, Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Syafii, Kencana Inu, 2011, Pengantar Ilmu Pemerintahan, Bandung, Pt. Refika Aditama
- Sinambela, Poltak, Lijan. 2011, Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi, Jakarta, PT. Bumi Aksara
- Sutopo, Adi Suryanto. 2009, Pelayanan Prima, Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III, Jakarta, LAN RI
- Sedermayanti. 2009, Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpin Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima Dan Kepemerintahan Yang Baik), Bandung, Refika Aditama
- Santoso, Sigit, 2009. Creative Advertising. PT. Elex Media Komputindo: jakarta.
- Supriyanto, budi 2009. Manaemen Tata Ruang. Tangerang: Media Brilliant.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. Budaya Organisasi. Jakarta: Rineka Cipta.

Dokumentasi:

Buku Paanduan Pencatatan Perkawinan dan Perceraian, Direktorat Pencatatan Sipil Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan Departemen Dalam Negeri

Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 02 Tahun 2012 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Pendudukan dan Akta Catatan Sipil

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Otonomi Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan