

DAFTAR PUSTAKA

- Aqib. (2016). Kinerja Organisasi dalam Pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala. *E Jurnal Katalogis*. No. 3. Vol. 4. 70- 81.
- Dwiyanto, Agus. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Gunawan, Imam. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Cetakan Pertama. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media. Yogyakarta.
- Herlina, Soesilo Zauhar, dan Suryadi. (2015). Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kotabaru Kalimantan Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. No. 3. Vol. 4. 456- 465.
- Ihsanuddin. (2014). Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*. No. 2. Vol. 1. 92- 99.
- Kumayza, Toni Nurhadi. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Karta Negara. *eJournal Administrative Reform*. 1 (2). 614- 628.
- Kuswanto, Dedy. (2012). *Statistik Untuk Pemula Dan Orang Awam*. Cetakan-1. Laskar Aksara. Jakarta.
- Lodan, Karol Teovani. (2013). Peran Strategis Kecamatan Dalam Pelayanan Publik (Studi di Kecamatan Sagulung Kota Batam). 1- 11.
- Masrin. (2013). Studi Tentang Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (e- KTP) Di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. *eJournal Pemerintahan dan Integratif*. 1 (1). 68- 81.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2015). *Manajemen Pelayanan publik*. Pustaka Setia. Bandung.
- Sinambela, Litjan Poltak. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta.

Pasolong, Harbani. (2013). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2014). *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Sedarmayanti, (2013). *Reformasi Administrasi Publik, reformasi Birokrasi, dan kepemimpinan Masa Depan*. Refika Aditama. Bandung.

Sugiyono. (2012). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

Sugiyono. (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Cv Alfabeta. Bandung.

Yusribau, Muhammad. (2014). Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada KUA Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*. No. 2. Vol. 1. 22- 32.

Peraturan dan Kebijakan :

Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang- undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003.

PP Nomor 19 tahun 2008 tentang Kecamatan.

Peraturan Walikota Batam Nomor 63 Tahun 2013 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan dan Kelurahan Kota Batam.

Peraturan Daerah Kota Batam nomor 02 tahun 2005 tentang pemekaran, perubahan dan pembentukan Kecamatan dan Kelurahan dalam daerah Kota Batam.

Website :

Badan Pusat Statistik. (2014). *Batamkota.bps.go.id/*. Diakses 10 Oktober 2016 Pukul 19.00 WIB.